

GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

**Propuesta de Gestión de Calidad bajo metodología PMI para el proceso administrativo de la especialización en Gerencia de Proyectos de la Universidad CESMAG.**

Daniela Ortega Rodríguez

Dayerline Elizabeth Guancha Navarro

Universidad CESMAG

Especialización en Gerencia de Proyectos

San Juan de Pasto, 2022

GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

**Propuesta de Gestión de Calidad bajo metodología PMI para el proceso administrativo de la especialización en Gerencia de Proyectos de la Universidad CESMAG.**

Daniela Ortega Rodríguez

Dayerline Elizabeth Guancha Navarro

Asesor

Mag. Diana Gicela Villota Ortega

Universidad CESMAG

Especialización en Gerencia de Proyectos

San Juan de Pasto, 2022

# GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

## **Nota del autor**

Daniela Ortega Rodríguez, Especialización en Gerencia de Proyectos, Universidad CESMAG, San Juan de Pasto.; D. Elizabeth Guancha Navarro, Especialización en Gerencia de Proyectos, Universidad CESMAG, San Juan de Pasto.

Este proyecto es presentado como requisito para optar por el título de Especialistas en Gerencia de Proyectos de la Universidad CESMAG.

Cualquier mensaje con respecto a este proyecto debe ser enviado a la Coordinación de la Especialización en Gerencia de Proyectos de la Universidad CESMAG, San Juan de Pasto, Colombia. E-mail: [espgerenciadeproyectos@unicesmag.edu.co](mailto:espgerenciadeproyectos@unicesmag.edu.co)

# GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

## Resumen

La presente investigación permite dar solución a la falta de documentación de la gestión de calidad del proceso administrativo de la Especialización en Gerencia de Proyectos de la Universidad CESMAG, logrando construir la siguiente pregunta de investigación, ¿Cómo generar una propuesta de Gestión de Calidad bajo metodología PMI, para el proceso administrativo de la Especialización en Gerencia de Proyectos en la universidad CESMAG?

Esta investigación fue desarrollada en la ciudad de Pasto, Nariño, al sur occidente de Colombia, especialmente en el programa de Especialización en Gerencia de Proyectos de la Universidad CESMAG, para la cual se decidió tener en cuenta la información teórica planteada por la Norma *NTC ISO 9001:2015* y la *guía del PMBOK®* en su sexta y séptima edición.

A partir de esta pregunta se construyeron los objetivos en relación con la búsqueda de la solución de la misma. El objetivo general fue elaborar una propuesta de Gestión de Calidad bajo la metodología del PMI para el proceso administrativo de la especialización en Gerencia de Proyectos de la Universidad CESMAG. Los objetivos específicos fueron identificar la situación actual del proceso administrativo de la Especialización en Gerencia de Proyectos de la Universidad CESMAG, determinar la planificación de calidad que permita la identificación de requisitos y métricas para su ejecución, desarrollar la Gestión de calidad para el cumplimiento de los requisitos de la Gestión de calidad y proponer actividades que permitan el control de las políticas de gestión con los planes de mejora continua.

El enfoque que se le aplicó a esta investigación fue el enfoque cualitativo, puesto que se realiza la recolección y análisis de diferentes datos para dar respuesta a la pregunta de investigación. También fue utilizado el método de observación ya que se empleó la recopilación de datos del objetivo y evidencia empírica, además de la investigación no-experimental puesto que las variables no son controladas, finalmente, se aplicó la investigación explicativa la cual se encargó de establecer la relación de causa y efecto que permitió hacer generalizaciones pudiendo extenderse a realidades similares.

Según la guía del PMBOK® “la Gestión de calidad es un área del conocimiento que aborda la calidad tanto de la gestión del proyecto como la de sus entregables”. Es por ello que, el tema de la competitividad ha ido creciendo dentro de las empresas de todos los sectores económicos, debido a su nivel y al del mercado que cada vez es más reducido, estas deben buscar mecanismos o generar estrategias que los distingan entre los demás y les den un valor agregado a los bienes y/o servicios que ofrecen.

En concordancia con lo mencionado por la ONU, esta investigación contribuye a través de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), al número cuatro que refiere a “EDUCACIÓN DE CALIDAD” buscando “garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad para promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos” y el objetivo número 10 “REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES” que busca “reducir la desigualdad en y entre los países”. Para lograr esto, es necesario prestar atención a la relación entre la desigualdad, pobreza y calidad de vida.

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

Como marco referencial, fueron consultadas propuestas de carácter internacional como, el trabajo de grado llevado a cabo por (Díaz Obregón, 2018) titulado *Dirección de Proyectos del estudio de factibilidad para la creación de un instituto de educación superior tecnológico en Lima metropolitana, bajo estándares del PMI*, que tiene como objetivo general “Contribuir de forma socialmente responsable con la formación profesional y el desarrollo de nuevas competencias del personal que labora en salud, computación y administración, mejorando su desempeño laboral” regional y local.

De carácter nacional, el basado en (Torres Vásquez, 2013) y su trabajo de grado que tiene por título “*Propuesta de mejora del sistema de gestión de la calidad del centro de educación en salud CEDES*”, que cumple con el objetivo general “Presentar la propuesta de Mejora del sistema de gestión de la calidad del CEDES para dar seguimiento al mejoramiento continuo y poder acrecentar el nivel de calidad del servicio prestado

Una propuesta de carácter regional, como lo es el trabajo de investigación llevado a cabo por Gómez Escobar, Rosales Moncayo, & Coral Pinta, 2017) que lleva por nombre “*Propuesta de gestión de calidad para los proyectos de investigación de grado de título profesional del programa de contaduría pública en la institución universitaria CESMAG*”. El cual busca “Desarrollar la cultura de la investigación en cada uno de los Facilitadores Educativos y Titulares Académicos del Programa Educativo de Contaduría, colocando el desarrollo del conocimiento en alta prioridad para aportar intelectualmente con el trabajo de calidad investigativa que permita el desarrollo local, así como de ámbito regional, a través de la educación intercultural en el área contable, administrativa y fiscal”

Como conclusión se encontró que de acuerdo con lo expuesto anteriormente se requiere de la identificación, planeación, ejecución, gestión y control de los procesos administrativos del programa de Especialización en Gerencia de Proyectos de la Universidad CESMAG, logrando de este modo adaptar una gestión de calidad a través de aplicación de los indicadores de calidad de dicho programa, logrando así satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios, lo cual aumentará la calidad educativa de esta Universidad.

Finalmente, se recomienda planificar un procedimiento que tenga en cuenta la asignación de roles y responsabilidades del personal administrativo de dicho programa. Así como también se requiere de la documentación del procedimiento para realizar la asignación de funciones claras para el coordinador de dicho programa y crear procedimientos claros para el manejo de estudiantes. De igual forma se requiere de realizar la documentación de los procedimientos de gestión de PQRS y otros procedimientos que requieran de la atención y dedicación para lograr mejores resultados dentro de dicho programa.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, Proceso administrativo, Métricas, Planificación de calidad, Políticas de calidad.

# GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

## **Agradecimiento**

A los cuidadores de mi vida, Dios, la Virgen de la Playa, mi abuelita y mi hermano que desde el lugar donde se encuentren los llevo siempre conmigo.

A mi madre, por ser una luchadora constante, que con su esfuerzo ha logrado sacarme adelante sin importar las circunstancias. A mi padre por ser esa persona incondicional, por su amor y por siempre estar animándome a continuar.

También agradecer a mis hermanas, a mis pequeños sobrinos y familia en general por su amor y apoyo. A Julio César Eraso por su amor, por ser ese compañero de vida y ese apoyo constante.

A la Universidad CESMAG, su facultad de Posgrados, sus docentes y asesores por orientarnos en todo el proceso de la especialización.

Daniela Ortega Rodríguez

Son muchas las personas que han contribuido al proceso y conclusión de este trabajo, agradezco a Dios quien me ha permitido cumplir una nueva etapa de mi vida, a mis padres que siempre me han acompañado en este bello camino, han hecho de mí una persona dedicada y me han inculcado muchos valores.

A mis hermanas que me han apoyado siempre dando ánimo para continuar. A mi hija que ha sido el motor más grande para salir adelante, la fuente de mi inspiración para continuar este camino. Al padre de mi hija que ha sido un gran apoyo y ha estado conmigo siempre animándome a seguir adelante.

A la Universidad CESMAG, al coordinador de especialización en Gerencia de Proyectos por su gran gestión, a los docentes que guían este bello camino muchas gracias.

Dayerline Elizabeth Guancha Navarro

# GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

## **Dedicatoria**

A Dios, a la Virgen de la Playa, a mi abuelita y a mi hermano (QEPD), a quienes sé que desde donde estén, cuidan de mí.

A mis padres, por ser ese motor vital de lucha constante, por darme la oportunidad de salir adelante, por su amor incondicional y paciencia, por inculcarme valores que permitieron guiarme por el buen camino haciendo que me forme como mejor persona y como profesional.

A mis hermanas Karen y Jessica Ortega Rodríguez, por su amor y apoyo incondicional.

A mis pequeños sobrinos, Martín Caicedo, Samuel Delgado y Matías Betancourt, por ser esa alegría, ese amor puro y sincero que complementa mi vida.

Daniela Ortega Rodríguez

A Dios, a la virgen que me han permitido cumplir una meta más en mi camino y me han permitido conocer y experimentar cosas nuevas que en un futuro me ayudaran a seguir este bello camino.

A mis padres y hermanas que han sido siempre un apoyo incondicional, por permitirme alcanzar un logro más en mi vida, por ser ellos un motivo de lucha constante en el día a día, por estar siempre y en todo momento, por la paciencia y dedicación a lo largo de este camino, permitiendo ser una persona íntegra, con buenos valores y una excelente profesional.

A mi hija que es el motor más grande para luchar y salir adelante, muchas gracias por la paciencia, por el amor y por enseñarme que siempre se puede ser mejor, a ella que ha sido todo para mí y que es todo por lo que luche y luchare para seguir cumpliendo muchas metas en el futuro.

Dayerline Elizabeth Guancha Navarro

# GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

## Índice

Resumen	4
Agradecimiento	6
Dedicatoria	7
Índice de Acrónimos y Abreviaciones	15
Introducción	17
1. Planteamiento del Problema	19
1.1 Descripción del Problema	19
2. Objetivos	22
2.1 Objetivo general	22
2.2 Objetivos específicos	22
3. Justificación	23
4. Marco Referencial	26
4.1 Antecedentes	26
4.1.1 Internacional	26
4.1.2 Nacional	27
4.1.3 Regional	28
4.2 Marco Contextual	29
4.2.1 Macro localización	29
4.2.2 Micro localización	30
4.3 Marco Teórico	31
4.3.1 NTC ISO 9001:2015	31
4.3.2 Áreas del conocimiento	31
4.3.3 Proyecto	32



## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

4.3.4	Ciclo de vida del proyecto	33
4.3.11	Gestión	35
4.3.12	Gestión de proyectos	35
4.3.13	Gestión de calidad	36
4.3.14	Control de calidad:	39
4.3.15	Hoja de verificación (check-sheets)	39
4.3.16	Muestreo estadístico	39
4.3.17	Cuestionarios y encuestas	39
4.3.18	Revisiones del desempeño	40
4.3.19	Análisis de la causa-raíz	40
4.3.20	Medidas de control de calidad	40
4.3.21	Entregables verificados	40
4.3.22	Información de desempeño del trabajo	40
4.3.23	Solicitudes de cambio	40
4.3.24	Estándares de calidad	40
4.3.25	Objetivos de calidad	41
4.3.26	Costos de la calidad	41
4.3.27	Métricas de calidad	41
4.3.28	Aseguramiento de calidad	41
4.3.29	Mediciones de control de calidad	42
4.3.30	Lista de verificación de calidad	42

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

4.3.31	Análisis de documentación	42
4.3.32	Análisis de procesos	42
4.3.33	Planes de mejora de procesos	42
4.3.34	Auditorias de calidad	43
4.3.35	Resolución de conflictos	43
4.3.36	Métodos de mejora de calidad	43
4.3.37	Indicadores de Calidad	44
5.	Estrategias Metodológicas	46
5.1	Fuentes de información	46
5.1.1	Fuentes de información primaria	46
5.1.2	Fuentes de información secundarias	46
5.2	Métodos de Investigación	48
5.3	Supuestos y restricciones.	49
5.3.1	Supuestos	49
5.3.2	Restricciones	49
5.4	Entregables	51
6.	Presentación de Resultados	52
6.1	Identificación de los procesos administrativos de la Especialización en Gerencia de proyectos	52
6.2	Análisis sobre el conocimiento, ejecución y proceso de la gestión administrativa y de calidad.	60
6.3	Evaluación de Métricas	72
6.4	Matriz de partes Interesadas	74

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

7.	Procedimientos administrativos del programa de Especialización en Gerencia de Proyectos	77
7.1	Procedimiento de entrevista de admisión	78
7.2	Procedimiento de auditoria interna	81
7.3	Formato proceso y procedimiento para gestión de PQRS	88
8.	Plan de calidad	92
9.	Conclusiones	93
10.	Recomendaciones	95
11.	Referencia	97
	Anexos	100

# GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

## Índice de figuras

Figura 1 Áreas del conocimiento	32
Figura 2 Ciclo de vida del proyecto	33
Figura 3 Semestre al cual pertenece el encuestado	60
Figura 4 El encuestado sabe si el programa maneja gestión de calidad	61
Figura 5 Atención y guía por parte del area administrativa	62
Figura 6 Conocimiento del encuestado sobre si el programa maneja PQRS	63
Figura 7 Presentación por parte de los estudiantes de alguna PQRS	64
Figura 8 Gestión de la PQRS	65
Figura 9 Gestión y amabilidad de las personas del área administrativa	66
Figura 10 Calidad del servicio	66
Figura 11 Gestión e información en el proceso de matricula	67

# GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

## Índice de tablas

Tabla 1 Gestión de calidad y fases	38
Tabla 2 Fuentes de información	47
Tabla 3 Supuestos y restricciones	50
Tabla 4 Entregables	51
Tabla 5 Entrevista al coordinador de la especialización	53
Tabla 6 Matriz de caracterización de procesos	70
Tabla 7 Desglose de indicadores	71
Tabla 8 Métricas	73
Tabla 9 Matriz de partes interesadas	75

# GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

## Índice de anexos

Anexo A Constitución del proyecto	100
Anexo B WBS (EDT)	104
Anexo C Cronograma	105
Anexo D Matriz de impácto	106
Anexo E Entrevista estructurada	107
Anexo F Encuesta estructurada	108

# GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

## Índice de Acrónimos y Abreviaciones

**Aseguramiento de calidad:** Es el proceso que consiste en auditar los requisitos de calidad y los resultados de las mediciones del control, para asegurar que se utilicen las normas de calidad y las definiciones operacionales adecuadas.

**Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, para ofrecer un servicio y obtener un producto final.

**Ciclo de vida del proyecto:** estudio de cada una de las fases que se requiere para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

**Comité de investigación:** organismo asesor del programa académico y del Consejo de Investigaciones, con competencia de decisión en lo referente a la Investigación docente, estudiantil. Además, su competencia es de primera instancia y de reposición ante las solicitudes presentadas por docentes y estudiantes.

**Control de calidad:** Es el proceso por el cual se monitorea y se registran los resultados de la ejecución de las actividades de control de calidad, a fin de evaluar el desempeño y recomendar los cambios necesarios.

**EGP:** Especialización en Gerencia de Proyectos

**Gestión:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

**Gestión de calidad:** Es el proceso de identificar los requisitos y/o estándares de calidad para el proyecto y sus entregables, así como de documentar cómo el proyecto demostrará el cumplimiento con los mismos.

**IES:** Instituciones de Educación Superior.

**ISO:** International Organization of Standardization

**MEN:** Ministerio de Educación Nacional

**OPM:** Dirección de proyectos Organizacional (Organizational Project Management)

**PHVA:** planificar, hacer, verificar y actuar

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

**Plan de estudios:** esquema estructurado de las áreas obligatorias y fundamentales y de áreas operativas con sus respectivas asignaturas que forman parte del currículo de las IES.

**PMI:** Instituto de Administración de Proyectos (Project Management Institute)

**Proceso:** conjunto de actividades que interactúan las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Proceso administrativo:** El proceso administrativo está conformado de cuatro fases principales: planificación, organización, dirección y control. En conjunto, todas siguen un proceso cíclico, por lo que se reiniciará al completar su última fase.

**Procedimiento:** forma detallada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**Trabajo de grado:** ejercicio de profundización desarrollado por el estudiante de pregrado como requisito para optar al título profesional que, mediante la integración y aplicación teórica o teórica práctica de conocimientos y habilidades o a través de la generación de nuevos conocimientos, busca fortalecer las competencias.

**UNICESMAG:** Universidad Centro de Estudios Superiores María Goretti



# GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

## **Introducción**

La presente investigación refiere en la presentación de una propuesta relacionada con un plan de Gestión de Calidad, que abarque el proceso administrativo de la especialización en Gerencia de Proyectos de la Universidad CESMAG, ya que actualmente no cuenta con este tipo de políticas y lo que se busca es solventar la necesidad de optimizar el proceso administrativo.

Es por ello, que se planteó llevar a cabo el desarrollo de esta propuesta mediante la metodología PMI descrita por PMBOK® sexta y séptima edición en cuanto la gestión de calidad, logrando la articulación del objetivo general y los objetivos específicos, siendo estos el eje principal para el inicio de la propuesta. Después se genera una descripción del problema encontrado, que para este caso se presenta como un contexto académico - universitario investigativo, seguido de la justificación del problema dando así a conocer la importancia de esta propuesta.

En cuanto a los antecedentes de contexto internacional, nacional y regional que fueron consultados, se busca dar a conocer la importancia que tiene la implementación de dichas metodologías en los procesos de educación superior especialmente, en los procesos administrativos. Ahora bien, en cuanto a su desarrollo se llevó a cabo en el departamento de Nariño, en la ciudad de San Juan de Pasto, particularmente en la Universidad CESMAG.

Dicho proyecto se aborda desde las perspectivas de la “Gestión de Calidad”, que están conformadas por las etapas de planificación, gestión, control y monitoreo, para lograr alcanzar los niveles de desempeño que deben cumplirse. Además, se definieron los requisitos de calidad que se reflejarán en criterios de fidelización.

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

Finalmente, se prevé la elaboración de una propuesta de gestión de calidad considerando los instrumentos y las normas relevantes que garanticen claridad y total cumplimiento. Además, se considera oportuna la realización de un modelo para el aseguramiento de la calidad y finalmente la propuesta de control de calidad para el proceso administrativo.

# GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

## 1. Planteamiento del Problema

### 1.1 Descripción del Problema

Según lo descrito por (Martin Calvo, 2018) en lo citado por (Medina Orozco, 2022) la problemática de la educación superior está ligada a la falta de resultados por parte de la comunidad educativa y por su parte también al gobierno en el abordaje de los desafíos que imponen los fenómenos sociales, tecnológicos, económicos, culturales, científicos y políticos. Del mismo modo se ha visto que los grandes retos como la falta de cobertura, el manejo de los recursos, los incentivos investigativos, los niveles de habilidades cognitivas y la preparación con actualización docente influyen mucho en la gestión de una buena calidad educativa. Es por ello, que en múltiples ocasiones se observa que la evolución de las instituciones de educación superior es tema de debates en pro de lograr una óptima calidad en su educación, creando diversos tipos de evaluaciones y metodologías para evitar este tipo de inconvenientes.

Ahora bien, partiendo de que la educación superior se ha visto como un bien público el estado a través de las entidades rectoras de la Educación Superior ha tratado de regular con el modelo de calidad, institucionalización de procesos, de evaluación inter pares, y provisión de recursos asegurando que dichos parámetros se puedan cumplir.

Según (PMI, 2017) “La Gestión de la Calidad del Proyecto incluye los procesos para incorporar la política de calidad de la organización en cuanto a la planificación, gestión y control y monitoreo de los requisitos de calidad del proyecto y del producto, a fin de satisfacer los objetivos de los interesados.

La Gestión de la Calidad del Proyecto también es compatible con actividades de mejora de procesos continuos tal y como las lleva a cabo la organización ejecutora.

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

Es por ello que la Gestión de Calidad es un proceso que, aunque voluntario, influye mucho como factor diferenciador en todos los sectores económicos, la adopción del proceso de Gestión de la Calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Actualmente la Universidad CESMAG, dentro de su Especialización en Gerencia de Proyectos se encuentra manejando la política de calidad bajo la norma NTC ISO:9001:2015, una norma certificable, encargada de promover la adopción de un enfoque de procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad.

Sin embargo, se presentan dificultades en los ciclos de vida de los proyectos y/o procesos que realiza la universidad, además de en los procesos administrativos en la gestión de calidad de la especialización de Gerencia De Proyectos. Teniendo en cuenta lo anterior, el problema de investigación que se abordó para la realización de esta propuesta se relaciona con la necesidad de disponer un sistema de gestión de calidad bajo metodología PMI que permita realizar una buena propuesta de gestión para el proceso administrativo que maneja la Especialización en Gerencia de Proyectos de la Universidad CESMAG.

El desarrollo de esta propuesta iniciará con la identificación de la situación actual del proceso administrativo que realiza la especialización, seguido de la determinación de la planificación de calidad que permita la identificación de requisitos y métricas, el desarrollo de la misma y finalmente la entrega de una propuesta de actividades que aseguren el cumplimiento de las políticas de gestión.

Con esto, se busca fortalecer e innovar procesos de planificación, organización, dirección y control de la especialización permitiendo así vigilar y retroalimentar de manera organizada los recursos que posee la universidad CESMAG, la facultad de Postgrados y en sí la Especialización en Gerencia de Proyectos para poder disponer de ellos de manera eficiente.

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

Finalmente, se presenta la siguiente pregunta ¿Cómo generar una propuesta de Gestión de Calidad bajo metodología PMI, para el proceso administrativo de la Especialización en Gerencia de Proyectos en la universidad CESMAG?

# GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

## 2. Objetivos

### 2.1 Objetivo general

Elaborar una propuesta de Gestión de Calidad bajo la metodología del PMI para el proceso administrativo de la especialización en Gerencia de Proyectos de la Universidad CESMAG.

### 2.2 Objetivos específicos

- Identificar la situación actual del proceso administrativo de la Especialización en Gerencia de Proyectos de la Universidad CESMAG.
- Determinar la planificación de calidad que permita la identificación de requisitos y métricas para su ejecución.
- Desarrollar la Gestión de calidad para el cumplimiento de los requisitos de la Gestión de calidad
- Proponer actividades que permitan el control de las políticas de gestión con los planes de mejora continua.

# GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

## 3. Justificación

Según la guía del PMBOK® “la Gestión de calidad es un área del conocimiento que aborda la calidad tanto de la gestión del proyecto como la de sus entregables”. Es por ello que, con el paso del tiempo, el tema de la competitividad ha ido creciendo dentro de las empresas de todos los sectores económicos, debido a su nivel y al del mercado que cada vez es más reducido, las empresas, instituciones, asociaciones, deben buscar mecanismos o generar estrategias que los distingan entre los demás y le den un valor agregado a los bienes y/o servicios que ofrecen, es decir, este proyecto contribuye en la generación de nuevas estrategias bajo nuevas metodologías para innovar y mejorar el proceso de planificación, organización, dirección, evaluación y algo muy importante es la retroalimentación (PODER) de la especialización en Gerencia de Proyectos, buscando de esa manera un beneficio de calidad, cualitativo y cuantitativo para la misma, donde por ende también se beneficiará la universidad en general y sus diferentes interesados.

En concordancia con lo mencionado por la ONU, a través de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), se relaciona el objetivo número cuatro que refiere a “EDUCACIÓN DE CALIDAD” este busca “garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad para promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos”. La importancia de este objetivo radica en que la educación ayuda a mejorar la vida y el desarrollo sostenible. Entre las metas de este objetivo están: acceso a la educación primaria y secundaria de todas las niñas y todos los niños, acceso a servicios de atención y desarrollo de primera infancia, y acceso igualitario a hombres y mujeres a la educación superior.

La importancia de este objetivo radica en que la educación ayuda a mejorar la vida y el desarrollo sostenible. Entre las metas de este objetivo están: acceso a la educación primaria y secundaria de todas las niñas y todos los niños, acceso a servicios de atención y desarrollo de primera infancia, y acceso igualitario a hombres y mujeres a la educación superior.

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

Del mismo modo, para esta propuesta se articula el objetivo número 10 “REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES” que busca “reducir la desigualdad en y entre los países”. Para lograr esto, es necesario prestar atención a la relación entre la desigualdad, pobreza y calidad de vida. Entre las metas de este objetivo están: reducir la exclusión social, garantizar la igualdad de oportunidades y resultados para toda la población, asegurar una mayor representación e intervención de los países en desarrollo (ONU, 2015).

La Universidad CESMAG es una institución de educación privada dedicada a brindar servicios académicos, que mira en la calidad más que una opción, una necesidad para mantenerse en el mercado educativo brindando a sus clientes o usuarios un servicio eficiente que cumpla con sus requerimientos, para lo cual este proyecto permite tomar como referencia la norma “NTC ISO:9001:2015 para el diagnóstico, aplicación, seguimiento, evaluación y análisis de la transformación necesaria o pertinente en el ámbito de gestión institucional, procurando la mejora continua de cada uno de ellos.”

Asimismo, este proyecto se articula con las políticas de la institución y su interés hacia el mejoramiento continuo, se hace necesario desarrollar un proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la metodología del PMI para el proceso administrativo de la Especialización de Gerencia de Proyectos, puesto que es la metodología más completa y acertada para este tipo de propuestas, logrando con esto actualizar y convertir a la institución educativa y a su programa en un ente a la vanguardia en calidad dentro de la prestación de sus servicios, además que cumpla con las políticas de calidad de la institución.

Finalmente, el estudio frente a la generación de la propuesta que adelantan dos de los estudiantes de la Especialización en Gerencia de Proyectos de la universidad CESMAG, garantizará la estructura de calidad para desarrollar los mecanismos necesarios que parametrize el cumplimiento de la política de calidad.



## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

Un proyecto que contribuye a fortalecer la culminación exitosa de los trabajos de grado de los estudiantes; de igual manera a los profesionales que orientan y acompañan este proceso en calidad de asesores y jurado.

## 4. Marco Referencial

### 4.1 Antecedentes

#### 4.1.1 Internacional

El trabajo de grado llevado a cabo por (Díaz Obregón, 2018) titulado *Dirección de Proyectos del estudio de factibilidad para la creación de un instituto de educación superior tecnológico en Lima metropolitana, bajo estándares del PMI*, que tiene como objetivo general “Contribuir de forma socialmente responsable con la formación profesional y el desarrollo de nuevas competencias del personal que labora en salud, computación y administración, mejorando su desempeño laboral” y su vez cumple con los siguientes objetivos específicos:

- Identificar el segmento de mercado interesado en seguir estudios técnicos superiores.
- Identificar el distrito con mayor concentración de público objetivo.
- Determinar las carreras con mayor demanda del servicio de formación técnico superior en los distritos con mayor potencial.
- Determinar las características del servicio de formación técnico superior más valorado por el público objetivo.

Dicho proyecto busca aprovechar la oportunidad que se origina por la demanda insatisfecha de profesionales técnicos con una formación de calidad en el mercado de Lima, necesidad que se satisface mediante la estrategia de diferenciación al crear valor en el servicio de formación técnica profesional e incluir los atributos valorados e identificados por nuestro público objetivo en el estudio de mercado respecto a las áreas de Enfermería Técnica, Administración de Empresas y Computación e Informática. Por lo que esta propuesta sirve como guía para el manejo de las diversas metodologías del PMI y la aplicación de su estructura dentro de un proyecto de gestión de calidad.

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

### **4.1.2 Nacional**

Basados en (Torres Vásquez, 2013) y su trabajo de grado que tiene por título *“Propuesta de mejora del sistema de gestión de la calidad del centro de educación en salud CEDES”*, que cumple con el objetivo general “Presentar la propuesta de Mejora del sistema de gestión de la calidad del CEDES para dar seguimiento al mejoramiento continuo y poder acrecentar el nivel de calidad del servicio prestado” y a su vez cumple con los siguientes objetivos específicos:

- Realizar un diagnóstico de la empresa CEDES que permita conocer el estado actual y dar inicio a las mejoras del Sistema de Gestión de Calidad.
- Presentar las mejoras pertinentes del Sistema de Gestión de Calidad de CEDES.
- Basar el trabajo en conocimientos que componen la Ingeniería Industrial para sugerir un modelo a CEDES que le permita tener un sistema de gestión de la calidad optimizado.
- Sugerir propuestas que permitan mejorar el direccionamiento estratégico de CEDES.
- Documentar todo lo relativo a la calidad de los procesos, productos y servicios que ofrece CEDES, y los procedimientos que se mejorarían para obtener la permanencia de la Institución dentro de su especialidad y la satisfacción de sus Clientes.

El presente proyecto es de gran importancia y aporta diversos conceptos y estrategias que pueden ser de guía para el desarrollo de la propuesta actual que busca mejorar los procesos administrativos de la especialización de Gerencia De Proyectos a través de la metodología PMI.

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

### **4.1.3 Regional**

El trabajo de investigación llevado a cabo por Gómez Escobar, Rosales Moncayo, & Coral Pinta, 2017) que lleva por nombre *“Propuesta de gestión de calidad para los proyectos de investigación de grado de título profesional del programa de contaduría pública en la institución universitaria CESMAG”*. El cual busca “Desarrollar la cultura de la investigación en cada uno de los Facilitadores Educativos y Titulares Académicos del Programa Educativo de Contaduría, colocando el desarrollo del conocimiento en alta prioridad para aportar intelectualmente con el trabajo de calidad investigativa que permita el desarrollo local, así como de ámbito regional, a través de la educación intercultural en el área contable, administrativa y fiscal” y a su vez cuenta con los objetivos específicos:

- Fortalecer el ambiente interno y externo del Programa Educativo.
- Elevar la calidad educativa, a través de la lucha contra la mediocridad, la inutilidad y la insuficiencia y para lograrlo es necesario promover la formación de educandos capaces de participar activamente en la construcción de su historia, seres productivos conscientes de su papel.

Dentro de este proyecto se enmarca el impacto del sector educativo en temas de investigación, vinculando referentes importantes sobre el PMI, enmarcando también la necesidad de implementación de los procesos, la gestión de proyectos, la gestión de calidad para dar continuidad con esta labor de actualización y creación a nivel general en la institución.

# GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

## 4.2 Marco Contextual

### 4.2.1 *Macro localización*

Conocer el entorno en el que se desarrollará la propuesta es importante, el sistema educativo como lo afirma Significados: “es una estructura de enseñanza integrada por un conjunto de instituciones y organismos que regulan, financian y prestan servicios para el ejercicio de la educación según políticas, relaciones, estructuras y medidas dictadas por el Estado de un país.”

Según el Ministerio de educación: “El sistema educativo colombiano está conformado por: la educación inicial, la educación preescolar, la educación básica (primaria cinco grados y secundaria cuatro grados), la educación media (dos grados y culmina con el título de bachiller), y la educación superior. En Colombia la educación se define como un proceso de formación permanente, personal cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes.”

La educación post gradual actúan como una herramienta estratégica dentro de las políticas de desarrollo a las que todas las personas deben de poder acceder, de ahí parte la necesidad de generar conciencia a todos los entes responsables entre ellos a el gobierno, a las instituciones de educación superior encargadas de generar servicios de aprendizaje para los interesados, al sector productivo que de alguna manera influyen, así buscar y permitir implementar de manera pertinente la educación en la creación del saber científico, técnico y humanístico.

El objetivo fundamental de la educación superior es prestar a la comunidad un servicio con calidad, fundamentado en resultados académicos, generando transformaciones sociales, tecnológicas y promoviendo la inserción en la economía del conocimiento.

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

Esto demanda que las instituciones de educación superior ofrezcan programas académicos que den respuesta a las demandas de formación integral, acompañando los procesos de generación y difusión de conocimiento, tanto en entidades del sector público y privado esto según referentes de (Paredes Gómez, 2020).

La presente propuesta será desarrollada en la ciudad de Pasto, departamento de Nariño, al sur occidente de Colombia, con una extensión total de 33.268 Km<sup>2</sup>, ocupada por la llanura del pacífico, región andina y vertiente amazónica, aspectos que posicionan a Nariño como una de las zonas más diversas de Colombia y del mundo.

### **4.2.2 Micro localización**

Teniendo en cuenta que la presente propuesta será realizada en la ciudad de San Juan de Pasto que cuenta con una población que asciende a los 455.678 habitantes según Censo del 2018, dentro de la universidad CESMAG que tiene alrededor de 5.849 estudiantes matriculados en sus diferentes programas, además de 17.519 egresados hasta la fecha y particularmente en la especialización en Gerencia de Proyectos, ubicada en la carrera 20<sup>a</sup> No 14-54, dedicada a la prestación de servicios de educación tecnológica, profesional y pos gradual.

La Universidad CESMAG, que a través de su especialización en Gerencia de Proyectos que es una herramienta de educación muy importante hoy en día y que se basa en la puesta en marcha de sus estrategias interdisciplinarias con el objetivo de formar especialistas que aporten al desarrollo económico y a la integridad, profundizando en los conocimientos de una disciplina puntual, orientado a una mejora de manera cualitativa y cuantitativa para el desempeño laboral. En una oferta brindada a todos los estudiantes de todas las carreras que deseen adquirir más conocimientos sobre los proyectos, sus procesos y manera de gerenciar.

# GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

## 4.3 Marco Teórico

### 4.3.1 *NTC ISO 9001:2015*

La Norma Técnica Colombiana ISO 9001 fue publicada el 23 de septiembre de 2015, es certificable para todas las instituciones que quieran aplicarla dentro de ellas, dentro de sus dependencias, áreas, procesos, etc. Viene derivada de la ISO 9001:2008, presentando unos cambios importantes sobre todo en el manejo de los riesgos del enfoque de los Sistemas de Gestión de Calidad.

La adopción de un sistema de gestión de calidad es una decisión estratégica para una organización que le permite mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Propone la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia, para aumentar la satisfacción del cliente, en este caso serían los estudiantes, mediante el cumplimiento de los requerimientos de estos.

### 4.3.2 *Áreas del conocimiento*

Además de los Grupos de Procesos, estos también se categorizan por Áreas de Conocimiento. Descritas en la Guía del PMBOK®, (2017), un Área de Conocimiento es un área identificada de la dirección de proyectos definida por sus requisitos de conocimientos y que se describe en términos de los procesos, prácticas, entradas, salidas, herramientas y técnicas que la componen. Si bien las Áreas de Conocimiento están interrelacionadas, se definen separadamente de la perspectiva de la dirección de proyectos.

Las diez Áreas de Conocimiento identificadas en la mayoría de los proyectos son: Gestión de la Integración, Gestión del Alcance, Gestión del Cronograma, Gestión de los Costos, Gestión de la Calidad, Gestión de los Recursos, Gestión de las Comunicaciones, Gestión de los Riesgos, Gestión de las Adquisiciones, Gestión de los Interesados (p.23). En todo el PMI se incluyen unas áreas del conocimiento estas se clasifican de la siguiente manera:

# GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

**Figura 1**

*Áreas del conocimiento*



*Fuente:* Guía del PMBOK 2017 (Elaboración propia)

### **4.3.3 Proyecto**

El PMI define el proyecto como “un emprendimiento temporal que se lleva a cabo para crear un producto o servicio. Es un proceso, con una duración determinada y un fin concreto, compuesto por actividades y tareas diferentes, que puede ser elaborado de manera gradual. Todo proyecto necesita ser dirigido o gestionado por un director de proyectos.” (Obsbussines, p1)



# GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

## 4.3.4 Ciclo de vida del proyecto

Figura 2

Ciclo de vida del proyecto

Proyectos de Inversión				
<b>Fase 1</b> Idea	<b>Fase 2</b> Perfil	<b>Fase 3</b> Pre- factibilidad	<b>Fase 4</b> Factibilidad	<b>Fase 5</b> Inversión
Proyectos de Construcción				
<b>Fase 1</b> Factibilidad	<b>Fase 2</b> Planificación	<b>Fase 3</b> Diseño	<b>Fase 4</b> Producción	<b>Fase 5</b> Lanzamiento
Proyectos de Sistemas Informáticos				
<b>Fase 1</b> Análisis	<b>Fase 2</b> Diseño	<b>Fase 3</b> Codificación	<b>Fase 4</b> Pruebas	<b>Fase 5</b> Instalación
→ <b>Tiempo</b>				

Fuente: Ciclo de vida de distintos proyectos (Pablo, 2013)

Es por esto, que cabe recordar que en la actualidad para la mayoría de procesos que se quiera realizar en el ámbito público como privado, se necesita la generación y presentación de un proyecto, estos deben de estar constituidos bajo normas y metodologías legales, donde se debe tener en cuenta la importancia de los objetivos que lo constituyen tanto el general, como sus específicos, garantizando la solución al problema que se plantea.

Después de esto es importante conocer el ciclo de vida de un proyecto, asociarlo a la propuesta que se busca desarrollar en este seminario aplicado, de carácter general; entendiendo que es el estudio de cada una de las fases que se requiere para el cumplimiento de los objetivos propuestos. Como lo expresa (guía del PMBOK®): “El ciclo de vida de un proyecto es la serie de fases por las que atraviesa un proyecto desde su inicio hasta su cierre.

Las fases son generalmente secuenciales y sus nombres y números se determinan en función de las necesidades de gestión y control de la organización u organizaciones que participan en el proyecto, la naturaleza propia del proyecto y su área de aplicación. Las fases se pueden dividir por objetivos funcionales o parciales, resultados o entregables intermedios, hitos específicos dentro del alcance global del trabajo o disponibilidad financiera.

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

Las fases son generalmente acotadas en el tiempo, con un inicio y un final o punto de control". (Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos, PMBOK®).

### **4.3.5 Control de proyectos**

Consiste en determinar acciones preventivas y correctivas o en modificación de los planes de acción y hacer un seguimiento de los mismos a fin de determinar si las acciones emprendidas permitieron resolver el problema de desempeño (García, 2014).

### **4.3.6 Seguimiento de proyectos**

Es un aspecto de la dirección de proyectos que se realiza a lo largo de estos, el cual consiste en recopilar, medir y distribuir la información relativa al desempeño y en evaluar las mediciones y tendencias que van a permitir efectuar mejoras en los procesos.

Del mismo modo, el seguimiento continuo proporciona al equipo de proyectos conocimiento sobre la salud del mismo y permite la identificación de las áreas más susceptibles que requieren de mayor atención (García, 2014).

### **4.3.7 Planificación**

El propósito de la planificación es desarrollar proactivamente un enfoque para crear entregables del proyecto. Según lo descrito por el libro de PMBOK es el grupo que permite definir los objetivos del proyecto dentro de los cual se incluyen las acciones a realizar para de este modo lograr los resultados esperados según lo requerimientos del proyecto (Emiro, 2021).

### **4.3.8 Planificación de la calidad**

La calidad se planifica, se diseñó y se incorpora antes del inicio de la ejecución del proyecto, antes de planificar la calidad es importante identificar las normas de calidad relevantes, durante esta etapa se identifican los requisitos de calidad para los entregables y para el proyecto.

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

Además, se debe definir cómo se realizará la verificación de que los requisitos cumplan con la calidad previamente acordada con los interesados (Llédo, 2017).

### **4.3.9 Planificación del Alcance**

Según PMBOK es la respuesta que el gerente de proyectos da a las expectativas de los actores interesados en el proyecto. Por lo que del mismo modo se conoce como la determinación del trabajo del proyecto, dentro de esta se aprende a establecer la línea base del alcance del proyecto (Sanz, 2019).

### **4.3.10 Planificación de pruebas e inspecciones**

Como se realizan al producto para cumplir los objetivos de rendimiento y fiabilidad, es por ello que es un examen que se realiza a un producto de un trabajo determinado y verificar si cumple con las normas establecidas. Por lo tanto, los resultados de dicha inspección incluyen varias mediciones, a estas también pueden llamarlas revisión del trabajo, revisiones por igual, auditorías y revisiones generales (Castaño, s.f.)

### **4.3.11 Gestión**

Tal como lo afirma Taylor (1994) “la gestión es el arte de saber lo que se quiere hacer y a continuación, hacerlo de la mejor manera y por el camino más eficiente”

Sin embargo, si vamos más a fondo, se decide tomar la definición de economipedia “La gestión es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo. Es decir, en términos generales, la gestión es una serie de tareas que se realizan para acometer un fin planteado con antelación”

### **4.3.12 Gestión de proyectos**

Según la guía de PMBOK edición 6 “gestionar proyectos es aplicar conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas de gestión a las actividades que los componen, a objeto de cumplir con los requerimientos de este” (PMO informática, 2020).

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

Así mismo, según la guía del PMI, la Gestión de Proyectos se define como “los conocimientos de la profesión de dirección de proyectos. Los fundamentos para la dirección de proyectos incluyen prácticas tradicionales comprobadas y ampliamente utilizadas, así como prácticas innovadoras emergentes para la profesión” (p.1).

Ahora bien, basado en la anterior, se realiza con exactitud la pregunta sobre, ¿qué es específicamente un proyecto? Según la Guía del PMBOK (2017), un proyecto es un esfuerzo temporal que se lleva a cabo para crear un producto, servicio y resultado único. Los proyectos se llevan a cabo para cumplir objetivos mediante la producción de entregables.

Un objetivo se define como una meta hacia la cual se debe dirigir el trabajo, una posición estratégica que se quiere lograr, un fin que se desea alcanzar, un resultado a obtener, un producto a producir o un servicio a prestar. Un entregable se define como cualquier producto, resultado o capacidad único y verificable para ejecutar un servicio que se produce para completar un proceso, una fase o un proyecto. Los entregables pueden ser tangibles o intangibles (p.4).

### **4.3.13 Gestión de calidad**

Siendo la gestión de Calidad, el área de enfoque de este proyecto, es por ello que se busca generar unas políticas de calidad basadas en nuevas metodologías, a partir de esta consideración lo que realmente busca esta propuesta es abarcar un problema o necesidad dada en el proceso administrativo de la especialización en Gerencia de Proyectos, a partir de una correcta planificación y ejecución de actividades.

De ahí radica la importancia para “identificar y conocer este término como el conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad; incorporándose por tanto al proceso de gestión, entendiendo que el management alude a dirección, gobierno y coordinación de actividades.

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

De este modo, una posible definición de gestión de calidad sería cuando la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función de calidad con vista a su mejora permanente. Sin embargo, la gestión de calidad es definida como “la encargada de incluir los procesos para incorporar la política de calidad de la organización en cuanto a la planificación, gestión y control de los requisitos de calidad del proyecto y el producto, a fin de satisfacer los objetivos de los interesados.

La Gestión de la Calidad del Proyecto también es compatible con actividades de mejora de procesos continuos tal y como las lleva a cabo la organización ejecutora.” Project Management Institute, Inc (2017)

Consiste en realizar las actividades, según el plan de gestión de calidad, para cumplir con los objetivos de calidad de los entregables del proyecto. Durante este proceso se busca identificar aquellos procesos inefectivos que deberían ser mejorados. Del mismo modo incluye las actividades relacionadas con el aseguramiento de calidad (Llédo, 2017).

Para la especialización de la UNICESMAG, se hace necesario implementar la propuesta de calidad, que involucre claramente la identificación de los siguientes aspectos:

- Planificación de la gestión de calidad
- Modelo de Aseguramiento de la Calidad
- Control de calidad

Todo esto se realiza bajo las entradas, los procesos y los entregables que se enuncian enseguida:

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

**Tabla 1**

*Gestión de calidad y fases*

IDENTIFICACIÓN	ENTRADAS	HERRAMIENTAS	SALIDAS
Planificar la gestión de calidad	1. Plan para la dirección del proyecto. 2. Documentos del proyecto	1. Juicio de expertos 2. Recopilación y análisis de datos. 3. Toma de decisiones. 4. Representación de datos. 5. Planificación de pruebas e inspección	1. Plan de gestión de calidad. 2. Métricas de calidad 3. Actualizaciones del plan para la dirección del proyecto 4. Actualizaciones a los documentos del proyecto
Gestionar la calidad	1. Plan para la dirección del proyecto. 2. Documentos del proyecto.	1. Herramientas y técnicas 2. Recopilación y análisis de datos. 3. Toma de decisiones. 4. Representación de datos. 5. Métodos de mejora de la calidad	1. Informes de calidad 2. Documentos de prueba y evaluaciones 3. Actualizaciones al plan para la dirección del proyecto 4. Actualizaciones a los documentos del proyecto
Controlar y monitorear la gestión de calidad	1. Plan para la dirección del proyecto. 2. Documentos del proyecto. 3. Entregables	1. Recopilación de datos. 2. Análisis de datos 3. Inspección 4. Pruebas/evaluaciones de productos. 5. Representación de datos. 6. Reuniones	1. Mediciones de control de calidad 2. Entregables verificados 3. Información del desempeño del trabajo 4. Actualizaciones al plan para la dirección del proyecto 5. Actualizaciones a los documentos del proyecto

*Fuente: Guía PMBOK 2017*

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

### **4.3.14 Control de calidad:**

Es el proceso por el cual se monitorean y registran los resultados de la ejecución de las actividades de calidad, a fin de evaluar el desempeño y recomendar cambios necesarios. Se lleva a cabo durante todo el proyecto. Permite validar que los entregables y el trabajo del proyecto (Castaño, s.f.). Algunas acciones que se llevan a cabo para controlar la calidad del proyecto son (Llédo, 2017):

- Monitorear que los entregables del proyecto estén dentro de los límites de calidad preestablecidos y las normas de calidad.
- Recomendar cómo corregir los desvíos entre la calidad planificada y las mediciones actuales.
- Recomendar medidas preventivas para evitar errores en el proceso.
- Recomendar acciones correctivas para eliminar la causa-raíz del problema.
- Llevar a cabo inspecciones para evitar que los errores lleguen al cliente.
- Asegurar que los entregables estén completos, sean correctos, sirvan para su uso y cumplan con las expectativas del cliente.

### **4.3.15 Hoja de verificación (check-sheets)**

Son utilizadas para registrar anotaciones para recopilación y organización de datos. Son comúnmente utilizadas en las inspecciones para detectar errores (Llédo, 2017).

### **4.3.16 Muestreo estadístico**

Seleccionar parte de una población para su análisis. Se utiliza para reducir los costos de control de calidad en relación a tener que investigar toda la población (Llédo, 2017).

### **4.3.17 Cuestionarios y encuestas**

Se suelen utilizar para conocer los niveles de satisfacción del cliente.

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

### **4.3.18 Revisiones del desempeño**

Comparar las métricas de calidad vs los resultados actuales del proyecto.

### **4.3.19 Análisis de la causa-raíz**

Identificar la fuente de las fallas de calidad.

### **4.3.20 Medidas de control de calidad**

Documentación con los resultados sobre la calidad de los procesos, entregables y proyecto.

### **4.3.21 Entregables verificados**

Aceptación interna de la calidad de los entregables por parte de los inspectores. Los entregables verificados son un insumo del proceso para validar el alcance para la aceptación formal del cliente.

### **4.3.22 Información de desempeño del trabajo**

Causas de productos rechazados, requisitos para el re-trabajo, recomendar acciones correctivas, listado de los entregables verificados, recomendaciones de ajustes a los procesos, etc” (Llédo, 2017).

### **4.3.23 Solicitudes de cambio**

Obtenidas del proceso del control Integrado de Cambios. Pueden incluir modificaciones tales como la reparación de defectos, la revisión de métodos de trabajo y la revisión del cronograma. Es necesario verificar la implementación oportuna de los cambios aprobados (Castaño, s.f.).

### **4.3.24 Estándares de calidad**

Se definen como los puntos referenciales que se utilizan para puntualizar un conjunto regularmente pequeño de condiciones reunidas con la intención de que las características de un producto o servicio sean capaces de satisfacer las diversas expectativas de calidad de un grupo de clientes.



## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

### **4.3.25 Objetivos de calidad**

Son metas que se deben plantear para el valor y el rendimiento de los productos o servicios, cada objetivo de calidad pretende garantizar la alineación con la política de calidad, dichos objetivos son fijados por los supervisores o responsables de los proyectos, el incumplimiento de dichos objetivos puede llevar a productos y servicios de baja calidad, procesos ineficaces y pérdida de interés en el proyecto (Published, 2022).

### **4.3.26 Costos de la calidad**

Existen diferentes tipos de costos de calidad entre ellos los de conformidad y cumplimiento el cual tiene como objetivo prevenir incumplimientos y evaluar la conformidad del producto, por otro lado, existen de falla o no cumplimiento las cuales tienen como objetivo prevenir fallas internas y fallas externas. Este tipo de inversiones sobre el costo de la calidad se realizan durante el ciclo de vida del proyecto, este tipo de decisiones sobre costos de calidad lo podrían tomar los responsables del portafolio, PMO u operaciones de la organización (Llédo, 2017)

### **4.3.27 Métricas de calidad**

Parámetros objetivos que se utilizaran para verificar la conformidad e los atributos de los entregables, según PMBOK una métrica de calidad es una definición operativa que describe un atributo del producto o del proyecto, esta indica la manera en que el proceso de control de calidad medirá el producto o servicio, entre ellas se encuentran el % de actividades o tareas cumplidas, % de fallas e incumplimiento, encuestas de satisfacción entre otras (Llédo, 2017).

### **4.3.28 Aseguramiento de calidad**

Es el proceso que se encarga de auditar los requisitos de calidad y los resultados obtenidos a partir de medidas de control de calidad, a fin de garantizar que se utilicen definiciones operacionales y normas de calidad adecuadas.

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

Cubre también la mejora continua del proceso, que reduce las pérdidas y elimina las actividades que no agregan valor (Castaño, s.f.).

### **4.3.29 Mediciones de control de calidad**

Son el resultado de las actividades de control de calidad las cuales se encargan de retroalimentar los procesos de aseguramiento de calidad, son fundamentales para el análisis y la reevaluación de las normas y los procesos de calidad de la organización ejecutante (Castaño, s.f.).

### **4.3.30 Lista de verificación de calidad**

Es una herramienta estructurada que puede ser utilizada para verificar que se han seguido una serie de pasos para lograr el cumplimiento de los requisitos de calidad (Llédo, 2017).

### **4.3.31 Análisis de documentación**

Revisar los reportes que se producen durante el control de calidad, que pueden ser ítems fuera de control que requieran de planes de acción correctiva (Llédo, 2017).

### **4.3.32 Análisis de procesos**

Examinar potenciales problema, restricciones y actividades que no agregan valor al proceso para identificar oportunidades de mejora (Llédo, 2017).

### **4.3.33 Planes de mejora de procesos**

Se trata de un plan secundario del plan para la dirección de proyectos. El cual detalla los pasos necesarios para análisis los procesos de dirección del proyecto y del desarrollo del producto, con el fin de identificar las actividades que no agregan valor, aumentando de este modo el valor para el cliente final, entre los cuales se pueden utilizar (Castaño, s.f.):

- Límites del proceso encargado de describir la finalidad, el inicio y el fin de los procesos, sus entradas y salidas.

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

- Configuración del proceso el cual se realiza mediante un diagrama de flujo de los procesos para facilitar en análisis de las interfaces identificadas.
- Métricas del proceso utilizadas en la medición del control del estado y rendimiento de los procesos.
- Objetivos de rendimiento mejorado guían las actividades para las mejoras del proceso.

### **4.3.34 Auditorias de calidad**

(Llédo, 2017) auditores externos al proyecto revisa si las actividades cumplen con las políticas, procesos y procedimientos de calidad. Algunas de las actividades que se llevan a cabo durante las auditorías son:

- Investigar la efectividad y eficiencia de los procesos actuales.
- Identificar y compartir buenas prácticas.
- Brindar asistencia de manera proactiva para mejorar los procesos.
- Recopilar lecciones aprendidas.
- Confirmar la implementación de los cambios aplicados.

### **4.3.35 Resolución de conflictos**

Resolver los problemas de calidad de los procesos o entregables reportados durante el control de la calidad el cual lleva consigo los siguientes pasos: Definición del problema y su causa raíz, análisis de posibles soluciones, selección e implementación de la mejor solución y verificación de la efectividad de la solución (Llédo, 2017).

### **4.3.36 Métodos de mejora de calidad**

“Analizar y evaluar oportunidades de mejora entre ellos se encuentran:

**Mejora continua:** Esta es guiada por una filosofía japonesa de Kaizen la cual tiene como objetivo optimizar las actividades que general valor y deshacerse de cualquier desperdicio. Los pasos para ellos son: Seleccionar los procesos de mejora, describir el

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

proceso actual, armar indicadores, identificar causas del problema, introducir mejoras al proceso, estandarizar los nuevos procesos, comunicar las mejoras al equipo.

**Six Sigma:** es una metodología de mejora de procesos que apunta a minimizar la cantidad de variaciones en el producto final. El objetivo, en este caso, es lograr una regularidad óptima que, en definitiva, se traduce en la satisfacción de los clientes.

**Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA):** es una opción interactiva para la resolución de problemas. Se usa para mejorar procesos e implementar cambios. El ciclo PHVA se divide en cuatro pasos principales: **Planificar:** Decide cuál es el problema que quieres abordar y crea un plan para resolverlo. **Hacer:** Implementa el plan y pruébalo a pequeña escala. **Verificar:** Revisa las acciones implementadas durante la etapa anterior (hacer). **Actuar:** Después de revisar los resultados de la prueba, decide si realmente quieres implementar el cambio a gran escala. La estrategia PHVA plantea un ciclo de mejoras. Es decir, los pasos se pueden repetir hasta que el equipo logre el resultado deseado” (Laoyan, 2021).

### ***4.3.37 Indicadores de Calidad***

Son instrumentos de medición, de carácter tangible y cuantificable, que permite evaluar la calidad de los procesos, productos y servicio para asegurar la satisfacción de los clientes, de otro modo miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas para una determinada actividad o proceso, es por ello que se clasifican así:

**Indicadores de gestión:** Los cuales miden de manera global, en resultado final de las actividades basándose en un estándar, el cual responde al nivel de calidad del objetivo que se interponga.

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

**Indicadores generales:** Los cuales miden el índice de cumplimiento de los requisitos sobre un servicio general.

**Indicadores específicos:** Estos son similares a los generales, sin embargo, se refieren a un tipo de servicio concreto o una causa de fallos determinados.

**Indicadores ponderados:** consideran una valoración, no necesariamente económica, de la importancia del fallo o incumplimiento.

## **5. Estrategias Metodológicas**

### **5.1 Fuentes de información**

Según lo descrito por (Maranto Rivera & Gonzáles Fernández, 2015) “una fuente de información es aquella que proporciona datos para la reconstrucción de hechos y la base del conocimiento. Estas son un instrumento de búsqueda y acceso de todo tipo de información siempre y cuando sea por medios confiables”.

#### **5.1.1 Fuentes de información primaria**

“Este tipo de fuentes contiene información original o también conocidas como información de primera mano, las principales fuentes de información primaria suelen ser libros, monografías, publicaciones periódicas, documentos oficiales o informes técnicos, testimonio de expertos, entre otros”. (Maranto Rivera & Gonzáles Fernández, 2015)

Para el presente proyecto como fuentes primarias se realizará: Entrevista con el director de la especialización en gerencia de proyectos y encuestas con el personal relacionado con la gestión de calidad educativa del área de post grado.

#### **5.1.2 Fuentes de información secundarias**

“Son las que ya han procesado información de una fuente primaria. El proceso de esta información se puede dar por una interpretación, un análisis, así como la extracción y reorganización de la información de la información de la fuente primaria”. (Maranto Rivera & Gonzáles Fernández, 2015).

En cuanto a las fuentes secundarias para este proyecto se empleará la revisión documental que se encuentre en el departamento de postgrado especialmente de la Especialización en gerencia de proyectos en cuanto a la gestión de calidad en procesos administrativos.

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

**Tabla 2**

*Fuentes de información*

Objetivos	Fuentes de información	
	Primarias	Secundarias
Identificar la situación actual del proceso administrativo de la Especialización en Gerencia de Proyectos de la Universidad CESMAG.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevista al coordinador de la especialización en gerencia de proyectos.</li> <li>Encuesta a los estudiantes de la especialización en Gerencia de Proyectos de primer y segundo semestre.</li> <li>Investigación de los documentos de gestión de calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión de decretos y resoluciones en gestión de calidad.</li> <li>Revisión de la Gestión de Calidad, expuesta en los libros PMI 6ta y 7ma edición.</li> </ul>
Determinar la planificación de calidad que permita la identificación de requisitos y métricas para su ejecución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Norma ISO 9001 del 2015: Sistemas de gestión de calidad requisitos. 4ta ed. Instituto Colombiano de normas técnicas y certificación Norma ISO 9001 del 2015: Sistemas de gestión de calidad requisitos. 4ta ed. Instituto Colombiano de normas técnicas y certificación (ICONTEC), 2015) apartado 14237. Bogotá D.C.</li> <li>Libro director de proyectos: Cómo aprobar el examen PMP® sin morir en el intento alineado con PMBOK 6ta ed. Copyright © Pablo Lledó – USA 2017.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento Proyecto Educativo Institucional (PEI) 2020 CESMAG.</li> <li>Artículos científicos, documentos de internet, antecedentes bibliográficos calificados.</li> </ul>
Desarrollar la Gestión de calidad para el cumplimiento de los requisitos y proponer actividades que permitan el control de las políticas de gestión de calidad con los planes de mejora continua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos PMBOK. 6ta ed. Project Management Institute, Inc. 2017.</li> <li>El estándar para la dirección de proyectos y Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos PMBOK. 7ma ed. Project Management Institute, Inc. 2021.</li> <li>Libro director de proyectos: Cómo aprobar el examen PMP® sin morir en el intento alineado con PMBOK 6ta ed. Copyright © Pablo Lledó – USA 2017.</li> <li>Norma ISO 9001 del 2015: Sistemas de gestión de calidad requisitos. 4ta ed. Instituto Colombiano de normas técnicas y certificación (ICONTEC) apartado 14237. Bogotá D.C. 2015.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentación del Consejo Nacional De Acreditación de la República de Colombia (CNA).</li> <li>Modelos guía de otras instituciones de educación superior.</li> <li>Artículos científicos, documentos de internet, antecedentes bibliográficos calificados.</li> </ul>

*Fuente:* Elaboración propia

# GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

## 5.2 Métodos de Investigación

Las investigaciones cuentan en su síntesis con múltiples procesos sistemáticos, críticos y empíricos que pueden ser aplicados a un problema o fenómeno. (Hernández Sampieri. R, 2014).

En relación con esta investigación el enfoque que se dará será el cualitativo puesto que se realiza la recolección y análisis de diferentes datos para dar respuesta a la pregunta de investigación. Del mismo modo los resultados de este tipo de investigaciones son más descriptivas que predictivas, por lo que será utilizado el método de observación debido a que se emplea la recopilación de datos del objetivo y evidencia empírica, además del método de la entrevista personal ya que permite al investigador obtener datos precisos y significativos formulando las preguntas correctas.

Como resultado de dicha investigación surge la idea de estudiar diferentes metodologías de procesos de calidad en especial de educación superior para garantizar el cumplimiento de las mismas, es por lo anterior que se plantea la propuesta de Gestión de Calidad bajo metodología PMI para el proceso administrativo de la especialización en Gerencia de Proyectos de la Universidad CESMAG.

En contraste con lo anterior, se ha decidido aplicar la investigación no-experimental puesto que las variables no son controladas, y el análisis del fenómeno se basa en observación dentro del contexto natural. Además, de la investigación explicativa la cual se encargará de establecer la relación de causa y efecto que permitan hacer generalizaciones que puedan extenderse a realidades similares.



# GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

## **5.3 Supuestos y restricciones.**

### **5.3.1 Supuestos**

Según (Ramos Bernales, M, 2021) define los supuestos como una situación o evento que se considera o asumen como verdadero al momento de su identificación, para poder llevar a cabo alguna actividad dentro del proyecto.

“Un supuesto de un proyecto es definido también como el acto de dar algo por sentado o suponer. En el sentido de un proyecto, una suposición es algo que establecemos como verdadero con el fin de permitirnos continuar con el trabajo de nuestro proyecto, generalmente durante la fase de planificación y estimación. Las suposiciones permiten que el proyecto avance sin información absolutamente cierta”, tomado de EPM (Expert program management; Acosta Nelly, 2018).

### **5.3.2 Restricciones**

“Según la guía del PMBOK®, las restricciones son: “El estado, la calidad o la sensación de ser restringido a un curso de acción o inacción determinado. Una restricción o limitación aplicable, ya sea interna o externa a un proyecto, que afectará el desempeño del proyecto o de un proceso”.

Existen tres tipos de restricciones que pueden ser aplicables a un proyecto entre las cuales están: el tiempo, el costo y el alcance”. (Gomez. C; Tuiran. Y, 2019).

Los Supuestos y Restricciones y su relación con los objetivos del proyecto final de graduación se ilustran en el cuadro 3, a continuación.

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

**Tabla 3**

*Supuestos y restricciones*

Objetivos	Supuestos	Restricciones
Identificar la situación actual del proceso administrativo de la Especialización en Gerencia de Proyectos de la Universidad CESMAG.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se cuenta con la autorización y la disponibilidad por parte de la Universidad CESMAG y el departamento de postgrados que facilitarán la información y documentación pertinente para el desarrollo del proyecto.</li> <li>- Existe voluntad por parte de los interesados para el desarrollo de la propuesta.</li> <li>- Se cuenta con el presupuesto necesario para el desarrollo del proyecto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Riesgo del cambio del director o coordinador de la especialización en gerencia de proyectos.</li> </ul>
Determinar la planificación de calidad que permita la identificación de requisitos y métricas para su ejecución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se cuenta con los conocimientos necesarios para llevar a cabo el desarrollo de la propuesta.</li> <li>- Se cuenta con la asesoría de expertos en gestión de calidad y procesos administrativos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deserción estudiantil de alguno de los directores del proyecto.</li> </ul>
Desarrollar la Gestión de calidad para el cumplimiento de los requisitos y proponer actividades que permitan el control de las políticas de gestión de calidad con los planes de mejora continua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Con el desarrollo de la propuesta se logrará un impacto positivo en cuanto al manejo de la gestión de la calidad en especial en procesos administrativos de la Universidad CESMAG.</li> <li>- Se obtendrá un amplio beneficio económico para la institución educativa puesto que se mejorará el rango del nivel educativo y gestión de calidad.</li> <li>- Existirá gran aceptación por parte de la comunidad educativa, administrativa y población interesada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Posibilidad de retomar las actividades virtuales a causa de alguna contingencia.</li> <li>- Incumplimiento en los tiempos de entrega por imprevistos internos o externos del proyecto.</li> </ul>

*Fuente:* Elaboración propia

# GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

## 5.4 Entregables

La guía de PMBOK® 4ta ed. Define los entregables como cualquier producto, resultado, o capacidad para presentar un servicio único y verificable que debe producirse para terminar un proceso, una fase o un proyecto, el cual está sujeto a la aprobación por parte del patrocinador del proyecto o el cliente. (Felix, 2012). En el cuadro N° 5 se definen los entregables para cada objetivo propuesto.

**Tabla 4**

*Entregables*

Objetivos	Entregables
Identificar la situación actual del proceso administrativo de la Especialización en Gerencia de Proyectos de la Universidad CESMAG.	<b>Entregable 1:</b> Informe de la entrevista realizada al coordinador de la especialización en Gerencia de Proyectos y la encuesta realizada a los estudiantes de primer y segundo semestre de la misma. El objetivo de la entrevista y encuesta a realizarse es recolectar información de primera mano para identificar la situación actual del proceso administrativo que realizan dentro de la Especialización en Gerencia de Proyectos de la Universidad CESMAG.
Determinar la planificación de calidad que permita la identificación de requisitos y métricas para su ejecución.	<b>Entregable 2:</b> Documento de requisitos Este documento contempla los requisitos y métricas necesarias para la ejecución del plan de Gestión de calidad bajo la metodología PMI para el proceso administrativo de la especialización en Gerencia de Proyectos, con el fin de garantizar el cumplimiento de las mismas.
Identificar la Gestión de calidad para el cumplimiento de los requisitos de la misma.	<b>Entregable 3:</b> Propuesta Con la propuesta de Gestión de Calidad se pretende desarrollar las actividades necesarias para el logro de los objetivos específicos planteados, de tal manera que se obtenga como producto el cumplimiento de las políticas de gestión de calidad con los planes de mejora continua.
Proponer las actividades que permitan asegurar el cumplimiento de las políticas de gestión de calidad con los planes de mejora continua.	

*Fuente:* Esta investigación

## **6. Presentación de Resultados**

### **6.1 Identificación de los procesos administrativos de la Especialización en Gerencia de proyectos**

A través de la aplicación de la técnica de la encuesta se busca identificar los procesos administrativos actuales que se manejan dentro de la universidad CESMAG del programa de especialización en gerencia de proyectos, dicha entrevista fue realizada al director del programa y las preguntas y respuestas se relacionan a continuación:

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

**Tabla 5**

*Entrevista al coordinador de la Esp. Gerencia de Proyectos*

PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
<p>1.- ¿Actualmente, la Especialización en Gerencia de Proyectos tiene documentado un proceso administrativo?</p>	<p>En la especialización de gerencia de proyectos no se cuenta con un proceso administrativo, del mismo modo no se cuenta con la asignación de funciones del coordinador para dicho programa.</p>	<p>Según lo dicho por (Lledó, 2017), un proceso permite examinar potenciales problemas, restricciones y actividades que no agregan valor al proyecto o al proceso administrativo, logrando así poder identificar las oportunidades de mejora, es por ello que de lo expuesto por el coordinador del programa es importante destacar que al no contar con este tipo de proceso y la asignación de personal capacitado para realizar las actividades correspondientes, no se puede realizar un plan con una buena gestión de recursos humanos, ni establecer acción de mejora continua. Teniendo como resultado un impacto negativo a nivel de gestiones de calidad y satisfacción de los interesados.</p>
<p>2. ¿El programa de especialización en Gerencia de Proyectos ha determinado las actividades que se deben controlar en el proceso administrativo?</p>	<p>Actualmente no se cuenta con un documento guía que permita definir las actividades que se deben controlar en el área administrativa.</p>	<p>Tomando como línea base lo expuesto por (Lledó, 2017) en donde se establece que un análisis de documento permite la identificación de ítems fuera de control que requieran planes de acciones correctivas, con base a la respuesta brindada por el entrevistado en donde refiere que, se desconoce las actividades que requieran medidas específicas de control, esto puede llegar a generar un aspecto negativo en cuanto a la gestión de los procesos administrativos que se llevan a cabo en el programa de especialización en Gerencia de Proyectos.</p>
<p>3. ¿Actualmente en la especialización se han identificado controles pertinentes para el proceso administrativo? ¿Cuáles?</p>	<p>Al no contar con una asignación de funciones administrativas el control administrativo está sujeto a las actividades expuestas por la universidad tal como: Los informes de actividades realizadas en un periodo de 8 semanas.</p>	<p>Bajo el esquema de la guía de (Project Management Institute, 2021) se han identificado aquellos procesos requeridos para realizar el seguimiento, análisis, dirección del progreso y el desempeño dentro de un proceso, para identificar áreas en las que el plan requiera cambios correspondientes, es por ello que se logra identificar que, para el programa en estudio, es necesario un control administrativo y un documento en donde se puedan identificar este tipo de acciones. Generando con esto un impacto positivo y mejorando los procesos administrativos a través de una mejor gestión de calidad y satisfacción de los interesados.</p>

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

<p>4. ¿Dentro del programa se han identificado los riesgos que se presentan en el área administrativa?</p>	<p>Actualmente se cuenta con el apoyo de la materia de riesgos en donde se identificaron algunos, sin embargo, no existe un plan de gestión de riesgos en el área administrativa.</p>	<p>Según la guía de PMBOK de PMI 2008 publicado por (Quesada, 2012), la Gestión de los Riesgos incluye los procesos de planificación de la gestión, la identificación, el análisis, la planificación de respuesta a los riesgos; así como su seguimiento y control. Con base a lo anterior y teniendo en cuenta la respuesta del entrevistado se busca como objetivo aumentar la probabilidad, el impacto de eventos positivos y a su vez disminuir la probabilidad y el impacto de los eventos negativos de este tipo de procesos.</p>
<p>5. ¿Qué registros manejan en la especialización para los procesos administrativos?</p>	<p>Los registros que manejan la especialización para los procesos administrativos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Asistencia</li> <li>● Formatos de Reuniones</li> <li>● Formatos de actas</li> <li>● Cronograma de actividades</li> <li>● Plan académico</li> </ul>	<p>Tal como lo indica la norma ISO 9001 del 2015 expuesto en el documento (Meskovska, n.d.) en cuanto a la documentación del sistema de gestión de calidad, esta, puede estar compuesta de diferentes tipos de documentos entre los cuales es necesario el documento de políticas de calidad, el manual de calidad, procedimientos, instrucciones técnicas planes de calidad y registros de las actividades que componen la estructura de la empresa o para el caso el programa de especialización en gerencia de proyectos, logrando de este modo llevar un control más riguroso de los procesos y acciones que se realizan dentro de la misma, lo cual mitigará algunas acciones negativas que se puedan llegar a presentar.</p>
<p>6. ¿Cuál es el objetivo del proceso administrativo de la especialización?</p>	<p>Cumplir con el seguimiento a los estudiantes, docentes, procesos de atención con los estudiantes, cumplimientos con el cronograma de trabajo, cumplimiento con el contrato laboral con docentes, realizar evaluación docente, mantener informado a los estudiantes y docentes de las actividades correspondientes a la institución.</p>	<p>Según la guía de PMI 7ma edición que se tomó de (Published, n.d.) un objetivo es una meta hacia la cual se debe dirigir el trabajo, una posición estratégica que se quiere lograr, un fin que se desea alcanzar, un resultado a obtener, un producto a producir o un servicio a prestar. Por lo que teniendo en cuenta lo anterior el propósito de la especialización en gerencia de proyectos es garantizar calidad humana y académica basados en el comportamiento de estudiantes y docentes, generando de este modo un impacto positivo bajo un buen reconocimiento universitario.</p>
<p>7. ¿Cuál es el alcance del proceso administrativo de la especialización? ¿Dónde inicia y dónde termina ese alcance?</p>	<p>El alcance del proceso administrativo inicia con la planificación de la inscripción de estudiantes, establecer procesos de entrevistas, listado de estudiantes admitidos, matrículas, contratación docente, iniciar proceso de formación, cumplimientos del cronograma de actividades propuestas en el plan académico.</p>	<p>Teniendo en cuenta que la planificación del alcance según (Project Management Institute, 2021) se denomina como el trabajo realizado para entregar un producto, servicio o resultado con las funciones y características especificadas, se requerirá de realizar un plan de gestión del alcance junto con la construcción de una EDT, en donde se definan las actividades determinadas por procesos para lograr un resultado positivo y una buena gestión administrativa en procesos de calidad.</p>

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

<p>8. Entendiendo como proveedor interno a los trabajadores de la empresa que deben entregar un determinado producto o servicio en un plazo determinado, por ejemplo, los departamentos que crean informes financieros o estudios de mercado. Y entendiendo como proveedor externo aquellas personas ajenas a su proyecto o empresa que te ayudarán a lograr metas a largo o corto plazo. ¿Cuáles o quiénes son los proveedores internos y externos de información que se maneja en el proceso administrativo?</p>	<p>En el caso del programa de especialización en gerencia de proyectos los proveedores internos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vicerrectoría académica en gestión curricular.</li> <li>• Planeación como órgano de control y evaluación.</li> <li>• Vicerrectoría de investigación postgrados y extensión</li> <li>• Vicerrectoría financiera.</li> <li>• Secretaría general con el reporte de notas y novedades.</li> </ul> <p>En cuanto a proveedores externos se tiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministerio de educación.</li> </ul>	<p>Para poder lograr un contraste de la guía de PMBOK (Project Management Institute, 2021) con énfasis en la respuesta obtenida por el entrevistado, se puede realizar un análisis de interesados dentro de los cuales se pueden definir personas, grupos u organizaciones que pueden afectar, verse afectados o percibirse a sí mismos como afectados por una decisión, actividad o resultado de un proceso, programa o proyecto. Dichos interesados también influyen directa o indirectamente dentro del mismo. Esta técnica implica recopilar y analizar de manera sistemática información cuantitativa y cualitativa acerca de los interesados, a fin de determinar qué intereses particulares deben tenerse en cuenta a lo largo del proceso.</p> <p>Definido lo anterior, es recomendable tener en cuenta a los estudiantes, como proveedores internos de información útil e importante cuando realizan algún proceso o sugerencia.</p>
<p>9.- Entendiendo como entrada cualquier elemento, ya sea interno o externo al proyecto, que sea requerido para un proceso antes de que este continúe. Puede ser una salida de un proceso predecesor.</p> <p>Entendiendo como salida los insumos para los procesos de monitoreo y control del trabajo, control integrado de cambios y cierre de fase o proyecto que resulta después de un proceso de transformación de la entrada.</p> <p>¿Cuáles son las entradas y las salidas que se manejan en el proceso administrativo del programa de especialización en Gerencia de Proyectos?</p>	<p>En cuanto a entradas se tienen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información proveniente de requerimientos de estudiantes.</li> <li>• Procesos de inscripción.</li> <li>• Personas interesadas en estudiar gerencia de proyectos.</li> <li>• Personas que buscan diplomados.</li> <li>• Programas de maestrías en gerencia de proyectos.</li> <li>• Personal de la facultad de ciencias administrativas y contables.</li> </ul> <p>En cuanto a salidas se tiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos e informes.</li> <li>• Evidencias de procesos de inscripción.</li> <li>• Evidencias de evaluación docente.</li> <li>• Evidencia de trabajos aplicados.</li> <li>• Evidencia de microcurriculum de los docentes.</li> <li>• Reportes en plataforma Tau.</li> </ul>	<p>Para el caso de formulación de Entradas y Salidas de un proceso se ha determinado realizar un contraste con la norma ISO 9001 del 2015 y la guía PMBOK en donde se definen: Las entradas del proceso, como lo que requiere y necesita para poder empezar a trabajar y las salidas en cambio, serán los resultados del proceso una vez finalizado. Basándose en lo anterior y con la respuesta brindada por el coordinador, se recomienda el uso del Diagrama de Flujo puesto que es una representación de las entradas, acciones de proceso y salidas de uno o más procesos dentro de un sistema y el Análisis de Regresión como método analítico en el que una serie de variables de entrada se examinan en relación a sus correspondientes resultados de salida, a fin de desarrollar una relación matemática o estadística. (<i>La Gestión Por Procesos En Las Normas ISO</i>, n.d.)</p>

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

<p>10. ¿El programa de Gerencia de Proyectos en sus procesos administrativos realiza actividades de evaluación de satisfacción a estudiantes?</p>	<p>Actualmente no se tiene generado un instrumento para evaluar el nivel de satisfacción de estudiantes, sin embargo, en 2016 se realizó un estudio con el fin de evaluar el impacto de los estudiantes en el medio y dentro del cual se realizaron algunas preguntas de satisfacción en donde se demostró que el 86% estaba de acuerdo con el proceso de formación y casi el 90% estaba de acuerdo con el proceso de formación en la universidad CESMAG, pero como tal, al finalizar cada periodo no existe un instrumento para evaluar la satisfacción de los mismos, se asume más como el porcentaje de satisfacción en la evaluación docente ya que dichos evaluaciones arrojan un promedio de 4.3.</p>	<p>Tomando como punto objetivo lo expuesto por la norma ISO 9001 del 2015 en donde se pueden analizar los procesos estratégicos en donde se relacionan la toma de decisiones a nivel directivo, que definen y aplican la estrategia de la organización y a su vez los procesos de medición de desempeño que se asocian a controlar el cumplimiento de los requisitos, la detección de errores o alertas de desviación dentro del sistema de gestión. De acuerdo con la respuesta obtenida por el entrevistado, se deberá realizar la aplicación de indicadores de rendimiento el cual proporcionará información sobre la eficiencia de las acciones y es útil para el análisis de satisfacción a través de la aplicación de una cuesta personalizada a los estudiantes que le permita obtener resultados pertinentes con base al programa de especialización en gerencia de proyectos. (Icontec Internacional, 2015).</p>
<p>11. ¿Manejan algún procedimiento de recepción y gestión de PQRS? ¿Cómo es el proceso?</p>	<p>Actualmente en el programa de especialización en Gerencia de Proyectos no cuenta con un plan de recepción y gestión de PQRS.</p>	<p>Teniendo en cuenta que una PQRS tiene como objetivo identificar y controlar las peticiones, quejas, reclamos o solicitudes del cliente, previniendo su ocurrencia, en la gestión de acciones dando solución a las mismas de manera satisfactoria y en contraste con el plan de gestión del cambio, en donde se requiere realizar mejoras a las acciones de calidad incluyendo las recomendaciones sobre todas las acciones correctivas, preventivas y reparaciones de defectos con el fin de aumentar la efectividad y la eficiencia en este caso del programa de especialización en gerencia de proyectos, es factible crear un método o procedimiento para la recepción de PQRS, logrando de esta manera generar un impacto positivo en el entorno educativo y previniendo impactos negativos por la mala gestión de las mismas (Gestión de seguridad LTDA, 2022).</p>
<p>12. ¿Desde la dirección de la Especialización en Gerencia de Proyectos, utilizan métodos para evaluar la mejora de los procesos de gestión, tales como autoevaluaciones? ¿Cuáles otros?</p>	<p>Actualmente se cuenta solo con la evaluación docente, sin embargo, la autoevaluación que deben realizar los docentes se encuentra desactualizada en la plataforma Zeus. Es por ello que en el momento no se están realizando este tipo de actividades.</p>	<p>Actualmente al realizar un análisis basado en la guía de PMBOK la cual está tomada de (Project Management Institute, 2021) y enfocados al área de procesos de gestión de calidad en donde se incluyen los procesos y actividades que determinan responsabilidades, objetivos y políticas de calidad a fin de satisfacer las necesidades del interesado, del mismo modo teniendo en cuenta que no existe un proceso definido dentro del programa de especialización en gerencia de proyectos existe una ineficiencia en los procesos.</p>



## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

<p>13. ¿Qué información deben de reportar a la alta dirección de la universidad?</p>	<p>En el momento solo se está realizando un informe de gestión, sin embargo, no se tiene claro las actividades que se deberían reportar.</p> <p>Dentro de las actividades reportadas en este momento y de las que se tiene conocimiento se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de personas inscritas.</li> <li>• Número de personas matriculadas.</li> <li>• Reporte de la evaluación docente.</li> <li>• Entrega de procesos curriculares.</li> <li>• Información de eventos externos tales como promociones, espacios de información.</li> </ul>	<p>Teniendo en cuenta que una gestión documental es definida como un conjunto de procesos que se enfocan en la revisión, almacenamiento y recuperación de los documentos y de la información de importancia que se manejan al interior de una organización. La cual es llevada a cabo por medio de las normas técnicas que se caracterizan por su practicidad al momento de llevar dicho proceso de administración de los archivos físicos y electrónicos. Es por lo anterior que teniendo en cuenta la respuesta obtenida por el coordinador del programa se requerirá de realizar una gestión documental, implementado a través de esta los informes de calidad que incluyan asuntos relacionados con la gestión de calidad, recomendaciones de acciones correctivas, un resumen de los hallazgos de las actividades de control y que puedan incluir recomendaciones para la mejora de procesos administrativos (ATS Gestión Documental, n.d.).</p>
<p>14. ¿Qué información deben de reportar al Ministerio de Educación?</p>	<p>Existen nueve condiciones de calidad, entre ellas se reporta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo curricular.</li> <li>• Medios educativos.</li> <li>• Metodologías académicas.</li> </ul> <p>Entre otras, sin embargo, no se realiza el reporte de forma organizada de todos los procesos, no se cuenta con aspectos que permitan organizar la información y reportarla correctamente.</p>	<p>Con base a la respuesta anterior, el cual involucra la gestión documental y los informes de calidad, es recomendable implementar este mismo proceso para realizar el reporte a la alta gerencia de la misma manera al Ministerio de Educación para realizar una buena gestión administrativa y de calidad, logrando de este modo el certificado de calidad para el programa, que resulta ser un proceso muy importante para mejorar la posición y el reconocimiento de la misma antes la comunidad.</p>
<p>15. ¿El liderazgo y el compromiso desde la dirección han permitido la comprensión de las necesidades y expectativas actuales y futuras de los estudiantes y partes interesadas?</p>	<p>Los coordinadores de cada área cuentan con una disposición de trabajo de 15 horas por semana, el cual es muy poco para lo que se debe cumplir en cuanto a los procesos de formación, sin embargo, no existe un proceso para determinar las necesidades y expectativas de estudiantes e interesados. Desde mi proceso de liderazgo he tratado a través de medios virtuales de apoyar con la resolución de dudas, inquietudes y demás requerimientos de los estudiantes.</p>	<p>Para lograr realizar una buena gestión administrativa de calidad dentro del programa de especialización en Gerencia de Proyectos se debe aplicar la gestión de dirección de proyectos en donde presentan ciertos procesos tales como el <b>Inicio</b> en donde se define un alcance inicial, se gestionan los interesados y se definen las actividades iniciales (Identificación del proceso administrativo del semestre académico), <b>Planificación</b> en donde se deberá estructurar un plan de acciones, análisis de requisitos actividades por etapa, costos y recursos disponibles, <b>Ejecución</b> del esquema planteado a través de la gestión de recursos humanos, <b>Seguimiento y control</b> en donde se controlan todas las actividades estructuradas y realizar un plan de acción si se presenta y como proceso final el <b>Cierre</b> en donde se crear un documento final de calidad donde se estructuran los planes de acción ejecutado (Quesada, 2012).</p>

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

<p>16.- ¿Maneja el área administrativa acciones correctivas y preventivas que permiten el control en la ocurrencia de las no conformidades? ¿Cuáles y cómo se gestionan? Entendida como <b>No Conformidad</b> el incumplimiento de un requisito preestablecido, pudiendo ser estos requisitos de diferente origen: externos (incumplimiento de legislación, una norma ISO, requerimientos de un proveedor) ó internos (incumplimientos de procedimientos internos de la empresa, requisitos internos definidos en los sistemas de gestión, etc)</p>	<p>Al no existir un proceso para el manejo de PQRS tampoco se ha realizado un proceso para el manejo de conformidades y no conformidades, ni tampoco se ha realizado el manejo de riesgos que nos haga realizar medidas correctivas o acciones preventivas, se cuenta con un plan de mejoramiento en donde se elaboró un modelo de autoevaluación que llevará, el cual tiene unas metas por cumplir pero no se cuenta con descarga laboral para ese proceso, por lo que el coordinador dentro de sus 15 horas laborales más otras extras debe asumir este proceso.</p>	<p>Entendida como <b>No Conformidad</b> el incumplimiento de un requisito preestablecido, pudiendo ser estos requisitos de diferente origen: externos (incumplimiento de legislación, una norma ISO, requerimientos de un proveedor) ó internos (incumplimientos de procedimientos internos de la empresa, requisitos internos definidos en los sistemas de gestión, etc) y contando como en la pregunta 11 de la gestión de la PQRS se requiere un plan de gestión de medidas correctivas a través de aseguramiento de calidad, el cual permita determinar si las actividades del proyecto cumplen con las políticas, los procesos y los procedimientos del programa.</p>
<p>17. ¿Desde el proceso administrativo, el programa cómo maneja las necesidades de los estudiantes?</p>	<p>Las necesidades de los estudiantes se manejan de forma independiente, teniendo en cuenta que cuando un estudiante tiene alguna inquietud se comunica con el coordinador, dependiendo de la necesidad si es con el docente se trata de hablar con el mismo y resolver el inconveniente, las solicitudes de permisos se gestionan en ocasiones de forma escrita y en otras ocasiones de forma verbal o virtual, dependiendo de la gravedad, sin embargo, todo se maneja de acuerdo al reglamento de postgrados.</p>	<p>Con base a la pregunta 16 y teniendo en cuenta que esta pregunta está estructurada en un ámbito en donde se manejan las necesidades de los estudiantes, se requiere gestionar un plan de acciones de medidas correctivas y llevar un control de calidad de las mismas para evitar irregularidades en el proceso.</p>

*Fuente:* Esta investigación

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

Teniendo en cuenta la información obtenida a través de la entrevista realizada al coordinador del programa de especialización en Gerencia de Proyectos; Galo Miller Díaz, quien comentó que desde su permanencia en dicho programa ha observado la existencia de varias falencias a nivel administrativo y en gestión de calidad puesto que no se cuenta con un proceso administrativo detallado ni un marco de referencia apropiado para dicho programa, es por lo anterior que a través del esquema de la guía de PMBOK (Project Management Institute, 2021) se busca implementar medidas y acciones que permitan un mejor desempeño para este, como lo es el proceso de calidad a través de sus fases de planificación en donde se estructuran las etapas de identificar y documentar los estándares y métricas para que el proyecto demuestre el cumplimiento con los mismos. La gestión de calidad en donde incluye los procesos y actividades de la organización ejecutante que determinan responsabilidades, objetivos y políticas de calidad a fin de que el proyecto satisfaga las necesidades por las cuales fue emprendido y como ultima el control y seguimiento de control en donde implica supervisar los resultados específicos del proceso, para determinar si cumplen con las normas de calidad e identificar los modos de eliminar las causas de resultados insatisfactorios.

# GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

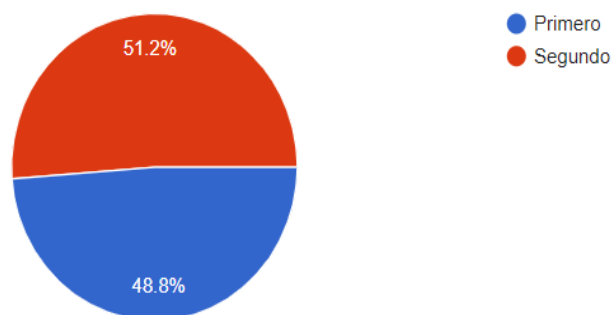
## 6.2 Análisis sobre el conocimiento, ejecución y proceso de la gestión administrativa y de calidad.

A través de la aplicación de una encuesta realizada a los estudiantes de primer y segundo semestre de la especialización en Gerencia de Proyectos, se pretende identificar el grado de conocimiento que ellos tienen respecto a la ejecución, gestión y control de los procesos administrativos de dicho programa y cuál es el nivel de satisfacción de los servicios prestados.

Dicho formulario fue aplicado a una población objeto de 80 estudiantes en total, de los cuales corresponden a primer semestre 54 personas y de segundo semestre, 26 personas, logrando obtener con sus respuestas un nivel de confiabilidad del 90%, las respuestas se relacionan a continuación:

**Figura 3**

*Semestre al cual pertenece el encuestado*



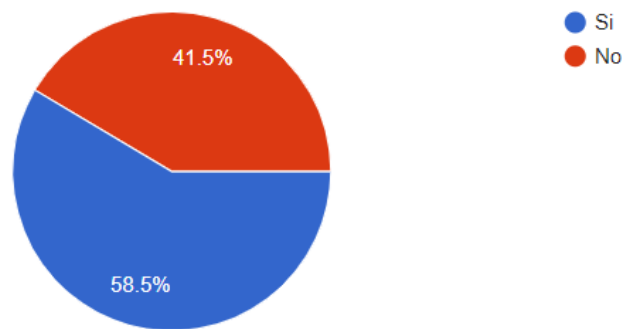
*Nota:* Conocimiento de a qué semestre pertenece el estudiante encuestado

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

Con esta pregunta, se logra identificar que, del total de la población encuestada, el 48.8% son estudiantes de primer semestre y con una mayor participación por parte de los estudiantes de segundo semestre que equivale a 51.2%. Logrando de esta manera deducir que, aunque en primer semestre son más cantidad de estudiantes, no se logró obtener una respuesta de todos ellos, pero sí de todos los estudiantes de segundo semestre.

**Figura 4**

*El encuestado sabe si el programa maneja algún proceso de Gestión de Calidad*



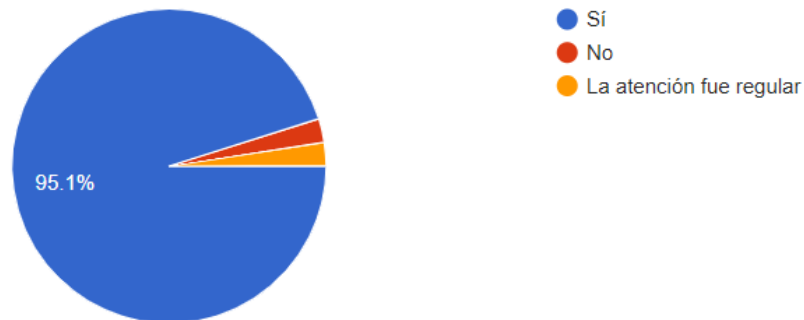
*Nota:* Conocer si el estudiante encuestado sabe si el programa de Especialización en Gerencia de Proyectos maneja algún proceso de Gestión de Calidad actualmente.

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

Entendiendo como gestión de calidad el manejo de procesos y las actividades de la organización que determinan las responsabilidades, objetivos y políticas de calidad a fin de que satisfaga las necesidades por las cuales fue emprendido (Quesada, 2012). Se puede deducir que el 58.5% de los participantes de la encuesta conocen de cierto modo que el programa de especialización en gerencia de proyectos cuenta con estos procesos, sin embargo, el 41.5% de participantes se encuentran insatisfechos en cuanto al manejo de dichos procesos es por ello que se requiere que el programa implementa un modelo de gestión de calidad en donde se logre la identificación de aspectos básicos y de este modo lograr un mejor interés dentro del programa.

### Figura 5

*Atención y guía por parte del área administrativa*



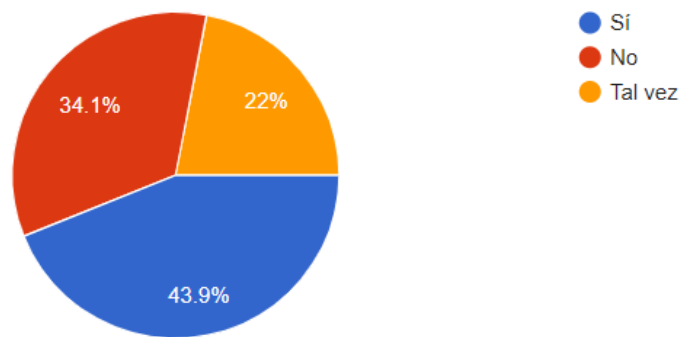
*Nota:* Identificar si la atención brindada por el área administrativa fue buena, regular o mala.

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

Tomando como base la guía de PMBOK 7ma edición la cual denomina la gestión de recursos como los procesos que organizan, gestionan y conducen el equipo de trabajo, así como también al equipo de colaboradores, tanto internos como externos y su asignación de roles y responsabilidades dentro del mismo (Quesada, 2012). Se ha podido establecer que, del total de encuestados, el 4.8% de la población no se encuentra satisfecha con la atención brindada esto dado porque dentro del programa de la especialización en Gerencia de Proyectos no se cuenta con un proceso establecido de gestión de recursos humanos para llevar a cabo este tipo de gestiones, así como tampoco un esquema definido para guiar dicho proceso, siendo estas recibidas en algunos casos es el mismo coordinador o la secretaria de posgrados.

### Figura 6

*Conocimiento del encuestado sobre si el programa maneja PQRS*



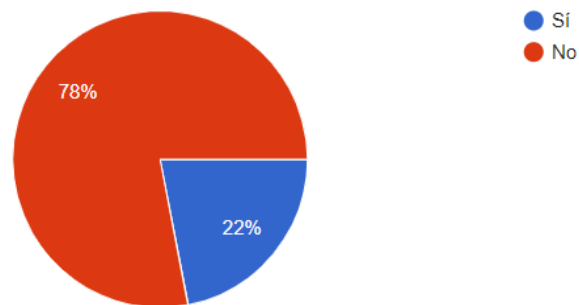
*Nota:* Conocer si el estudiante encuestado sabe sobre el manejo de programas de PQRS dentro del programa

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

Como se puede observar en la figura anterior se ha determinado que el 56.1% de la población participante desconoce si existe un proceso para el manejo de PQRS, entendiéndose que dicho manejo se debería realizar a través de la gestión de los riesgos establecida dentro de la guía de PMBOK (Project Management Institute, 2021) la cual incluye los procesos de planificación de la gestión, la identificación, el análisis y la planificación de respuesta a los riesgos; así como su seguimiento y control, es por ello que el objetivo de implementar esta herramienta en el programa de especialización en gerencia de proyectos es aumentar la probabilidad y el impacto de eventos positivos, y a la vez disminuir la probabilidad y el impacto de los eventos negativos en estos procesos (Quesada, 2012).

### Figura 7

*Presentación por parte de los estudiantes alguna PQRS*



*Nota:* Conocer si en algún momento los estudiantes encuestados han tenido la necesidad de presentar PQRS desde el punto de vista administrativo y si conoce la manera de direccionarla.

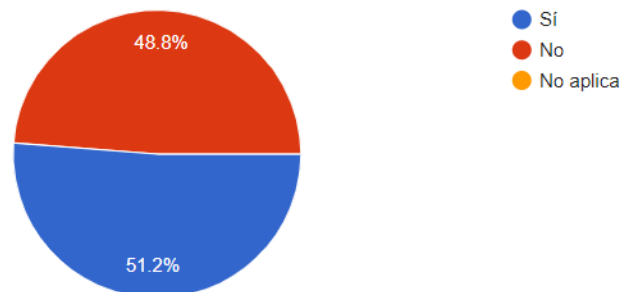


## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

Teniendo en cuenta que las PQRS hace referencia al Sistema de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias el cual se trata de un proceso que tiene lugar en cualquier organización independientemente de su tamaño, actividad y sector (ISOTools Excellence, 2017). Se ha querido identificar si dentro del programa de especialización en gerencia de proyectos se han presentado este tipo de solicitudes, y en base a la respuesta anterior el 22% de los participantes afirman si haber presentado una PQRS al programa, del mismo modo refieren que dicha solicitud fue gestionada desde el medio general de la universidad, otros lo realizaron por medio virtual en el buzón de quejas, a través de una carta a la dirección o mediante la página de la universidad. De este modo se ha identificado la necesidad de implementar un proceso de gestión de calidad en donde se contemple como prioridad este tipo de procesos para lograr satisfacer la necesidad del interesado.

### Figura 8

*Gestión de la PQRS*



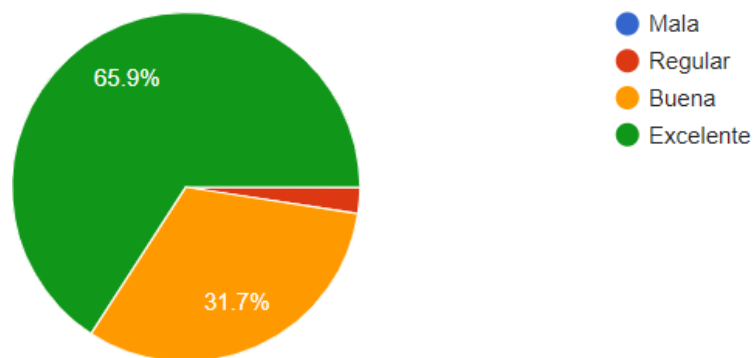
*Nota:* Se preguntó a los encuestados si en algún momento llegaron a presentar algunas PQRS y si esta fue gestionada de la manera correcta y en el tiempo adecuado.

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

De la encuesta realizada se logró dar cuenta que el 51,2% de los estudiantes que presentaron una PQRS se encuentra satisfecho con la gestión que se le brindó, sin embargo el 48.8% de los mismos, de alguna manera están inconformes con el proceso de gestión que se le brindó a su trámite, puesto que en algunos casos estas fueron solucionados por medio electrónico, pero sin especificaciones claras, en otros casos prefirieron no presentar la queja puesto que desconocían el proceso como realizarla.

### Figura 9

*Amabilidad y disponibilidad de las personas del área administrativa*



*Nota:* En este espacio, se cuestionó sobre la amabilidad y disponibilidad recibida por parte de los miembros del área administrativa de la especialización al momento de acudir a sus oficinas.

Uno de los valores más destacados del programa de especialización en gerencia de proyectos es la amabilidad y disponibilidad de tiempo dedicado a los estudiantes en los procesos administrativos, sin embargo, hay que tener en cuenta que pese a la calidad humana se deben mejorar algunos aspectos para brindar un servicio eficiente para mejorar ese 2.4% de los participantes.

### Figura 10

*Calidad del servicio*

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

para mi esta bien la calidad humana es increíble
La administración que emplean es buena, es organizada y se tiene un buena planeación por parte de los administrativos.
Asesorías académicas
Orden en el pensul académico
Conferencias- congresos (propios)- formas de modalidad de proyecto de grado (práctico)
Diálogo directo con estudiantes para conocer la percepción de cada módulo
ninguna
Mejorar los créditos de Icetex con la coterminalidad
Ns
Plataformas digitales
Sistema de crédito
Incrementar el número de personal para la atención
Tener una secretaria(o) para actividades menores
Que se puedan hacer procesos virtuales para firmas de documentos, soy de Ipiales y es muy difícil asistir entre semana para hacer trámites

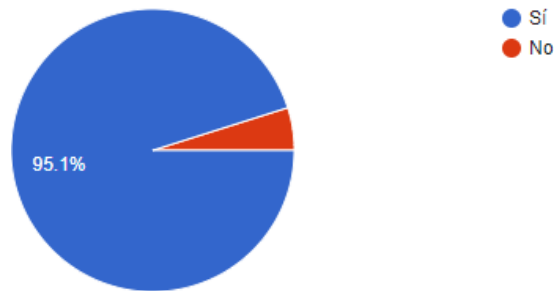
*Nota:* Una pregunta abierta en donde se pregunta a cada encuestado sobre qué considera pertinente mejorar y/o implementar dentro del programa de especialización en Gerencia de Proyectos.

Con base en algunas respuestas obtenida con los participantes se puede analizar que pese a que el programa presta un buen servicio y destacan la calidad humana hay algunos aspectos que se debe mejorar es por ello que se requiere de la implementación de procesos de gestión de PQRS, formularios y servicios que pueden mejorar la calidad del servicio.

### **Figura 11**

*Información en la gestión de matricula*

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS



*Nota:* Los estudiantes encuestados recibieron la información correspondiente al momento de realizar toda la gestión de matrícula, tales como: plazos de inscripción, fechas de pago y recepción de documentación, entre otros.

El 4.9% de los participantes expresan que en algunas ocasiones no se les informan de la gestión de matrícula y de algunas actividades correspondientes a la programación de la especialización de gerencia de proyectos, con base a esto se requiere de la implementación de un método de evaluación a estudiantes y medir el grado de satisfacción con el servicio prestado por dicho programa.

Una vez culminado el proceso de recolección de información mediante la herramienta de un formulario de encuesta se puede deducir que, pese a que existen buenas relaciones y mecanismos de satisfacción de los clientes, que en este caso son los estudiantes que aspiran y lograr ingresar a la especialización en Gerencia de Proyectos, también hay algunos aspectos que mejorar y métodos que implementar para lograr la satisfacción total de los grupos de interés que se encuentran al rededor del programa, uno de ellos y muy importante es la implementación de algunos medios virtuales y presenciales para el manejo de PQRS, métodos de evaluación y medición de satisfacción de estudiantes con el servicio prestado, lo que contribuirá a la detección temprana de procesos por mejorar o no conformidades, lo que finalmente llevará a la mejora los servicios de calidad.

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

Culminado el primer objetivo específico de esta investigación que estuvo basado en la generación de un diagnóstico del actual del proceso administrativo de la Especialización en Gerencia de Proyectos de la Universidad CESMAG, se continuó con el logro del segundo objetivo específico que radicó en la determinación de la planificación de calidad que permita la identificación de requisitos y métricas para su ejecución.

Es por ello, que inicialmente se da uso de una herramienta esencial conocida como la matriz de caracterización de procesos, definida por Betancourt, D. F. (2015) como “la facilitación de la descripción de cómo funciona el proceso a través de la identificación de elementos esenciales que permiten la gestión y control de los procesos” logrando de esta manera la construcción de la matriz, con los siguientes datos:

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

**Tabla 6**

*Matriz de caracterización de procesos*

PROVEEDORES	ENTRADA	PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR	SALIDAS	CLIENTES
Vicerrectoría académica	Registro de la información de solicitudes de cupos	Proceso de inscripción	Selección de aspirantes que cumplen con los requisitos para ingreso al programa	Verificación del número de aspirantes inscritos	Aceptación de los inscritos (mínimo 11)	Notificación apertura del programa de especialización en GP	Vicerrectoría académica
Vicerrectoría Académica	Recepción de información de los aspirantes	Planeación de entrevista presencial o virtual a los aspirantes	Aplicación de entrevista presencial o virtual a los aspirantes	Verificar las respuestas dadas por los aspirantes	Selección de las entrevistas que cumplieron con los requisitos	Publicación listado de admitidos	Aspirantes
Vicerrectoría de investigación postgrados y extensión	Recepción de la documentación de los admitidos	Proceso de matrícula	Se realiza el proceso de matrícula que incluye cargue de documentos en la plataforma	Verificación de los documentos y pagos de matrícula	Matrícula al estudiante al programa de formación	Listado de estudiantes matriculados	Estudiantes Planeación
Vicerrectoría financiera.	Recepción de hojas de vida de los docentes	Planea el método de entrevista y contratación docente	Elección del mejor candidato docente	Verificar con Gestión Humana información de hojas de vida de docentes	Notificación a los docentes seleccionados	Solicitud de contratación de docentes a la rectoría general	Gestión Humana
Secretaría general	Informe del semestre anterior	Planeación general del semestre actual	Reserva de aulas de sistemas y de estudio	Verificación del cronograma de socialización de trabajos de grado aplicados	Gestión de actividades de certificación	Notificación a rectoría de los estudiantes que aprobaron el programa	Secretaría general Planeación Vicerrectoría Académica
Coordinación de la Especialización	Recepción de notificación del retiro del estudiante	Planea estrategia de solución a la problemática del estudiante	Anexo a la base de datos digital	Verificación de proceso de retiro	Acepta el proceso de retiro	Notificación al estudiante y a la rectoría de la aceptación del proceso de retiro	Coordinación de la Especialización Rectoría
Estudiantes	Informe evaluación docente y sugerencias de estudiantes	Planeación del plan de acción anual	Creación del plan de acción	Verificar la información que contiene el plan de acción	Generar estrategias de acción y de mejoramiento	Plan de acción anual	Vicerrectoría Académica
Ministerio de educación	Directrices y normativas establecidas para programas de posgrado	De acuerdo a los lineamientos institucionales se adaptan los requerimientos del Min Educación	Cumplimiento de las directrices institucionales y generales	Verificar el cumplimiento de las directrices	Generar estrategias de mejoramiento	Informes de SNIES	Ministerio de educación
Docentes	Micro currículo	Planeación del micro currículo	Creación del micro currículo	Verificación del cumplimiento del micro currículo	Aplicación del micro currículo	Informe de micro currículo	Vicerrectoría de investigación

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

**Tabla 7**

*Desglose de indicadores*

<b>MATRIZ DE DESGLOSE DE INDICADORES PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS</b>							CÓDIGO	
							1	
							1 de 1	
PROCESO	RESPONSABLE	INDICADOR	FORMULA	UNIDAD	FUENTE DE DATOS	PERIODICIDAD	RANGO	
							MIN	MAX
Proceso de inscripción y matrícula	Vicerrectoría Académica	Registro de aspirantes	$\frac{\text{No De Estudiantes inscritos}}{\text{No De Estudiantes matriculados}} \times 100$	Porcentaje %	Informes de secretaria general de planeación de estudiantes inscritos y estudiantes matriculados por semestre	Semestral	11%	100%
Proceso de matrícula	Oficina de post grados	Registro de profesionales	$\frac{\text{No De Estudiantes matriculados}}{\text{No De Estudiantes graduados}} \times 100$	Porcentaje %	Informe de oficina de post grados de los estudiantes que culminaron los estudios académicos	Anual	1%	100%
Proceso de planeación	Coordinador del programa de especialización	Número de PQRS	$\frac{\text{No De PQRS recibidas}}{\text{No De PQRS solucionadas}} \times 100$	Porcentaje %	Registro y recepción de PQRS al programa de especialización en gerencia de proyectos	Semestral	0%	10%
Planeación general del semestre		Registro de actividades	$\frac{\text{No De Actividades propuestas}}{\text{No De Actividades cumplidas}} \times 100$	Porcentaje %	Informe del semestre anterior	Semestral	90%	100%
		Evaluación docente	$\frac{\% \text{ de calificación docente } > 4}{\% \text{ de calificación docente } < 4} \times 100$	Porcentaje %	Informe evaluación docente y sugerencias de estudiantes	Semestral	80%	100%
Planea estrategia de solución a la problemática del estudiante		Deserción estudiantil	$\frac{\% \text{ de estudiantes graduados por semestre}}{\% \text{ de deserción de estudiantes}} \times 100$	Porcentaje %	Registro de base de datos de estudiantes solicitan retiro	Anual	0%	100%

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

Con el desarrollo de estas dos matrices se logran relacionar todos los datos obtenidos en la entrevista con el coordinador de la especialización y encontrar de una manera más organizada y resumida el proceso de gestión y control de las actividades que realizan dentro del programa, sirviendo esta como herramienta importante para poderla poner en práctica dentro de la planificación de la gestión de calidad.

### **6.3 Evaluación de Métricas**

Continuando con la planificación de la gestión se optó por generar unos indicadores de evaluación o métricas que complementen el proceso de gestión y además permitan realizar una comparación con el objetivo de encontrar en donde están radicados los puntos débiles, actuar sobre ellos y mejorar a través de estrategias.

“Una Métrica es una definición operacional que describe, en términos muy específicos, un atributo del proyecto o del producto y cómo dicho atributo es medido por el proceso de control de calidad y los procesos de aseguramiento de la misma. Se usan como datos de entrada para la preparación del Plan de Mejora de Procesos, junto con los límites de los procesos, configuración del proceso y objetivos para mejorar el desempeño (guía las actividades relacionadas con la mejora de los procesos)” (Valdez, 2008).

Es por lo anterior que dentro de este proyecto se plantean las siguientes métricas que permitan evaluar el proyecto y determinar los beneficios del mismo.

- Número de estudiantes inscritos vs Número de estudiantes matriculados al programa de especialización en Gerencia de Proyectos.
- Número de estudiantes matriculados vs Número de estudiantes graduados del programa de especialización en gerencia de proyectos.
- Número de PQRS recibidas vs Número de PQRS solucionadas
- Número de actividades propuestas vs Número de actividades cumplidas.



## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

- Porcentaje de calificación docente mayor a 4.0 vs porcentaje de calificación docente menor a 4.0.
- % de estudiantes graduados por semestre vs % de deserción de estudiantes.

**Tabla 8**

*Métricas*

INDICADOR	FÓRMULA	UNIDAD
Registro de aspirantes	$\frac{\text{No De Estudiantes inscritos}}{\text{No De Estudiantes matriculados}} \times 100$	Porcentaje %
Registro de profesionales	$\frac{\text{No De Estudiantes matriculados}}{\text{No De Estudiantes graduados}} \times 100$	Porcentaje %
Número de PQRS	$\frac{\text{No De PQRS recibidas}}{\text{No De PQRS solucionadas}} \times 100$	Porcentaje %
Registro de actividades	$\frac{\text{No De Actividades propuestas}}{\text{No De Actividades cumplidas}} \times 100$	Porcentaje %
Evaluación docente	$\frac{\% \text{ de calificación docente } > 4}{\% \text{ de calificación docente } < 4} \times 100$	Porcentaje %
Deserción estudiantil	$\frac{\% \text{ de estudiantes graduados por semestre}}{\% \text{ de deserción de estudiantes}} \times 100$	Porcentaje %

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

### **6.4 Matriz de partes Interesadas**

Ahora bien, una vez definidos los indicadores de evaluación es conveniente por medio de la realización de la matriz de partes interesadas definir aquellas personas, grupos de personas, entidades, empresas u organizaciones, entre otros, las cuales pueden impactar o influir de manera positiva o negativa, con las actividades que se realizan dentro del proceso administrativo del programa de la especialización en Gerencia de Proyectos.

En tal sentido, así como lo define el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (2022) “la Matriz de Partes Interesadas se constituye en una herramienta que permite consultar por procesos y subprocesos institucionales, cuáles son esas organizaciones, grupos, entidades o ciudadanos a los cuales impactamos interna o externamente por las actividades misionales y administrativas que realizamos, identificando cuáles son sus necesidades y expectativas, al igual que el seguimiento a las mismas.”

Es por lo anterior que para el proyecto se propone la siguiente matriz de partes interesadas dentro del proyecto:

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

**Tabla 9**

*Matriz de partes interesadas*

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS					
Número #	Parte Interesada	Proceso en el que Interviene	Necesidad	Expectativa	Manejo
1	Estudiantes (Clientes)	Administrativo	Relación calidad/precio Programas de formación post gradual de acuerdo a sus necesidades. Respuesta oportuna de las PQRS	Satisfacer la necesidad que tienen con programas post graduales de calidad a un buen costo. Gestión y resolución de las PQRS de manera adecuada	Programas de calidad, investigación de lo que necesitan los estudiantes, mejoramiento en pro de mayores beneficios, comunicación constante.
2	Vicerrectoría académica (Proveedores)	Administrativo	Planeación estratégica del semestre	Desarrollo de manera adecuada y en los tiempos estipulados la planeación estratégica del semestre	Mantener informados de los resultados y logro alcanzados, cumplimiento de la planeación estratégica
3	Vicerrectoría de investigación de posgrados y extensión (Proveedores)	Administrativo	Realizar y documentar los proyectos de investigación aplicados	Realización de las propuestas de investigación con un cumplimiento del 100%	
4	Ministerio de educación (legal)	Administrativo	Crear las normas, requisitos y reglamentación de las actividades apropiadas, que generen valor y calidad en educación	Todas las entidades educativas cumplan a cabalidad las normas, requisitos y reglamentación estipulada por ellos	Auditorías de cumplimiento legal para estar preparados ante visitas de este ente
5	Coordinación programa Gerencia de Proyectos (Propietarios)	Administrativo	Creación de programas de posgrado y prestación del servicio de los mismos. Educar a los profesionales que llegan a la universidad en busca de posgrados para lograr complementar sus conocimientos en ciertos ámbitos. Manejo de las gestiones administrativas	Atraer a la comunidad para desarrollar y educar profesionales especializados bien capacitados, capaces de satisfacer necesidades de la sociedad Manejo adecuado de las gestiones administrativas	Planes de educación actualizados, aplicación de indicadores de evaluación,
6.	Rector	Administrativo	Mantener activas las relaciones con las autoridades educativas, con los patrocinadores de la institución y con la comunidad local, para el continuo progreso académico de la Universidad y el mejoramiento de la vida comunitaria. Identificar las nuevas tendencias, aspiraciones e influencias para canalizarlas en favor del mejoramiento del proyecto educativo	Orientar la ejecución del proyecto institucional y aplicar las decisiones del gobierno escolar. Velar por el cumplimiento de las funciones docentes y el oportuno aprovisionamiento de los recursos necesarios para el efecto. Promover el proceso continuo de mejoramiento de la calidad de la educación en el establecimiento	Aplicar las disposiciones que se expidan por parte del Estado, atinentes a la prestación del servicio público educativo, y las demás funciones afines con el proyecto educativo de la Universidad".

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

7.	Decano facultad de posgrados	Administrativo	Responder por la administración y buen funcionamiento de los programas curriculares. Velar por el cumplimiento de los objetivos del programa de investigación y extensión. Evaluar periódicamente el cumplimiento y la calidad de los programas curriculares de la facultad como también de los rendimientos de los estudiantes.	Planificar, dirigir, supervisar y ejecutar, según corresponda, todas las actividades académicas, administrativas y financieras de la Facultad que no estén reservadas por norma a otra autoridad de la Universidad.	Realizar planes de mejora continua con los departamentos encargados del área que requieras realizar planes de acción o mejoras
8.	Docentes	Administrativo	Formación pedagógica y asesoramiento en herramientas que permitan mejor interacción con los estudiantes. Estabilidad económica, horario lectivo que permita la preparación de clases.	Asignación académica de las actividades curriculares no lectivas, el servicio de orientación estudiantil, la atención a la comunidad, las actividades de actualización y perfeccionamiento pedagógico, las actividades de planeación y evaluación por parte de la universidad.	Cumplir con el cronograma académico propuesto por la universidad. Cumplimientos de las expectativas del estudiante.
9.	Aspirantes	Administrativo	Relación calidad/precio Programas de formación posgradual de acuerdo a sus necesidades. Flexibilidad de horario que se ajuste a su cronograma profesional y afines.	Satisfacer la necesidad que tienen con programas posgraduales de calidad a un buen costo. Mejorar su hoja de vida a través de nuevos conocimientos adquiridos.	Programas educativos posgraduales que se ajusten a las necesidades de los aspirantes. Propuestas de planes de financiación económica.
10.	Empresas públicas y privadas	Administrativo	Requieren de personal capacitado, íntegro con grandes aptitudes, responsable que sea capaz de resolver cualquier tipo de problema o situación según el área a desempeñar dentro de la empresa.		Estudio de mercado identificando las necesidades de las empresas para garantizar profesionales eficientes y eficaces.

*Fuente:* Elaboración propia

# GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

## **7. Procedimientos administrativos del programa de Especialización en Gerencia de Proyectos**


Según la norma ISO 9001, un procedimiento es un modo específico de llevar a cabo una actividad o proceso. Es decir, cuando un proceso cuenta con unos pasos establecidos y ordenados para obtener un resultado, se llama procedimiento.

Es por lo anterior que una vez Establecida la matriz de caracterización y de interesados las cuales permitieron la detección de los interesados y la expectativa que genera dentro del proceso, se le asigna un manejo para poder generar un control, optando por la creación de unos formatos de procedimientos y procesos para que la EGP, los cuales pueden ser aplicado al momento de realizar dicha actividad.

El primer formato propuesto, es el formato para el proceso de entrevista que se podrá desarrollar al momento en que los aspirantes decidan ingresar al programa de la Especialización en Gerencia de Proyectos y como segundo, el formato del proceso de auditoría, que tendrá un alcance de Evaluar la eficiencia, eficacia y efectividad del sistema de gestión administrativo e identificar oportunidades de mejora.

# GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

## 7.1 Procedimiento de entrevista de admisión

	<b>PROCEDIMIENTO DE ENTREVISTA ADMISIÓN A PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Fecha: 05/11/2022</b>

<b>Proceso/área</b>	Entrevista de admisión Especialización en Gerencia de Proyectos	<b>Fecha:</b>	<b>No. Inscripción:</b>
<b>Objetivo:</b>	Selección de los aspirantes al programa de Especialización en Gerencia de Proyectos, de acuerdo al perfil establecido por el mismo.		
<b>Alcance:</b>	Este procedimiento aplica para todos los aspirantes de la comunidad en general que deseen ingresar al proceso de formación de Especialización en Gerencia de Proyectos de la Universidad CESMAG.		
<b>Responsable</b>	Coordinador de la Especialización en Gerencia de Proyectos		

### DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

N°	RESPONSABLE	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Secretaria de la coordinación de la E.G. P	<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Recepcion[Recepción de información de los aspirantes]             </pre>	De conformidad con el inicio del proceso de entrevista, es importante y vital tener la información de los aspirantes para poder realizar el proceso, tales como: nombre, número de documento de identificación, dirección, teléfono, correo electrónico, profesión, promedio de estudios, entre otros.
2	Coordinador de la E.G. P	<pre> graph TD     Planeacion[Planeación de entrevista presencial o virtual a los aspirantes]             </pre>	La planeación de las entrevistas se realiza de acuerdo a el lugar de residencia del momento del aspirante (virtual si actualmente se encuentra en otro municipio o presencial si está en la ciudad), disponibilidad del coordinador y del aspirante.
3	Secretaria de la E.G. P	<pre> graph TD     Notificacion[Notificación a estudiantes del cronograma de entrevista por medio electrónico]             </pre>	Según los lineamientos, se envía un correo electrónico a los aspirantes para darles a conocer la fecha, hora y lugar/medio por el cual se les hará la entrevista
4	Coordinador de la E.G. P	<pre> graph TD     Aplicacion[Aplicación de entrevista presencial o virtual a los aspirantes]             </pre>	La aplicación de la entrevista, se realiza para corroborar ciertos aspectos de información brindada por el aspirante y conocer unos nuevos aspectos (Descritos en el formato) que permite definir si accede a el programa.

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

5	Coordinador de la E.G. P	<pre> graph TD     A[Verificar y evaluar las respuestas dadas por los aspirantes] --&gt; B[Selección de entrevistas que cumplen con los requisitos]             </pre>	Se corrobora y verifica si las respuestas dadas por el aspirante, cumplen con los lineamientos establecidos por el programa.
6	Coordinador de la E.G. P	<pre> graph TD     B[Selección de entrevistas que cumplen con los requisitos] --&gt; C{Puntaje mínimo 65}     C -- Si --&gt; D[Notificación personal por medio electrónico]     C -- No --&gt; E[Se informa al aspirante] --&gt; F([Termina proceso])             </pre>	Para lograr el complemento, la entrevista se evalúa mediante un puntaje asignado que es mínimo 65 puntos (el puntaje esperado 100) y el promedio de notas que mínimo debe de ser 3.5. Con eso se logra obtener un puntaje final que define si el aspirante accede o no al programa de formación.
7	Secretaria de la E.G. P	<pre> graph TD     D[Remisión de admitidos a Facultad de Postgrados] --&gt; G([Fin])             </pre>	Desde la coordinación, se emite a la facultad de posgrados el listado de personas admitidas, para su proceso siguiente de matrícula.

### DOCUMENTOS RELACIONADOS

	<b>PROCESO DE ENTREVISTA ADMISIÓN A PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN</b>		Versión: 1
			Fecha: 05/11/2022
<b>Proceso/área</b>	Especialización en Gerencia de Proyectos	Fecha:	<b>No. Inscripción:</b>
<b>Lugar:</b>		Hora inicio:	Hora fin:
<b>Objetivo:</b>	Verificar que el aspirante cumple con el perfil establecido por el programa de Especialización en Gerencia de Proyectos.		
<b>Alcance:</b>	Este procedimiento aplica para todos los aspirantes de la comunidad en general que deseen ingresar al proceso de formación de Especialización en Gerencia de Proyectos de la Universidad CESMAG.		
<b>Normas</b>	<b>Internas</b>	Acuerdo N° 039 del 14 octubre 2014	
	<b>Externas</b>	Constitución Política de Colombia, artículo 15 Ley 1581 de 2012 Decreto 1377 de 2013	

Información general			
<b>Responsable del proceso</b>			
<b>Nombre del aspirante</b>			
<b>Tipo y número de Identificación</b>		<b>Número de celular</b>	
Información de aspirantes profesionales			
<b>Profesión</b>		<b>Universidad que otorga el título</b>	

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

<b>Empresa</b>		<b>Cargo</b>	
<b>Información de aspirantes en coterminalidad</b>			
<b>Programa</b>		Egresado	Estudiante
		Semestre	

<b>ENTREVISTA</b>			
<b>ITEM DE EVALUACIÓN</b>			<b>PUNTAJE</b>
1	<b>Motivación</b> Interés académico en la Especialización Vínculos entre la Especialización y su cargo actual Experiencia en la formulación y evaluación de proyectos Consideración como líder	15	
2	<b>Relaciones interpersonales</b> Interés y disposición para trabajar en equipo Facilidad de expresión Cuenta con disposición de tiempo para realizar los trabajos Qué fortalezas puede aportar al momento de trabajar en equipo	15	
3	<b>Capacidad directiva y de gestión</b> Principal cualidad de un gerente Considera que el elemento clave en los proyectos es la formulación o la gestión del proyecto. Resolución de conflictos Innovación y resultados positivos/negativos	20	
4	<b>Capacidad investigativa</b> Experiencia en actividad investigativa Experiencia en trabajo interdisciplinario Experiencia en análisis e interpretación de actividades investigativas	20	
5	<b>Pertenencia con la Universidad Cesmag</b> Razones para escoger la UNICESMAG para realizar la Especialización Conocimiento de la Universidad Recomendación de la Universidad	15	
6	<b>Habilidades sociales</b> Capacidad para interactuar con los demás en un contexto social Destreza para iniciar o mantener conversaciones Expresar adecuadamente las emociones a nivel verbal y no verbal	15	
<b>Puntaje Total</b>			

Nombre y firma del entrevistador (a)  
C.C.


<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



# GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS


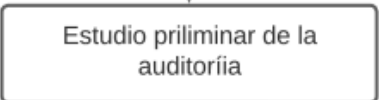
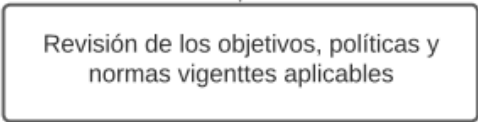
## 7.2 Procedimiento de auditoría interna

Ahora bien, se relaciona un formato de procedimiento y proceso de una auditoría interna, que ayudará en dicho proceso de cualquier actividad que requiera realizar el programa de Especialización en Gerencia de Proyectos.

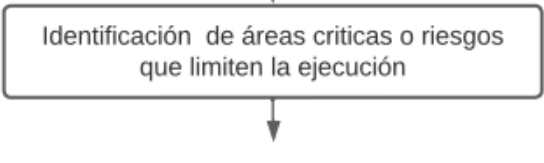
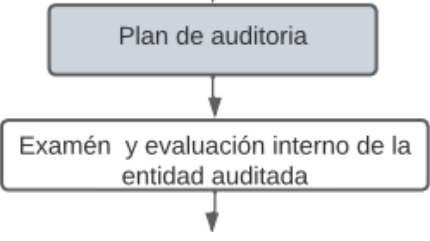
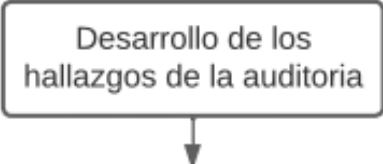
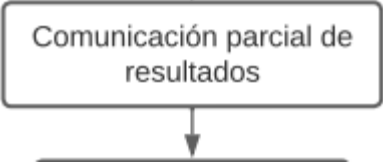
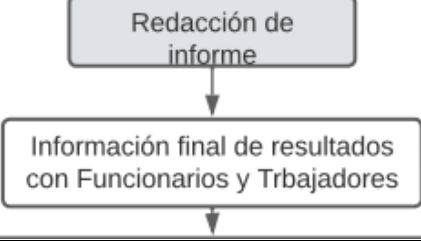

	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA DEL PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Fecha: 30/10/2022</b>

<b>Proceso /Área</b>	Programa de Especialización en Gerencia de Proyectos	<b>Fecha:</b>	<b>No De Inscripción</b>
<b>Objetivo</b>	Determinar si el sistema de Gestión de calidad administrativa del programa de Especialización en Gerencia de Proyectos es acorde a los requisitos planificados por la Universidad CESMAG, si se han implementado y si se mantienen de manera eficaz.		
<b>Alcance</b>	Evaluar la eficiencia, eficacia y efectividad del sistema de gestión de calidad administrativa e identificar oportunidades de mejora.		
<b>Responsable</b>	Coordinador del programa de Especialización en Gerencia de Proyectos		

### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:


Nº	RESPONSABLES	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Rector Universidad CESMAG		De conformidad con el inicio del proceso de auditoría interna se requiere de solicitud del Directivo de la Universidad para definir y establecer los requisitos y el área auditada.
2	Rector Universidad CESMAG		Los estudios preliminares permitirán obtener los requisitos y la información pertinente para realizar la planificación de la auditoría.
3	Coordinador de E.G.P		Según los lineamientos establecidos se requiere determinar las políticas y normativas que rigen el sistema de auditoría según el área auditada.

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

4	Coordinador de E.G.P	 <pre> graph TD     A[Identificación de áreas críticas o riesgos que limiten la ejecución] --&gt; B[Plan de auditoria]             </pre>	Del mismo modo se requiere de la identificación de las áreas críticas y/o los riesgos existentes dentro de las mismas.
5	Coordinador de E.G.P	 <pre> graph TD     B[Plan de auditoria] --&gt; C[Examen y evaluación interno de la entidad auditada]             </pre>	Una vez establecida la Etapa I del proceso, se requiere de la definición del plan de auditoria a través de un examen o evaluación que se deberá realizar al área auditada para definir tipo de auditoria aplicada.
6	Coordinador de E.G.P	 <pre> graph TD     C[Desarrollo de los hallazgos de la auditoria] --&gt; D[Comunicación parcial de resultados]             </pre>	Ya planificada la auditoria y establecidos los parámetros de la misma se procede con el desarrollo de los hallazgos obtenidos al realizar la auditoria.
7	Coordinador de E.G.P	 <pre> graph TD     D[Comunicación parcial de resultados] --&gt; E[Redacción de informe]             </pre>	Después de los hallazgos preliminares de la auditoria, se procede a realizar un dictamen parcial de dichos resultados con el fin de indagar y dar a conocer la información más crítica al personal auditado.
8	Coordinador de E.G.P	 <pre> graph TD     E[Redacción de informe] --&gt; F[Información final de resultados con Funcionarios y Trbajadores]             </pre>	Al terminar el proceso de auditoria y cumplir las Etapas I y II de la misma se procede a realizar la redacción del informe final en donde se establezcan las inconformidades encontradas durante la misma.
9	Coordinador de E.G.P	 <pre> graph TD     F[Consulta de las medidas popuestas y elaboración del plan de medidas correctivas] --&gt; G([Fin])             </pre>	Al culminar la tercera Etapa del proceso de auditoria se requiere d la implementación de plan de medidas correctivas en donde se expongas las pautas y las acciones a realizar para las no conformidades.

# GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

## DOCUMENTOS RELACIONADOS

	<b>FORMATO DE PLAN DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha Elaboración: 30/10/2022</b>
		<b>Vigente desde:</b>


<b>Proceso Auditado:</b> Procesos administrativos del programa de especialización en gerencia de proyectos	
<b>Responsable del proceso:</b> Coordinador del programa de Especialización en Gerencia de Proyectos	
<b>Nombre del auditor</b>	
<b>Líder</b>	
<b>Fecha programada de la auditoría</b> Del DD/MM/AA al DD/MM/AA ___/___/___ al ___/___/___	<b>Objetivo:</b> Determinar si el sistema de Gestión administrativa del programa de Especialización en Gerencia de Proyectos es acorde a los requisitos planificados por la Universidad CESMAG, si se han implementado y si se mantienen de manera eficaz.
<b>Horas Auditadas:</b> _____:_____	<b>Alcance:</b> Evaluar la eficiencia, eficacia y efectividad de lo sistema de gestión administrativo e identificar oportunidades de mejora.

RUBROS DE EVALUACIÓN	
1. Requisitos relativos de la gestión auditada	
2. Requisitos técnicos	
3. Evaluación técnica	

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

TIPO DE AUDITORA				
Según su forma		Según su alcance		
ESPECIFICACIONES DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA				
Criterios de auditoría:				
Métodos de auditoría:				
EQUIPO DE AUDITORÍA				
Equipo / Nombre		Proceso		Cargo
CRONOGRAMA DE AUDITORÍA				
	Requisito/Proceso/Actividad	Criterios	Equipo Auditor	Tiempo en Meses
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Nombre:		Nombre:		Nombre:
Cargo:		Cargo:		Cargo:
Fecha:		Fecha:		Fecha:


# GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

	<b>LISTA DE VERIFICACIÓN AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha Elaboración: 30/10/2022</b>
		<b>Vigente desde:</b>

## LISTA DE VERIFICACIÓN DEL PLAN DE AUDITORIA INTERNA ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS PERIODO 1 – 2023


<b>Proceso Auditado:</b> Procesos administrativos del programa de especialización en gerencia de proyectos				
<b>Responsable del proceso:</b> Coordinador del programa de Especialización en Gerencia de Proyectos				
<b>Nombre del auditor:</b>				
<b>Líder:</b>				
<b>Fecha programada de la auditoría</b> Del DD/MM/AA al DD/MM/AA ___/___/___ al ___/___/___		<b>Objetivo:</b> Determinar si el sistema de Gestión administrativa del programa de Especialización en Gerencia de Proyectos es acorde a los requisitos planificados por la Universidad CESMAG, si se han implementado y si se mantienen de manera eficaz.		
<b>Horas Auditadas:</b> ____:____ ____		<b>Alcance:</b> Evaluar la eficiencia, eficacia y efectividad de lo sistema de gestión administrativo e identificar oportunidades de mejora.		
RUBROS DE EVALUCIÓN				
REQUISITO	RESULTADO	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO	
			SI	NO
Requisitos relativos de la gestión auditada				
Requisitos técnicos				
Evaluación técnica				
ELABORÓ	REVISÓ		APROBÓ	
Nombre:	Nombre:	Nombre:		
Cargo:	Cargo:	Cargo:		
Fecha:	Fecha:	Fecha:		

# GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha Elaboración: 30/10/2022</b>
		<b>Vigente desde:</b>

<b>Proceso Auditado:</b> Procesos administrativos del programa de especialización en gerencia de proyectos		
<b>Responsable del proceso:</b> Coordinador del programa de Especialización en Gerencia de Proyectos		
<b>Nombre de los auditores</b>		
<b>Líder</b>		
1		
2		
3		
<b>Fecha programada de la auditoría</b> Del DD/MM/AA al DD/MM/AA __/__/__ al __/__/__	<b>Objetivo:</b> Definir las responsabilidades y requerimientos necesarios para la planificación, gestión y control de las auditorías internas al sistema de gestión de los procesos administrativos del programa de especialización en gerencia de proyecto, conforme a lo dispuesto por la institución en cuanto a normatividad aplicable, adoptada para a la gestión de la calidad en los procesos administrativos de la misma.	
<b>Horas Auditadas:</b> ____:____	<b>Alcance:</b> La presente auditoría se encuentra dirigida a la evaluación de los procesos administrativos del programa de especialización en gerencia de proyectos de la Universidad CESMAG que permitan determinar los procesos no conformes que afectan la eficiencia operacional y por ende la competitividad de la misma.	
<b>Dependencia o lugar donde se realizó la auditoría</b>	<b>Nombre del o los auditados</b>	<b>Fecha de visita</b> DD/MM/AA
<b>Criterios de la auditoría (Documentación analizada, norma, procedimiento o instructivo, etc)</b>		
<b>Hallazgos</b>		
<b>Observaciones</b>		
<b>Aspectos Relevantes</b>		
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades de mejoramiento (Debilidades)</b>	
<b>Conclusiones de la auditoría</b>		
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Nombre: Cargo: Fecha:	Nombre: Cargo: Fecha:	Nombre: Cargo: Fecha:

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

	<b>FORMATO DE PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD PERIODO 1 – 2023</b>	<b>Código:</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha Elaboración:</b> 30/10/2022
		<b>Vigente desde:</b>

<b>Proceso Auditado:</b> Procesos administrativos del programa de especialización en gerencia de proyectos					
<b>Responsable del proceso:</b> Coordinador del programa de Especialización en Gerencia de Proyectos					
<b>Nombre de los auditores</b>					
<b>Líder</b>					
<b>Fecha programada de la auditoría Del DD/MM/AA al DD/MM/AA</b>  _ / _ / _ al _  _ / _ / _		<b>Objetivo:</b> Definir las responsabilidades y requerimientos necesarios para la planificación, gestión y control de las auditorías internas al sistema de gestión de los procesos administrativos del programa de especialización en gerencia de proyecto, conforme a lo dispuesto por la institución en cuanto a normatividad aplicable, adoptada para a la gestión de la calidad en los procesos administrativos de la misma.			
<b>Horas Auditadas:</b>  _____ : _____		<b>Alcance:</b> La presente auditoría se encuentra dirigida a la evaluación de los procesos administrativos del programa de especialización en gerencia de proyectos de la Universidad CESMAG que permitan determinar los procesos no conformes que afectan la eficiencia operacional y por ende la competitividad de la misma.			
<b>N°</b>	<b>PUNTO DE LA NORMA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD</b>	<b>TIPO DE NO CONFORMIDAD</b>	<b>DESCRIPCION DE ACTIVIDADES</b>	<b>FECHA DE CUMPLIMIENTO</b>
<b>ELABORÓ</b>			<b>REVISÓ</b>		<b>APROBÓ</b>
Nombre: Cargo: Fecha:			Nombre: Cargo: Fecha:		Nombre: Cargo: Fecha:

# GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS


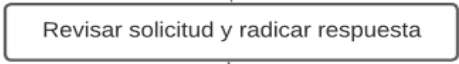
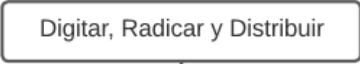
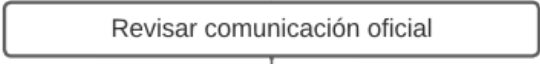
## 7.3 Formato proceso y procedimiento para gestión de PQRS

Para finalizar y no menos importante, se crea un formato que permita radicar las PQRS de los estudiantes, docentes y demás grupos de interés, proceso que, al ser gestionado de manera correcta, influye positivamente dentro de la gestión de la calidad del programa de Especialización en Gerencia de Proyectos de la Universidad CESMAG.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE PQRS</b>	Versión: 1
		Fecha: 30/10/2022

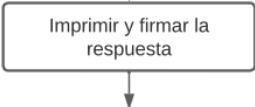
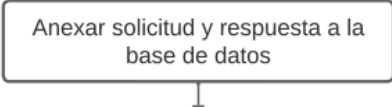

<b>Proceso /Área</b>	Programa de Especialización en Gerencia de Proyectos	<b>Fecha:</b>	<b>No De Inscripción</b>
<b>Objetivo</b>	Responder las consultas, peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias o sugerencias presentadas por la comunidad del programa de Especialización en Gerencia de Proyectos, mediante los canales de atención para cumplir con los requerimientos de la ciudadanía y lo establecido en la normatividad aplicable.		
<b>Alcance</b>	Recepción de las consultas, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias o sugerencias, continúa con la generación de la respuesta correspondiente y finaliza con el archivo de Derechos de Petición e Informes de seguimiento de PQRS. El procedimiento aplica para todos los procesos de los procesos administrativos del programa de EGP.		
<b>Responsable</b>	Coordinador del programa de Especialización en Gerencia de Proyectos		


### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Nº	RESPONSABLES	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Coordinador y Secretaria		Recibir la PQRS por los diferentes canales de atención, estas se ingresan y se radican. <b>Nota:</b> “Las únicas personas autorizadas para dar respuesta oficial a los ciudadanos son: responsables y/o Coordinador.
2	Coordinador E.G.P		Revisar el contenido de la solicitud y los datos anexos a la misma.
3	Secretaria		DIGITALIZAR, RADICAR Y DISTRIBUIR LA QUEJA O RECLAMO. En caso de que la queja se interponga contra un servidor de la Universidad, las mismas se escanean y radican, a la dependencia demandante.
4	Coordinador E.G.P / Secretaria		Revisión de comunicado oficial, realizar posibles cambios y anexar documentación si lo requiere.
			Una vez revisado el documento final, se realiza la impresión del mismo y



## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

<b>5</b>	Secretaria	 <pre> graph TD     A[Imprimir y firmar la respuesta] --&gt; B[ ]             </pre>	se gestiona la firma del coordinador para su respectiva entrega por medio digital o personal.
<b>6</b>	Secretaria	 <pre> graph TD     A[Anexar solicitud y respuesta a la base de datos] --&gt; B[ ]             </pre>	Una vez gestionada la entrega de la respuesta se solicita anexar la solicitud y la respuesta a la base de datos para llevar un registro de las mismas para la toma de acciones correctivas.
<b>7</b>	Coordinador de E.G.P / Secretaria	 <pre> graph TD     A[Consolidar información y hacer informe trimestral y Anual de las PQR] --&gt; B([Fin])             </pre>	Al finaliza cada semestre se debe consolidar todas las solicitudes a la base de datos y realizar un informe trimestral para la entrega a la alta dirección de la Universidad para anexar y general un plan de medidas correctivas.

	<b>FORMATO DE SOLICITUD DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE PQRS</b>	<b>Código:</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha Elaboración: 307/11/2022</b>
		<b>Vigente desde:</b>

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE PQRS**  
**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS**  
**PERIODO 1 – 2023**

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

<b>Proceso:</b> Procesos administrativos del programa de especialización en gerencia de proyectos				
<b>Responsable del proceso:</b> Coordinador del programa de Especialización en Gerencia de Proyectos				
<b>Objetivo:</b>	Dar solución y gestión a las consultas, peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias o sugerencias presentadas por la comunidad del programa de Especialización en Gerencia de Proyectos, mediante los canales de atención para cumplir con los requerimientos de la ciudadanía y lo establecido en la normatividad aplicable.			
<b>Alcance:</b>	Recepción de las consultas, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias o sugerencias, continúa con la generación de la respuesta correspondiente y finaliza con el archivo de Derechos de Petición e Informes de seguimiento de PQRS. El procedimiento aplica para todos los procesos de los procesos administrativos del programa de EGP.			
<b>Fecha de la solicitud:</b> ___/___/___			<b>Fecha de recibido:</b> ___/___/___	
<b>DATOS DEL SOLICITANTE</b>				
<b>Nombre y Apellido:</b>				
<b>Número de documento:</b>				
<b>Teléfono:</b>				
<b>Dirección:</b>				
<b>EN CALIDAD DE (Marque con x)</b>				
<b>Estudiante:</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Administrativo:</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Externo:</b>
<b>TIPO DE SOLICITUD (Marque con x)</b>				
<b>Peticiones</b>	<b>Quejas</b>	<b>Reclamos</b>	<b>Felicitaciones</b>	<b>Sugerencias</b>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD</b>				
<b>ANEXOS DE LA SOLICITUD (Documentos)</b>				
<b>Deseo recibir mi respuesta vía (Marque con x):</b>				
<b>Email</b>		<input type="checkbox"/>	<b>Presencial:</b>	

GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

<p><b>Firma:</b></p> <hr/> <p><b>C.c.</b></p> <hr/>	<p><b>Correo:</b></p>	
<b>DATOS DE QUIEN RECIBE LA SOLICITUD</b>		
<b>Nombre y Apellido</b>	<b>Dependencia</b>	<b>Firma</b>
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBO</b>
<p>Nombre:</p> <p>Cargo:</p> <p>Fecha:</p>	<p>Nombre:</p> <p>Cargo:</p> <p>Fecha:</p>	<p>Nombre:</p> <p>Cargo:</p> <p>Fecha:</p>

# GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

## 8. Plan de calidad

PLAN DE CALIDAD					
Actividad	Responsable	Documento de referencia	Variable a medir	Rango de control	Frecuencia de control
Selección de aspirantes que cumplen con los requisitos para ingreso al programa	Coordinación de la especialización	Formato de inscripción y consolidado de estudiantes inscritos al programa	Número de aspirantes inscritos al programa de especialización	Semestral	2 veces al año
Aplicación de entrevista presencial o virtual a los aspirantes	Coordinación de la especialización	Formato de entrevistas	Número de aspirantes admitidos al programa de especialización	Semestral	2 veces al año
Proceso de matrícula que incluye cargue de documentos en la plataforma	Secretaría de la especialización.	Formato de matrícula, Trámite de datos personales, formato de adición de asignaturas	Número de estudiantes matriculados al programa de especialización	Semestral	2 veces al año
Elección del mejor candidato docente	Vicerrectoría académica	Formato de hoja de vida, formato de entrevista, contrato, formato de asignación de espacios académicos	Calidad educativa impartida por el docente	Semestral	2 veces al año
Creación del plan de acción	Vicerrectoría Académica	Formato de plan de acción establecido por la Universidad	Número de estrategias propuestas vs número de estrategias cumplidas	Anual	1 vez al año
Cumplimiento de las directrices institucionales y generales	Ministerio de educación	Formatos de acreditación, Registró calificado	Porcentaje de cumplimiento de las directrices	Anual	1 vez al año
Verificación del cumplimiento del micro currículum	Docentes	Micro currículum, formato de asignación de materias, formato de asistencia, formato de calificaciones	Porcentaje de cumplimientos de las actividades propuestas	Anual	1 vez al año

# GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

## 9. Conclusiones

Basados en la entrevista realizada al Coordinador de la especialización, se ha previsto que carecen de la documentación de un proceso administrativo establecido, requerido para lograr una buena gestión de la calidad dentro de dicho proceso de la Especialización en Gerencia de Proyectos.

Dentro del programa de Especialización en Gerencia de Proyectos, no se encuentran documentadas las funciones o responsabilidades del coordinador para la gestión de calidad de los procesos administrativos de dicho programa, por ende, todo el manejo que se le brinda está sujeto a las actividades generales expuestas por la universidad.

Actualmente no se cuenta con un documento guía que permita definir las actividades que se deben controlar en el área administrativa, por parte del coordinador de la especialización o en apoyo con la secretaria.

Fundamentado en las respuestas obtenidas en la entrevista con el coordinador se ha establecido que los coordinadores de cada área cuentan con una disposición de trabajo de 15 horas por semana, el cual se considera insuficiente para lograr cumplir con las actividades planteadas a realizar por parte de la Universidad en cuanto a los procesos de formación y los procesos administrativos de la especialización.

Del mismo modo considerando las respuestas obtenidas por los estudiantes se ha determinado que el 22% de los mismos en algún momento han tenido la necesidad de presentar una PQRS, la cual no se ha logrado gestionar y satisfacer de manera correcta, debido a la falta de documentación de los procedimientos para la recepción y manejo de este tipo de peticiones.

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

De la misma manera, se logró determinar que el 4.9% de los estudiantes han presentado inconvenientes al momento de recibir información, esto debido a que el procedimiento existente es ineficiente y se requiere de la modificación del mismo para lograr satisfacer las necesidades del usuario y generar excelentes políticas de calidad administrativa dentro de la facultad.

Actualmente dentro del programa de Especialización en Gerencia de Proyectos no se tiene documentado un instrumento que permita evaluar el nivel de satisfacción de estudiantes, siendo este uno de los factores claves para la gestión de calidad del proceso administrativo.

Por otro lado, analizando las respuestas obtenidas durante el proceso de entrevista con el Coordinador del programa de Especialización en Gerencia de Proyectos se ha determinado que pese al gran esfuerzo realizado y la dedicación por parte del mismo, no se logra cumplir con el 100% de las actividades que demanda el programa de Especialización en Gerencia de Proyectos, así como también la demanda de atención a estudiantes es baja puesto que no se encuentran establecidas las rutas y pautas que se deben realizar para lograr un servicio apropiado que satisfaga las necesidades de los usuarios.

De acuerdo con lo expuesto anteriormente se ha llegado a la conclusión de que se requiere de la identificación, planeación, gestión y control de los procesos administrativos del programa de Especialización en Gerencia de Proyectos de la Universidad Cesmag, para de este modo mejorar los indicadores de calidad de dicho programa, logrando satisfacer las necesidades de los usuarios, lo cual aumentará la calidad educativa de esta Universidad.

# GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

## 10. Recomendaciones

Una vez finalizado el proyecto y evaluado los resultados se ha identificado que, para lograr el cumplimiento del objetivo de gestión de calidad en cuanto al control de los procesos administrativos del programa de Especialización en Gerencia de Proyectos, se deberá planificar un procedimiento que tenga en cuenta la asignación de roles y responsabilidades del personal administrativo de dicho programa.

Así como también se requiere de la documentación del procedimiento para realizar la asignación de funciones claras para el coordinador de dicho programa y crear procedimientos claros para el manejo de estudiantes.

De igual forma se requiere de realizar la documentación de los procedimientos de gestión de PQRS y otros procedimientos que requieran de la atención y dedicación para lograr mejores resultados dentro de dicho programa.

Elaborar desde la alta dirección con la participación de la coordinación de la especialización en Gerencia de Proyectos el plan de calidad con los requisitos y soportes de dicho cumplimiento con respecto a los interesados.

Una vez levantado el procedimiento es recomendable realizar la divulgación a estudiantes y docentes por medio de un proceso de inducción, para que cada uno de ellos conozca que, como, cuando, por medio de quién, se están realizando dichas gestiones.

Se recomienda la creación de los manuales de perfiles de cargos para poder definir de manera estructurada y detallada, toda la información correspondiente a los perfiles de puestos de la universidad, para que puedan ser divulgados a quien corresponda, con la entrega de una copia.

Se recomienda trabajar y realizar más procedimientos y procesos, necesarios para la gestión de calidad de la especialización en Gerencia de Proyectos, que lastimosamente no pudieron trabajarse en esta investigación por cuestiones de tiempo.

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

El plan de acción presentado en este proyecto, se realiza de modo básico inicial de aplicación del proyecto, es por eso, que se sugiere complementar con las demás actividades identificadas en su momento.

Se recomienda una revisión y evaluación constante de la gestión de calidad del área administrativa que se relaciona con el proceso investigativo, tanto en procesos, procedimientos, actividades que se realizan, como en recursos humanos, a fin de atender todas las necesidades que se encuentran en constante cambio, cada que ingresa o sale un nuevo grupo de estudiantes.

Es necesario ampliar los mecanismos de difusión de la información referente al proceso administrativo, tales como información de matrícula, micro currículo, solicitudes, quejas, peticiones, reclamos y felicitaciones tanto para estudiantes, como para docentes, a fin de reducir los tiempos de gestión y lograr un mejoramiento en la organización de los demás recursos implementados en este proceso.

Resulta importante asegurar el proceso de gestión de calidad, mediante una evaluación constante de las funciones, actividades, asesorías, acompañamiento, evaluaciones que desempeñan docentes y estudiantes, con el fin de evidenciar cuales son los aspectos que se han visto mejorados, los que se deben fortalecer y los que se deben restringir o eliminar.



# GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

## 11. Referencia

Aguilera, R. (11 de Julio de 2019). *Aseguramiento de la calidad de la educación superior*.

Obtenido de Aseguramiento de la calidad de la educación superior.:

<https://www.iesalc.unesco.org/ess/index.php/ess3/article/view/36>

Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Prentice Hall.

Consejo Nacional de Acreditación . (Agosto de 2008). *Lineamientos para la Acreditación de*

*Alta Calidad de Programas de Maestría y Doctorado*. Obtenido de Lineamientos

para la Acreditación de Alta Calidad de Programas de Maestría y Doctorado:

<https://acortar.link/x5poKW>

Díaz Obregón, K. B. (12 de Diciembre de 2018). *Dirección de Proyectos del estudio de*

*factibilidad para la creación de un instituto de educación superior tecnológico en*

*Lima metropolitana, bajo estándares del PMI*. Obtenido de Dirección de Proyectos

del estudio de factibilidad para la creación de un instituto de educación superior

tecnológico en Lima metropolitana, bajo estándares del PMI:

<https://acortar.link/LGwhZn>

Felix, V. (10 de Julio de 2012). *Proyectics: Entregables*. Obtenido de Proyectics:

Entregables: <https://acortar.link/A2lx1W>

Gómez Escobar, E. L., Rosales Moncayo, J. P., & Coral Pinta, M. V. (2017). *Propuesta de*

*gestión de calidad para los proyectos de investigación de grado de título profesional*

*del programa de contaduría pública en la institución universitaria CESMAG*.

Obtenido de Propuesta de gestión de calidad para los proyectos de investigación de

grado de título profesional del programa de contaduría pública en la institución

universitaria CESMAG: <https://acortar.link/noHO5d>

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

Gomez, C., & Tuiran, Y. (08 de Noviembre de 2019). *Diagnostico para mejorar los procesos de gestión de proyectos de la Empresa A2 Arquitectura S.A.S basado en los cinco grupos de procesos de la guía de PMBOK® 6ta ed.* Obtenido de Diagnostico para mejorar los procesos de gestión de proyectos de la Empresa A2 Arquitectura S.A.S basado en los cinco grupos de procesos de la guía de PMBOK® 6ta ed.: <https://acortar.link/zdjnXL>

Hernández Samperi, R. (2014). Alcance de la investigación. En R. Hernández-Sampieri, C. Fernández-Collado, & P. Baptista-Lucio, *Definición del alcance de la investigación que se realizará: exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo* (págs. 88 - 101). México: México: McGraw-Hill.

Instituto Colombiano de normas técnicas y certificación (ICONTEC). (2015). *Norma Técnica Colombiana ISO 9001. Sistema de gestión de calidad. Requisitos* . Bogotá: ICONTEC.

Lledó, P. (2017). *Director de proyectos: Cómo aprobar el examen PMP® sin morir en el intento*. USA: Copyright © Pablo Lledó.

Maranto Rivera, M., & Gonzáles Fernández , M. E. (Febrero de 2015). *Fuentes de información* . Obtenido de Fuentes de información : <https://acortar.link/XRmsu>

Medina Orozco , L. A. (28 de Marzo de 2022). La acreditación en alta calidad de la Educación Superior. Expectativas, efectos y retos. *Revista Electrónica en Educación y Pedagogía*. Mexico, Mexico, Mexico.

Miguel, R. B. (2021 de Enero de 07). *La gestión de supuestos durante el desarrollo de proyectos* . Obtenido de La gestión de supuestos durante el desarrollo de proyectos : <https://acortar.link/XNuqfv>

Nelly, A. (18 de Diciembre de 2018). *Que son los supuestos de proyectos* . Obtenido de Que son los supuestos de proyectos : <https://acortar.link/veYbHt>

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

Paredes Gómez, C. (20 de Abril de 2020). *La educación posgradual en Colombia*. Obtenido

de La educación posgradual en Colombia:

<https://www.vanguardia.com/economia/posgrados/opinion-XY2144770>

PMI. (2017). *Guía del PMBOK*.

Project Management Institute. (2021). *El estándar para la dirección de proyectos y guía de*

*los fundamentos para la dirección de proyectos PMBOK*. Pennsylvania: Newtown

Square, Pennsylvania: Project Management Institute, Inc.

Project Management Institute, Inc. (2017). *Guía de los fundamentos para la dirección de*

*proyectos PMBOK*. Project Management Institute, Inc.

RAMOS, C. A. (Enero - Julio de 2015). *Los paradigmas de la investigación científica*.

Obtenido de Los paradigmas de la investigación científica:

[http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015\\_1/Carlos\\_Ramos.p](http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf)

[df](http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf)

Torres Vásquez, D. A. (2013). *Propuesta de mejora del sistema de gestión de la calidad del*

*centro de educación en salud "CEDES"*. Obtenido de Propuesta de mejora del

sistema de gestión de la calidad del centro de educación en salud "CEDES".:

<https://acortar.link/yZllzt>

Universidad de los Andes . (s.f.). *Objetivos de Desarrollo Sostenible ONU*. Obtenido de

Objetivos De Desarrollo Sostenible ONU: <https://acortar.link/DXcLTb>

Betancourt, D. F. (2015). *Planificación táctica desde ISO 9001: Cómo caracterizar un*

*proceso*. Obtenido de *Ingenio Empresa*

Instituto Geográfico Agustín Codazzi (2022) *Matriz de partes interesadas. Comprensión de*

*las necesidades y expectativas de las partes interesadas*.

Instituto Europeo de Posgrado (2018) *Que es el plan de calidad de un proyecto*

# GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

## Anexos

### Anexo A

#### Constitución del proyecto

<b>ACTA DEL PROYECTO</b>	
<b>Formaliza la existencia del proyecto y confiere al director de proyecto la autoridad para asignar los recursos de la organización a las actividades del proyecto. Beneficio directo: inicio claro y límites del proyecto bien definidos.</b>	
<b>Fecha</b>	<b>Nombre de Proyecto</b>
02/06/2022	Propuesta de Gestión de Calidad bajo metodología PMI para el proceso administrativo de la especialización en Gerencia de Proyectos de la Universidad CESMAG.
<b>Áreas de conocimiento procesos:</b>	<b>Área de aplicación (Sector / Actividad):</b>
<b>Grupos de Procesos:</b> Inicio – Planeación.  <b>Áreas de Conocimiento:</b> Gestión de Calidad.	<b>Sector Educativo</b> <b>Actividad Formación Post gradual</b>
<b>Fecha de inicio del proyecto</b>	<b>Fecha tentativa de finalización del proyecto</b>
27/05/2022	05/11/2022
<b>Objetivos del proyecto (general y específicos)</b>	
<b>Objetivo General</b>  Elaborar una propuesta de Gestión de Calidad bajo la metodología del PMI para el proceso administrativo de la Especialización en Gerencia de Proyectos de la Universidad CESMAG.	
<b>Objetivos específicos</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● Identificar la situación actual del proceso administrativo de la Especialización en Gerencia de Proyectos de la Universidad CESMAG</li><li>● Determinar la planificación de calidad que permita la identificación de requisitos y métricas para su ejecución.</li><li>● Desarrollar la gestión de calidad para el cumplimiento de los requisitos de la misma.</li><li>● Proponer las actividades que permitan asegurar el cumplimiento de las políticas de gestión de calidad con los planes de mejora continua.</li></ul>	
<b>Justificación o propósito del proyecto (Aporte y resultados esperados)</b>	
Según la guía del PMBOK® “la Gestión de calidad es un área del conocimiento que aborda la calidad tanto de la gestión del proyecto como la de sus entregables”. Es por ello que, con el paso del tiempo, el tema de la competitividad ha ido creciendo dentro de las empresas de todos los sectores económicos, debido al nivel de competitividad y del mercado que cada vez es más reducido, las empresas, instituciones, asociaciones, deben buscar mecanismos o generar estrategias que los distinguan entre los demás y les den un valor agregado a los productos o servicios que ofrecen.	

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

La Universidad CESMAG es una institución de educación privada dedicada a brindar servicios académicos, que mira en la calidad más que una opción, una necesidad para mantenerse en el mercado educativo brindando a sus clientes o usuarios un servicio eficiente que cumpla con sus requerimientos. Para lo cual toma como referencia la norma “NTC ISO: 9001:2015 para el diagnóstico, aplicación, seguimiento, evaluación y análisis de la transformación necesaria o pertinente en el ámbito de gestión institucional, procurando la mejora continua de cada uno de ellos.”

Basados en las políticas de la institución y su interés hacia el mejoramiento continuo, se hace necesario desarrollar un proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la metodología del PMI para el proceso administrativo de la Especialización de Gerencia de Proyectos, puesto que es la metodología más completa y acertada para este tipo de propuestas, logrando con esto actualizar y convertir a la institución educativa y a su programa en un ente a la vanguardia en calidad dentro de la prestación de sus servicios, además que cumpla con las políticas de calidad de la institución.

### **Descripción del producto o servicio que generará el proyecto – Entregables finales del proyecto**

#### **ENTREGABLE 1:** Informe de entrevista

El objetivo de la entrevista a realizarse es recolectar información de primera mano para identificar la situación actual del proceso administrativo que realizan dentro de la Especialización en Gerencia de Proyectos de la Universidad CESMAG. La entrevista es dirigida al director de la especialización de Gerencia de Proyectos.

#### **ENTREGABLE 2:** Documento

Este documento contempla los requisitos y métricas necesarias para la ejecución del plan de Gestión de calidad bajo la metodología PMI para el proceso administrativo de la especialización en Gerencia de Proyectos, con el fin de garantizar el cumplimiento de las mismas.

#### **ENTREGABLE 3:** Plan de acción

Con el plan de acción se pretende desarrollar las actividades necesarias para el logro de los objetivos específicos planteados, de tal manera que se obtenga como producto el cumplimiento de las políticas de gestión de calidad con los planes de mejora continua.

### **Supuestos**

- Existe voluntad por parte de los interesados para el desarrollo de la propuesta.
- Se posee con el presupuesto necesario.
- Se cuenta con la autorización para la adquisición de información y los conocimientos para el desarrollo de la propuesta.
- Dentro del desarrollo de la propuesta se logrará un impacto positivo en el manejo de la gestión de calidad para el proceso administrativo.
- Se obtendrá un amplio beneficio económico para la institución de educación.
- Existirá gran aceptación por parte de la comunidad educativa, administrativa y población interesada.

### **Restricciones**

- Riesgo del cambio del director de la Especialización.

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

<ul style="list-style-type: none"> <li>● Deserción estudiantil de alguno de los directores de proyecto.</li> <li>● Posibilidad de retornar a las actividades virtuales a causa de alguna contingencia.</li> <li>● Incumplimiento en los tiempos de entrega por imprevistos internos o externos.</li> </ul>																														
<p><b>Identificación riesgos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Si la información y documentación no es facilitada, se afectaría la calidad, el plazo y el costo de la presentación de la propuesta.</li> <li>● Si el cronograma de la propuesta no se cumple, se afectaría el logro de los objetivos en el tiempo establecido.</li> <li>● Si el presupuesto del desarrollo de la propuesta resulta escaso, podría afectar el alcance y el tiempo establecido.</li> </ul>																														
<p><b>Presupuesto</b></p> <p>Para el desarrollo de esta propuesta se plantea el siguiente presupuesto:  Impresiones: 5.000  Traslados: 20.000  Honorarios de los directores del proyecto: 6.000.000  Imprevistos: 5% del total del presupuesto 301.250</p> <p>El total del presupuesto para el desarrollo de la propuesta es de: seis millones trescientos veintiséis mil doscientos cincuenta pesos m/c (\$6.326.250)</p>																														
<p><b>Principales hitos y fechas</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 35%;">Nombre hito</th> <th style="width: 35%;">Fecha inicio</th> <th style="width: 30%;">Fecha final</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Primera etapa, entrega de la propuesta</td> <td>27/05/2022</td> <td>02/06/2022</td> </tr> <tr> <td>Aprobación de la propuesta</td> <td>02/06/2022</td> <td>03/06/2022</td> </tr> <tr> <td>Asignación de asesor</td> <td>05/08/2022</td> <td>26/11/2022</td> </tr> <tr> <td>Desarrollo del primer objetivo</td> <td>06/08/2022</td> <td>31/08/2022</td> </tr> <tr> <td>Desarrollo del segundo y tercer objetivo</td> <td>01/09/2022</td> <td>30/09/2022</td> </tr> <tr> <td>Desarrollo del cuarto objetivo</td> <td>01/10/2022</td> <td>31/10/2022</td> </tr> <tr> <td>Sustentación de la propuesta</td> <td>26/11/22</td> <td>26/11/22</td> </tr> <tr> <td>Entrega informe final</td> <td>26/11/22</td> <td>26/11/22</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Nombre hito	Fecha inicio	Fecha final	Primera etapa, entrega de la propuesta	27/05/2022	02/06/2022	Aprobación de la propuesta	02/06/2022	03/06/2022	Asignación de asesor	05/08/2022	26/11/2022	Desarrollo del primer objetivo	06/08/2022	31/08/2022	Desarrollo del segundo y tercer objetivo	01/09/2022	30/09/2022	Desarrollo del cuarto objetivo	01/10/2022	31/10/2022	Sustentación de la propuesta	26/11/22	26/11/22	Entrega informe final	26/11/22	26/11/22			
Nombre hito	Fecha inicio	Fecha final																												
Primera etapa, entrega de la propuesta	27/05/2022	02/06/2022																												
Aprobación de la propuesta	02/06/2022	03/06/2022																												
Asignación de asesor	05/08/2022	26/11/2022																												
Desarrollo del primer objetivo	06/08/2022	31/08/2022																												
Desarrollo del segundo y tercer objetivo	01/09/2022	30/09/2022																												
Desarrollo del cuarto objetivo	01/10/2022	31/10/2022																												
Sustentación de la propuesta	26/11/22	26/11/22																												
Entrega informe final	26/11/22	26/11/22																												

<p><b>Información histórica relevante</b></p> <p>De acuerdo con Nandar (2012) a los 20 años de liderar los procesos de formación a nivel tecnológico en el sur occidente colombiano, era un anhelo de la comunidad académica del CESMAG lograr el cambio de carácter académico de Institución Tecnológica a Institución Universitaria, para cuyo objetivo se habían realizado esfuerzos liderados por el Padre Anselmo Cardona Vultaggio, quien inició el proceso debidamente autorizado. Así, el 31 de julio de 2002, la comunidad universitaria recibió con gran alborozo la notificación de la Resolución 1853 por medio de la cual el MEN autorizó el cambio de carácter académico del CESMAG de Institución Tecnológica a Institución Universitaria, para posteriormente el 12 de abril del 2019, el Ministerio</p>
--

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

de Educación Nacional decide reconocer a la Institución Universitario como Universidad CESMAG – UNICESMAG.

La calidad es el primer propósito institucional, para cuyo cumplimiento esta dirigidos todos los esfuerzos y políticas en cuanto a acreditación y certificación. En esta perspectiva, la Universidad CESMAG, dentro del propósito de la calidad educativa, acoge rasgos gerenciales estratégicos, dinamizadores de su estructura y con perspectiva de futuro, que aseguren la sostenibilidad institucional, lo mismo que la enseñanza, formación, investigación y servicio a la comunidad.

La universidad CESMAG realizó la gestión para la implementación del posgrado de ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS la cual fue otorgada por el ministerio el 04/09/2015 mediante la resolución 13914 que tiene como objetivo Formar especialistas en gerencia de proyectos, competentes en las diferentes áreas de gestión como costos, talento humano, riesgos y adquisiciones, para atender las exigencias de alta calidad del entorno local, nacional e internacional con responsabilidad social y visión humanística.

### Identificación de grupos de interés (involucrados)

#### Involucrados Directos:

- Directores de proyecto
- Asesor del proyecto
- Rector de la Universidad
- Vicerrectores
- Docentes
- Director de la Especialización de Gerencia de Proyectos
- Departamento de Postgrados
- Universidad Cesmag en general

#### Involucrados Indirectos:

- Habitantes del municipio de Pasto y sus alrededores.
- Comunidad educativa y administrativa.

**Director de proyecto:**

**Daniela Ortega Rodríguez**

**Firma:**

**Dayerline Elizabeth Guancha Navarro**

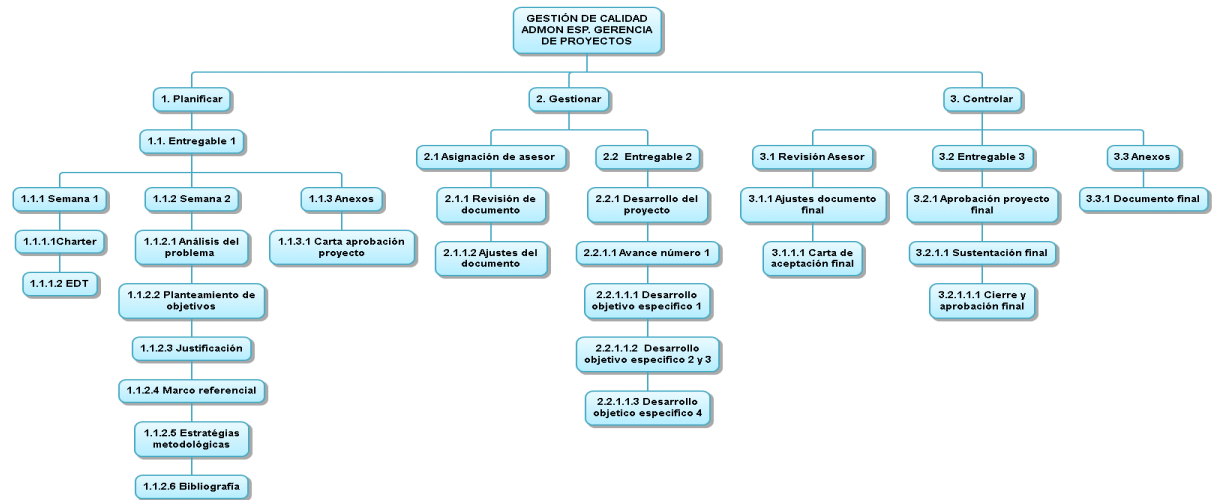
**Autorización de:**

**Firma:**

# GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

## Anexo B

### WBS (EDT)

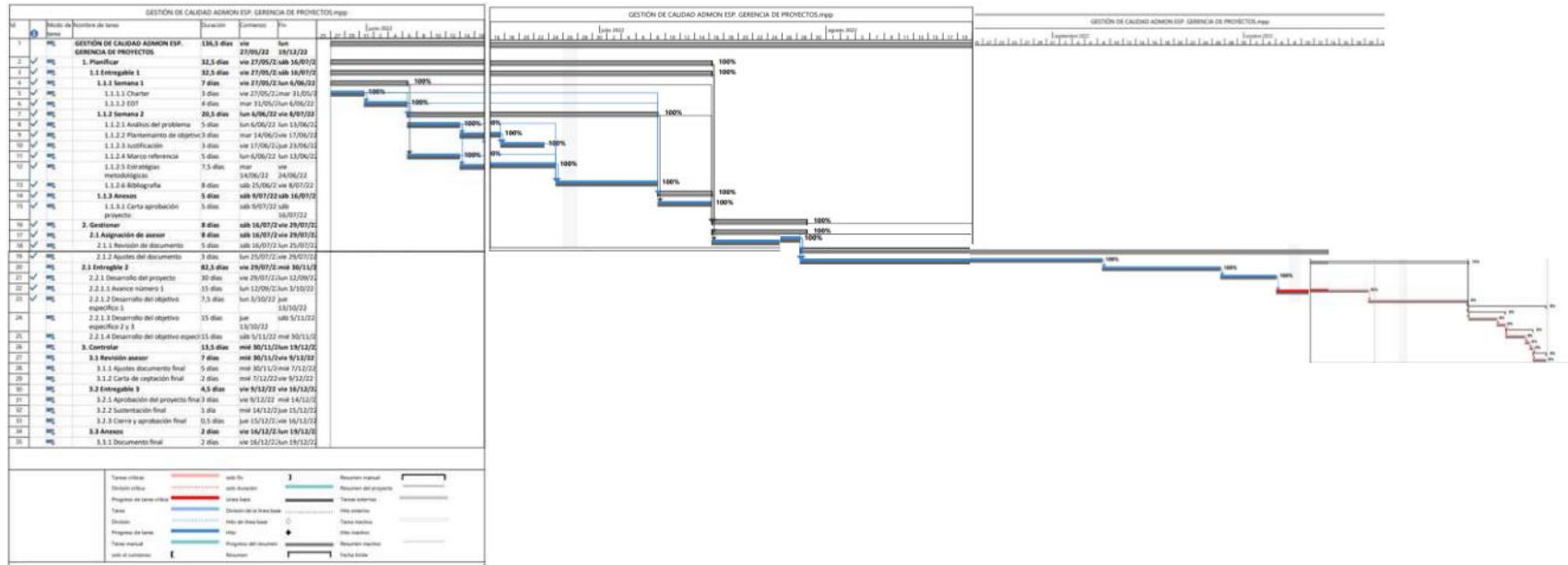




# GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

## Anexo C

### Cronograma



Fuente: Elaboración Propia

GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

Anexo D

Matriz de Impacto


Tipo De Impacto	Atributos Ítems	Impacto Positivo	Impacto Negativo	Reversible	Irreversible	Temporal	Permanente	Menor	Moderada	Mayor	Alta	Media	Baja
		Carácter	Reversibilidad		Duración		Importancia			Magnitud			
Ambiental	Reutilización de materiales	x		x			x			x	x		
	Prevención y gestión de la contaminación	x		x			x		x			x	
Cultural	Trabajo y condiciones laborales		x		x		x			x		x	
	Sistemas políticos		x	x		x			x			x	
	Tasas de empleo, desempleo	x		x		x				x	x		
	Derechos humanos	x		x		x				x		x	
Social	Política de los recursos humanos	x			x	x			x				x
	Prestación de servicios		x	x		x				x	x		
	Optimización de recursos	x			x		x			x	x		
	Aumentar la eficiencia laboral	x		x			x			x	x		

Fuente: Propia

# GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

## Anexo E

### Entrevista Estructurada

	<p style="text-align: center;"><b>UNIVERSIDAD CESMAG</b> <b>ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS</b> <b>TRABAJO DE GRADO APLICADO</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>Propuesta de Gestión de Calidad bajo metodología PMI para el proceso Administrativo de la Especialización en Gerencia de Proyectos de la Universidad CESMAG</b> <b>ENTREVISTA ESTRUCTURADA</b></p>	
<p><b>Dirigida a:</b> Coordinador de la Especialización en Gerencia de Proyectos de la Universidad Cesmag</p>	
<p><b>Objetivo:</b> La presente entrevista es realizada a los miembros del área administrativa de la Especialización en Gerencia de Proyectos, con el fin de realizar identificar la situación actual del proceso administrativo de la Especialización en Gerencia de Proyectos de la Universidad CESMAG</p>	
<p><b>CUESTIONARIO DE PREGUNTAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. ¿Actualmente, la Especialización en Gerencia de Proyectos tiene documentado un proceso administrativo?</li><li>2. ¿El programa de especialización en Gerencia de Proyectos ha determinado las actividades que se deben controlar en el proceso administrativo?</li><li>3. ¿Actualmente en la especialización se han identificado controles pertinentes para el proceso administrativo? ¿Cuáles?</li><li>4. ¿Dentro del programa se han identificado los riesgos que se presentan en el área administrativa?</li><li>5. ¿Qué registros manejan en la especialización para los procesos administrativos?</li><li>6. ¿Cuál es el objetivo del proceso administrativo de la especialización?</li><li>7. ¿Cuál es el alcance del proceso administrativo de la especialización? ¿Dónde inicia y dónde termina ese alcance?</li><li>8. Entendiendo como proveedor interno a los trabajadores de la empresa que deben entregar un determinado producto o servicio en un plazo determinado, por ejemplo, los departamentos que crean informes financieros o estudios de mercado. Y entendiendo como proveedor externo aquellas personas ajenas a su proyecto o empresa que te ayudarán a lograr metas a largo o corto plazo. ¿Cuáles o quiénes son los proveedores internos y externos de información que se maneja en el proceso administrativo?</li><li>9. Entendiendo como entrada cualquier elemento, ya sea interno o externo al proyecto, que sea requerido por un proceso antes de que el proceso continúe. Puede ser una salida de un</li></ol>	

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

proceso predecesor y entendiendo como salida los insumos para los procesos de monitorear y controlar el trabajo, control integrado de cambios y cierre de fase o proyecto que resulta después de un proceso de transformación de la entrada. ¿Cuáles son las entradas y las salidas que se manejan en el proceso administrativo del programa de especialización en Gerencia de Proyectos?


10. ¿El programa de Gerencia de Proyectos en sus procesos administrativos realiza actividades de evaluación de satisfacción a estudiantes?
11. ¿Manejan algún procedimiento de recepción y gestión de PQRS? ¿Cómo es el proceso?
12. ¿Desde la dirección de la Especialización en Gerencia de Proyectos, utilizan métodos para evaluar la mejora de los procesos de gestión, tales como autoevaluaciones? ¿Cuáles otros?
13. ¿Qué información deben de reportar a la alta dirección de la universidad?
14. ¿Qué información deben de reportar al Ministerio de Educación?
15. ¿El liderazgo y el compromiso desde la dirección han permitido la comprensión de las necesidades y expectativas actuales y futuras de los estudiantes y partes interesadas?
16. ¿Maneja el área administrativa acciones correctivas y preventivas que permiten el control en la ocurrencia de las no conformidades? ¿Cuáles y cómo se gestionan?

Entendida como No Conformidad el incumplimiento de un requisito preestablecido, pudiendo ser estos requisitos de diferente origen: externos (incumplimiento de legislación, una norma ISO, requerimientos de un proveedor) ó internos (incumplimientos de procedimientos internos de la empresa, requisitos internos definidos en los sistemas de gestión, etc)

17. ¿Desde el proceso administrativo el programa cómo maneja las necesidades de los estudiantes?

### Anexo F

#### *Encuesta estructurada*

	<b>UNIVERSIDAD CESMAG ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS TRABAJO DE GRADO APLICADO</b>
Propuesta de Gestión de Calidad bajo metodología PMI para el proceso Administrativo de la Especialización en Gerencia de Proyectos de la Universidad CESMAG	
<b>ENCUESTA A LOS ESTUDIANTES DE PRIMER Y SEGUNDO SEMESTRE DE LA ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS</b>	
La presente encuesta es realizada a los estudiantes de primer y segundo semestre de la Especialización en Gerencia de Proyectos, con el propósito de obtener información sobre el conocimiento, ejecución y proceso de gestión de calidad, para así poder analizarla de manera eficaz y poder cumplir con el objetivo #1 de nuestro trabajo de grado aplicado mencionado anteriormente.	

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

### CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

1. Nombre del encuestado \_\_\_\_\_
2. ¿A qué semestre de la especialización pertenece?
  - a. Primero
  - b. Segundo
3. ¿Tiene conocimiento usted si dentro de la especialización manejan algún proceso de gestión de calidad?
  - a. Si
  - b. No
4. ¿En el momento de su inscripción a la especialización, usted recibió una buena atención y guía de parte del área administrativa de la misma? (Coordinador y secretaria)
  - a. Si
  - b. No
  - c. La atención fue regular
5. ¿Tiene conocimiento usted, si dentro de la coordinación de la especialización en gerencia de proyectos, se maneja un programa de PQRS?
  - . Si
  - a. No
  - b. Tal vez
6. ¿Desde el punto de vista administrativo, en algún momento usted ha tenido la necesidad de presentar un PQRS dentro del programa de especialización en Gerencia de Proyectos?
  - a. Si
  - b. No
7. Con base a la anterior respuesta ¿Cuál fue o cree que es la manera de direccionarla?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
8. ¿Su solicitud, queja, petición o reclamo, fue recibida y atendida de la manera correcta y en el tiempo estipulado?
  - a. Si
  - b. No
9. Con base a lo anterior justifique su respuesta  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
10. ¿Cómo valora la amabilidad y disponibilidad de las personas encargadas del área administrativa de la especialización en Gerencia de Proyectos? su respuesta
  - a. Mala

## GESTIÓN DE CALIDAD ADMÓN ESP. GERENCIA DE PROYECTOS

- b. Regular
- c. Buena
- d. Excelente

**11.** ¿Qué aspectos administrativos cree usted que debe mejorar, tener en cuenta e implementar la coordinación de la especialización?

---

---

**12.** Desde la administración de la Especialización en Gerencia de Proyectos le informan las fechas, eventos y plazos de las actividades correspondientes a matrícula y la gestión de la misma

- a. Si
- b. No

 <p>UNIVERSIDAD <b>CESMAG</b> NIT: 800.109.387-7 VIGILADA MINEDUCACIÓN</p>	<b>CARTA DE ENTREGA TRABAJO DE GRADO O TRABAJO DE APLICACIÓN – ASESOR(A)</b>	<b>CÓDIGO:</b> AAC-BL-FR-032
		<b>VERSIÓN:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 09/JUN/2022

San Juan de Pasto, 15 de noviembre de 2022

Biblioteca  
**REMIGIO FIORE FORTEZZA OFM. CAP.**  
Universidad CESMAG  
Pasto


Saludo de paz y bien.

Por medio de la presente se hace entrega del Trabajo de Grado / Trabajo de Aplicación denominado **PROPUESTA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO METODOLOGÍA PMI PARA EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS DE LA UNIVERSIDAD CESMAG**, presentado por el (los) autor(es) **DANIELA ORTEGA RODRÍGUEZ** y **DAYERLINE ELIZABETH GUANCHA NAVARRO** del Programa Académico **ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS** al correo electrónico [biblioteca.trabajosdegrado@unicesmag.edu.co](mailto:biblioteca.trabajosdegrado@unicesmag.edu.co). Manifiesto como asesor(a), que su contenido, resumen, anexos y formato PDF cumple con las especificaciones de calidad, guía de presentación de Trabajos de Grado o de Aplicación, establecidos por la Universidad CESMAG, por lo tanto, se solicita el paz y salvo respectivo.

Atentamente,



-----  
**DIANA GICELA VILLOTA ORTEGA**  
C.C 27090031  
Especialización en Gerencia de Proyectos  
3206818809  
[dgvillota@unicesmag.edu.co](mailto:dgvillota@unicesmag.edu.co)


 <b>UNIVERSIDAD CESMAG</b> <small>NIT: 800.109.387-7 VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	<b>AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO O TRABAJOS DE APLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO:</b> AAC-BL-FR-031
		<b>VERSIÓN:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 09/JUN/2022

<b>INFORMACIÓN DEL (LOS) AUTOR(ES)</b>	
<b>Nombres y apellidos del autor:</b> Daniela Ortega Rodríguez	<b>Documento de identidad:</b> 1.004.731.026 de San Pablo, Nariño
<b>Correo electrónico:</b> Daniortegar47@gmail.com	<b>Número de contacto:</b> 3135659775
<b>Nombres y apellidos del autor:</b> Dayerline Elizabeth Guancha Navarro	<b>Documento de identidad:</b> 1.087.961.136 de Yacuanquer, Nariño
<b>Correo electrónico:</b> Elizabethguancha2698@gmail.com	<b>Número de contacto:</b> 3164897978
<b>Nombres y apellidos del autor:</b>	<b>Documento de identidad:</b>
<b>Correo electrónico:</b>	<b>Número de contacto:</b>
<b>Nombres y apellidos del autor:</b>	<b>Documento de identidad:</b>
<b>Correo electrónico:</b>	<b>Número de contacto:</b>
<b>Nombres y apellidos del asesor:</b> Diana Gicela Villota Ortega	<b>Documento de identidad:</b> 27090031
<b>Correo electrónico:</b> dgvillota@unicesmag.edu.co	<b>Número de contacto:</b> 3206818809
<b>Título del trabajo de grado:</b> Propuesta de Gestión de Calidad bajo metodología PMI para el proceso administrativo de la especialización en Gerencia de Proyectos de la Universidad CESMAG	
<b>Facultad y Programa Académico:</b> Facultad de Ciencias Administrativas y Contables Especialización en Gerencia de Proyectos	

En mi (nuestra) calidad de autor(es) y/o titular (es) del derecho de autor del Trabajo de Grado o de Aplicación señalado en el encabezado, confiero (conferimos) a la Universidad CESMAG una licencia no exclusiva, limitada y gratuita, para la inclusión del trabajo de grado en el repositorio institucional. Por consiguiente, el alcance de la licencia que se otorga a través del presente documento, abarca las siguientes características:

- a) La autorización se otorga desde la fecha de suscripción del presente documento y durante todo el término en el que el (los) firmante(s) del presente documento conserve (mos) la titularidad de los derechos patrimoniales de autor. En el evento en el que deje (mos) de tener la titularidad de los derechos patrimoniales sobre el Trabajo de Grado o de Aplicación, me (nos) comprometo (comprometemos) a informar de manera inmediata sobre dicha situación a la Universidad CESMAG. Por consiguiente, hasta que no exista comunicación escrita de mi(nuestra) parte informando sobre dicha situación, la Universidad CESMAG se encontrará debidamente habilitada para continuar con la publicación del Trabajo de Grado o de Aplicación dentro del repositorio institucional. Conozco(conocemos) que esta autorización podrá revocarse en cualquier momento, siempre y cuando se eleve la solicitud por escrito para dicho fin ante la Universidad CESMAG. En estos eventos, la Universidad CESMAG cuenta con el plazo de un mes después de recibida la petición, para desmarcar la visualización del Trabajo de Grado o de Aplicación del repositorio institucional.



 <b>UNIVERSIDAD CESMAG</b> <small>NIT: 800.109.387-7 VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	<b>AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO O TRABAJOS DE APLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO:</b> AAC-BL-FR-031
		<b>VERSIÓN:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 09/JUN/2022

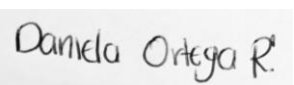
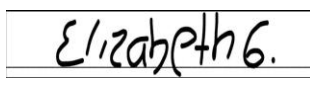
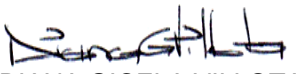
- b) Se autoriza a la Universidad CESMAG para publicar el Trabajo de Grado o de Aplicación en formato digital y teniendo en cuenta que uno de los medios de publicación del repositorio institucional es el internet, acepto(amos) que el Trabajo de Grado o de Aplicación circulará con un alcance mundial.
- c) Acepto (aceptamos) que la autorización que se otorga a través del presente documento se realiza a título gratuito, por lo tanto, renuncio(amos) a recibir emolumento alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y/o cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente autorización y de la licencia o programa a través del cual sea publicado el Trabajo de grado o de Aplicación.
- d) Manifiesto (manifestamos) que el Trabajo de Grado o de Aplicación es original realizado sin violar o usurpar derechos de autor de terceros y que ostento(amos) los derechos patrimoniales de autor sobre la misma. Por consiguiente, asumo(asumimos) toda la responsabilidad sobre su contenido ante la Universidad CESMAG y frente a terceros, manteniéndose indemne de cualquier reclamación que surja en virtud de la misma. En todo caso, la Universidad CESMAG se compromete a indicar siempre la autoría del escrito incluyendo nombre de(los) autor(es) y la fecha de publicación.
- e) Autorizo(autorizamos) a la Universidad CESMAG para incluir el Trabajo de Grado o de Aplicación en los índices y buscadores que se estimen necesarios para promover su difusión. Así mismo autorizo (autorizamos) a la Universidad CESMAG para que pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

**NOTA:** En los eventos en los que el trabajo de grado o de aplicación haya sido trabajado con el apoyo o patrocinio de una agencia, organización o cualquier otra entidad diferente a la Universidad CESMAG. Como autor(es) garantizo(amos) que he(hemos) cumplido con los derechos y obligaciones asumidos con dicha entidad y como consecuencia de ello dejo(dejamos) constancia que la autorización que se concede a través del presente escrito no interfiere ni transgrede derechos de terceros.

Como consecuencia de lo anterior, autorizo(autorizamos) la publicación, difusión, consulta y uso del Trabajo de Grado o de Aplicación por parte de la Universidad CESMAG y sus usuarios así:

- Permiso(permitimos) que mi(nuestro) Trabajo de Grado o de Aplicación haga parte del catálogo de colección del repositorio digital de la Universidad CESMAG por lo tanto, su contenido será de acceso abierto donde podrá ser consultado, descargado y compartido con otras personas, siempre que se reconozca su autoría o reconocimiento con fines no comerciales.

En señal de conformidad, se suscribe este documento en San Juan de Pasto a los 25 días del mes de noviembre del año 2022

	
Nombre del autor: DANIELA ORTEGA RODRÍGUEZ	Nombre del autor: DAYERLINE ELIZABETH GUANCHA NAVARRO
Firma del autor	Firma del autor
Nombre del autor:	Nombre del autor:
 Nombre del asesor: DIANA GICELA VILLOTA ORTEGA	



UNIVERSIDAD  
**CESMAG**  
NIT: 800.109.387-7  
VIGILADA MINEDUCACIÓN

**AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE  
GRADO O TRABAJOS DE APLICACIÓN EN  
REPOSITORIO INSTITUCIONAL**

**CÓDIGO:** AAC-BL-FR-031

**VERSIÓN:** 1

**FECHA:** 09/JUN/2022