



Modelo de gestión por procesos en las universidades del Ecuador

Model of management by processes in the universities of Ecuador

Ing. Wilson Fernando Jiménez Mba¹
wf.jimenez@uta.edu.ec

Ing. Washington Marcelo Gallardo Medina¹
wm.gallardo@uta.edu.ec

Ing. William Franklin Ortiz Paredes¹
wf.ortiz@uta.edu.ec

Recibido: 1/04/2018, Aceptado: 1/06/2018

RESUMEN

Actualmente vivimos en un mundo cambiante en el cual las entidades universitarias requieren trabajar en un marco de calidad, por lo que requiere que todas las universidades necesitan implementar un modelo de gestión por procesos para las unidades de gestión, académicos, investigación y vinculación, de esta manera incrementar la precisión competitiva y mediante la misma se pueda controlar las actividades que se manejan dentro de las instituciones y a través de ello se pueda verificar si se está dando cumplimiento a todas funciones asignadas a cada uno de los integrantes de la organización ya que se busca ofrecer un servicio de calidad que esté acorde a las expectativas que requiere el cliente. Hoy en día de acuerdo a la ley Orgánica de Educación Superior todas las universidades deben tener un modelo de gestión por procesos para que puedan obtener un correcto funcionamiento. Además, podemos recalcar que de 52 universidades del Ecuador categorizadas en la clase A, B, C, D, tan solo 16 de estas tienen el reglamento orgánico de gestión organizacional por procesos.

Palabras clave: Educación, gestión, procesos, mejora continua

¹ Docente, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador

ABSTRACT

We currently live in a changing world in which university entities need to work in a quality framework, requiring that all universities need to implement a process management model for the management, academic, research and linkage units of this Way to increase the competitive precision and through the same it is possible to control the activities that are handled within the institutions and through this it is possible to verify if all the functions assigned to each one of the members of the organization are being fulfilled since they are searched Offer a quality service that is in accordance with the expectations that the client requires. Today according to the Organic Law of Higher Education all universities must have a model of management by processes so that they can obtain a correct operation. In addition, we can emphasize that of 52 universities of Ecuador categorized in class A, B, C, D, only 16 of these have the organic regulation of organizational management by processes.

Keywords: Education, management, processes, continuous improvement

Introducción

En la administración actual se puede decir que un modelo de gestión por procesos es indispensable para que las universidades consigan organizar los esfuerzos y la utilización de los recursos para lograr la satisfacción balanceada de todos los entes vinculados a cada uno de los procesos que definen al sistema organizacional (Sánchez y Blanco, 2014).

El propósito de esta investigación es implementar el modelo de gestión por procesos que permita la mejora continua de la Facultad de Ciencias Administrativas, ya que hoy en día se busca mejorar la calidad de educación superior (Ortega, M.F., 2013). Es por ello que tanto estudiantes, docentes, personal administrativo y de servicios deben cumplir a cabalidad con las actividades que le sean asignadas para el cumplimiento de objetivos dentro de la misma. Según las encuestas realizadas la mayoría de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas consideran de vital importancia la implementación del modelo de gestión por procesos en cada unidad se incrementará la eficacia y nos permita tener un valor agregado en nuestros servicios.

Las universidades de educación superior se concentran en lograr una mejor calidad en los procesos permitiendo de esta manera perfeccionar cada una de las actividades que se realizan en las instituciones (CEEACES, 2013). Un modelo de Gestión por Procesos involucra un desafío estratégico organizacional que implica tomar conciencia en qué punto se encuentra la empresa, dónde se ve en un futuro y cómo desarrollan sus actividades para alcanzar los objetivos establecidos. La Universidad Técnica de Ambato de la Facultad de Ciencias Administrativas requiere de un modelo de gestión por procesos que le permita generar excelencia en todas actividades que se realice y de esta forma cumplir con los objetivos propuestos dentro de la misma. La estrategia que se utilizó para medir el nivel de conocimiento que tienen docentes, empleados y personal administrativo sobre la gestión por procesos fue mediante aplicaciones de encuestas, matrices y la elaboración del chi cuadrado mediante ello se pudo obtener información relevante

sobre el tema requerido.

¿Por qué no todas las universidades implementan un modelo de gestión por procesos? El objetivo de esta investigación es agilizar las actividades que se realizan en cada una de las unidades de la Facultad para generar mayor competitividad y un mejor servicio a la sociedad.

Desarrollo

Enfoque por procesos

ISO (2015) Procesos. Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

ISO (2015) Calidad. Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

ISO (2015) Requisito. Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

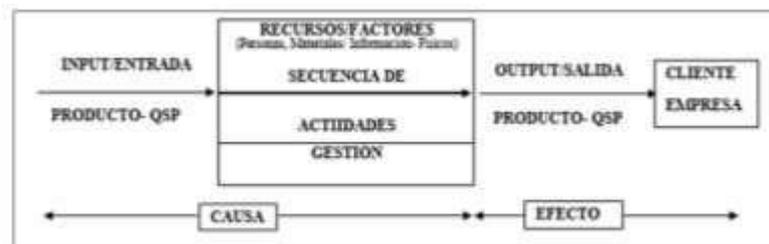


Figura 1. Procesos

Fuente: Investigación de campo
Elaboración: Equipo de trabajo

Límites de un proceso

No existe una interpretación homogénea sobre los límites de los procesos, ya que varían mucho con el tamaño de la empresa. Lo realmente importante es adoptar un determinado criterio y mantenerlo a lo largo del tiempo (Pérez Fernández, 2010).

Factores de un proceso

Personas, Materiales, Recursos físicos, Métodos / Planificación del proceso, Medio ambiente.

Tipos de procesos

Procesos estratégicos: "También denominados procesos de dirección, suelen estar relacionados con la estrategia y su evolución, y con el control global de la organización".

Procesos operativos: Mediante estos procesos la organización genera los productos y servicios que entrega a sus clientes. Su conjunto contribuye la cadena de valor de la organización, lo que significa que un desajuste en los mismos puede tener repercusiones importantes en el resultado de las mismas.

Procesos apoyo: Se los designa también como procesos de soporte, de ayuda o de apoyo. Estos procesos dan apoyo a los estratégicos, a los específicos o a otros de soporte” (Martínez y Martínez, 2013).

Gestión

ISO (2015) Gestión. - actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización (pág. 18).

Gestión por procesos

La administración del conocimiento se define como un conjunto de procesos por los cuales una empresa u organización recoge, analiza, y comparte su conocimiento entre todos sus miembros con el objetivo de movilizar los recursos intelectuales del colectivo en beneficio de la organización, del individuo y de la sociedad (Núñez, Rodríguez y Arancibia, 2010). Entendiendo estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una ENTRADA para conseguir un resultado, y una SALIDA que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente (Maldonado, 2011, pág. 2).

Mapa de procesos

Un mapa de procesos es una representación gráfica de los procesos de una organización. Es una representación global de procesos (Pardo, 2012, pág. 49).

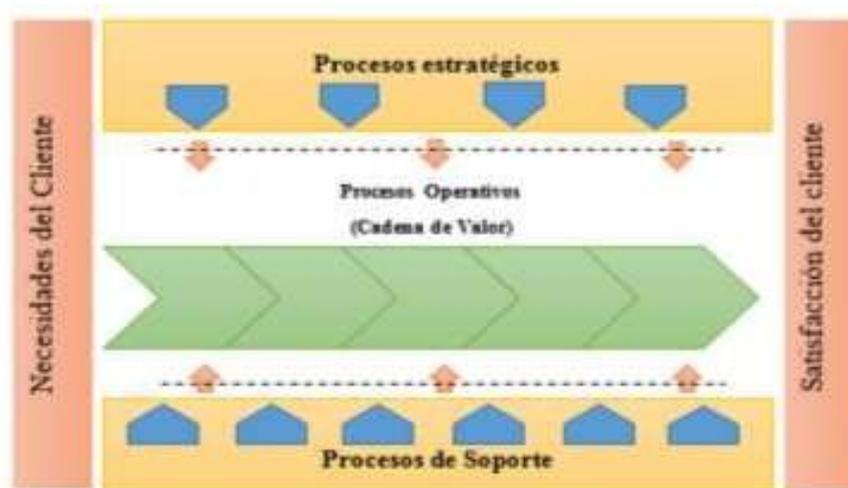


Figura 2. Mapa de procesos

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Equipo de trabajo

Metodología

Investigación cualitativa orientada hacia la comprensión del problema y objeto de estudio, se interesa mucho saber cómo los sujetos en una investigación piensan y que significado poseen sus perspectivas en el asunto que se investiga. De la misma manera la investigación cuantitativa mediante la aplicación de esta investigación se puede realizar un análisis de datos del fenómeno de estudio y a la vez e investiga el problema independientemente del contexto al que se pertenece (Bernal, 2010).

Tabla 1. Distribución de la muestra

PERSONAL DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	NÚMERO DE PERSONAL	NÚMERO DE ENCUESTAS A REALIZAR	NÚMERO DE MATRICES A REALIZAR
Estudiantes	1379	298	
Docentes a Nombramiento	26		6
Docentes a Contrato	35		7
Personal Administrativo	17		4
Personal servicios	7		2
TOTAL	1464	298	19

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Equipo de trabajo

Para el cálculo de la muestra aplicaremos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{Z^2 \cdot P \cdot Q + N \cdot e^2}$$

n: tamaño de la muestra

Z: nivel de confianza 95% que es 1,96

P: es la probabilidad a favor de ocurrencia del fenómeno 50%

Q: es la probabilidad en contra de ocurrencia del fenómeno 50%

N: tamaño del universo o población e: margen de error

n: Es el tamaño necesario de la muestra representativa de personas que se debe encuestar para determinar la verdadera percepción que tienen las personas (Bernal, 2010, pág. 171).

Z: Es el nivel de confianza o margen de confiabilidad (para esta investigación a los investigadores ser interesa ser rigurosos y por ello deciden utilizar un nivel de confianza alto: 95% de confianza, equivalente a 1,96 (Bernal, 2010, pág. 171).

e: Es el error de estimación (en este caso se tomó un error de estimación un valor pequeño, debido a que la población objeto del estudio tiende a ser heterogénea en cuanto a la percepción de la variable objeto de medición; entonces: $e = 0,05$).

En base a los resultados, la encuesta será dirigida a 298 estudiantes y 19 matrices de procesos del personal a los docentes, personal administrativo y de servicio de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

Al realizar la investigación respectiva se identificó que de 52 universidades del Ecuador categorizadas en la clase A, B, C, D, tan solo 16 de estas tienen el reglamento orgánico de gestión organizacional por procesos.

Resultados

Un porcentaje alto de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas cree que los retrasos, demoras y pérdidas de tiempo del personal se generan frecuentemente la misma que no les permite efectuar sus propósitos establecidos en cada unidad y no cumple las expectativas del cliente. La mayoría de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas consideran de vital importancia que al implementar el modelo de gestión por procesos en cada unidad de la Facultad se incremente la eficacia y nos permita tener un valor agregado en nuestros servicios. En esta investigación se ha realizado el análisis del Chi cuadrado para la implementación del modelo de gestión por procesos para la Facultad de Ciencias Administrativas con el propósito de mejorar la satisfacción del cliente, mediante la evidencia estadística se acepta implementar un Modelo de Gestión por Procesos en la Facultad de Ciencias Administrativas para mejorar los procesos de gestión, académicos, investigación y vinculación con el objeto de agilizar cada una de las actividades que se desarrollan dentro de la Facultad.

Es importante originar en un documento práctico todos los procesos que forman parte de esta Institución de Educación Superior a través de la aplicación de un modelo de gestión por procesos que sirva como un documento de consulta permanente para estudiantes y todo el personal que labora en la Facultad de Ciencias Administrativas.

Para la codificación se tomó en cuenta los 3 niveles que detallamos a continuación; Nivel Estratégico (NE): Gestión de desarrollo Institucional (GDI), Gestión de Impulso Académico (GIA), Gestión Intrainstitucional Administrativo-Académico. (GIA) Nivel Operativo (NO): Academia (ACD): Coordinación de carrera, Silabo, Programa Analítico, Guía Práctica, Evaluación Integral al docente. Investigación (INV): Proyecto de Investigación, Vinculación con la sociedad (VCS): Proyectos de vinculación (PDV), Practicas de Formación Académica (PFA), Seguimiento a graduados (SAG), Inserción Laboral (INL).Gestión (GST): Secretaria de carrera (SDC), Titulación (T), Posgrado (PSG), Plataforma (PLF) Nivel de Apoyo (NA): Bienestar estudiantil (BES), Secretaria General (SGN), Unidad de Planificación y Evaluación (UPE), Laboratorio (LAB), Conserjería (CON), Área de copiado (AFC) y Gestión Biblioteca (GBI).



Figura 3. Mapa de procesos por niveles

Elaboración: Equipo de trabajo

Conclusiones

En el presente proyecto se analizó y estudió la implementación de un modelo de gestión por procesos de la Facultad de Ciencias Administrativas que permita optimizar los procesos administrativos con eficacia y eficiencia, y a su vez sea reconocido y aplicado por las autoridades de la Facultad.

Todas las instituciones de educación superior ya sean estas públicas o privadas deben dar relevancia a la aplicación de un modelo de gestión por procesos que garanticen la calidad, compromiso y participación individual, colectiva de todos los integrantes de la organización.

La presente investigación ha logrado establecer que los procesos administrativos que tiene la Facultad son poco eficaces, por esta razón se considera que al implementar el modelo de gestión por procesos en cada una de las unidades en los procesos de gestión, académicos, investigación y vinculación facilitara el control de cada uno de los procesos.

La Ley Orgánica de Educación Superior establece órganos de carácter colegiado para el ejercicio del cogobierno de las universidades y escuelas politécnicas de carácter académico y administrativo en sus respectivos estatutos y reglamentos mismos que servirán de apoyo para el tratamiento de los temas académicos, que cumplen las expectativas del cliente interno externo.

Referencias bibliográficas

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación.
- CEAACES (2013). Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. Obtenido de Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior: <http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/acreditacion-y-categorizacion-2013/>
- ISO (mayo de 2015). Obtenido de <http://www.sgc.uagro.mx/Descargas/ISO%2090002015.pdf>
- Maldonado, A. (enero de 2011). ProQuest ebrary. Obtenido de ProQuest ebrary: <http://site.ebrary.com/lib/utasp/reader.action?docID=10592677&ppg=111>
- Martínez, J.H. y Martínez, E.S. (2013). Matriz organizacional para la medición de los procesos de personal, una primera aproximación. *Pensamiento & Gestión*, núm. 29, julio-diciembre, 2010, pp. 1-24
- Núñez, Y., Rodríguez, C. y Arancibia, S. (2010). Modelo de gestión por procesos para la comunicación organizacional como recurso intangible en instituciones de educación superior. Eighth LACCEI Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology, (pág. 9). Arequipa, Perú.
- Ortega, M. F. (30 de septiembre de 2013). Repositorio Universidad Técnica de Ambato: Los Procesos Administrativos y la Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de Repositorio: <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/5909>
- Pardo, J. (enero de 2012). ProQuest ebrary. (AENOR, Ed.) Obtenido de ProQuest ebrary: <http://site.ebrary.com/lib/utasp/detail.action?docID=10741532>
- Pérez Fernández de Velasco, J. A. (2010). *Gestión por procesos*. Madrid: ESIC.
- Sánchez, L. y Blanco, B. (2014). La Gestión por Procesos. Un campo por explorar. *Dirección y Organización* 54 (2014) 54-71