



**REPORTE DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 2024**

**Directorio**

Dr. Francisco Javier del Real Medina

**Rector**

Mtra. Neyfi Ivette Castillo Salgado

**Encargada de la Dirección Académica**

Mtra. Fedra Helena Rea Vargas

**Subdirectora de Administración, Contaduría y Gestión del Bienestar**

Mtro. Daniel Humberto Hernández Cárdenas

**Subdirector de Gastronomía y Turismo**

Lic. Julián Cristóbal Villegas Alonzo

**Subdirector de Mantenimiento y Tecnología de la Información**

Lic. Leticia Hernández Díaz

**Jefa del Departamento de Calidad**

Lic. Susana García Medina

**Jefa del Departamento de Estadías**

Mtro. José Felipe Cupul May

**Cordinador de Desarrollo Académico**

Mtra. Irma Guadarrama Gómez

**Miembro del Cuerpo Académico de Investigación**

Mtro. Carlos Raymundo Balderas Elorza

**Miembro del Cuerpo Académico de Investigación**

Lic. Miguel Ángel Pérez Zetina

**Responsable del Área de Internacionalización y seguimiento de egresados**

## Índice

Introducción / 5	
Antecedentes y descripción general de la institución. / 6	
Metodología que se siguió para formular el reporte. / 11	
I. Ámbito la formación profesional de los estudiantes. / 13	
a. Identificación de los procesos de evaluación y mejora continua. / 14	
b. Análisis de la sistematicidad, integralidad, carácter participativo y énfasis formativo y diagnóstico de los procesos de evaluación y mejora continua. / 16	
c. Análisis de los avances y metas de mejora continua de los procesos de evaluación y mejora continua en función de los criterios transversales del SEAES y los que se derivan de la propia misión institucional. / 17	
II. Ámbito de la profesionalización de la docencia. / 23	
a. Identificación de los procesos de evaluación y mejora continua. / 24	
b. Análisis de la sistematicidad, integralidad, carácter participativo y énfasis formativo y diagnóstico de los procesos de evaluación y mejora continua. / 31	
c. Análisis de los avances y metas de mejora continua de los procesos de evaluación y mejora continua en función de los criterios transversales del SEAES y los que se derivan de la propia misión institucional. / 34	
III. Ámbito los programas educativos de Técnico Superior Universitario (TSU), Profesional Asociado (PA) y licenciatura. / 43	
a. Identificación de los procesos de evaluación y mejora continua. / 44	
b. Análisis de la sistematicidad, integralidad, carácter participativo y énfasis formativo y diagnóstico de los procesos de evaluación y mejora continua. /48	
c. Análisis de los avances y metas de mejora continua de los procesos de evaluación y mejora continua en función de los criterios transversales del SEAES y los que se derivan de la propia misión institucional. /50	
IV. Ámbito de los programas de investigación y de posgrado. / 56	
a. Identificación de los procesos de evaluación y mejora continua. / 57	
b. Análisis de la sistematicidad, integralidad, carácter participativo y énfasis formativo y diagnóstico de los procesos de evaluación y mejora continua. / 58	
c. Análisis de los avances y metas de mejora continua de los procesos de evaluación y mejora continua en función de los criterios transversales del SEAES y los que se derivan de la propia misión institucional. / 59	
V. Ámbitos de las instituciones de educación superior. / 66	

- a. Identificación de los procesos de evaluación y mejora continua. / 67
- b. Análisis de la sistematicidad, integralidad, carácter participativo y énfasis formativo y diagnóstico de los procesos de evaluación y mejora continua. / 69
- c. Análisis de los avances y metas de mejora continua de los procesos de evaluación y mejora continua en función de los criterios transversales del SEAES y los que se derivan de la propia misión institucional. / 71

Conclusiones / 81

Lista de referencias / 83

## Introducción

El presente documento describe el proceso, los resultados y las conclusiones obtenidas de la investigación documental realizada para documentar los procesos de evaluación y los avances en la mejora continua en la institución, respondiendo a la convocatoria emitida por el Sistema de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (SEAES) el 31 de mayo de 2024.

La evaluación consistió en una revisión y análisis documental de la institución para:

1. Identificar las estructuras, estrategias y mecanismos de evaluación y mejora continua.
2. Analizar su funcionamiento sistemático, integral, participativo y con énfasis en la evaluación formativa y diagnóstica.
3. Analizar los avances y metas de mejora continua de los ámbitos del SEAES, en función de los criterios transversales y los que deriven de la misión institucional, incluyendo su contexto, sus aspiraciones, sus realizaciones, sus logros y sus impactos.

Asimismo, el reporte de autoevaluación institucional incluyó los cinco ámbitos establecidos en el Marco General del SEAES:

- La formación profesional de los estudiantes.
- La profesionalización de la docencia.
- Los programas educativos de TSU y licenciatura.
- Los programas de investigación y posgrado.
- La institución de educación superior.

En el análisis de los cinco ámbitos se evaluó la presencia de los siete criterios transversales establecidos por el SEAES:

- Compromiso con la responsabilidad social.
- Equidad social y de género.
- Inclusión.
- Excelencia.
- Vanguardia.
- Innovación social.
- Interculturalidad.

La autoevaluación institucional fue un ejercicio que permitió a la institución realizar una flexión crítica de su quehacer diario respecto al servicio educativo que da a sus estudiantes, encontrando la necesidad de integrar de forma explícita cada uno de los

criterios de evaluación SEAES a sus procesos y procedimientos institucionales que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad. Cada una de las áreas que participaron realizarán adecuaciones específicas a sus Procedimientos, Instructivos de Trabajo y formatos para integrar los criterios que identificaron con menos presencia en las actividades que realizan.

No obstante que los criterios de evaluación SEAES no se encuentran descritos explícitamente en los documentos que rigen las funciones de la Universidad, se detectó la presencia de cada uno en las actividades que realiza cada área, pero es importante su reforzamiento.

Antecedentes y descripción general de la institución.

La Universidad Tecnológica de la Riviera Maya (UTRM) se crea el 18 de marzo del 2005, en Playa del Carmen, Municipio Solidaridad del Estado de Quintana Roo, como Institución Pública de Educación Superior, con una matrícula de 271 estudiantes con cuatro programas de Técnico Superior Universitario (TSU).

La Universidad, al momento de realizar la presente autoevaluación ocho programas educativos en nivel Técnico Superior Universitario (TSU) y siete en nivel Licenciatura e ingeniería:

TSU	Licenciaturas e ingenierías
<ul style="list-style-type: none"> <li>● TSU en terapia física área turismo de salud y bienestar</li> <li>● TSU en contaduría</li> <li>● TSU en administración área capital humano</li> <li>● TSU en mantenimiento industrial área instalaciones</li> <li>● TSU en gastronomía</li> <li>● TSU en turismo</li> <li>● TSU en tecnologías de la información área desarrollo de software multiplataforma</li> <li>● TSU en tecnologías de la información área entornos virtuales y negocios digitales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Licenciatura en contaduría</li> <li>● Licenciatura en gastronomía</li> <li>● Licenciatura en gestión y desarrollo turístico</li> <li>● Licenciatura en gastronomía</li> <li>● Licenciatura en gestión del capital humano</li> <li>● Licenciatura en ingeniería en entornos virtuales y negocios digitales</li> <li>● Licenciatura en ingeniería en desarrollo y gestión de software</li> </ul>

En el ciclo escolar 2022- 2023 obtuvo la siguiente matrícula en cada cuatrimestre:

Cuatrimstre	Matrícula alcanzada
Septiembre – diciembre 2022	1061
Enero- abril 2023	858
Mayo- agosto 2023	763
Septiembre – diciembre 2023	1145

#### Misión de la Universidad

Somos una institución de Educación Superior Pública de calidad comprometida con la formación integral e inclusiva de profesionales bilingües e innovadores, con sólida preparación tecnológica, enfoque global y sustentable; pertinente con las necesidades de los sectores productivo y social. Promovemos la investigación científica, la innovación, el desarrollo y la transferencia tecnológica; así como la extensión de los servicios universitarios y difusión de la cultura para contribuir al desarrollo sustentable del entorno; con especial énfasis en la Riviera Maya y en el estado de Quintana Roo.

#### Visión de la Universidad

En el año 2025 la Universidad Tecnológica de la Riviera Maya es reconocida por la calidad y pertinencia de sus programas educativos y la modalidad Bilingüe, Internacional y Sustentable. Formar profesionales autónomos, promoviendo la certificación de competencias y el aprendizaje sustentado en capacidades digitales para lo cual se impulsa el aprovechamiento del desarrollo y transferencia tecnológica e innovación para responder a los desafíos globales. Pertenece a un sólido ecosistema de cooperación académica nacional e internacional que promueve la investigación científica, la movilidad estudiantil y docente, la divulgación del conocimiento, la inmersión cultural y la extensión de servicios.

#### Modelo educativo

##### Características generales.

El modelo educativo de la UT se sustenta en atributos claramente definidos, teniendo como misión fundamental la calidad. Son cinco los principales atributos que responden a las necesidades de calidad; la polivalencia, la continuidad, la intensidad, la flexibilidad y la pertinencia, las cuales se describen a continuación:

##### Polivalencia

Es una formación profesional en uno o varios grupos de actividades de los procesos productivos, o en actividades generales aplicables a todas las ramas de producción.

#### Continuidad

Los egresados podrán continuar estudios de licenciatura o especialización, siempre y cuando cubran los requisitos establecidos por la institución de educación superior correspondiente

#### Intensidad

Se busca el uso óptimo del tiempo en el proceso de enseñanza-aprendizaje con el fin de formar, en un período de dos años, los recursos humanos requeridos por la industria.

#### Flexibilidad

Para adecuar los planes y programas de estudio a los continuos cambios, permitiendo su autorregulación, facultando al mismo tiempo el cierre de carreras que no cumplan con la demanda del sector productivo y la apertura oportuna y acertada de nuevas carreras.

#### Pertinencia

Permite que los planes y programas de estudio en relación con las necesidades reales de la planta productiva.

#### Fundamentos Pedagógicos

Actitudes y aptitudes del alumno, mediante el esquema de conocimiento en los niveles del “saber” el “saber hacer” y el “ser”, lo que permitirá contar con profesionales de calidad, sensible a las necesidades de la región y del país y comprometidos con el desarrollo y aplicación de la tecnología.

El saber corresponde a los conocimientos teóricos de tipo científico, humanístico y tecnológico que asimila y adquieren los alumnos a su plan de estudios.

El saber corresponde a los conocimientos teóricos de tipo científico, humanístico y tecnológico que asimila y adquieren los alumnos a su plan de estudios.

El saber corresponde a los conocimientos teóricos de tipo científico, humanístico y tecnológico que asimila y adquieren los alumnos a su plan de estudios.

#### Plan de Estudios

El plan de estudios está conformado por cuatro áreas esenciales, contemplando su desarrollo en seis cuatrimestres de 15 semanas cada uno, equivalentes a un total de 3,000 horas (dos años). Sin embargo, existe un plan de estudios especial para personas

que trabajan y desean concluir su preparación superior en tres años (diez cuatrimestres) El último cuatrimestre consiste en una estadía en un centro productor de bienes y servicios.

Las áreas esenciales del plan de estudios son:

- Ciencias Básicas Aplicadas
- Conocimientos Técnicos
- Lenguajes y Métodos
- Formación Sociocultural

Por otro lado, la formación educativa que se busca lograr con el plan de estudios se rige por tres ejes principales:

#### Eje Teórico-Práctico

Establece que el plan de estudios debe comprender el aprendizaje de los conocimientos teóricos en la carrera de que se trate, así como también las habilidades y procedimientos del trabajo en actividad profesional; en este sentido la relación para este eje es de 70% de práctica y 30% de teoría.

#### Eje General-Especializado

En este caso los estudios deben proporcionar una sólida formación científico-tecnológica, por lo que la relación de este eje debe ser de un 80% general y un 20% especializado.

#### Eje Escuela-Planta Productiva

La enseñanza-aprendizaje debe estar plenamente compenetrada en el ámbito empresarial, por lo que este eje determina una estadía en las empresas que se cursa en el sexto cuatrimestre, por un lapso de 10 a 15 semanas.

Metodología que se siguió para formular el reporte.

La autoevaluación institucional se realizó por medio del análisis de los cinco ámbitos:

1. Ámbito la formación profesional de los estudiantes.
2. Ámbito de la profesionalización de la docencia.
3. Ámbito los programas educativos de Técnico Superior Universitario (TSU), Profesional Asociado (PA) y licenciatura
4. Ámbito de los programas de investigación y de posgrado.
5. Ámbitos las instituciones de educación superior

En cada ámbito se realizó la reflexión de los tres componentes, en tres actividades que se describen a continuación:

La primera actividad consistió, en realizar por medio de los equipos de trabajo la identificación de los procesos de autoevaluación y mejora continua en las diferentes áreas de la institución, abarcando todos los ámbitos del SEAES; para luego preguntarse si operan en forma integral, participativa, sistemática y con un énfasis formativo y diagnóstico. Este análisis incluye las estructuras, las estrategias y los mecanismos de evaluación:

- Las estructuras son elementos normativos o entidades de la propia organización interna de la institución específicamente orientadas hacia la evaluación y la mejora continua.
- Las estrategias son conjuntos de acciones y actividades derivadas de los planes institucionales y programas de trabajo que tienen como propósitos las evaluaciones y la mejora continua.
- Los mecanismos son procedimientos, instrumentos, metodologías, sistemas de información, responsabilidades y demás arreglos específicos que se requieren para llevar a cabo la evaluación y la mejora continua.

La segunda actividad consistió, en reflexión crítica y fundamentada sobre la forma como funcionan los procesos de evaluación y mejora continua previamente identificados, en función de las cuatro características definidas por el Marco General:

• Sobre su integralidad: o ¿Qué grado de coordinación, armonía y complementariedad existe entre todos ellos? ¿Se apoyan entre sí y permiten sumar esfuerzos? ¿En qué puntos existe aislamiento, fragmentación, duplicidad, falta de coordinación, por ejemplo? ¿Los hallazgos y propuestas se analizan en forma conjunta y acoplada, por ejemplo, en sus efectos o causas sistémicas?

• Sobre su énfasis formativo y diagnóstico: o ¿Qué tipo de evaluaciones se llevan a cabo en dichos procesos, por ejemplo: diagnósticas, formativas, sumativas, internas y/o externas? ¿Cuáles prevalecen en diferentes niveles de toma de decisiones y formas de organización? ¿Son suficientes los enfoques diagnósticos y formativos? ¿Los enfoques diagnósticos realmente alimentan la toma de decisiones para una mejora dirigida al cambio y a la transformación? ¿la evaluación formativa trasciende el seguimiento de metas para propiciar la deliberación colectiva sobre las propias prácticas, favorecer los acuerdos y consensos y estimular la capacidad de agencia de los actores educativos? ¿por qué?

• Sobre su carácter participativo: o ¿Qué actores sociales internos de la IES y externos se involucran en ellos? ¿Se propicia el trabajo en equipo, la comunicación

horizontal, el diálogo, la colaboración, la negociación, la resolución de conflictos, la cultura de paz y el avance hacia las metas de mejora continua? ¿Son suficientes? ¿Están representadas todas las voces interesadas y afectadas por las decisiones que se toman?

- Sobre su sistematicidad: o ¿En qué medida operan como parte del trabajo cotidiano de la institución, integrados a las funciones y actividades previstas de los responsables, como parte de calendarios y programas de trabajo definidos? ¿Existen especificaciones técnicas, manuales, sistemas informáticos y demás instrumentos que faciliten el trabajo de todos los usuarios al mismo tiempo que cuiden la confiabilidad de la información y de los procesos? (CONACES, 2023: pp. 7-8)

La tercera actividad consistió en el análisis de los avances y metas de mejora continua de los procesos de evaluación y mejora continua en función de los criterios transversales del SEAES y los que se derivan de la propia misión institucional; se tomaron como base las preguntas sugeridas por el documento guía de las SEAES para la autoevaluación.

Metodología que se siguió para formular el reporte.

La metodología empleada para la formulación del reporte de autoevaluación consistió en una investigación de tipo documental en las diferentes fuentes de información de la Universidad que se emplea para registro de los indicadores institucionales.

En la primera fase, la dirección académica estableció en sesiones de trabajo con los subdirectores, la coordinación de inglés y la coordinación de desarrollo académico, la estructura general del documento, eligiendo entre las dos opciones establecidas en la convocatoria de autoevaluación 2024, la correspondiente a la evaluación agrupada por ámbitos.

Asimismo, se eligió a los responsables de las diferentes áreas de la Universidad que participaron en el desarrollo de la autoevaluación, se diseñó un calendario de actividades, que incluyeron sesiones de capacitación y de seguimiento al área encargada de redactar el ámbito correspondiente.

Enseguida se realizaron sesiones de capacitación a los responsables de las áreas de la Universidad que participaron en el desarrollo del documento, las sesiones de capacitación tuvieron como objetivo dar a conocer el propósito, los ámbitos y los criterios de la autoevaluación institucional.

En la segunda fase los responsables de redactar cada ámbito y apartado realizaron la revisión documental, la cual incluyó el Sistema Gestión de la Calidad (GSC) institucional, reportes e informes de los indicadores que la Universidad emitió durante el

ciclo escolar 2023- 2024. Reportes internos y solicitados por organismos externos como los autoestudios de los programas educativos del CONAET y CIEES, reportes de actividades del Consejo Académico de la Universidad, reportes de auditoria interna y externa, entre otros informes específicos de los diferentes departamentos y áreas que conforma la Universidad.

En la tercera fase, una vez concluida la revisión documental se procedió a la redacción de los cinco ámbitos en el reporte de autoevaluación encontrando la presencia de los siete criterios de evaluación del SEAES.

**I.      Ámbito la formación profesional de los estudiantes.**

A. Identificación de los procesos de evaluación y mejora continua la formación profesional de los estudiantes.

Para la fundamentación y la evaluación del perfil de egreso se realizan las siguientes estructuras, estrategias y mecanismos de evaluación y mejora continua:

Ámbito	Estructuras	Estrategias	Mecanismos
Formación profesional de los estudiantes	Estudio de mercado laboral Estudio de oferta educativa Análisis Situacional del Trabajo (ATS)	De acuerdo los procedimientos establecidos por la Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas, establecido en el documento de solicitud de Programa Educativo vigente	De acuerdo con los formatos establecidos por la Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas, establecido en el documento de solicitud de Programa Educativo vigente
	Asignaturas integradoras	De acuerdo con los lineamientos para la planeación de clases de acuerdo educativo basado en competencias profesionales de las asignaturas integradoras. P-CE-01-Proceso de la Calidad Educativa	Formato de hoja asignatura emitida por Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas.  F-CE-01 Plan de Trabajo Docente R17
	Estadías de sexto y 11 cuatrimestre	P-CE-01-Proceso de la Calidad Educativa	PT-CE-02 Solicitud de Estadías
	P-MC-01 Proceso Medición, Evaluación y Mejoramiento de la Calidad	Procedimiento de seguimiento de egresados IT-MC-02	IT-MC-02 Seguimiento de Egresados

Para la fundamentación de los perfiles de egreso se realiza desde la Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas (DGUTyP), quien por medio de un equipo multidisciplinario realiza el proceso de diseño curricular siguiendo un método establecido por la dirección. La dirección cuenta con un catálogo de programas educativos en el nivel Técnico Superior Universitario, Licenciatura e Ingenierías. Cuando alguna Universidad perteneciente al subsistema desea apertura un Programa Educativo, se realiza para generar el documento de solicitud de apertura de programa educativo vigente.

La Universidad genera el documento de solicitud de apertura de programa la cual implica las siguientes actividades y sus correspondientes reportes:

- Acta de la Comisión Estatal para la Planeación de la Educación Superior (COEPES) para la apertura del Programa Educativo.
- Estudio de mercado la laboral para el Programa Educativo.
- Estudio de oferta educativa para el Programa Educativo.
- Análisis Situacional del Trabajo (AST) para el Programa Educativo
- Acta de comisión de pertinencia de la Universidad que valida la propuesta de apertura el Programa Educativo.
- Informe de resultados de los indicadores de gestión de los últimos dos años lectivos de la Universidad Tecnológica de la Riviera Maya.
- Informe técnico sobre infraestructura y recursos materiales de la Universidad.
- Programa anual de capacitación docente (PCD-SUTYP-2023).
- Perfiles docentes para el Programa Educativo.
- Aseguramiento de la buena calidad y excelencia para el Programa Educativo.

Por lo tanto, la fundamentación del perfil de egreso implica un proceso de diseño curricular que se realiza a nivel Dirección General e interno donde intervienen diferentes actividades.

Para la evaluación del perfil de egreso de los estudiantes se emplean diferentes momentos en el proceso de formación de los estudiantes. Cuando aún se encuentran en la Universidad se realiza la evaluación de las competencias de la carrera por ciclos de formación por medio de las asignaturas integradoras la cual obedece a los lineamientos para la planeación de clases de acuerdo educativo basado en competencias profesionales de las asignaturas integradoras y al Proceso de la Calidad Educativa descrita en el documento rector denominado P-CE-01-Proceso de la Calidad Educativa, se emplean los formatos Formato de hoja asignatura emitida por Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas y el F-CE-01 Plan de Trabajo Docente R17.

Asimismo, cuando terminan el ciclo de formación se evalúa el logro de las competencias por medio de la realización de las estadías y la redacción del reporte de prácticas profesionales, en la etapa de estadías los estudiantes tienen la oportunidad de acudir a una empresa para poner en práctica en un contexto real los conocimientos, habilidades y actitudes adquiridos en el aula. Dicho proceso se describe en documento denominado P-CE-01-Proceso de la Calidad Educativa y se emplea el formato denominado PT-CE-02 Solicitud de Estadías.

Enseguida, el proceso de evaluación del perfil de egreso se realiza por medio del procedimiento de seguimiento de egresados, en el cual se mantiene contacto con los estudiantes egresados por medio la administración de encuestas y entrevistas, para obtener información respecto a su inserción y desempeño en el contexto laboral. El seguimiento de egresados forma parte del Proceso Medición, Evaluación y Mejoramiento de la Calidad, descrito en el documento denominado P-MC-01, las tareas y actividades de describen en el Procedimiento de seguimiento de egresados descrito en el instructivo de trabajo denominado IT-MC-02.

Finalmente, es importante mencionar que los Análisis Situacional del Trabajo (AST), se realizan cada cuatro años y sujeto a presupuesto, para garantizar la pertinencia de los programas educativos y son a su vez un insumo que nos permite actualizar los planes de estudios, así como el perfil de egreso de los estudiantes, con información acorde las necesidades del sector productivo.

B. Análisis de la sistematicidad, integralidad, carácter participativo y énfasis formativo y diagnóstico de los procesos de evaluación y mejora continua la formación profesional de los estudiantes

**Integralidad:** estos procesos de evaluación y mejora continua del perfil de egreso de los estudiantes se realizan de forma integrada, al momento de ponerlos en práctica se relacionan diversas actividades y tareas tanto internas como externas a la Universidad. Se involucran departamentos del subsistema y áreas pertenecientes a la Universidad, las cuales deben interactuar de manera armónica tanto para la fundamentación del perfil de egreso como la evaluación del mismo. No se observó duplicidad de funciones, mas bien, integridad y complemento de las tareas para tener un proceso integral y objetivo.

**Énfasis formativo y diagnóstico:** los procesos para la fundamentación y evaluación del perfil profesional tiene la característica de ser formativo y diagnóstico, por ejemplo, en la evaluación del perfil en administración de las encuestas y evaluaciones tienen la función de conocer el nivel de aceptación y agrado tanto de los estudiantes como del personal en cuanto al ambiente de la universidad. Esto permite encontrar áreas para reforzar y trabajar en la mejora

continua de los servicios de la institución. Sumado a lo anterior, la información obtenida también permite el desarrollar estrategias y planes de acción en beneficio de la comunidad.

**Carácter participativo:** los procesos para la fundamentación y evaluación del perfil profesional presentan el carácter participativo pues se requiere la coordinación de la Dirección de Vinculación con las demás áreas de la universidad, como Dirección Académica y la Dirección de Planeación, que en conjunto llevan cabo estos procesos de recolección de datos y evaluación ya sea para fundamentación del perfil de egreso, como de su evaluación, el involucramiento de las demás áreas de la universidad permite acelerar el proceso de obtención de información, profundidad en los datos y en general que exista un sentido de integridad entre todos.

**Sistematicidad:** estos procesos al formar parte del sistema de gestión de la calidad educativa (SGC) cuenta con documentos que describen los procesos, procedimientos, actividades y formatos que permite una estandarización de estos. Asimismo, procesos internos de fundamentación y evaluación del perfil de egreso, son auditados para verificar su cumplimiento y realización de forma oportuna, por lo cual se puede concluir que los procesos tienen una sistematización desde el proceso de diseño de implementación como de su metaevaluación.

- C. Análisis de los avances y metas de mejora continua de los procesos de evaluación y mejora continua en función de los criterios transversales del SEAES y los que se derivan de la propia misión institucional.

### **Contexto.**

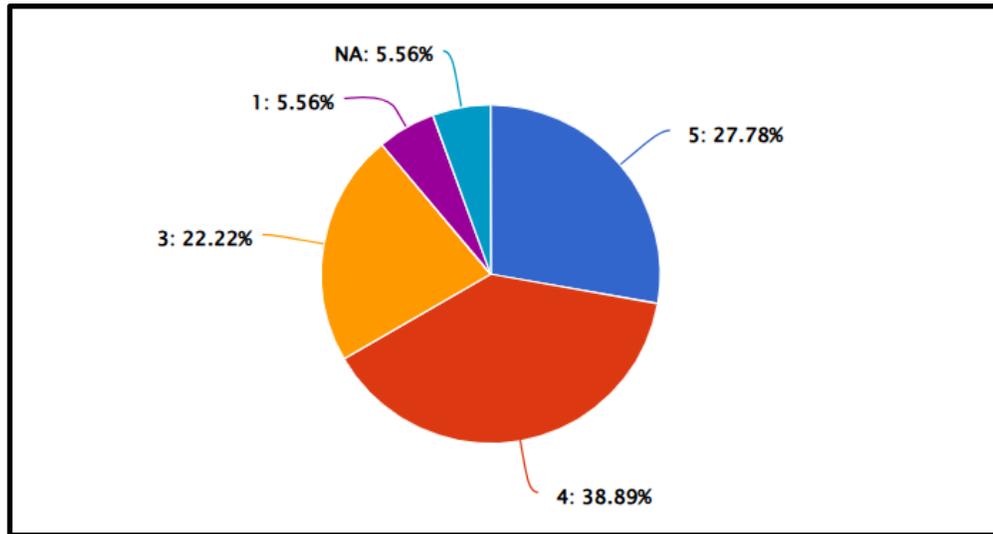
Periódicamente, se realizan encuestas de satisfacción a los egresados tanto de nivel TSU como de Licenciatura e Ingeniería. Esto con el fin de conocer su perspectiva en cuanto a los servicios proporcionados por la universidad, así como los conocimientos adquiridos durante la formación.

En las últimas encuestas realizadas en el 2023, la percepción de los egresados en cuanto a las condiciones que la universidad les proporcionó para el desarrollo de competencias y entendimiento del ámbito laboral tuvo respuestas positivas. En esta se evaluó desde la eficiencia de los laboratorios y talleres de las carreras, al igual que el dominio del tema por parte de los profesores. Sin dejar de lado las visitas de campo que cumplieron una parte importante en el proceso de formación de los estudiantes.

Lo anterior demostró que los egresados cuentan con un buen nivel de entendimiento para atender las problemáticas que se pueden suscitar en su entorno profesional y personal y

desarrollar estrategias siguientes un método científico el cual les permitirá encontrar soluciones creativas para atender la causa.

A continuación, se anexa una gráfica que contempla el nivel de satisfacción de los egresados respecto a la formación que recibieron. Obteniendo como resultado que la gran mayoría se encuentra satisfecho con el programa de estudios.



Gráfica 1: Encuesta de satisfacción de egresados, calificación del modelo educativo.

De acuerdo con los resultados obtenidos de la última encuesta de satisfacción de los egresados del 2023, esta se encuentra basada en un sistema de calificación del 1 al 5. Lo obtenido muestra que un 38.89% de los encuestados dio una nota de 4 en el rango de 1 a 5, lo cual demuestra un buen nivel de satisfacción del programa de egreso.

En segunda medida se tiene un 27.78% donde la nota fue de 5 en una escala de 1 al 5, esto en comparación con el resultado previo da a entender que la mayoría de los egresados se encuentran satisfechos con lo ofrecido durante la formación.

Sin embargo, no se cuenta con los métodos e instrumentos que evalúen de forma específica la presencia de los siete criterios del SEAES de la perspectiva de los estudiantes mediante la encuesta de satisfacción de egresados.

Por otra parte, los análisis situacionales del trabajo, realizado para las actualizaciones de los programas educativos, tampoco contempla desde sus criterios de forma específica la evaluación de los siete criterios del SEAES, enfocándose principalmente en las competencias profesionales que desde la perspectiva de los empleados necesitan tener los profesionales para responder a las demandas sociales del contexto.

Sin embargo, en los proyectos de las asignaturas integradoras y los proyectos de las estadías profesionales se ha identificado la presencia de la práctica de los criterios SEAES respecto al compromiso con la responsabilidad social, equidad social y de género, inclusión., excelencia, vanguardia, innovación social e interculturalidad.

### **Aspiraciones.**

Se aspira a que con la homologación de los programas educativos al Nuevo Modelo Educativo de la Universidades Tecnológicas y Politécnicas la presencia de los siete criterios del SEAES sea más notoria en el perfil de egreso de los estudiantes, por lo tanto, se tendría que realizar ajustes a los métodos e instrumentos de evaluación del perfil de egreso para identificar el grado de desarrollo en los perfiles profesionales una vez los estudiantes se encuentren en el contexto laboral.

Además, a los grupos de estudiantes que aún permanecen en formación con el modelo educativo anterior al 2024, se realizaran adecuaciones al reglamento de estadías para establecer como ejes transversales el compromiso con la responsabilidad social, equidad social y de género, inclusión., excelencia, vanguardia, innovación social e interculturalidad para el desarrollo de sus productos terminales para obtener la titulación.

Asimismo, se hará adecuaciones a la encuesta de seguimiento de egresados para integrar secciones que evalúen la presencia de los siete criterios SEAES de forma explícita y específica.

Finalmente se espera contribuir a la formación de los estudiantes por medio de experiencias que completen sus conocimientos a través de lo siguiente:

Conferencias y visitas de expertos del medio profesional para compartir sus conocimientos y experiencias en el sector.

Organización de sesiones de información para programas de movilidad nacional e internacional para motivarlos a irse a otra institución y completar su educación.

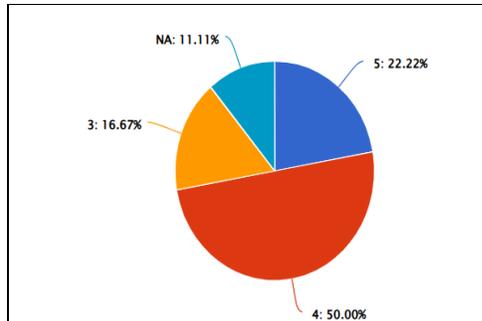
Ferias de empleo para entablar contacto con empresas y los estudiantes puedan empezar a desarrollar una idea de la carrera que desean seguir.

Creación de alianzas y convenios con instituciones de educación para realizar trabajos de cooperación y fomento a la investigación.

Con estas acciones buscamos proporcionar a los estudiantes un ambiente donde la educación sea accesible para todos sin distinción de género, capacidades u orígenes. Buscando cumplir con los criterios de inclusión, innovación y vanguardia, mismas que menciona el SEAES.

## Realizaciones.

Por medio de simulaciones en los laboratorios de carrera, es que los estudiantes pueden poner en práctica los conocimientos teóricos que han adquirido a lo largo de su carrera. A través de casos de estudio donde se estimulen las capacidades de liderazgo y resolución de problemas se busca estimular la creatividad de los estudiantes. Las estadías profesionales son un medio en donde todos los conocimientos se ponen en práctica y otorgan un primer acercamiento con el medio profesional.



Gráfica 2. Experiencia de visitas de práctica en empresas

En la gráfica anterior se encuentra basado en un sistema de calificación del 1 al 5, donde el 5 es la nota más alta para la pregunta en cuestión. Referente a las visitas de práctica un 50% de los egresados dio una nota de 4, entre las opciones de 1 a 5, obteniendo un resultado aceptable en cuanto a la experiencia vivida y en un 22.22% se obtuvo una calificación de 5, siendo esta la más alta por conseguir. En fin, se puede concluir que este apartado fue resuelto satisfactoriamente.

Existen unas discrepancias de opinión en menor medida, por ejemplo, un 16.67% opinó con una nota de 3, en una escala del 1 al 5, la cual se puede tomar en cuenta como neutral, ni fue excelente pero tampoco mala. Y en una escala aún menor algunos dijeron que N/A (No Aplica), lo cual se puede entender que no aplicó ya que no tuvieron alguna visita de práctica. Se toma en cuenta para indagar qué carrera requiere de que se le organicen experiencias en el campo.

La estancia es la permanencia del alumno en una empresa u organización acorde a su formación, con la finalidad de desarrollar un proyecto que proponga soluciones a un problema real, tiene una duración de 525 horas durante un periodo de 13 a 15 semanas.

El proceso de formalización de la estancia entre la Universidad y empresa parte de un convenio de colaboración, en la cual se establecen los compromisos entre ambas partes para el desarrollo de la estancia del alumno en la empresa. Entre los compromisos más importantes destacan:

- Expedir la carta de aceptación del estudiante al inicio de la estadía y la carta de liberación al concluirla.
  - La empresa da las facilidades necesarias para que el alumno desarrolle un proyecto.
  - Asignar un asesor empresarial que funge como responsable del desarrollo del proyecto.
- Estas enseñanzas son evaluadas por medio del diseño de un producto final, donde se ven reflejados los conocimientos adquiridos durante la formación es que se determina si el estudiante cumple con los requisitos del perfil de carrera y pueda egresar de este.

La Dirección de Vinculación tiene la responsabilidad de promover y coordinar las actividades del programa de Estadía de la Universidad Tecnológica, cumpliendo con lo establecido en el Modelo Educativo y el Reglamento de Prácticas y Estadías. Su principal tarea es la obtención de espacios para la realización de la Estadía. Las empresas disponibles se exponen a través de un Catálogo y son seleccionadas directamente por los estudiantes, quienes con apoyo del departamento deberán gestionar la aceptación por parte de esta. Los subdirectores de Carrera, tienen la responsabilidad de determinar a los Profesores de Tiempo Completo que, de acuerdo a su perfil de conocimientos, asesorarán y supervisarán a los estudiantes durante el periodo de estadía.

El alumno con el apoyo de sus Asesores Académicos es responsable de identificar un estudio de caso en la empresa y formular un anteproyecto que será la base para realizar la Estadía bajo las condiciones, políticas y métodos previamente acordados por la empresa y la Universidad Tecnológica.

Los Asesores Académicos serán los responsables de precisar el programa de actividades para cada anteproyecto y Proyecto. Las actividades que los alumnos realicen en la Estadía estarán dirigidas hacia los siguientes aspectos:

Inducción e integración a la empresa.

Identificación de necesidades.

Formulación del anteproyecto de Estadía.

La evaluación consistirá en tres reportes parciales de actividades y tres evaluaciones empresa-alumno y asesor-alumno. La acreditación final de la estadía está dada por la aceptación de la memoria, la cual funge como requisito obligatorio para la obtención del Título de Licenciado.

Con ellos reforzamos nuestro compromiso de proporcionar a los estudiantes las herramientas y conocimientos necesarios para facilitar su inmersión en el campo laboral. Las

necesidades de cada uno son consideradas. Lo cual es una muestra de nuestro compromiso con la equidad social y de género, la innovación y vanguardia tecnológica.

### **Logros.**

En las últimas encuestas realizadas a los egresados de los niveles de TSU, LIC e Ingenierías, estos afirman que los conocimientos y herramientas proporcionadas durante su formación han sido las adecuadas para poder posicionarse ante el mercado laboral. Mencionan haber áreas de oportunidad y en la mayoría de los casos lo relacionan con la cátedra impartida por el profesor. Lo cual abre un área de oportunidad que explorar por la parte académica.

### **Impactos.**

De acuerdo con la información obtenida del seguimiento de los egresados se tiene que los estudiantes están conformes, en su mayoría, con la formación que siguieron a lo largo de su estadía en la universidad. Las competencias adquiridas y los conocimientos son los deseados. Esta información se obtiene por medio de encuestas periódicas para conocer la perspectiva de los egresados hacia la universidad.

Los egresados de la UT han sido capaces de adquirir puestos administrativos e incluso de supervisión y dirección en empresas nacionales e internacionales. Algunos han tomado la decisión de continuar con su formación ya sea a través de un posgrado o estudiando un diplomado.

Finalmente, es importante mencionar que los productos finales para titulación tanto de las estadías de TSU como de Licenciatura e Ingenierías se observa la presencia de competencias ponen en prácticas los siete criterios del SEAES, un ejemplo, claro es la memoria de prácticas de una estudiante de la carrera de TSU en Terapia Física que tubo objetivo realizar mejoras a un protocolo de masaje para terapeutas y pacientes que viven con alguna discapacidad.

**II.      Ámbito de la profesionalización de la docencia.**

A. Identificación de los procesos de evaluación y mejora continua del ámbito de la profesionalización de la docencia.

Estructuras de evaluación.

Entre las estructuras de evaluación docente de la institución se encuentran integradas dos grandes procesos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), los cuáles se describen a continuación:

Ámbito	Estructuras	Estrategias	Mecanismos
Profesionalización de la docencia	1. Proceso medición, evaluación y mejoramiento de la calidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoreo del proceso de enseñanza-aprendizaje.</li> <li>• Evaluación del desempeño docente desde la perspectiva de los estudiantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT-MC-01 Monitoreo del Proceso de Enseñanza-Aprendizaje</li> <li>• IT-MC-03 Monitoreo del proceso Enseñanza Aprendizaje en Lengua Inglesa</li> <li>• IT-MC-04 Monitoreo del proceso Enseñanza Aprendizaje en línea</li> <li>• Calendario Escolar F-MC-14 Informe de resultados (encuesta de servicios)</li> <li>• F-MC-16 Informe de resultados (evaluación docente)</li> </ul>
	2. Procedimiento de Evaluación y Formación de Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación docente desde las funciones docentes y la revisión de indicadores de productividad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• F-GA-04 Evaluación de Desempeño y Diagnóstico de Necesidades</li> </ul>

1. Proceso medición, evaluación y mejoramiento de la calidad.

En un primer momento el proceso de evaluación docente forma parte y se encuentra establecido de manera institucional en el documento denominado P-MC-01, cuyo objetivo es garantizar la calidad y la mejora continua del Servicio Educativo.

Los objetivos específicos del proceso de son los siguientes:

1. Controlar la documentación del SGC.
2. Medir la efectividad del SGC. 15/11/2023
3. Recopilar información de la percepción del usuario en relación con los servicios.
4. Monitorear y detectar áreas de oportunidad y
5. Promover la cultura de mejora continua.

Dicho proceso tiene como alcance el abarca la revisión del SGC, la elaboración y control de documentos y registros, la evaluación y retroalimentación de los servicios y/o productos ofrecidos (Encuesta de Clima Laboral, Encuesta Docente, Encuesta de Servicios, Monitoreo de Sesiones, Seguimiento de Egresados, Buzón de quejas, denuncias y sugerencias), la Auditoría Interna, la detección de Productos No Conforme, y Gestión de riesgos y oportunidades.

Entre las acciones y mecanismos del proceso relacionados directamente con la evaluación docente se encuentran las actividades cuatro, cinco y seis de dicho proceso, las cuales se describen a continuación:

A. Monitoreo del proceso de enseñanza- aprendizaje

Tabla 1. Actividad 4. Monitoreo del proceso de enseñanza aprendizaje.

No.	Actividad	Documentación empleada	Responsable
4	<p><b>Monitorea el proceso de enseñanza</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica la congruencia del proceso de enseñanza-aprendizaje con el modelo educativo basado en la formación de competencias profesionales y los planes y programas de estudios vigentes.</li> </ul>	<p>IT-MC-01 Monitoreo del Proceso de Enseñanza-Aprendizaje</p> <p>IT-MC-03 Monitoreo del proceso Enseñanza Aprendizaje en Lengua Inglesa</p> <p>IT-MC-04 Monitoreo del proceso</p>	Monitor(a)

		Enseñanza Aprendizaje en línea	
--	--	-----------------------------------	--

Esta estrategia de evaluación consiste en la visita por parte de un experto en pedagogía, con el objetivo observar los conocimientos, habilidades y actitudes de los docente para planear y desarrollar una sesión de clase que contenga estrategias de enseñanza- aprendizaje, métodos e instrumentos de evaluación con base modelo educativo por competencias profesionales esta actividad se describe de manera puntual en los instructivos de trabajo IT-MC-01 Monitoreo del Proceso de Enseñanza- Aprendizaje e IT-MC-04 Monitoreo del proceso Enseñanza Aprendizaje en línea, de acuerdo si la clase se desarrolla de forma presencial o en línea.

El monitoreo se realiza considerando los siguientes criterios:

- A profesores de nuevo ingreso.
- A profesores(as) que imparten una asignatura por primera ocasión.
- A profesores(as) con grupos de estudiantes con altas tasas de reprobación.
- A profesores(as) que obtuvieron un porcentaje menor al 80% en la evaluación del desempeño.
- A profesores(as) con grupos con alguna situación problemática.
- Por muestreo aleatorio.

Para realizar el monitoreo se emplea como instrumento la guía de observación denominada F-MC-17 Guía de observación para el evaluador R1, la se comparte previamente con el docente que será objeto de monitoreo docente.

Además, los profesores que imparten clases de asignatura de contenidos en inglés son objeto de una segunda observación denominada monitoreo del proceso de enseñanza- aprendizaje en lengua inglesa, esta estrategia de evaluación docente se describe de manera detallada en el instructivo de trabajo IT-MC-03 Monitoreo del proceso Enseñanza Aprendizaje en Lengua Inglesa. Esta actividad se implementa considerando los criterios antes mencionados y se emplea el instrumento denominado SC Formato de observación de la clase en inglés.

B. Evaluación del desempeño docente desde la perspectiva de los estudiantes.

Tabla 2. Actividad 5 y 6 Evaluación y Retroalimentación Docente.

No.	Actividad	Documentación empleada	Responsable
5	<p><b>Gestiona la Evaluación Docente y de Servicios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicita a las Subdirecciones de Carrera la información de los horarios docentes del cuatrimestre activo para la gestión de la encuesta a través de un sistema electrónico.</li> <li>• Aplica el instrumento a los estudiantes de todos los Programas Educativos de manera digital. En coordinación con las Subdirecciones de Carrera.</li> </ul> <p>Emite Reportes de resultados.</p>	<p>Calendario Escolar F-MC-14 Informe de resultados (encuesta de servicios) F-MC-16 Informe de resultados (evaluación docente)</p>	<p>Director(a) de Planeación y Evaluación</p>
6	<p><b>Retroalimenta al personal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retroalimenta al personal de su competencia, con base en las áreas de oportunidad detectadas en las Encuestas de Evaluación Docente y/o de Servicios.</li> </ul>		<p>Jefe(a) o Director(a) de Área</p>

Esta estrategia consiste en la aplicación de un cuestionario a los estudiantes para que estos evalúen el desempeño de los profesores en cada una de las asignaturas que cada profesor imparte, el cuestionario se administra en las semanas finales de cada cuatrimestre. Los resultados de las encuestas son enviadas a cada docente para realizar las adecuaciones correspondientes a su proceso de enseñanza- aprendizaje. Los docentes que resulten con bajo desempeño serán objeto de seguimiento por medio de monitoreos docentes.

2. Procedimiento de Evaluación y Formación de Personal

La segunda estructura institucional para la evaluación docente corresponde al Procedimiento de Evaluación y Formación de Personal, el cual se encuentra descrito en el

documento con código PT-GA-02. El cuál tiene por objetivo Generar las competencias y conocimientos necesarios para el desarrollo efectivo de las funciones del personal; cuyo alcance abarca el ingreso e inducción del personal a la organización (administrativo y docente), evaluación de desempeño y detección de necesidades durante su desarrollo, la programación de cursos de capacitación y la evaluación de la efectividad de estos.

De forma particular, la evaluación se observa en las actividades 5 y se 6 que se describen a continuación:

C. Evaluación docente desde las funciones docentes y la revisión de indicadores de productividad.

No.	Actividad	Documentación	Responsable
5	<p><b>Solicita Aplicación de Evaluaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicita a directores(as) de área la aplicación de las Evaluaciones de Desempeño al Personal de Tiempo Completo y Docente, así como la generación de propuestas de cursos conforme a los periodos aplicables.</li> </ul>	<p>F-GA-04</p> <p>Evaluación de Desempeño y Diagnóstico de Necesidades</p>	<p>Jefe/a de Oficina de RH</p>
6	<p><b>Evalúa el Desempeño del Personal de Tiempo Completo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Al inicio de cada ciclo escolar evalúa el Desempeño laboral del Personal de Tiempo Completo, tomando como referencia el periodo previo.</li> <li>Registra el grado de satisfacción en relación con los criterios evaluados en el Formato de Evaluación de Desempeño y Necesidades para Personal de Tiempo Completo.</li> <li>Revisa con el personal evaluado los resultados obtenidos y emite retroalimentación.</li> <li>Con base en los criterios que presentan bajo desempeño, es decir, aquellos que se encuentran en la categoría “necesita mejorar”, enlista las necesidades técnicas y personales detectadas en el Formato de Evaluación de</li> </ul>	<p>F-GA-04</p> <p>Evaluación de Desempeño y Diagnóstico de Necesidades</p>	<p>Jefe(a), Director(a) de Área y Subdirector(a) de Carrera</p>

	<p>Desempeño y Diagnóstico de Necesidades (Personal de Tiempo Completo).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determina en conjunto con el mismo, compromisos y posibles acciones de mejora, incluyendo la necesidad de cursos formales de capacitación.</li> <li>• Con base en los criterios que presentan nulo desempeño, es decir, aquellos que se encuentran en la categoría “insatisfactorio”, turna al departamento de Recursos Humanos para el trámite legal que corresponda.</li> </ul>		
--	---	--	--

Esta estrategia de evaluación consiste en la observación del desempeño del Profesor de Tiempo Completo (PTC), en sus funciones agrupadas en tres grandes rubros que se describen en la siguiente tabla.

Funciones		¿Qué evaluar?	Ponderación
Docencia	Preparar e impartir clases frente a grupo de acuerdo con planes y programas de estudio.	Presencia frente a grupo	10%
		Dominio de los temas que integran los programas de estudio	10%
		Habilidad para transmitir los conocimientos	10%
	Proporcionar asesorías técnicas a los alumnos.	Tutorías y asesorías	3%
	Evaluar, retroalimentar y dar asesoría académica.		4%
	Fungir como tutor o jurado.		3%
	Fungir como asesor de estadía.	Supervisión de estadías en empresas	8%
Realizar prácticas de laboratorio.	Prácticas académicas y servicio social.	5%	
Vinculación y Gestión		Supervisar y asesorar proyectos de servicios	5%

Académica	sociales.		
	Diseñar y elaborar material didáctico.	Elaboración de textos y material didáctico	10%
Transferencia a Tecnológica	Participar en comités, comisiones o grupos de trabajo con fines académicos.	Trabajos en cuerpos académicos	10%
	Participar en cursos de educación continua.	Estudios de actualización y obtención de grados académicos	6%
		Participar en cursos, seminarios, talleres, conferencias	6%
	Participar en la realización de estudios y prestaciones de servicios tecnológicos que requieran los sectores productivo y social vinculados con la institución.	Innovación en las formas de generar aprendizaje	10%
<b>RESULTADO</b>			<b>100%</b>

Para esta evaluación el docente prepara su reporte y su carpeta de evidencias de las funciones realizadas durante el cuatrimestre previo.

B. Análisis de la sistematicidad, integralidad, carácter participativo y énfasis formativo y diagnóstico de los procesos de evaluación y mejora continua del ámbito de la profesionalización de la docencia.

Integralidad.

Las estructuras, estrategias y mecanismos para la evaluación y mejora continua del ámbito de la profesionalización docente, se coordinan y complementan de forma afectiva ya que se cumplen con las actividades en tiempo y forma, se siguen los instructivos de trabajo y se emplean los formatos e instrumentos establecidos en los procesos y procedimientos.

También, es importante mencionar que participan diversos actores involucrados en el proceso de enseñanza- aprendizaje; los estudiantes al contestar el cuestionario de evaluación de desempeño docente de cada uno de sus profesores; los docentes al llenar y recabar las evidencias del trabajo realizado durante el cuatrimestre y el jefe inmediato al evaluar y retroalimentar el desempeño del docente durante el cuatrimestre.

Medir el desempeño del docente desde diversas perspectivas permite tener una visión amplia y complementada de las funciones que realiza el profesor, de tal forma que la información obtenida de diversas fuentes (estudiantes, docentes y jefes inmediatos) se complementa y es posible reducir la subjetividad en el desempeño, es decir, permite tener una visión del desempeño docente más objetiva.

Uno de los puntos en los cuales la integridad del proceso de evaluación debería mejorar sería la integración de la estrategia de autoevaluación de los docentes, estableciendo un instructivo de trabajo, un instrumento de evaluación y asignando una ponderación dentro del puntaje total del docente desde las diversas perspectivas y fuentes de información. Es decir, es importante agregar la autoevaluación para contar con una evaluación del desempeño docente de 360 grados.

Énfasis formativo y diagnóstico.

Las estructuras, estrategias y mecanismos para la evaluación y mejora continua del ámbito de la profesionalización docente tienen elementos de formación y diagnóstico, por ejemplo, el monitoreo docente es un ejercicio que tiene por objetivo la identificación de las fortalezas y debilidades en los conocimientos, habilidades y actitudes de los docentes en la planeación y desarrollo de un proceso de enseñanza- aprendizaje en base al modelo educativo de competencias profesionales.

Los docentes en el monitoreo son observador y retroalimentados, en la retroalimentación se les entrega un reporte en el que se describe un conjunto de recomendaciones para mejorar la planeación e implementación de su clase, asimismo, cuando se detecta la falta

de habilidades básicas para la docencia se les canaliza a cursos, talleres o asesorías pedagógicas para mejorar su desempeño. Este ejercicio tiene como fin principal contribuir a la mejora continua en el desarrollo y perfeccionamiento de las habilidades docentes.

Por otra parte, cuando el docente recibe retroalimentación de su desempeño desde la perspectiva de los estudiantes, los cuales son los clientes inmediatos de su trabajo, puede comparar y tomar decisiones respecto a las mejoras a realizar en su práctica diaria, mejorando su desempeño cuatrimestre con cuatrimestre.

Finalmente, cuando se realiza la evaluación docente por el jefe inmediato no solo se mencionan las fortalezas y debilidades del desempeño general del docente, también, es un buen momento para tomar decisiones respecto a los cursos, talleres, entre otras, estrategias de formación que la subdirección de carrera gestionará para contribuir con la formación continua de los docentes.

**Carácter participativo.**

En el proceso de evaluación se puede observar el carácter participativo, ya que se involucran en la observación del desempeño docentes diversos actores involucrados en el proceso de enseñanza - aprendizaje.

Participa el propio docente, en el caso de los Profesores de Tiempo Completo, al integrar su carpeta de evidencias del cuatrimestre de tal forma que puede observar su propio desempeño en el proceso de recolección. Participan los estudiantes al contestar el cuestionario de evaluación docente y tutorías al finalizar cada cuatrimestre, es importante mencionar que la encuesta es anónima, esta evaluación aplica para Profesores de Tiempo Completo y Profesores de Asignatura.

Participa el jefe inmediato al revisar y retroalimentar al docente el desempeño del docente con base en los criterios del formato F-GA-04 Evaluación Desempeño y Diagnóstico de necesidades. Asimismo, participa el responsable del departamento de pedagogía, al realizar los monitoreos docentes con base en los criterios mencionados con anterioridad, esta estrategia de evaluación aplica a los Profesores de Asignatura y Profesores de Tiempo Completo.

Finalmente, se puede mencionar como debilidad del proceso la falta de un formato y lineamientos para que el docente realice una autoevaluación de su desempeño, esto permitiría fortalecer aún más la calidad de la participación en el proceso de evaluación. Sistemática.

En el proceso de evaluación docente se puede observar la sistematización, pues forma parte del Proceso medición, evaluación y mejoramiento de la calidad y del Procedimiento de

Evaluación y Formación de Personal, los cuales se encuentran establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la Universidad, es importante mencionar que el SGC de la Universidad cuenta con la certificación ISO:9002015, lo que da mayor posibilidad para su cumplimiento y regulación de las estrategias a realizar en la evaluación y formación docente en la institución.

Asimismo, el proceso y procedimiento cuenta con los siguientes instructivos de trabajo que guían y regular las actividades de evaluación y formación docente:

- IT-MC-01 Monitoreo del Proceso de Enseñanza- Aprendizaje
- T-MC-03 Monitoreo del proceso Enseñanza Aprendizaje en Lengua Inglesa
- IT-MC-04 Monitoreo del proceso Enseñanza Aprendizaje en línea

También cuenta con un calendario para la implementación de las actividades de evaluación y formación, el cual es el formato denominado Calendario Escolar F-MC-14 Informe de resultados (encuesta de servicios).

Cuenta con instrumentos de evaluación para la implementación de las actividades de evaluación y formación docente como son:

- F-MC-16 Informe de resultados (evaluación docente)
- F-GA-04 Evaluación de Desempeño y Diagnóstico de Necesidades
- F-MC-17 Guía de observación para el evaluador R1
- IT-MC-03 Monitoreo del proceso Enseñanza Aprendizaje en Lengua Inglesa

Finalmente, se menciona que para el cumplimiento del proceso y procedimiento se realizan auditorías internas y auditorías externas una vez al año, en el cual se verifican las evidencias de la realización de las actividades con cada responsable.

C. Análisis de los avances y metas de mejora continua de los procesos de evaluación y mejora continua en función de los criterios transversales del SEAES y los que se derivan de la propia misión institucional del ámbito de la profesionalización de la docencia.

Contexto.

Las estrategias de formación de los docentes se fundamentan en las necesidades detectadas en la evaluaciones y diagnóstico docentes que se realiza al finalizar cada cuatrimestre, las capacitaciones se agrupan en dos grandes dimensiones, la formación pedagógica y la formación enfocada en el área de formación del docente. Asimismo, se fundamentan en las necesidades sociales del contexto que surgen durante el cuatrimestre y finalmente en las reglamentaciones de las funciones del servidor público establecidas por el estado.

En cuanto a la consideración de los criterios transversales del SEAES se puede mencionar los siguiente:

<b>Criterios transversal</b>
<p><b>Compromiso con la responsabilidad social.</b></p> <p>El gobierno del estado de Quintana Roo implementa la filosofía denominada “prosperidad compartida”, en el que resalta la importancia que se generen acciones y estrategias para procurar un desarrollo económico que considere a los más necesitados. En ese sentido la formación del docente debe incluir este eje establecido en la formación del servidor público del estado ya sea por curso impartidos por instituciones como la secretaria de la Contraloría del Estado, en el que se enfatiza el papel del servidor público con el compromiso con la responsabilidad social.</p>
<p><b>Equidad social y de género.</b></p> <p>También la formación de los profesores incluye el desarrollo de conocimientos acerca de los derechos de la mujer, el lenguaje incluyente y los mecanismos para evitar la desigualdad de género en sus diversas manifestaciones. Este criterio se fundamente en el Programa Quintanarroense de Cultura Institucional (PDCI) del cual forma parte la institución como organismo que forma parte del gobierno del estado, en el interior de la Universidad se tiene un Comité Institucional para la Igualdad de Género y un Subcomité Interno contra el Hostigamiento y Acoso Sexual, una de las funciones del comité es la implementación de acciones de capacitación para dar cumplimiento de los objetivos y requisitos del PDCI.</p>
<p><b>Inclusión</b></p> <p>El criterio de inclusión en la formación de los docentes tiene su fundamento en atención de la ley general de educación que solicita a las instituciones educativas realizar adecuaciones</p>

necesarias para garantizar que los estudiantes con necesidades educativas especiales puedan acceder a la formación superior. Asimismo, este criterio se fundamenta en la necesidad que se ha presentado en la comunidad universitaria donde con mayor frecuencia en los últimos ciclos escolares se ha tenido el ingreso de estudiantes con discapacidad, síndromes, estudiantes de comunidades maya hablantes, estudiantes que trabajan, entre otras, de tal forma que para la atención de dichos estudiantes se requiere de una formación particular.

### **Excelencia**

El criterio de excelencia se fundamenta en la formación de los profesores ya que institución tiene establecido como su política general de la calidad “ofrecer servicios educativos que satisfagan las necesidades de nuestros/as estudiantes, mediante la operación del Sistema de Gestión de la Calidad y el énfasis en el mejoramiento continuo”, en se sentido la formación de los docentes debe obedecer a dicha política.

En particular se observa en las estrategias de formación la cual tiene un carácter integral ya que se fundamenta tanto en necesidades sociales como en necesidades institucionales para desarrollar en los docentes un abanico de conocimientos, habilidades, actitudes y valores para lograr el desarrollo humano integral y de los resultados tangibles obtenidos en la formación profesional.

### **Vanguardia**

El criterio de vanguardia en la formación de los docentes se fundamenta en la necesidad de desarrollar las habilidades para manejo de las tecnologías en su proceso de enseñanza-aprendizaje, en particular esta necesidad se acentuó durante y después del periodo de pandemia. También, la necesidad en la formación docente en el uso tecnología se sustenta en las características del contexto geográfico de la institución donde las condiciones climáticas en más de una ocasión requieren la necesidad de la impartición de clases a distancia o en línea.

### **Innovación social**

La innovación social en la formación de los profesores se fundamenta cuando los profesores tienen la oportunidad de participar en intercambios nacionales e internacionales para la adquisición de nuevas experiencias que contribuyan al mejoramiento y enriquecimiento de su proceso de enseñanza- aprendizaje, una vez concluido el intercambio replican o comparten su formación con la comunidad de docentes. Asimismo, cuando tiene la oportunidad de recibir formación complementaria de IES hermanas y/o colaborar en la formación de la sociedad en colaboración con otras instituciones.

### **Interculturalidad**

El criterio de interculturalidad en la formación de los docentes se fundamenta en dos aspectos: el primero, es que al ser una institución bilingüe se requiere la valoración y la integración de los aspectos culturales de la propia región y el correspondiente a la segunda lengua, en este caso el inglés. Asimismo, se fundamenta en el contexto en el que se ubica la institución, la cual es un estado y ciudad multicultural nacional e internacional y se refleja en cursos de formación para el dominio del idioma inglés y maya.

### Aspiraciones.

#### **Compromiso con la responsabilidad social**

Después de la reflexión realizada a partir de la autoevaluación los siete criterios de evaluación del SEAES, se puedan integrar de manera formal en las políticas de formación docente, de tal forma que cada uno de dichos criterios sean los ejes base en la formación de conocimientos, habilidades y actitudes de cada uno de los docentes. En particular el criterio de responsabilidad social, pues somos una universidad que tiene como misión acercar la educación superior a los jóvenes que menos oportunidades tienen.

Dicho criterio se debe plasmar en el quehacer diario de los docentes en las estrategias de enseñanza- aprendizaje, por ejemplo, que las actividades integradoras correspondan con productos o actividades que tengan un impacto en las colonias cercanas a la Universidad, las cuales son las que mayor necesidad de desarrollo tienen en la ciudad de Playa del Carmen.

#### **Equidad y género**

En las estrategias de formación docente que se implementan a la fecha, se han incluido cursos relacionados en la equidad de género en la Universidad, sin embargo no se cuenta como un eje en las temáticas de formación docente, asimismo, en las políticas de la Universidad es necesario agregar un apartado que vincule dicho criterio como un elemento indispensable para la formación de los docentes, también se debe, implementar acciones que garanticen igualdad de oportunidades para las mujeres en puestos directivos de tal forma que independientemente quién o quiénes estén ocupando los puestos directivos de la Universidad se pueda tener establecido de manera formar y por ende cumplir la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

#### **Inclusión**

Al igual que en los criterios anteriores, la inclusión como elemento de la formación docente está presente en las estrategias para el desarrollo de competencias docentes, sin embargo,

está se ha integrado de acuerdo con casos particulares de alumnos con necesidades educativas especiales, por lo tanto, es importante que en las políticas de formación se establezca como un criterio base. Asimismo, es necesario la creación de protocolos para la atención a estudiantes de comunidades indígenas y maya hablantes, ya que por la ubicación de la Universidad se recibe a un número importante de estudiantes de origen maya, los cuales pasan por un proceso de adaptación del campo a la ciudad y en algunas ocasiones cuando dicho proceso no se logra de forma efectiva el estudiante se da de baja.

Por lo que el docente debe contar con los conocimientos, habilidades y actitudes para la identificación y atención en clase a esta población de estudiantes.

### **Excelencia**

Se tiene la aspiración institucional que el docente cuente con un perfil integral, es decir, que no solo cuente con los conocimientos propios de las áreas de su formación primaria, sino que además cuente con el segundo elemento indispensable para su qué hacer diario, es decir las competencias docentes. Por lo tanto, de manera institucional se entiende que la excelencia en el perfil docente y su formación radica en que el docente domine su área de formación primaria y las competencias docentes, de tal forma que pueda dar en cada clase una atención de excelencia a cada uno de sus estudiantes.

### **Vanguardia**

La Vanguardia es un elemento al cual se aspira se convierta en un eje principal, en particular con la implementación de cursos y talleres que permitan a los docentes el conocimiento y uso de las tecnologías en la educación para que puedan planear, implementar y evaluar aprendizajes de forma más eficiente.

Por lo tanto, se busca que los docentes reciban de forma constante formación para el uso de las tecnologías en la educación como un elemento que integre el perfil de los docentes.

### **Innovación social**

Se aspira a que la innovación social sea un eje en la formación de los docentes, pues, aunque, en algunas asignaturas en particular las de tronco común los docentes diseñan proyectos integradores que impacten en las comunidades cercanas a la universidad, no se tiene como un elemento que caracterice u obligatorio en el proceso de enseñanza-aprendizaje de los docentes. Por lo tanto, al ser integrado como un elemento de formación el docente desde la planeación de sus clases será consciente de la importancia que los aprendizajes de los estudiantes vayan más allá del salón y que los proyectos y actividades de aprendizaje del alumno tengan como propósito tener un impacto social.

### **Interculturalidad**

Se aspira a fortalecer este eje, en la institución se en la formación de los docentes se implementan clases de inglés y maya, como una forma de forma de fortalecer el criterio de interculturalidad, sin embargo, en particular el curso de lengua maya regularmente se nota poca participación por parte de los docentes. De tal forma, que es importante realizar estrategias que permitan a los docentes conocer la importancia de la preservación de la identidad cultural de la zona maya.

### **Realizaciones.**

#### **Compromiso con la responsabilidad social**

La Universidad desde su creación se ha proyectado como una institución clave en el municipio y la ciudad, para que los jóvenes con menos oportunidad de acceso a la educación superior pueden concluir sus estudios, contribuir con la economía del municipio y recibir una educación de excelencia.

Esta perspectiva institucional del área de atención, se les comparte a los docentes en el curso de inducción a la Universidad, donde se les contextualiza respecto a las características de la población estudiantil y del contexto social y económico en el que la Universidad de encuentra. Este curso de imparte cada inicio de cuatrimestre a los profesores de nuevo ingreso.

Las academias son corresponden a otro espacio en el que los docentes se concientizan y establecen acciones enfocadas en fortalecer el compromiso con la responsabilidad social, se puede mencionar el diseño e implementación de actividades integradoras que se llevan a cabo en las comunidades cercanas y en atención a sus necesidades, por ejemplo, las pláticas impartidas por estudiantes de la carrera de contaduría y administración a mujeres emprendedoras.

Asimismo, en las asignaturas transversales como formación sociocultural, se procura que los aprendizajes que los estudiantes obtienen vayan más allá del aula y que estas no solo logren el desarrollo de las competencias profesionales, sino que también puedan utilizar dichas competencias en beneficio de las comunidades que rodean a la universidad.

#### **Equidad y género**

Por medio de cursos y talleres internos y externos se ha contribuido a que la formación docente integre la equidad y género como un tema recurrente en las estrategias de formación docente.

En ciclo escolar 2023, se puede mencionar alguno de los siguientes cursos impartidos para

fomentar la equidad de género en la comunidad docente:

- Curso: por un Quintana Roo de paz para las mujeres.
- Curso el lenguaje incluyente
- Conferencias para conmemorar el día internacional de la mujer
- Curso las mujeres facturan

### **Inclusión**

En criterio de la inclusión en el ciclo escolar 2023, se ha impartido cursos y talleres a los docentes, en particular aquellos docentes que en su grupo tienen algún estudiante con una necesidad educativa particular, algunos cursos que se impartieron son los siguientes:

- Curso: introducción a la educación inclusiva.
- Curso: construyendo un espacio para todos, atención a jóvenes Trastorno del Espectro Autista (TEA) en el aula.
- Curso: atención en aula a estudiantes con discapacidad auditiva y del habla.

### **Excelencia**

En el criterio de excelencia, durante ciclo escolar 2023 los docentes han recibido cursos, talleres, diplomados y otras estrategias de formación tanto de la dimensión pedagógico como de su área de formación, es decir, cada profesor de acuerdo con su perfil y sus necesidades específicas de formación se ha establecido una ruta general de formación más una formación complementaria de acuerdo con su formación inicial.

En el anexo de indicadores institucionales se presenta las rutas de formación docente durante el cuatrimestre anterior (mayo-agosto 2024).

### **Vanguardia**

En el criterio de vanguardia los docentes han recibido formación para eso de las tecnologías en la impartición de sus clases y en las actualizaciones de los métodos y técnicas de enseñanza aprendizaje, entre los cursos que han recibido en el ciclo escolar 2023 se puede mencionar, por ejemplo:

- Curso: gamificación en la enseñanza en línea
- Diplomado del nuevo modelo educativo de las universidades tecnológicas
- Taller: planeación didáctica por competencias profesionales

### **Innovación social**

En el criterio de innovación social, los docentes recibieron platicas informativas impartidas por

las academias de administración, contaduría y turismo, para integrar a sus clases, en particular en sus actividades de evaluación y cierre, productos o proyectos que impacten en la comunidad local cercana a la Universidad.

**Interculturalidad**

En el criterio de interculturalidad, los docentes en el ciclo escolar 2023 recibieron los siguientes cursos:

- Curso de inglés para los niveles básico, intermedio y avanzado.
- Curso del idioma maya
- Curso de hiervas medicinales de la cultura maya

**Logros.**

Entre los logros más significativos de la institución relacionados con los siete criterios de evaluación del SEAES se puede mencionar los siguientes:

El programa de formación docente ha demostrado ser un elemento que permite en los diferentes momentos de formación y con las diversas estrategias de formación y actualización docente atender los siete criterios de la autoevaluación del SEAES, sin embargo, es importante fortalecer el programa estableciendo como dimensiones de formación los siete criterios de evaluación del SEAES y no como temas que pueden estar presentes en un ciclo escolar y en el siguiente probablemente no.

En el ciclo escolar reportado en el presente reporte de autoevaluación se observó la presencia de los siete criterios en diversas actividades y estrategias de formación docente, siendo el criterio de equidad y género el que más acciones se realizaron y los que hay que fortalecer son los criterios de excelencia e innovación social.

Criterios	Acciones realizadas ciclo escolar 2023-2024
Compromiso con la responsabilidad social	3
Equidad y género	4
Inclusión	3
Excelencia	1
Vanguardia	3
Innovación social	1
Interculturalidad	3
Total	18

Entre dichas acciones se pueden mencionar cursos, talleres, diplomados, pláticas informativas y conferencias realizadas a lo largo del ciclo escolar, en el cual participaron profesores de los ocho programas educativos de TSU y los siete de Licenciatura e Ingeniería.

En cuanto a las políticas para la inclusión de los siete criterios en la profesionalización se deben adecuar los documentos rectores para establecerlos de forma explícita la observación y atención de los siete criterios del SEAES.

### Impactos.

<p><b>Compromiso con la responsabilidad social</b></p> <p>Se puede observar en el compromiso de los docentes al plasmar en sus planes de trabajo actividades enseñanza- aprendizaje que consideran las características de los estudiantes que vienen de diferente contexto socioeconómico, en particular de las colonias la desfavorecidas de la ciudad. Asimismo, cuando las actividades de integración de conocimientos no se quedan en el aula, sino que contemplan a las comunidades aledañas a la Universidad y el producto de los aprendizajes busca apoyar las necesidades detectadas en el contexto inmediato. Un ejemplo, son las estrategias de formación por medio de cursos que los estudiantes diseñan e implementan con la gente que vive en las colonias cercanas.</p>
<p><b>Equidad y género</b></p> <p>Este criterio se tiene un impacto cuando los docentes participan en los cursos de formación relacionados con el tema, pero principalmente cuando lo llevan en la práctica en el aula fomentando un espacio de equidad tanto el hombre como en mujeres. Asimismo, el impacto de observa cuando los docentes conocen la existencia y las funciones del Comité de Equidad y Género y utilizan sus mecanismos cuando la situación lo amerita.</p>
<p><b>Inclusión</b></p> <p>Definidamente este es uno de los criterios que más presencia se tiene en la institución no solo por las acciones que se realizan cuando se identifican a un estudiante con necesidades educativas particulares, sino por la participación activa de los docentes en el proceso formación, en la adecuación de sus planes de trabajo y en el acompañamiento que se les da a los chicos, en particular, los que padecen alguna discapacidad.</p>
<p><b>Excelencia</b></p> <p>El impacto del criterio de excelencia en la profesionalización de la docencia se observa cuando en las evaluaciones de las acciones de formación recibos por parte de los docentes reciben niveles de calificación de bueno a excelente. En particular en las sesiones de evaluaciones cualitativas en las cuales los comentarios generales agradecen la institución impartir cursos tanto enfocadas en el área pedagógica como del área de formación</p>

profesional del docente.

### **Vanguardia**

Desde la pandemia se ha procurado que la formación de los docentes se considere el desarrollo de habilidades para el uso de las tecnologías en sus clases y los métodos empleados en el enfoque educativo por competencias profesionales. Dichos temas de formación se procuran de tener al menos una acción en cada cuatrimestre del ciclo escolar, las estrategias de formación enfocadas en la vanguardia han presentado desempeños de buenos a excelentes en la evaluación que realizan los docentes de cada curso recibido.

### **Innovación social**

En el criterio de innovación social es importante fortalecerlo debido a que las estrategias de formación que atendieron dicho criterio estuvieron presentes en menos número de veces en el ciclo escolar que reporta la presenta autoevaluación. En particular por medio de cursos y diplomados que tengan por objetivo el diseño de proyectos comunitarios que impacten de significativa en las comunidades cercanas a la Universidad.

### **Interculturalidad**

Al ser una universidad de opción educativa bilingüe los profesores reciben formación para el desarrollo de habilidades y conocimientos interculturales en particular con la cultura relacionada con el segundo idioma que se desarrolla en los estudiantes y docentes. Dichas estrategias de formación han sido evaluadas por los docentes con un nivel de satisfacción de bueno a excelente, sin embargo, es importante incluir más acciones para la preservación de la identidad cultural de los pueblos originarios, como lo es la cultura maya.

**III. Ámbito los programas educativos de Técnico Superior Universitario (TSU),  
Profesional Asociado (PA) y licenciatura.**

A. Identificación de los procesos de evaluación y mejora continua los programas educativos de Técnico Superior Universitario (TSU), Profesional Asociado (PA) y licenciatura.

La universidad ofrece 14 programas educativos tanto a nivel Técnico Superior Universitario (TSU), Licenciatura e Ingenierías, en opción bilingüe y español:

Licenciatura e Ingenierías en opción bilingüe
Licenciatura en Gastronomía. Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico. Licenciatura en Gestión del Capital Humano. Licenciatura en Gestión y Desarrollo De Software.
Licenciatura e Ingenierías en opción en español
Licenciatura en Contabilidad. Ingeniería en Mantenimiento. Ingeniería en Entornos Virtuales y Negocios Digitales.
Técnico Superior Universitario (TSU) en opción bilingüe
Técnico Superior Universitario en Gastronomía. Técnico Superior Universitario en Turismo área Hotelería. Técnico Superior Universitario en Administración área Capital Humano. Técnico Superior Universitario en Mantenimiento, Área Instalaciones. Técnico Superior Universitario en Tecnologías de Información, Área Entornos Virtuales Y Negocios Digitales. Técnico Superior Universitario en Tecnologías de Información, Área Desarrollo de Software Multiplataforma.
Técnico Superior Universitario (TSU) en opción en español
Técnico Superior Universitario en Contaduría. Técnico Superior Universitario en Terapia Física.

Las estructuras de evaluación y mejora continua que emplea en los programas de Técnico Superior Universitario (TSU) y Licenciatura e Ingenierías se pueden dividir en dos grandes grupos, los que se realizan de manera interna y los externos.

Cada de una de dichas estructuras tiene por objetivo el cumplimiento de los procesos de implementación de los 14 programas educativos que se imparte en la Universidad, la información que se obtiene de las estructuras, estrategias y mecanismos se emplean para realizar acciones de mejora continua, se describen a continuación:

Ámbito	Estructuras	Estrategias	Mecanismos
Los programas educativos de Técnico Superior Universitario (TSU), Profesional Asociado (PA) y licenciatura	1. Autorías internas	Procedimiento de auditoría interna PT-MC-02	F-MC-06 Programa de Auditorías F-MC-07 Plan de Auditoría F-MC-08 Guía de Auditoría F-CE-22 Lista de Asistencia F-MC-09 Informe de Auditoría
	2. Acreditaciones Consejo Nacional para la Calidad de la Educación Turística (CONAET)	Procedimientos establecidos por el Consejo Nacional para la Calidad de la Educación Turística (CONAET)	Formatos establecidos por Consejo Nacional para la Calidad de la Educación Turística (CONAET)
	3. Acreditaciones de los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES)	Procedimientos establecidos por Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES)	Formatos Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES)
	4. Certificación ISO 9001: 2015	Procedimientos establecidos por la empresa Factual Servicios para la Certificación ISO 9001: 2015	Formatos establecidos por la empresa Factual Servicios para la Certificación ISO 9001: 2015
	5. Coevaluación de la opción educativa Bilingüe, internacional y Sostenible (BIS).	Procedimientos establecidos por la Dirección General de Universidades Tecnológicas y	Formatos establecidos por la Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas (DGUTyP).

		Politécnicas (DGUTyP)	
--	--	--------------------------	--

### 1. Proceso de auditoría interna.

Las auditorías internas en el apartado correspondiente a las Dirección Académica se realizan con el objetivo de verificar el cumplimiento de los procesos, procedimientos y actividades relacionados con la implementación de los planes y programas educativos que se ofrecen en la Universidad, las actividades, políticas, formatos y responsables que participan en el procedimiento se encuentra descrito en el documento denominado Procedimiento de auditoría interna PT-MC-02, que forma parte del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC); los formatos que se emplean son los siguientes:

- F-MC-06 Programa de Auditorías
- F-MC-07 Plan de Auditoría
- F-MC-08 Guía de Auditoría
- F-CE-22 Lista de Asistencia
- F-MC-09 Informe de Auditoría

Entre los procedimientos que se auditan se puede mencionar la implementación del modelo educativo de las universidades tecnológicas y politécnicas, en la planeación del proceso de enseñanza- aprendizaje de los docentes, la realización de las actividades que complementan la formación de los estudiantes por medio de las actividades culturales y deportivas y el programa institucional de tutorías, viajes de prácticas, aplicación de remediales, justificación de faltas, evaluación de aprendizajes en el modelo educativo por competencias profesionales, entre otras. Los resultados obtenidos de las auditorías internas permiten la toma de decisiones para la realización de las adecuaciones de los procesos y procedimientos para la mejora continua de los programas de TSU, Licenciatura e Ingeniería.

### 2. Acreditación de los programas educativos por organismos externos.

Para la verificación del cumplimiento y la realización de específica de cada programa educativo la universidad recurre a las certificaciones de calidad por medio de organismos externos como el Consejo Nacional para la Calidad de la Educación Turística (CONAET) y los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES). Estos organismos externos cuentan con sus propios procesos, estructuras y mecanismos de evaluación en los cuales se verifican el cumplimiento de los criterios de calidad establecidos por cada organismo. En seguida se enlista los programas educativos que cuenta con la certificación de sus programas por parte del CONAET y las CIEES:

CONAET	CIEES
TSU en Gastronomía 2018- 2023	TSU en Administración de Capital Humano 2020- 2026
TSU en Turismo 2018- 2023	TSU de Mantenimiento 2020-2025
Licenciatura en Turismo 2022- 2027	TSU en TIC Desarrollo de Software Multiplataforma 2022- 2027
Licenciatura en gastronomía 2022- 2027	

3. Certificación ISO 9001: 2015 de los procesos, procedimientos, estructuras y mecanismos de los programas educativos para la mejora continua.

Asimismo, la verificación del cumplimiento de los procesos, procedimientos, estructuras y mecanismos de la implementación de los programas educativos se realiza por medio de la obtención de la certificación de Certificación ISO 9001: 2015, cuya vigencia es hasta 2025.

4. Coevaluación de la opción Bilingüe, internacional y Sostenible (BIS).

En el caso de los programas educativos que se implementan en modalidad BIS, es decir, en inglés, se someten a una coevaluación. La coevaluación tiene por objetivo la verificación de la opción BIS de acuerdo con los lineamientos de la Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas (DGUTyP). La evaluación consiste en realizar un autoestudio, la visita por parte de universidades pares que imparte programas educativos en la opción educativa BIS. Los resultados se emplean para realizar mejora continua en la implementación de programas educativos en la opción BIS.

Por lo tanto, se puede observar que se cuenta con un variado número de mecanismos que permiten la evaluación de la implementación de los programas educativos que ofrece la universidad, dichos mecanismos se realizan desde la autoobservación por medio de las auditorías internas, asimismo para garantizar una visión más objetiva se recurre a las evaluaciones externas. Tanto los mecanismos internos y externos permiten la toma de decisiones para la mejora continua en la implementación de los programas educativos.

B. Análisis de la sistematicidad, integralidad, carácter participativo y énfasis formativo y diagnóstico de los procesos de evaluación y mejora continua los programas educativos de Técnico Superior Universitario (TSU), Profesional Asociado (PA) y licenciatura

Una vez descrito en el apartado anterior las estructuras, estrategias y mecanismos para la evaluación y mejora continua de los programas educativos de TSU, Licenciatura e Ingeniería, se procede a describir el resultado del análisis de la presencia de las características de sistematicidad, integralidad, carácter participativo y énfasis formativo y diagnóstico de los procesos de evaluación de dichos procesos.

Integralidad.

Después de la observación crítica de los procesos de evaluación y mejora continua del presente ámbito se puede concluir que, si cumple con la característica de integralidad, ya que dichos procesos de evaluación se complementan para dar la institución una visión objetiva de las implementaciones de los programas educativos en el día a día, por una parte es importante que la institución reflexione por sí misma por medio de las auditorías internas el cumplimiento de los mecanismos de implementación de cada programa educativo de acuerdo al modelo educativo por competencias profesionales y las propias características metas y objetivos de aprendizaje que persigue cada programa.

Por otra parte, la perspectiva que organismos externos tienen de la implementación de los programas educativos, como las evaluaciones los CIEES y CONAET, evitan que se pueda caer en un sesgo la implementación real de los programas educativos. De tal forma que al tener información de diferentes fuentes es posible que las decisiones que se tomen sean encaminadas en realizar mejoras efectivas.

Por otra parte, los resultados que se obtienen de las diferentes evaluaciones no se contradicen, sino que complementan pues lo que no se pudo observar en una evaluación se puede obtener en otra, por ejemplo, en el caso de la coevaluación de la opción educativa BIS, arroja información específica y amplia que ninguna de las otras evaluaciones da.

Asimismo, cada evaluación requiere de la participación de las diferentes direcciones, departamentos y coordinaciones, quienes se encargan de recabar la información y proporcionar las evidencias del cumplimiento de los criterios de evaluación, lo que requiere de un trabajo en equipo y coordinación que hasta el momento se ha logrado y se han obtenido resultados positivos en las evaluaciones tanto internas y externas.

Al final de cada evaluación se comparten los resultados, se establecen y delegan responsabilidades para la realización de las acciones de mejora continua o en su caso para solventar las no conformidades o incumplimientos identificados.

### Énfasis en lo formativo y diagnóstico.

Estos procesos de evaluación y mejora continua se pueden considerar formativas pues los resultados se emplean para tomar decisiones encaminadas para establecer estrategias y acciones ya sea para mantener los resultados positivos en los indicadores o establecer una ruta para solventar los resultados negativos. Asimismo, cuando las certificaciones externas se realizan por primera vez en los programas educativos sirve como un diagnóstico de la implementación que se realiza de los programas educativos. Dichas evaluaciones son realizadas de forma interna y externa, por lo que la información que se obtiene de ellas es objetiva.

### Carácter participativo.

Como se mencionó con anterioridad en las evaluaciones de los programas educativos tanto internar como externas, se requiere de la participación de las cinco direcciones que conforman la Universidad, es decir, la Dirección Académica como elementos principal para la obtención de información y evidencias de cumplimiento de las actividades medulares del proceso de enseñanza- aprendizaje y la implementación del modelo educativo por competencias profesionales; la Dirección de Vinculación para la obtención de información relacionada con las estadías, seguimiento de egresados y formación continua; la Dirección de finanzas, en la cual se encuentra la jefatura de Recursos Humanos que se encarga entre otros aspectos de que los docentes cuenten con el perfil adecuado para la impartición de clases; la Dirección de planeación que se encarga entre otros aspectos de la planeación e implementación de las auditorías internar y de organizar el proceso para la realización de las certificaciones y acreditaciones de los programas educativos.

Por lo tanto, se requiere de la partición coordinada de cada elemento, finalmente los resultados que se obtienen se comparten en reuniones de trabajo para delegar responsabilidades para mantener los resultados positivos obtenidos y establecer estrategias para solventar necesidades detectadas, lo cual requiere de un trabajo en equipo y participación activa, lo cual hasta el momento se ha logrado, pues los resultados de las evaluaciones del último ciclo escolar han sido positivos.

### Sistematicidad.

Definitivamente, estos procesos de evaluación y mejora continua cumplen con la característica de sistematización ya que forman parte del sistema de gestión de la calidad de la institución o se han establecido como indicadores de calidad de los programas educativos, como es el caso de las acreditaciones del CONAET y CIEES.

C. Análisis de los avances y metas de mejora continua de los procesos de evaluación y mejora continua en función de los criterios transversales del SEAES y los que se derivan de la propia misión institucional de los programas educativos de Técnico Superior Universitario (TSU), Profesional Asociado (PA) y licenciatura

Contexto.

De acuerdo con el análisis de la información revisada en el proceso de autoevaluación se pudo observar que los programas de estudio de TSU, Licenciatura e Ingeniería se fundamentan en las necesidades sociales nacionales como estatales que se observan en los Estudios: de mercado la laboral para el Programa Educativo, los estudios de oferta educativa para el Programa Educativo y los Análisis Situacional del Trabajo (AST) para el Programa Educativo.

Asimismo, se realizan las actualizaciones de los programas en periodos de cinco años, los cuales son coordinados por la Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas, de manera directa la institución participa en dichos procesos previa convocatoria. En cuando a los mecanismos de evaluación y mejora continua estos garantizan que se pueda implementar de manera correcta cada uno de los programas en el día a día en cada una de las clases.

De forma que es posible establecer correcciones en el camino fungiendo como evaluaciones formativas hasta que el programa educativo sea actualizado desde la DGUTyP. En cuanto al análisis de la presencial de los siete criterios de la autoevaluación de SEAES, se pudo observar la presencia de asignatura que propician el desarrollo de competencias relacionadas con el compromiso con la responsabilidad social, equidad y género, inclusión, excelencia, vanguardia, innovación social e interculturalidad, las cuales se mencionan en el apartado de logros.

Asimismo, los programas educativos se apoyan en programas institucionales para fortalecer la presencia de los siete criterios de evaluación SEAES, principalmente en los programas de Tutorías, Educación Inclusiva, Salud Universitaria, Cultura y Deportes, Emprendimiento y el Área de Apoyo Psicoeducativo; quienes con diferentes estrategias implementadas a lo largo del ciclo escolar complementan lo aprendido en el aula acerca de los criterios antes mencionados.

Se espera que las actualizaciones de los programas educativos al Nuevo Modelo Educativo de la DGUTyP, el cual entro en vigor en septiembre de 2024, del cual la institución homologa todos sus programas educativos los siete criterios de evaluación SEAES pueden reflejarse forma más acentuada ya que responden a las necesidades sociales actuales y a los

propósitos de la Ley de Educación vigente y las competencias se relacionan directamente con los siete criterios del SEAES.

#### Aspiraciones.

Después de los resultados obtenidos de la autoevaluación se aspira que los de estudiantes que cuya formación pertenece a los Programas Educativos anteriores al Nuevo Modelo Educativo de la DGUTyP de 2024, se puedan integrar más estrategias y acciones que fortalecer la presencia de los criterios de la responsabilidad social, equidad y género, inclusión, excelencia, vanguardia, innovación social e interculturalidad; por medio de las asignaturas relacionadas con los criterios y los programas de Tutorías, Educación Inclusiva, Salud Universitaria, Cultura y Deportes, Emprendimiento y el Área de Apoyo Psicoeducativo.

Por otra parte, los estudiantes que ingresaron en septiembre de 2024 cuyos planes y programas educativos son de acuerdo con las actualizaciones del Nuevo Modelo Educativo de DGUTyP, se acentúen en su formación la presencia de los siete criterios de evaluación del SEAES, debido a que en la actualización de estos se consideraron como ejes transversales de formación dichos criterios.

De forma que nuestros programas educativos, sin importar se pertenecen la Nuevo Modelo Educativo o anterior se puedan tener integrado en sus competencias los siete criterios del SEAES.

#### Realizaciones.

En la institución se identificaron lo programas y estrategias que fortalecen y complementan la presencia de los siete criterios de evaluación SEAES en los programas educativos, los cuales se enlistan a continuación.

1.	Programa Institucional de Tutorías
2.	Programa de Educación Inclusiva
3.	Programa de Salud Universitaria
4.	Área de apoyo psicológico
5.	Cultura y deporte
6.	Las asignaturas transversales y de formación sociocultural
7.	Los proyectos integradores de TSU e Ingeniería

El Programa de Tutorías aporta a los siete criterios por medio de acciones grupales e individuales en las que se identifican la necesidades personales, académicas, socioeconómicas y vocacionales de los estudiantes para realizar intervenciones de mejora y contribuir que con la eficiencia terminal en particular en estudiantes que pertenecen a grupos vulnerables en las necesidades antes mencionadas, dando a la institución y los programas educativos una herramienta para atender la responsabilidad social, equidad y género en el sentido que la mayoría de los estudiantes provienen de comunidades vulnerables.

El Programa de Educación Inclusiva, implementa estrategias se apoyó para evitar la reprobación y deserción escolar enfocándose principalmente en estudiantes que viven con alguna discapacidad, enfermedad crónica o síndromes y el Programa de Salud Universitaria, que procura el cuidado de la salud física y psicológica de los estudiantes y profesores de acuerdo con las necesidades detectadas y las que se derivan del contexto, son las estrategias complementarias que se enfoca particularmente en generar una cultura de la inclusión en la comunidad universitaria.

El área de cultura y deporte, las asignaturas transversales y de formación sociocultural y los proyectos integradores de TSU e Ingeniería dentro de sus competencias, objetivos de aprendizaje y temáticas buscan desarrollar en los estudiantes conocimientos, habilidades, valores y actitudes relacionados con los siete criterios SEAES. Enseguida se mencionan el número de asignaturas identificadas que construyen en el desarrollo de los criterios en los 15 programas educativos que se imparten en la Universidad, considerando los dos modelos educativos que se tienen actualmente.

Criterio	Número de asignaturas	
	Programas del Modelo educativo del 2020, en proceso de ser finiquitados	Programas del Nuevo Modelo Educativo 2024 de la DGUTyP
Responsabilidad social	44	64
Equidad y género	44	64
Inclusión	44	64
Excelencia	16	16
Vanguardia	16	16
Innovación social	16	16
Interculturalidad	44	64

### Logros.

La comunidad estudiantil ha demostrado un fuerte compromiso con el aprendizaje y la preservación cultural a través de diversas actividades significativas como son:

- La participación en talleres de la lengua maya, donde han adquirido conocimientos valiosos sobre este dialecto y a su vez han contribuido a su preservación.
- Taller de huerto universitario, promoviendo la agricultura sostenible y aprendiendo prácticas ecológicas que benefician tanto a la comunidad como al medio ambiente.
- Viajes a zonas rurales por alumnos de las carreras de turismo y terapia física, donde han tenido la oportunidad de conectarse directamente con las comunidades mayas, comprendiendo mejor sus realidades y fomentando el intercambio cultural.
- Los alumnos de tecnologías de información que ha recolectado material fotográfico y multimedia de las comunidades mayas, documentando y preservando visualmente la rica herencia cultura.

La Universidad Tecnológica de la Riviera Maya por su parte, se distingue por cumplir con su objetivo primordial que es ofrecer servicios educativos de calidad, a través de organismos certificadores que validan nuestro compromiso con la excelencia académica y la adecuación de sus programas educativos a las necesidades del mercado laboral. En este sentido, los

estudiantes de esta institución son sometidos a una constante evaluación de sus planes de estudios, tanto por centros certificadores externos como por representantes del sector productivo. Este riguroso proceso de evaluación se realiza mediante los denominados "Análisis de la Situación de Trabajo" (AST), los cuales tienen lugar cada cuatro años, o en aquellos momentos en que se producen actualizaciones en los planes de estudio.

Estos análisis constituyen un mecanismo fundamental para asegurar la pertinencia y calidad de cada uno de los programas educativos ofrecidos por la universidad. A través de los AST, se obtiene una visión detallada y actualizada de las demandas y tendencias del mercado laboral, lo que permite ajustar los contenidos y metodologías de enseñanza de manera que los egresados cuenten con las competencias y conocimientos necesarios para su desempeño profesional.

La intervención de centros certificadores externos proporciona una garantía adicional de objetividad e imparcialidad en el proceso de evaluación, mientras que la participación del sector productivo asegura que las necesidades y expectativas de los empleadores sean adecuadamente consideradas. De este modo, se logra un equilibrio óptimo entre la formación académica y las exigencias prácticas del entorno laboral.

En resumen, la Universidad Tecnológica de la Riviera Maya, a través de los "Análisis de la Situación de Trabajo" y la colaboración con entidades externas y el sector productivo, ratifica su compromiso con la formación integral y pertinente de sus estudiantes, asegurando que cada programa de estudio se mantenga a la vanguardia de la educación superior y en sintonía con las demandas del mercado laboral.

### **Programas educativos certificados por organismos externos**

CONAET	CIEES
TSU en Gastronomía 2018- 2023	TSU en Administración de Capital Humano 2020- 2026
TSU en Turismo 2018- 2023	TSU de Mantenimiento 2020-2025
Licenciatura en Turismo 2022- 2027	TSU en TIC Desarrollo de Software Multiplataforma 2022- 2027
Licenciatura en gastronomía 2022- 2027	

Es oportuno destacar que, la Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas (DGUTyP) inició un proceso integral de adecuación de los programas de estudio donde colaboraron todas las instituciones del subsistema y sector productivo. Este proceso incluye una reingeniería profunda con el objetivo de actualizar y adecuar nuestros programas de estudio a las nuevas necesidades del sector productivo y de la sociedad.

La reingeniería de los programas de estudio se ha realizado con un enfoque intercultural que abarca no solo la actualización de los contenidos curriculares, sino también la incorporación de competencias esenciales. Entre las competencias incluidas en este nuevo enfoque destaca la interculturalidad, que fomenta el respeto y la comprensión entre diferentes culturas; la equidad, que asegura igualdad de oportunidades para todos los estudiantes, y la cultura de la paz, que promueve la resolución pacífica de conflictos y la convivencia armónica en la sociedad y medio ambiente.

Estos esfuerzos están dirigidos específicamente al Nuevo Modelo Educativo (NME), que se caracteriza por su capacidad de adaptación a las dinámicas y exigencias del mundo actual. El

NME busca formar profesionales no solo competentes en sus respectivos campos, sino también conscientes de su papel en la construcción de una sociedad más justa y equitativa.

Mediante este proceso de reingeniería, la DGUTyP reafirma su compromiso con la excelencia educativa y con la formación de ciudadanos globales, preparados para enfrentar los desafíos del futuro con una visión inclusiva y sostenible, sin descuidar a los locales, a la comunidad que nos rodea. De este modo, se asegura que los programas educativos sean pertinentes, modernos y alineados con las mejores prácticas internacionales, garantizando una formación integral de alta calidad para todos los estudiantes.

### Programas educativos homologados al nuevo modelo educativo de a DGUTyP

<b>Programa Educativos de TSU</b>	<b>Programas de TSU homologado el Nuevo modelo Educativo de la DGUTyP</b>
TSU en Terapia Física	TSU en Gestión del Bienestar
TSU en Gastronomía	TSU Gastronomía
TSU en Contabilidad	TSU en Contabilidad
	TSU en Contabilidad Modalidad Mixta
TSU Turismo	TSU en Turismo
TSU en Administración, área de capital humano	TSU en Administración
TSU en Mantenimiento, área instalaciones	TSU en Mantenimiento a Instalaciones
TSU en Tecnologías de la información, Entornos Virtuales y Negocios Digitales	TSU en Tecnologías de la información
TSU en tecnologías de la información, área Desarrollo de Software	

<b>Programas educativos de licenciatura e ingenierías</b>	<b>Programas educativos de licenciatura e ingenierías homologadas al Nuevo Modelo Educativo de la DGUTyP</b>
No se contaba con la continuidad de TSU	Licenciatura en Gestión del Bienestar
Licenciatura en gastronomía	Licenciatura en gastronomía
Licenciatura en contaduría	Licenciatura en contaduría
Licenciatura en Turismo	Licenciatura en Turismo
Ingeniería en Mantenimiento	Ingeniería en Mantenimiento Industrial
Licenciatura en Administración	Licenciatura en Administración
Ingeniería en Entornos Virtuales y Negocios Digitales	Licenciatura en ingeniería en Tecnologías de la Información e Innovación Digital
Ingeniería en Desarrollo y Gestión de Software	

### Impactos.

En resumen, la Universidad Tecnológica de la Riviera Maya (UTRM), mediante los ejercicios que realizan como análisis y adecuaciones de los programas de estudio, reafirma su firme compromiso con la formación integral y pertinente de sus estudiantes. Estas acciones, que incluyen la revisión exhaustiva y la actualización constante de los contenidos curriculares, no solo elevan la calidad educativa que la institución ofrece, sino que también incrementan

significativamente el impacto positivo de la universidad a nivel local, nacional e internacional. La UTRM se esfuerza por mantenerse a la vanguardia de la educación superior, implementando metodologías innovadoras y adaptándose a las necesidades emergentes del mercado laboral y la sociedad global.

Además, la institución se dedica a preparar a sus estudiantes para enfrentar los desafíos del futuro, proporcionándoles una perspectiva amplia y una sólida base de conocimientos. Al integrar competencias clave, como la interculturalidad, la equidad y la cultura de la paz, en sus programas educativos, la UTRM asegura que sus egresados estén equipados con las habilidades necesarias para desenvolverse con éxito en un mundo en constante cambio y cada vez más interconectado. De esta manera, los estudiantes de la UTRM están mejor preparados para contribuir de manera efectiva en sus campos profesionales y para desempeñarse como ciudadanos globales responsables y conscientes.

**IV. Ámbito de los programas de investigación y de posgrado.**

A. Identificación de los procesos de evaluación y mejora continua de los programas de investigación y de posgrado.

Debido a que en la institución no se imparten programas educativos de posgrado, en el presente ámbito se realizará el análisis de las actividades de investigación. La actividad de investigación se enfoca principalmente en los grupos de investigación y en el cuerpo académico que cuenta con el nivel de reconocimiento de Cuerpo Académico en Formación (CAEF).

Cuerpo Académico en Estudios Empresariales en Turismo (CAEET)

Desde su constitución en 2011, el Cuerpo Académico en Estudios Empresariales en Turismo (CAEET), ha sido reconocido por el Programa para el Desarrollo Profesional Docente (PRODEP) desde 2012. Alcanzó el nivel de "En Formación" (CAEF) en noviembre de 2014 y posteriormente gestionó su avance al nivel "En Consolidación" (CAEC). Este esfuerzo fue validado favorablemente en el dictamen emitido el 9 de abril de 2015, reconocimiento que mantiene vigente hasta la fecha.

El Programa para el Desarrollo Profesional Docente (PRODEP) evalúa periódicamente a los Cuerpos Académicos (CA) con el objetivo de fomentar su desarrollo en actividades de investigación, docencia y vinculación. Un CA en el nivel "en consolidación" debe demostrar avances significativos en sus líneas de generación y aplicación del conocimiento (LGAC) y en su producción académica, entre otros criterios.

El proceso de evaluación para el CAEET bajo las reglas de operación PRODEP incluyeron las siguientes etapas:

El Cuerpo Académico actualizaba regularmente su información en el Módulo de Registro de Cuerpos Académicos (REGCA). Este proceso incluía la incorporación de datos generales, currículum de los integrantes, detalles de la producción académica y las evidencias relacionadas con las Líneas de Generación y Aplicación del Conocimiento (LGAC). La actualización de información se llevaba a cabo en fases específicas del año, particularmente en los meses de mayo y septiembre, siguiendo el calendario oficial establecido por PRODEP.

El CA ha tenido una producción académica constante, como artículos publicados en revistas indexadas, proyectos de titulación dirigidas (Memorias) y colaboraciones con otros cuerpos académicos. Es importante destacar que, parte de los criterios de evaluación que toma en cuenta PRODEP, es la madurez y solidez de las LGAC, la producción académica tanto conjunta como individual, la participación en programas educativos, preferentemente a nivel licenciatura y posgrado, los proyectos de investigación con relevancia para el sector educativo o productivo, y las colaboraciones realizadas con otros cuerpos académicos a nivel nacional e internacional.

Como parte de proceso de revisión y dictamen del PRODEP, los evaluadores revisan la información proporcionada a través de la plataforma REGCA, verificando el cumplimiento de los objetivos trazados en evaluaciones anteriores. Al final del proceso, se imité un dictamen que detalla las áreas de mejora y ofrece recomendaciones específicas para que el CA con el objetivo de seguir avanzando hacia el nivel de “Consolidación”, que es el siguiente nivel aspiracional del CAEET, del cual ya se tiene una retroalimentación para identificar las áreas de mejora.

Los resultados de la evaluación se comunican a través del Sistema Unificado PRODEP (SISUP) a través del Representante Institucional el Programa (RIP). En caso de inconformidad con los resultados, se tiene la oportunidad de presentar réplicas, las cuales son sometidas a una revisión adicional para emitir una resolución final.

Este tipo de procesos de evaluación garantizan la transparencia y la mejora continua en el desarrollo de los Cuerpos Académicos dentro del marco de PRODEP.

B. Análisis de la sistematicidad, integralidad, carácter participativo y énfasis formativo y diagnóstico de los procesos de evaluación y mejora continua de los programas de investigación y de posgrado.

El análisis de la sistematicidad, integralidad, carácter participativo y énfasis formativo y diagnóstico de los procesos de evaluación y mejora continua del Cuerpo Académico de Estudios Empresariales en Turismo (CAEET) de la Universidad Tecnológica de la Riviera Maya puede ser comprendido bajo las siguientes dimensiones:

**Sistematicidad:** El CAEET implementó planes estratégicos basados en las recomendaciones del PRODEP. Estos incluyeron la promoción de perfiles deseables entre los integrantes, proyectos colegiados en líneas innovadoras como estudios económicos administrativos y educación basada en competencias. Además, el grupo realizó reuniones periódicas para garantizar el cumplimiento de sus objetivos y la continuidad en las actividades planificadas, evidenciando un enfoque estructurado y continuo en sus operaciones.

**Integralidad:** Las actividades del CAEET abarcaron tanto investigaciones como productos académicos derivados de sus Líneas Innovadoras de Investigación Aplicada y Desarrollo Tecnológico (LIADT). Ejemplos incluyen estudios sobre competencias profesionales y el análisis del turismo de naturaleza, entre otros; los cuales integraron diversas perspectivas y áreas del conocimiento, asegurando la transversalidad de los proyectos con impactos educativos y sectoriales.

**Carácter participativo:** El cuerpo académico destacó por su trabajo colegiado, involucrando a todos sus miembros en proyectos y publicaciones. Esto incluyó diagnósticos estratégicos como la elaboración de un modelo basado en competencias y la evaluación de áreas claves como animación hotelera y calidad de servicios turísticos, lo que muestra un enfoque colaborativo y multidisciplinar.

**Énfasis formativo y diagnóstico:** El CAEET enfatizó en la mejora continua mediante diagnósticos internos como la matriz FODA y evaluaciones de competencias profesionales, el diagnóstico sobre la vocación de destinos turísticos, etc. Esto permitió identificar áreas de oportunidad y fortalecer la formación tanto de estudiantes como del personal académico, asegurando el cumplimiento de sus objetivos en términos de calidad educativa y vinculación con el sector productivo.

Este enfoque integral y participativo ha permitido al CAEET cumplir con los estándares de PRODEP y fortalecer su impacto en el ámbito académico y empresarial del turismo.

C. Análisis de los avances y metas de mejora continua de los procesos de evaluación y mejora continua en función de los criterios transversales del SEAES y los que se derivan de la propia misión institucional de los programas de investigación y de posgrado.

#### Contexto

En la Universidad Tecnológica de la Riviera Maya (UTRM), se han establecido diversos programas de apoyo para fomentar la labor investigativa, incluyendo la profesionalización de sus docentes mediante cursos, capacitaciones y recursos dirigidos al fortalecimiento de las capacidades investigativas. Esta tarea recae principalmente en el Cuerpo Académico de Estudios Empresariales en Turismo (CAEET), que se ha convertido en el eje impulsor de la investigación en la Universidad.

Constituido en 2011 y reconocido por el Programa para el Desarrollo Profesional Docente (PRODEP) desde 2012, y reconocido por PRODEP dentro del nivel de "Formación" (CAEF) en noviembre de 2014, este CA realizó la gestión correspondiente para obtener reconocimiento del siguiente grado que es en Consolidación (CAEC) lo cual resultó favorable en el dictamen del 09 de abril de 2015, el cual mantiene hasta la fecha.

Su misión se centra en desarrollar investigación aplicada en el ámbito turístico, generando tecnología y procesos que contribuyan al desarrollo del capital humano y al fortalecimiento del sector turístico. La visión del CAEET está orientada a consolidarse como un centro de investigación especializado en turismo, respondiendo a las necesidades del sector productivo mediante vínculos de colaboración que promuevan el desarrollo de Líneas Innovadoras de Investigación Aplicada y Desarrollo Tecnológico (LIIADT).

Las líneas de investigación del CAEET se concentra en los estudios económicos y administrativos de las empresas turísticas de la Riviera Maya, abordando las particularidades del contexto local. Este enfoque busca no solo fortalecer la capacidad de respuesta de las empresas turísticas, sino también empoderar el desarrollo de la región a través de la investigación y la innovación, siempre con una visión orientada hacia la sostenibilidad y el progreso comunitario.

Aspiraciones.

El Reglamento de Ingreso, Promoción y Permanencia del Personal Académico (RIPPPA), en su artículo 6º considera como personal académico a quienes bajo la responsabilidad de la Universidad ejercen funciones y realizan actividades de docencia, trabajo en cuerpos académicos, difusión y extensión de la cultura y vinculación. Por su parte, son los lineamientos del Tiempo de Dedicación a las Funciones Docentes, los que permiten la orientación para la planeación en los tiempos de dedicación a las funciones académicas de investigación.

Adicional a la reglamentación interna, en el Reglamento de Operación publicadas cada año dentro del marco del Programa para el Desarrollo Profesional Docente (PRODEP) se define en el apartado de glosario, en primer lugar que para obtener perfil deseable, los PTC deben cumplir con las funciones universitarias (docencia, investigación, tutoría y gestión académica), ratificándose en la descripción de PTC donde indica la generación o aplicación innovadora del conocimiento del conocimiento, como parte de sus funciones básicas sustantivas. Hace hincapié que para el ámbito de la educación superior el PRODEP se vincula a la estrategia prioritaria 2.7: “Garantizar el derecho de la población de México a gozar de los beneficios del desarrollo de la ciencia y la innovación tecnológica, mediante el impulso a la investigación científica, humanística y tecnológica.

Por otra parte, y con el propósito de fortalecer el desempeño individual y colegiado del Personal Académico de Tiempo Completo a través de la planeación y evaluación cuatrimestral de las funciones académicas, en noviembre de 2013 se publicó el Lineamiento de Funciones Académicas que establece, entre otras funciones, la distribución en los tiempos de dedicación a la investigación:

La asignación de horas dedicadas a la investigación para los Profesores de Tiempo Completo (PTC) en la Universidad Tecnológica de la Riviera Maya depende del grado de consolidación del grupo de investigación al que pertenecen y de su producción académica. Este enfoque busca optimizar los recursos y fomentar la calidad y el impacto de los proyectos desarrollados en cada grupo. La asignación de horas semanales para la función de

investigación establece un rango de dedicación que va desde un mínimo de 5 horas hasta un máximo de 10 horas por semana. Este rango permite flexibilidad en función de las necesidades y del grado de consolidación de cada grupo de investigación, optimizando así la distribución del tiempo según la productividad académica y el impacto esperado de sus proyectos.

Los grupos de investigación con mayor consolidación y productividad académica tienden a recibir un mayor número de horas para esta función, lo que les permite profundizar en sus proyectos y aumentar la generación de conocimiento. En cambio, los grupos en etapas iniciales o en proceso de consolidación podrían contar con un menor número de horas asignadas, enfocándose en actividades de desarrollo y establecimiento de bases sólidas en sus áreas de estudio. Esta estrategia permite una asignación de recursos más eficiente y orientada a resultados, asegurando que las investigaciones realizadas contribuyan de manera significativa al cumplimiento de los objetivos de la institución y del PRODEP.

Realizaciones.

La Universidad Tecnológica de la Riviera Maya (UTRM), ha implementado un conjunto de acciones para fortalecer el proceso de investigación y consolidar sus condiciones de operación. Estas acciones se reflejan en la integración de la planta docente en programas estratégicos que fomentan la participación académica en actividades docentes, de tutoría, investigación y gestión académica.

En la actualidad, la UTRM cuenta con un docente reconocido con Perfil Deseable PRODEP y un Cuerpo Académico en Formación, avalado por PRODEP conformado por tres docentes con grado de Maestría. Estas distinciones han permitido no solo garantizar estándares de calidad en la formación profesional, sino también consolidar la labor investigativa como una práctica esencial dentro de la institución.

El CAEET ha desarrollado e implementado estrategias clave para robustecer las líneas de aplicación y generación de conocimiento, así como el trabajo profesional en el ámbito turístico:

- Conformación de equipos multidisciplinarios: Fomentar la integración de especialistas de diversas áreas del conocimiento para enriquecer la investigación aplicada y abordar los retos del sector turístico desde perspectivas diversas y complementarias.
- Participación en proyectos interinstitucionales: Colaborar con otras instituciones educativas y de investigación, tanto nacionales como internacionales, fortalece la capacidad de innovación y genera redes de cooperación en ciencia y tecnología.

- Programas de cooperación con otros Cuerpos Académicos: Establecer vínculos con cuerpos académicos de otras instituciones promueve el intercambio de conocimientos y buenas prácticas, consolidando el impacto de las investigaciones realizadas.

Para garantizar una producción científica y profesional de alta calidad, la UTRM y el CAEET han implementado las estrategias de la promoción de la participación en congresos especializados a asistencia y presentación de trabajos en eventos nacionales e internacionales permite a los docentes e investigadores compartir avances, establecer vínculos académicos y recibir retroalimentación de expertos en el área. Estas iniciativas posicionan a la UTRM como una institución comprometida con el fortalecimiento de la investigación aplicada, enfocada en responder a las demandas del sector turístico y contribuir al desarrollo sostenible de la Riviera Maya.

Logros.

El Cuerpo Académico de Estudios Empresariales en Turismo (CAEET) de la Universidad Tecnológica de la Riviera Maya (UTRM) ha consolidado una trayectoria destacada en la investigación aplicada, centrada en la generación de conocimiento, la transferencia de tecnologías y el desarrollo de soluciones para el sector turístico. Sus contribuciones se reflejan en la producción de libros, capítulos de libros, artículos indexados, artículos arbitrados, transferencia de tecnología e informes técnicos, que han fortalecido tanto la comunidad académica como el ámbito profesional.

Entre los principales logros del CAEET se encuentran estudios y proyectos emblemáticos que abordan diversas áreas del turismo. Algunos de estos incluyen la creación de una ruta turística sobre pintura y escultura de la época prehispánica y colonial en el Estado de México, el análisis del consumo de productos verdes por el turismo de cruceros en Cozumel, y el desarrollo de estrategias para potencializar el área de animación hotelera. Además, se han realizado evaluaciones significativas como la eficiencia terminal en la carrera de Técnico Superior Universitario en Turismo y el diagnóstico del modelo educativo por competencias en la UTRM.

Los estudios del CAEET también han abordado temas específicos del turismo en la región, como la percepción del mercado actual respecto a la calidad del servicio en las agencias de viajes de Playa del Carmen, la determinación del segmento de turismo de naturaleza y aventura, y la evaluación del potencial turístico cultural del tramo Caribe del Tren Maya. Otros trabajos han explorado la cohesión del Código Ético Mundial para el Turismo en la normativa de desarrollo sustentable en Solidaridad, y los desafíos de la planificación turística en el municipio,

abordando también el tema de la discapacidad como segmento de mercado, la inclusión y la accesibilidad.

La participación del CAEET en redes de investigación ha sido otro pilar fundamental de su actividad. A través de la Red de Estudios de la Micro y Pequeña Empresa (REMPE), el cuerpo académico contribuyó a la publicación de un libro y diversos artículos centrados en el análisis sistémico de las micro y pequeñas empresas. Asimismo, su integración en una Red de Investigación Regional permitió el desarrollo de dos proyectos cuyos resultados se plasmaron en capítulos de libros que abordan problemáticas y estrategias para el desarrollo turístico regional.

El impacto del CAEET trasciende la generación de conocimiento, ya que su enfoque práctico e innovador ha contribuido al fortalecimiento del sector turístico en la Riviera Maya. Sus investigaciones han desarrollado metodologías aplicables para mejorar la calidad del servicio, estrategias para la comercialización de actividades turísticas en comunidades rurales y propuestas que integran el aprendizaje-servicio como herramienta de formación académica.

Impactos.

El impacto de la investigación desarrollada por el Cuerpo Académico de Estudios Empresariales en Turismo (CAEET) de la Universidad Tecnológica de la Riviera Maya (UTRM) se manifiesta en múltiples ámbitos, contribuyendo tanto al desarrollo académico como al fortalecimiento del sector turístico y social de la región.

Una de las estrategias más significativas ha sido fomentar el incremento en la producción de resultados de investigación científica, desarrollo tecnológico e innovación. Esto se ha logrado mediante la participación activa del CAEET en convocatorias regionales, nacionales e internacionales que proporcionan recursos específicos para la investigación. Este enfoque no solo ha facilitado la generación de conocimiento relevante, sino que también ha permitido que los productos de investigación tengan una incidencia directa en el entorno económico, social y cultural.

En el ámbito académico, los proyectos realizados han aportado nuevas metodologías y herramientas para la enseñanza bajo un modelo de competencias, fortaleciendo así la calidad educativa en la UTRM y mejorando los indicadores institucionales. Por ejemplo, estudios sobre la eficiencia terminal y diagnósticos del modelo educativo han sido esenciales para perfeccionar procesos formativos, además de influir en la planificación estratégica de programas educativos.

En el sector turístico, los impactos son igualmente notables. Las investigaciones del CAEET han generado estrategias prácticas para mejorar áreas clave como la calidad del servicio, la animación hotelera y el turismo de naturaleza y aventura en Playa del Carmen.

Estas contribuciones han sido fundamentales para optimizar la experiencia turística y fomentar prácticas sostenibles en los destinos de la región.

Además, la colaboración con redes de investigación como la Red de Estudios de la Micro y Pequeña Empresa (REMPE) y la Red de Investigación Regional ha facilitado la transferencia de conocimiento y tecnología hacia sectores productivos, generando impactos positivos en la competitividad empresarial y el desarrollo regional.

En términos sociales, el CAEET ha contribuido a la construcción de una visión más inclusiva y sostenible del turismo, mediante proyectos que integran comunidades locales en el diseño y la comercialización de actividades turísticas, así como a través del análisis del potencial del Tren Maya como motor de desarrollo cultural y económico.

#### Criterios Transversales

El Cuerpo Académico de Estudios Empresariales en Turismo (CAEET) de la Universidad Tecnológica de la Riviera Maya (UTRM) integra en su quehacer investigativo un conjunto de criterios transversales que garantizan un impacto positivo y ético en la comunidad local, regional y nacional. Estos criterios, profundamente alineados con los valores institucionales, reflejan un compromiso integral hacia el desarrollo sostenible, la innovación y el fortalecimiento social.

#### Compromiso con la Responsabilidad Social

El CAEET asume la responsabilidad social como un eje central en su actividad investigativa. Sus proyectos no solo buscan resolver necesidades del sector turístico, sino también generar beneficios tangibles para la comunidad local.

#### Equidad Social y de Género

Con un compromiso firme hacia la justicia social, el CAEET incorpora la equidad de género y social como principios fundamentales en todos sus proyectos. Se procura garantizar que las investigaciones y sus resultados promuevan la igualdad de oportunidades para todas las personas, respetando la diversidad y combatiendo cualquier forma de discriminación.

#### Inclusión

La inclusión es un valor esencial para el CAEET, que busca atender las necesidades de grupos históricamente marginados o subrepresentados en la sociedad. Esto se refleja en proyectos que consideran diversas perspectivas y que trabajan para integrar a comunidades rurales, indígenas y sectores vulnerables en las dinámicas económicas y sociales del turismo.

#### Excelencia

El compromiso con la excelencia guía cada etapa de los proyectos del CAEET, desde la formulación de preguntas investigativas hasta la difusión de resultados. Este enfoque asegura

que las iniciativas se ejecuten con rigor metodológico, cumpliendo con los estándares más altos de calidad y relevancia académica.

#### Vanguardia

El CAEET se posiciona a la vanguardia al incorporar herramientas tecnológicas avanzadas, metodologías contemporáneas y enfoques innovadores en sus investigaciones. Esta orientación permite adaptarse a los constantes cambios del sector turístico y ofrecer soluciones actuales y efectivas.

#### Innovación Social

La innovación social es un motor en la agenda del CAEET, que busca trascender los límites académicos para proponer soluciones prácticas que transformen las realidades locales. A través de sus investigaciones, el cuerpo académico fomenta cambios estructurales que beneficien al sector turístico y a la comunidad en su conjunto.

#### Interculturalidad

Reconociendo la riqueza cultural de la Riviera Maya, el CAEET integra la interculturalidad en sus proyectos como una herramienta clave para fomentar el entendimiento mutuo y la convivencia armónica entre las diversas culturas presentes en la región. Esto no solo enriquece las investigaciones, sino que también fortalece el tejido social y el atractivo turístico del destino.

**V. Ámbitos de las instituciones de educación superior.**

A. Identificación de los procesos de evaluación y mejora continua de las instituciones de educación superior.

La Universidad tiene como documentos rectores el Decreto de Creación y el Programa Institucional de Desarrollo PIDE.

El Decreto de Creación en su artículo 5, indica el objeto de la institución:

I.- Formar Técnicos Superiores Universitarios que hayan egresado de bachillerato, aptos para la aplicación de conocimientos y la solución creativa de problemas con un sentido de innovación en la incorporación de los avances científicos y tecnológicos;

II.- Ofrecer programas de continuidad de estudios para sus egresados y para egresados del nivel Técnico superior Universitario o Profesional Asociado de otras instituciones de educación superior que permitan a los estudiantes alcanzar el nivel académico de licenciatura e ingeniería;

III.- Planear, formular, desarrollar y operar programas y acciones de investigación tecnológica y servicios tecnológicos, prestar servicios de asesoría, apoyo administrativo y técnico, capacitación técnica, elaboración y desarrollo de proyectos de ingeniería, supervisión, estudios y actividades en materia de seguridad, salud y medio ambiente, estudio y desarrollo de proyectos geológicos, exploración, explotación y producción de hidrocarburos y demás áreas del sector energético y servicios diversos al sector públicos, social y privado:

IV. Desarrollar estudios o proyectos en las áreas de su competencia que se traduzcan en aportaciones concretas que contribuyan al mejoramiento y mayor eficacia de la producción de bienes y/o servicios y a la elevación de la calidad de vida de la comunidad;

V.- Desarrollar programas de apoyo técnico en beneficio de la comunidad;

VI.- Promover la cultura científica y tecnológica en el Estado, mediante la investigación aplicada y el intercambio académico con otras instituciones educativas estatales, nacionales o extranjeras;

VII.- Desarrollar las funciones de vinculación con los sectores público, privado y social, para contribuir con el desarrollo tecnológico, económico y social de la comunidad.

Por lo que, para responder a estos objetivos de manera planeada. Se realiza El Programa Institucional de Desarrollo PIDE.

El Programa Institucional de Desarrollo (PIDE) 2023-2027, de la Universidad Tecnológica de la Riviera Maya tiene como objetivo asegurar un desarrollo integral, para que, en el 2027, la oferta de todos los programas educativos de nivel TSU y licenciatura, sea reconocida por la calidad y pertinencia de sus programas educativos y la modalidad Bilingüe, Internacional y Sustentable, pertinentes a las necesidades productivas y sociales del área de influencia y permitan un fuerte posicionamiento de sus egresados. Esto incluye, un

crecimiento matricular y de extensión de servicios educativos ordenado, moderado y competitivo, comprometido con la productividad, competitividad y la transparente rendición de cuentas, para el desarrollo de su entorno.

El PIDE está elaborado en consonancia con el Plan Estatal de Desarrollo 2023-2027 y el Programa Sectorial de Educación y el Programa Sectorial de Educación, Cultura y Deporte para el Bienestar 2023-2027 en el cual se expresan las metas enmarcadas en los ejes correspondientes, que han de ser alcanzadas para lograr la transformación de Quintana Roo impulsada por la Gobernadora Lic. Mara Lezama Espinoza; su contenido es congruente con la Reforma Educativa, el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, el Programa Sectorial de Educación 2020-2024 de la SEP, los Objetivos de la Agenda 2030 y el Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024.

El Programa Institucional de la Universidad Tecnológica de la Riviera Maya, establece el marco de referencia para su consolidación el periodo 2023-2027, donde a partir de un proceso participativo de planificación estratégica se elaboró el diagnóstico del contexto de la organización, así como la identificación de sus fortalezas y debilidades para el establecimiento de la misión y visión al 2027 y, con base en ella, contar con una guía consistente para ejecutar programas, acciones y proyectos que nos permitan avanzar con solidez, y en un tiempo razonable, en la dirección deseada y en la concesión de los objetivos estratégicos.

El PIDE 2023-2027 establece programas de trabajo a partir de 6 ejes rectores, los cuales fueron derivados a partir del diagnóstico FODA de la institución:

Objetivo Estratégico:	1. Modalidad BIS
Definición	Asegurar, en el 2027, la oferta de los programas educativos de nivel TSU y licenciatura, bajo la modalidad Bilingüe Internacional Sustentable (BIS) conforme los requerimientos del sector productivo del área de influencia de la Universidad.
Objetivo Estratégico:	2. Investigación
Definición	Generar, en el mediano plazo, producción académica basada en proyectos de investigación que permitan realizar aportaciones científicas y tecnológicas acordes a los lineamientos de organismos nacionales e internacionales y pertinentes con las necesidades identificadas.
Objetivo Estratégico:	3. Matrícula
Definición	Incrementar de manera sostenida, anualmente, la matrícula de la Universidad para cubrir las necesidades educativas de la población.
Objetivo Estratégico:	4. Calidad Educativa
Definición	Posicionar en el año 2025 a la Universidad como una institución de calidad, en el plano regional, para incrementar su prestigio académico y el impacto de sus egresados en el medio profesional.
Objetivo Estratégico:	5. Pertinencia de los Programas Educativos
Definición	Ampliar la oferta educativa y servicios tecnológicos de la Universidad pertinentes con las necesidades y expectativas del área de influencia y con alienación a los planes de desarrollo, en los próximos cinco años.
Objetivo Estratégico:	6. Gestión Administrativa
Definición	Aumentar y diversificar las capacidades y recursos institucionales para la impartición de Programas Educativos de Calidad.

B. Análisis de la sistematicidad, integralidad, carácter participativo y énfasis formativo y diagnóstico de los procesos de evaluación y mejora continua de las instituciones de educación superior.

La UTRM elabora cada seis años el Plan de Desarrollo Institucional, resultado de un proceso de planeación estratégica participativa, el cual parte del análisis de la situación en la que se encuentra nuestra Institución en todos sus niveles y del análisis de su relación con el entorno regional, estatal, nacional e internacional.

La Planeación y evaluación, son los pilares principales para alcanzar las acciones orientadas a optimizar la calidad educativa para la formación profesional de los estudiantes, que favorezca la continuidad y conclusión de la educación superior, a través de las expectativas, los objetivos y las metas establecidas, permitiendo hacer valoración de los resultados, con la finalidad de la mejora continua.

Por lo anterior y con el objetivo de realizar la integración del Programa Institucional de la Universidad Tecnológica de la Riviera Maya 2023-2027, se llevó a cabo un taller de “Planeación Estratégica”, el cual se distribuyó en 6 sesiones de 2 horas (12 horas); dónde se convocó la participación de colaboradores de las Direcciones, Subdirecciones, Jefes de Departamento, Profesores de Tiempo Completo y Profesores de Asignatura invitados. El desarrollo de las sesiones fue el siguiente:

Sesión	Tema
1	Encuadre. Elaboración del Análisis FODA.
2	Continúa la elaboración del Análisis FODA. Confirmación o redefinición de la Misión.
3	Confirmación o redefinición de la Visión. Establecimiento de los objetivos institucionales, metas estratégicas e identificación de los indicadores.
4	Definición de estrategias y líneas de acción. Confirmación o redefinición de los valores.
5	Confirmación o redefinición de las políticas generales. Identificación de los procesos, programas y proyectos estratégicos.
	Diseño del mapa estratégico y del Cuadro de Mando Integral (CMI).

Mediante este proceso participativo se determinó ampliar la misión para el desarrollo de las acciones de la Universidad, estableciendo principios de la Institución que norman su comportamiento en el ejercicio de políticas, estrategias, líneas de acción, procesos y programas. Proceso que se elaboró con base en los Lineamientos Generales para Elaborar el Programa Institucional de la Universidades Tecnológicas y Politécnicas.

Para la UTRM es una función sustantiva el aseguramiento del proceso de enseñanza-aprendizaje y de los elementos que en este intervienen; lo anterior, con el objetivo general de ofrecer a la comunidad estudiantil servicios educativos de calidad para la formación basadas en el Modelo Educativo de Competencias Profesionales y, en su caso, en la modalidad Bilingüe, Internacional y Sustentable (BIS). de los niveles Técnico Superior Universitario y Licenciatura.

Para ello, y tomando como base el Proceso de Gestión de la Calidad Educativa, esta área asegura la correcta aplicación de los procedimientos para el registro y desarrollo de actividades como: inscripción, reinscripción, programación académica, distribución de funciones docentes y reporte de actividades (incluidas: docencia, investigación, tutoría grupal e individual, asesoría académica, gestión académica, vinculación, extensión y difusión de la cultura y formación disciplinaria y pedagógica), planeación de sesiones, tutoría grupal, evaluación continua (incluida la evaluación del aprendizaje, exámenes de suficiencia, justificación de inasistencias, impartición de acciones remediales, asesorías, tutorías individuales, evaluaciones extraordinarias y reportes de resultados e indicadores) y titulación.

C. Análisis de los avances y metas de mejora continua de los procesos de evaluación y mejora continua en función de los criterios transversales del SEAES y los que se derivan de la propia misión institucional de las instituciones de educación superior.

Contexto.

Los valores en sentido humanista son guías que dan determinada orientación a la conducta del individuo y en consecuencia tienden a fortalecer la relación de la comunidad universitaria con la sociedad en general. Los valores considerados como parte de la cultura institucional son:

**Honestidad:** Actuar con veracidad y en concordancia con lo que se piensa, se dice y se hace con el fin de procurar siempre la integridad, justicia y equidad; cumpliendo con la normatividad establecida por la Institución dentro y fuera de ésta.

**Respeto y Equidad:** Actuar bajo un ambiente de cordialidad, orientado hacia el cuidado de la integridad física y emocional de todos los integrantes de la comunidad universitaria. Comprender y valorar la diversidad en cuanto a estilos de vida, creencias y costumbres de los diferentes grupos en el país. Garantizar un ambiente de respeto a la diversidad, igualdad, no discriminación e inclusión de grupos en situación de vulnerabilidad, esto con el objetivo de favorecer relaciones de respeto e igualdad entre géneros, visibilizar a las mujeres, y prevenir la violencia y discriminación contra cualquier persona, tanto en la comunidad estudiantil, como personal docente y administrativo.

**Responsabilidad:** Anteponer la verdad en sus pensamientos, expresiones y acciones, como parte fundamental para contar con información confiable y oportuna para la correcta toma de decisiones que encauzan el rumbo de las acciones emprendidas y por emprender.

**Servicio:** Estamos comprometidos en generar mejores relaciones con empatía dentro y fuera de la Institución logrando la total satisfacción de toda la comunidad universitaria.

**Trabajo en Equipo:** Es el compromiso compartido para la consecución de metas y resolución de problemas con equilibrio, basados en un clima de confianza y colaboración, el cual se refleje de manera transversal y horizontal.

**Excelencia académica:** Alta calidad, eficiencia y eficacia en los procesos y resultados, los cuales deben estar en función de las necesidades institucionales y sociales para el logro de impactos tanto en la comunidad universitaria como en la sociedad.

**Sustentabilidad:** nuestra universidad promueve al ser humano como centro, el principio de equidad, el principio de solidaridad y la capacidad de reconocer el entorno y hacer un uso consciente y responsable de los recursos, sin comprometer el acceso a éstos por parte de

generaciones futuras.

La Universidad Tecnológica de la Riviera Maya como institución pública comprometida con la oferta de servicios educativos de calidad y adecuados a las demandas comerciales del Caribe Mexicano cuenta desde el año 2007, con un Sistema de Gestión de Calidad Certificado bajo la Norma ISO 9001:2015. Actualmente la certificación tiene una vigencia de febrero de 2022 a febrero de 2025.

Esta recertificación constituye un reconocimiento hacia la organización por su orientación hacia la mejora continua en el “Desarrollo y Provisión de Servicios Educativos de Nivel Superior”. Para ello se cuenta con tres macroprocesos principales: Gestión de la Calidad Educativa; Medición y Evaluación y Mejoramiento de la Calidad Educativa; y Gestión Administrativa. El proceso de Gestión Administrativa supervisa los principales procesos administrativos de soporte: Recursos Humanos, Recursos Materiales, Mantenimiento, Sistemas, entre otros.

Dentro de las actividades del Sistema de Gestión de Calidad se realiza cada año una auditoría interna y de manera anual una auditoría externa de seguimiento, para garantizar la calidad y el cumplimiento de los procesos establecidos.

A lo largo de todo el Proceso de Enseñanza-Aprendizaje se mantienen diferentes puntos de control:

- a) Encuestas de satisfacción: Clima Laboral, Encuesta Docente, de Servicios, Satisfacción de Egresados, Satisfacción de Empleadores.
- b) Seguimiento de Egresados.
- c) Monitoreo Docente. Orientado a garantizar un proceso de enseñanza de calidad. El monitoreo se integró a finales del 2013 a las actividades del Proceso de Medición, Evaluación y Mejoramiento de la Calidad. Es llevado a cabo por un profesional del área de pedagogía, cuyo objeto es observar el desarrollo de las sesiones (cumplimiento de temario, dinámica del grupo técnicas y secuencias del proceso de enseñanza-aprendizaje), así como aplicar instrumentos de detección de necesidades de estudiantes y profesores que permitan realizar una retroalimentación oportuna del proceso.
- d) Monitoreo Docente -Impartición Clases de inglés
- e) Monitoreo del Buzón de Calidad.
- f) Seguimiento de Indicadores: Reprobados, Eficiencia Terminal, Bajas, Titulación, Entrega Efectiva del Plan de Trabajo, Conclusión de Estadías, etc.

De igual forma, se realiza una vez al año la reunión del Comité de Calidad, donde participan todas las áreas estratégicas de la Universidad analizando la información de entrada y establecimiento de compromisos y líneas de acción como parte de un proceso de mejora

continua.

De manera paralela, los programas educativos evaluables son sometidos a procesos de evaluación y acreditación del nivel de calidad a través de organismos reconocidos por COPAES y CIEES. Entre los criterios evaluables se encuentran: Personal Académico, Estudiantes, Plan de Estudios, Evaluación del Aprendizaje, Formación Integral, Servicios de Apoyo para el Aprendizaje, Vinculación-Extensión, Investigación, Infraestructura y Equipamiento, Gestión Administrativa y Financiamiento.

Aspiraciones.

### MISIÓN

Somos una institución de Educación Superior Pública de calidad comprometida con la formación integral e inclusiva de profesionales bilingües e innovadores, con sólida preparación tecnológica, enfoque global y sustentable; pertinente con las necesidades de los sectores productivo y social. Promovemos la investigación científica, la innovación, el desarrollo y la transferencia tecnológica; así como la extensión de los servicios universitarios y difusión de la cultura para contribuir al desarrollo sustentable del entorno; con especial énfasis en la Riviera Maya y en el estado de Quintana Roo.

### VISIÓN

En el año 2027 la Universidad Tecnológica de la Riviera Maya es reconocida por la calidad y pertinencia de sus programas educativos y la modalidad Bilingüe, Internacional y Sustentable. Formar profesionales autónomos, promoviendo la certificación de competencias y el aprendizaje sustentado en capacidades digitales para lo cual se impulsa el aprovechamiento del desarrollo y transferencia tecnológica e innovación para responder a los desafíos globales. Pertenece a un sólido ecosistema de cooperación académica nacional e internacional que promueve la investigación científica, la movilidad estudiantil y docente, la divulgación del conocimiento, la inmersión cultural y la extensión de servicios.

La Política de Calidad establece que:

"En la Universidad Tecnológica de la Riviera Maya estamos comprometidos a ofrecer servicios educativos que satisfagan las necesidades de nuestros/as estudiantes, mediante la operación del Sistema de Gestión de la Calidad y el énfasis en el mejoramiento continuo."

Esta política es revisada de manera continua por el Comité de Calidad para asegurar su vigencia.

La difusión de la Política de Calidad, para su entendimiento por el capital humano, se realiza mediante: página web, cursos de inducción y la plataforma del SGC.

## Políticas Generales

Las Políticas Generales de la Universidad Tecnológica de la Riviera Maya son los criterios o directrices de acción elegidas como guía en el proceso de toma de decisiones al poner en práctica o ejecutar las estrategias, programas y proyectos específicos.

Las políticas son un modo de conducir las acciones hacia el logro de los propósitos establecidos en la misión y visión de la UTRM. Son lineamientos y directrices que constituyen un marco dentro del cual deberán desplegarse los esfuerzos y acciones para alcanzar los fines, objetivos, estrategias, líneas de acción y metas definidas en el Programa Institucional 2023-2027. De esta forma las políticas dirigen y delimitan las opciones posibles, teniendo en cuenta el orden de prioridades establecido y orientan la manera como se emplearán los recursos para alcanzar dichas prioridades.

1. La planeación estratégica institucional será un proceso participativo del que formen parte la alta dirección, los mandos medios, el personal de apoyo, alumnos, egresados, empresarios y padres de familia.
2. Los objetivos estratégicos que se establezcan estarán orientados principalmente hacia el desarrollo y posicionamiento de la institución, al fortalecimiento de los Programas Educativos y; al mantenimiento de la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad que engloba la certificación de los procesos académicos, vinculación y administrativos.
3. La formación que proporcione la Institución será integral y basada en el modelo centrado en el aprendizaje y la Modalidad BIS (Bilingüe, Internacional y Sustentable), con la finalidad de ofrecer a los jóvenes la posibilidad de desarrollo, aprender a conocer, a hacer, a ser y a convivir con su entorno, en función de su cometido social.
4. La universidad contribuirá activamente al mejoramiento cualitativo de los niveles educativos precedentes, con el objeto de asegurar la calidad de egreso de los estudiantes universitarios.
5. Todos los programas de la Institución estarán enfocados en la adquisición de competencias que permitan a los egresados no sólo encontrar trabajo sino también generar empleos.
6. La Universidad impulsará el intercambio presencial o virtual con otras instituciones educativas, empresarios y organizaciones sociales, con el propósito de extender los Estudios y Servicios Tecnológicos orientados a la generación del conocimiento, innovación y desarrollo tecnológico y a la transferencia de tecnología que contribuya al desarrollo sustentable del país.

7. La Universidad impulsará programas permanentes de formación, profesionalización y capacitación del capital humano con la firme intención de mejorar la calidad y pertinencia de los programas educativos y la disponibilidad de los servicios de apoyo.
8. La Institución contará con infraestructura y tecnología de vanguardia que sea pertinente a sus servicios educativos y modelo educativo.
9. La Universidad administrará sus recursos con eficiencia y transparencia en cuanto a su destino y aplicación, en congruencia con los intereses nacionales y con respecto al esfuerzo con que todos los mexicanos generan estos recursos.
10. Todo servicio educativo diferente al de formar profesionistas deberá ser autosuficiente y rentable.
11. El desempeño de la Institución será evaluado permanentemente con base en criterios internos y externos a fin de identificar y desarrollar áreas de oportunidad con la finalidad de garantizar la excelencia académica y estar dentro del proceso de mejora continua.
12. La Alta Dirección fomentará en todos los miembros de su comunidad una ética ambiental que se traduzca en un sentido de corresponsabilidad y un compromiso de acción a favor del medio ambiente, dentro y fuera de la institución. La perspectiva de sustentabilidad se incorporará de manera transversal en los planes y programas de estudio, con el fin de formar profesionales capaces de actuar como agentes de transformación socioambiental.
13. La Universidad promueve una cultura de respeto a la diversidad, igualdad, respeto a los Derechos Humanos, no discriminación e inclusión de grupos en situación de vulnerabilidad, esto con el objetivo de favorecer relaciones de respeto e igualdad entre géneros, visibilizar a las mujeres, y prevenir la violencia y discriminación contra cualquier persona.

Respecto a esta última política, la universidad ha implementado desde el año 2018, talleres a favor de la preservación de la cultura Maya, reconocemos la importancia de coadyuvar desde el ámbito educativo en el fomento y visibilización de los pueblos originarios. Por lo que, dentro de las actividades extracurriculares que se ofrecen al estudiantado, se han impartido los siguientes talleres como Literatura Maya, Lengua Maya, taller de huerto de plantas medicinales y aromáticas de la región y taller de elaboración de altares de día de Hanal Pixán celebración de la península de Yucatán, así como actividades para la difusión de fechas relevantes, mediante redes sociales, como videos relacionados al Día de las lenguas maternas, Día Internacional de los Pueblos Indígenas, así como visitas al pueblo de Tihosuco lugar donde inició la guerra de castas. Hasta el año 2023, se ha contado con la participación de un aproximado de 500 estudiantes.

Por otra parte, la Universidad Tecnológica de la Riviera Maya cuenta con un programa de progreso de nivel de inglés en las carreras BIS, se maneja de la siguiente manera:

1. El alumno cursa un cuatrimestre de inmersión a la lengua inglesa al inicio de su carrera. Al finalizar dicho cuatrimestre, el alumno deberá comprobar un nivel mínimo de inglés A1+. Para dicho fin se utiliza la evaluación de nivelación de la plataforma Smrt English.
2. Durante los cuatrimestres 1ro, 2do, 3ro, 4to y 5to los alumnos continúan con sus clases de la lengua inglesa y clases de contenido en inglés. Periodo en el que se evalúa el progreso de nivel de inglés.
3. Al finalizar el 5to cuatrimestre el alumno deberá acreditar un nivel mínimo de inglés B1. Para dicho fin se utiliza el examen de certificación iTEP Academic Plus; también el estudiante puede elegir otro tipo de certificación, pero ésta debe estar avalada por CENNI.
4. Durante los cuatrimestres 7mo, 8vo, 9no y 10mo los alumnos continúan con sus clases de la lengua inglesa y clases de contenido en inglés. Periodo en el que se evalúa el progreso de nivel de inglés.
5. Al finalizar el 10mo cuatrimestre el alumno deberá acreditar un nivel mínimo de inglés B2. Para dicho fin se utiliza el examen de certificación iTEP Academic Plus.

Para obtener el título de Licenciado, el alumno requiere, entre otros criterios, haber cubierto la totalidad de los créditos educativos establecidos en el plan de estudios respectivo.

Con el programa BIS la enseñanza del idioma inglés se contempla desde el cuatrimestre a la inmersión a la lengua inglesa con un total de 300 horas, así como dentro del área de Lenguas y Métodos del Plan de Estudios, a través de 9 niveles y aumentando un total de 765 horas para nivel TSU y 420 horas adicionales para nivel Licenciatura. El nivel meta para el programa es el B2 -C1, de acuerdo con el marco referencial europeo.

La enseñanza del idioma francés solo se brinda en las carreras de Turismo y Gastronomía, se contempla dentro del área de Lenguas y Métodos del Plan de Estudios, a través de 2 niveles y un total de 120 horas impartidas en el 4º (60 horas) y 5º cuatrimestre (60 horas).

Realizaciones.

Dentro de los contenidos generales del Plan de Estudios que contribuyen a la formación integral de los estudiantes se cuenta con asignaturas específicas que fomentan la participación directa de los estudiantes en la realización de Proyectos de tipo integrativo: Integradora I e Integradora II.

De igual manera se incluyen asignaturas denominadas transversales. Para el nivel TSU son de tipo formativas, relacionadas con la promoción de la integridad, la legalidad, la ética en el

ejercicio de la profesión (Formación sociocultural I, II, III y IV) y para nivel Licenciatura se denominan habilidades directivas enfocadas al desarrollo de habilidades gerenciales, logrando con ellos una formación integral desde TSU hasta Licenciatura.

Dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, se cuenta con el procedimiento de Actividades Extracurriculares. El objetivo planteado es “Propiciar la integración de las actividades extracurriculares con las de docencia; fomentando valores, aptitudes y conocimientos que contribuyan con los procesos de formación integral del estudiante”. El alcance Comprende la planeación, desarrollo y evaluación de las actividades culturales, artísticas, cívicas, deportivas y colectivas.

Mediante encuestas se realiza la consulta de que actividades recreativas desearían desarrollar los alumnos. En función de la demanda y factibilidad obtenida, se abren talleres que permiten fomentar en ellos, sus habilidades artísticas y deportivas, así como brindarles un espacio para el sano esparcimiento, requisitos vitales para un desarrollo equilibrado y el mejor aprovechamiento de su educación.

Adicionalmente se realizan eventos anuales por las festividades y fechas significativas de la cultura mexicana, como, por ejemplo: Festival de Día de Muertos, Limpieza de Playas, Huertos, Limpieza de Áreas, Festival Navideño. Conferencias sobre diversas temáticas tales como; medio ambiente, equidad de género e inclusión, Mujeres Competentes, Neurobiología de la felicidad, Tres Pilares Irrefutables de la Mujer, Aromaterapia, Una Mujer de Influencia y Equidad y género.

Logros.

Los programas educativos se actualizan mediante Academias de Universidades Tecnológicas en la DGUTyP. La participación de los cuerpos colegiados de docentes en la actualización o diseño de planes de estudio es convocada por parte de la DGUTyP donde solicita a la rectoría la participación en las academias nacionales con los Directores de Carrera así como de algún especialista en el área de estudio. Las mesas de trabajo realizan un análisis de los programas educativos para identificar la pertinencia de los contenidos temáticos, las actualizaciones y las propuestas de contenidos y posteriormente se presentan ante la academia.

De manera institucional, al interior de las Academias se trabaja en manuales de asignatura, desarrollo de protocolos de prácticas, material didáctico, guías para el desarrollo de la memoria, formatos de plan de trabajo docente, actualización de acervo, diseño del catálogo del perfil docente, entre otras actividades para fortalecer los contenidos de las hojas de asignatura.

La Universidad Tecnológica de la Riviera Maya declara que para dar cumplimiento a lo establecido en el presente Programa Institucional de Desarrollo 2023-2027, se realizará el

monitoreo de los indicadores proyectados dentro de los macroprocesos estratégicos institucionales Académico, de Vinculación y de Administración; adicional al seguimiento continuo de los mecanismos de control y evaluación internos y externos como el Programa Operativo Anual, el Presupuesto Basado en Resultados (PBR), el Modelo de Evaluación de la Calidad del Subsistema de Universidades Tecnológicas (MECASUT) y los indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad, mismos que permitirán llevar a cabo las modificaciones y/o actualizaciones a los objetivos, estrategias, indicadores y metas institucionales.

La Dirección de Planeación y Evaluación, es la encargada de evaluar y dar seguimiento a los reportes trimestrales y cuatrimestrales correspondientes.

Al cierre del 2023, se presentan los siguientes avances por eje rector:

Meta Estratégica 1	2023	2023
	(Programado)	(Alcanzado)
Programas Educativos en Modalidad BIS	10	9
Beneficiarios del Programa de Movilidad	3	0
Meta Estratégica 2	2023	2023
	(Programado)	(Alcanzado)
Cuerpos Académicos reconocidos	2	1
Profesores con Perfil Deseable (PRODEP)	1	1
Meta Estratégica 3	2023	2023
	(Programado)	(Alcanzado)
Matrícula atendida	1145	1061
Eficiencia Terminal TSU	35%	32%

Eficiencia Terminal LIC	81%	85%
Meta Estratégica 4	2023	2023
	(Programado)	(Alcanzado)
Programas Educativos Acreditados por su Calidad	8	8
Programas de Estudios Impartidos	15	15
Meta Estratégica 5	2023	2023
	(Programado)	(Alcanzado)
Convenios nacionales e internacionales	340	331
Meta Estratégica 6	2023	2023
	(Programado)	(Alcanzado)
Cumplimiento programático de metas sustantivas	100%	80.00%
Presupuesto Asignado	53,428,423	57,234,823
Cursos impartidos en materia de equidad de género	9	9

#### Impactos.

La Universidad Tecnológica de la Riviera Maya como institución pública comprometida con la oferta de servicios educativos de calidad y adecuados a las demandas comerciales del Caribe Mexicano cuenta desde el año 2007, con un Sistema de Gestión de Calidad Certificado bajo la Norma ISO 9001:2015. Actualmente la certificación tiene una vigencia de febrero de 2022 a febrero de 2025.

Esta recertificación constituye un reconocimiento hacia la organización por su orientación hacia la mejora continua en el “Desarrollo y Provisión de Servicios Educativos de Nivel Superior”.

Para ello se cuenta con tres macroprocesos principales: Gestión de la Calidad Educativa; Medición y Evaluación y Mejoramiento de la Calidad Educativa; y Gestión Administrativa. El proceso de Gestión Administrativa supervisa los principales procesos administrativos de soporte: Recursos Humanos, Recursos Materiales, Mantenimiento, Sistemas, entre otros.

Dentro de las actividades del Sistema de Gestión de Calidad se realiza cada año una auditoría interna y de manera anual una auditoría externa de seguimiento, para garantizar la calidad y el cumplimiento de los procesos establecidos.

A lo largo de todo el Proceso de Enseñanza-Aprendizaje se mantienen diferentes puntos de control:

- a) Encuestas de satisfacción: Clima Laboral, Encuesta Docente, de Servicios, Satisfacción de Egresados, Satisfacción de Empleadores.
- b) Seguimiento de Egresados.
- c) Monitoreo Docente. Orientado a garantizar un proceso de enseñanza de calidad. El monitoreo se integró a finales del 2013 a las actividades del Proceso de Medición, Evaluación y Mejoramiento de la Calidad. Es llevado a cabo por un profesional del área de pedagogía, cuyo objeto es observar el desarrollo de las sesiones (cumplimiento de temario, dinámica del grupo técnicas y secuencias del proceso de enseñanza-aprendizaje), así como aplicar instrumentos de detección de necesidades de estudiantes y profesores que permitan realizar una retroalimentación oportuna del proceso.
- d) Monitoreo Docente -Impartición Clases de inglés
- e) Monitoreo del Buzón de Calidad.
- f) Seguimiento de Indicadores: Reprobados, Eficiencia Terminal, Bajas, Titulación, Entrega Efectiva del Plan de Trabajo, Conclusión de Estadías, etc.

De igual forma, se realiza una vez al año la reunión del Comité de Calidad, donde participan todas las áreas estratégicas de la Universidad analizando la información de entrada y establecimiento de compromisos y líneas de acción como parte de un proceso de mejora continua.

De manera paralela, los programas educativos evaluables son sometidos a procesos de evaluación y acreditación del nivel de calidad a través de organismos reconocidos por COPAES y CIEES. Entre los criterios evaluables se encuentran: Personal Académico, Estudiantes, Plan de Estudios, Evaluación del Aprendizaje, Formación Integral, Servicios de Apoyo para el Aprendizaje, Vinculación-Extensión, Investigación, Infraestructura y Equipamiento, Gestión Administrativa y Financiamiento. Logrando con ello mantener la calidad de la educación y con ello dar cumplimiento a la política de calidad

## Conclusiones

### Experiencia en la autoevaluación institucional.

Enseguida se resumen las experiencias expresadas por todo el personal que participo en la autoevaluación institucional. La mayoría de las opiniones en este primer punto giraron en la necesidad de trabajar con actitud de tolerancia a la frustración y cohesión grupal, pues primera experiencia puso sobre la mesa la necesidad de tener una actitud crítica de las actividades que cada área realiza diariamente, de forma que en ocasiones es más sencillo cuando un tercero te evalúa con base a criterios específicos establecidos por el observador y lo que se hace es trabajar cumplir con las funciones y tareas para obtener evidencia de como cada indicador es alcanzado en periodos determinados. Y por el contrario en la autoevaluación es preguntarse así mismo ¿qué estamos haciendo bien y que debemos mejorar?, ¿cómo lo estamos haciendo? Y ¿cómo sabemos que hemos avanzado?; cuál implica una retrospectión a veces difícil debido a que no siempre se puede ser objetivo, pues se puede pegar de ser muy optimista o pesimista.

En las reuniones donde se compartieron resultados algunas áreas reconocieron el trabajo que se hacía en otra, cuando el área correspondiente no podía percibir que se trataba de un logro o de una actividad que aportaba mucho al funcionamiento y al alcance de las metas de la institución. Por ejemplo, el caso de la Dirección Académica que hace esfuerzos por atender a los estudiantes con discapacidad, que en muchas ocasiones lo realiza con muy poco presupuesto, pero con mucha creatividad; solo por mencionar una.

La cohesión grupal fue fundamental en un primer momento para generar apoyo mutuo entre los participantes para en un primer momento comprender los fines del ejercicio de la autoevaluación y en un segundo momento para la estructurar el proceso interno que se debió seguir para obtención y análisis de la información relacionada con los siete criterios de la evaluación del SEAES.

### Fortaleces identificadas en la autoevaluación institucional

Respecto a las fortalezas identificadas por medio del análisis de los cinco ámbitos y siete criterios de autoevaluación, se pudo concluir que la institución cuenta con los procesos de evaluación y mejora continua, con elementos normativos o entidades de la propia organización interna de la institución específicamente orientadas hacia la evaluación y la mejora continua, con las estrategias, acciones y actividades derivadas de los planes institucionales y programas de trabajo que tienen como propósitos las evaluaciones y la mejora continua. Asimismo, con los mecanismos, procedimientos, instrumentos, metodologías, sistemas de información, responsabilidades y demás arreglos específicos que se requieren para llevar a cabo la

evaluación y la mejora continua. Estos procesos establecidos y fundamentados en un Sistema de Gestión de Calidad Institucional que ha demostrado ser efectivo y eficiente para el logro de la misión y la visión institucional.

Al hacer el análisis de la presencia de las características de la sistematicidad, integralidad, carácter participativo y énfasis formativo y diagnóstico de los procesos de evaluación y mejora continua. Se puede concluir que efectivamente están presentes y es debido a la presencia de dichas características permite que la institución pueda tomar decisiones que han permitido la mejora continua en los diferentes ámbitos. Sin embargo, es importante que dichas características de los procesos de evaluación y mejora continua puedan ser plasmados de forma explícita en los diferentes documentos rectores del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional, como una manera que independientemente quién o quiénes ocupen los diferentes puestos responsables de las áreas involucradas en autoevaluación puedan trabajar en conjunto y no entes aislados dentro de la propia institución.

Aspectos por mejorar en la integración de los siete criterios de evaluación del SEAES

Sin duda fue la parte más difícil del trabajo de autoevaluación, debido que se tuvo que recurrir a reportes de otras evaluaciones, por programa educativo y los institucionales y encontrar evidencia de su relación con los siete indicadores SEAES, de una forma crítica, aunque la información en algún momento pareciera no estar relacionado con el criterio observado. Con los resultados obtenidos se pueden concluir que en la institución se realizan estrategias, actividades, acciones y tareas que se enfocan en cada uno de los siete criterios de evaluación SEAES, sin embargo, al no estar establecidos de manera formal y explícita en los documentos rectores del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional, es posible que algunas de dichas estrategias se puedan perder o no ser consideradas como transversales. Por lo que, es importante que el SGC institucional integre estos criterios para que las estrategias que se realicen puedan ser más observables en el quehacer diario de la institución.

## Lista de referencias

CONACES (2023). Marco General del Sistema de Evaluación y Acreditación. Consejo Nacional para la Coordinación de la Educación Superior. Aprobado en la 4ª sesión extraordinaria del 29 de agosto de 2023. México. Disponible en:[https://educacionsuperior.sep.gob.mx/conaces/pdf/marco\\_gral\\_SEAES.pdf](https://educacionsuperior.sep.gob.mx/conaces/pdf/marco_gral_SEAES.pdf)

Universidad Tecnológica de la Riviera Maya (2024). Sistema de Gestión de la Calidad. México