

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo ^a; Guillermo Isaac Castillo Tumaille ^b; Humberto
Pedro Segarra Jaime ^c

Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera
de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de
Guayaquil

*Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento. Vol. 2 núm., 1,
marzo, 2018, pp. 63-116*

DOI: [10.26820/recimundo/2.1.2018.63-116](https://doi.org/10.26820/recimundo/2.1.2018.63-116)

Editorial Saberes del Conocimiento

Recibido: 09/12/2017

Aceptado: 15/02/2018

- a. Universidad de Guayaquil; jessica.caguanab@ug.edu.ec
- b. Universidad de Guayaquil; humberto.segarraj@ug.edu.ec
- c. Universidad de Guayaquil; guillermo.castillou@ug.edu.ec

Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como finalidad, elaborar un Modelo de Eficiencia Organizacional y presentarlo como una propuesta ante la administración de la carrera de Teleinformática de la facultad de Ing. Industrial de la Universidad de Guayaquil. Este modelo de Eficiencia Organizacional depende de la forma de aplicación de la Gestión por Procesos, de la Metodología usada, la Calidad en sus procesos, y el conocimiento y preparación del personal en las Funciones y Competencias Administrativas.

El tema surge ante la necesidad de realizar un cambio administrativo en la carrera, parte de los motivos para propiciar un cambio es la poca existencia de documentos administrativos como manuales, políticos de procedimientos en las funciones administrativas, así como la demora en las actividades que brindan directamente servicio al estudiante o familiar del mismo.

Una de las razones de realizar este estudio fue por la falta de procesos identificados, que al finalizar la investigación se determinan nuevos procesos para ser integrados al sistema de la carrera, dando claridad y lucidez en las funciones administrativas, y el estudio demuestra que la aplicación de una evaluación de competencias por desempeño mejorará la eficiencia de su personal en la búsqueda un mejor perfil de cargos. Además se incorpora la metodología de la planificación estratégica en base a los procesos estratégicos, operativos y de apoyo en la carrera.

Así mismo, se considera la implementación de un plan de comunicación interna para intensificar el socializar la información a todo nivel con la finalidad de crear un ambiente participativo, colaborativo, funcional y más que todo servicial con el cliente.

En conclusión, la aplicación de este modelo administrativo sin duda contribuirá al aumento de la Eficiencia Organizacional de la carrera, acercando a Teleinformática a uno de los objetivos macro que es la acreditación.

Palabras clave: Modelo de Eficiencia Organizacional; Gestión por Procesos; funciones administrativas.

Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

ABSTRACT

The purpose of this work was aimed, to draw up a model of organizational efficiency and submit it as a proposal to the administration of Telematics career at the faculty of Eng. Industrial University of Guayaquil. This model of organizational efficiency stands up on the manner of implementation of the process management, the methodology used, the quality of its processes, and the knowledge and training of personnel administrative functions and skills.

The issue arises from the need for an administrative change in the career, one of the reasons is the lack of administrative documents such as manuals, procedures in administrative functions, and delay activities that offer direct service to the student or family.

One of the reasons for this study was the lack of processes identified, that at the end of the investigation were determined new ones to be added into the career system, accomplishing clarity in administrative functions, the study stays that the implementation of a competency evaluation by performance will improve staff efficiency in the search of a better profile charges. In addition strategic planning method is incorporated using the strategic processes, operational and support of the career.

Thus, an internal communication plan is considered to intensify socialize the information at all levels in order to create a participatory, collaborative, functional environment and focused to the client service.

In conclusion, the application of this administrative model will certainly contribute to increasing organizational efficiency of the career, approaching Telematics to one of the macro objectives which is accreditation.

Keywords: Organizational Efficiency Model; Process management; Administrative functions.

Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

Introducción.

En los tiempos actuales, donde la información está globalizada, el avance y apertura a nuevos conocimientos y culturas es posible por el acceso al internet, la rapidez en una sociedad competitiva a todo nivel, y la eficiencia en la administración de los recursos. Todos estos puntos son relevantes no sólo en el mundo empresarial, sino también en universitario. (Mallar, 2010)

Estos temas son motivo de detención, análisis y aplicación en el plano universitario, debido a que la tendencia es dar nuevo enfoque y aplicarlo en la administración de las universidades. La universidad, se refleja según como sus recursos sean administrados, por ende las personas encargadas de su gestión deben estar atentos a los cambios e incorporar mejoras en sus procesos; ya que contando con el intelecto de los que conforman la universidad, docentes con experiencia pueden hacer que resulte. (Carrasco, 2001)

El propósito de esta investigación es estructurar o modelar un sistema de gestión, que mejor se adapte a las necesidades de la carrera para que en un futuro (corto plazo) su administración alcance la eficiencia organizacional y ser ejemplo para el resto de las diferentes áreas administrativas de la facultad y para el resto de la Universidad de Guayaquil. (Pires & Machado , 2006)

En la carrera de teleinformática necesita perfilar un modelo de gestión administrativo donde se atiendan las necesidades individuales de sus miembros, y se cumplan las exigencias colectivas de la ciudadanía, un modelo que cuente con fuerzas liberales que sirvan de ayuda a distintas problemáticas sociales. (Garbanzo-Vargas, 2016)

Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

Donde la participación ciudadana sea uno de los ejes, en la administración de la carrera, sustentado en el hecho de que sus miembros tienen tanto derechos como obligaciones por ser parte de una comunidad democrática. Y el modelo propuesto integra herramientas de gestión por procesos que nos conducirá a alcanzar dichos objetivos, en la cual parte fundamental está en añadir valor al cliente.

El objetivo de la presente investigación es determinar un Modelo de Eficiencia Organizacional en base a la Gestión por Procesos, metodología, calidad, funciones y competencias administrativas en la carrera Teleinformática de la facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad de Guayaquil.

Materiales y métodos.

Aspectos metodológicos de la investigación

Tipo de estudio y enfoque de investigación

Tipo de estudio: exploratorio descriptivo, analítico sintético, y Hermenéutico.

- *Exploratorio – Descriptivo:* para el estudio del presente trabajo de investigación fue necesario ir al campo de trabajo, describir las actividades, los procesos, los hechos que ocurren internamente, las versiones de quienes laboran ahí; entonces hay una mezcla de descripciones de situaciones en las cuales se tuvo que primero explorar el sitio, para conocer la realidad de la carrera Teleinformática y llegar a identificar los problemas.

Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

-
- *Analítico – Sintético*: después de haber explorado y descrito la situación se requiere trabajar con esos datos, los cuales se analizan descomponiéndolo en partes, separando para elaborar un mejor estudio detallado, y luego sintetizar uniendo los elementos en un todo significativo.
 - *Hermenéutico*: debido a que toda investigación se enriquece al consultar libros, entonces las interpretaciones bibliográficas que en su mayoría forman el marco teórico; es otro tipo de estudio que permite recabar datos con bases eficaces, precisan conceptos y teorías, en las que se fundamentan.

El tipo de investigación es cuantitativo, y se empleará el uso de la encuesta evaluativa. Según Sampieri la relevancia de una investigación está en que después de su estudio se resuelva un problema, o se construya una teoría, o ayude a mejorar un proceso existente. También exponen que a mayor número de respuestas contestadas de manera positiva y satisfactoria; éstas van a representar para la investigación las bases que sustenten su justificación (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

Otros criterios que sustenten una investigación son: que tenga conveniencia, esto indica cuán servicial o en que ayudará en un futuro; que tenga relevancia social, esto revela cuán importante o en que contribuye a la sociedad, en otras palabras el alcance o impacto social que tiene; que tenga implicaciones prácticas, esto indica en qué medida me ayuda a resolver los problemas de forma práctica; que tenga valor teórico, quiere decir cuánto conocimiento puedo contribuir, o registrar el comportamiento de las variables del estudio y su interacción quedando

Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

como aporte para futuras investigaciones del tema; y por último que tenga Utilidad metodológica, esto implica que si el trabajo investigativo arrojó datos útiles para su posterior análisis, y que el trabajo sirva como instrumento donde se sugiera continuar con el estudio de dichas variables logrando mejoras en la forma de experimentar (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

En el análisis de la metodología de investigación se determina si el enfoque es de tipo cuantitativa o cualitativa. “En las investigaciones cualitativas, la reflexión es el puente que vincula al investigador y a los participantes (Mertens, 2005)”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010). En el enfoque cualitativo la información recolectada no es medida de forma numérica, y en la cual pueden surgir las hipótesis antes, durante, o después de la recolección de datos.

Mientras que en el enfoque cuantitativo el orden de las etapas es riguroso, se inicia con una idea que con el tiempo va delimitándose, y luego se derivan los objetivos, preguntas del tema, que permiten establecer las variables, para formular hipótesis; y que a través de métodos estadísticos se pueden medir las variables. La medición de las variables es de forma numérica (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010). De la que luego se podrán confirmar o descartar teorías.

Después de analizar el tipo de enfoque en la investigación se tiene que definir el alcance de la investigación. Entre los alcances del enfoque cuantitativo pueden ser de cuatro tipos: exploratorias, descriptivas, correlacionales, y explicativas. El alcance exploratorio examina un

Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

tema que ha sido poco estudiado, donde hay pocas guías de investigación, por ende se explora con preguntas como qué hacer, hacia donde ir, en fin contribuir a un tema poco indagado. El alcance descriptivo “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice.” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010). El objetivo del alcance descriptivo es profundizar los conceptos del fenómeno o de sus variables, pero sin llegar a establecer sus relaciones. El alcance de tipo correlacional, permite establecer el grado de relación que existe entre un determinado grupo de variables, informando el grado de asociación que tienen; en las que primero se mide cada una para luego cuantificar la relación. Con este tipo de alcance “se intenta predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos o casos en una variable, a partir del valor que poseen en la o las variables relacionadas” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010) con este estudio se llega a determinar si existe un tipo de relación entre las variables involucradas, y en el caso que no haya relación no se tienen bases para establecer predicciones sobre el comportamientos de las mismas, ya que cada variable seguiría su propio patrón de manera independiente. Y por último el alcance explicativo, son mayor estructuradas, busca determinar las causas de un fenómeno o evento, este alcance ofrece explicaciones del porque ocurre, o el por qué se relacionan dos o más variables.

La presente tesis es de enfoque cuantitativo con alcance descriptivo y correlacional, debido a que a lo largo del trabajo las variables son indagadas y detalladas de forma individual, y también se analizará el grado de asociación posible de las variables involucradas, y medir en cuanto influye la una con relación a la otra.

Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

Tipo de diseño de investigación

La investigación es de enfoque cuantitativo, y en este tipo de enfoque el diseño de la investigación puede ser experimental o no experimental. Con el diseño de investigación se logra el propósito de someter las hipótesis a prueba, y poder responder las interrogantes iniciales de la investigación. Antes de definir el tipo de diseño, se dará una breve explicación de ambas. "... la siguiente clasificación: investigación experimental e investigación no experimental. A su vez, la primera puede dividirse de acuerdo con las clásicas categorías de Campbell y Stanley (1966) en: preexperimentos, experimentos "puros" y cuasiexperimentos. La investigación no experimental la subdividimos en diseños transversales y diseños longitudinales" (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

El diseño experimental, son aquellas pruebas en las que las variables del estudio son manipuladas en una determinada área o zona, y están siendo observadas en su totalidad por el investigador. En este tipo de diseño el investigador puede determinar el tipo de escenario y determinar las circunstancias para llegar al resultado deseado. "la esencia de concepción de experimento es que requiere la manipulación intencional de una acción para analizar sus posibles resultados" (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010). Entonces en este diseño los fenómenos son manipulados y se los denominará variables independientes (x) para después observar los efectos que éstos tienen sobre las otras variables llamadas dependientes (y) en un ambiente netamente controlado.

Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

Mientras que el diseño no experimental, las variables investigadas no son manipuladas intencionalmente, simplemente nos dedicamos a observar los fenómenos y el comportamiento de las variables tal como se dan en su habitud para luego ser analizadas en su contexto. Según Sampieri en la investigación no experimental no existe control sobre las variables y no se puede influir en ellas, tampoco en los resultados. “Mertens (2005) señala que la investigación no experimental es apropiada para variables que no pueden o deben ser manipuladas o resulta complicado hacerlo.” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

El diseño no experimental se clasifica de dos tipos, transeccional y longitudinal. En la investigación transeccional, el investigador colecciona o recolecta datos en un determinado tiempo o momento único. En el que se da el análisis de un momento específico y como reaccionaron las variables en ese momento.

La forma de recolectar datos en el diseño no experimental es a través de las encuestas de opinión, estudios ex post-facto retrospectivos y prospectivos, etc. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010). Al elegir el diseño de investigación, se está formulando el tipo de estrategia que se va a emplear para la recolección de datos. En el uso de las encuestas, se analizan las distintas variables a través de los cuestionarios; siendo ésta considerada como una herramienta de la investigación no experimental transeccional de tipo descriptivo / relacional puesto que los resultados obtenidos son de un determinado momento en la cual se detalla la situación para luego establecer el grado de correlación entre las variables, que en muchos casos pueden ser de tipo causal (causa – efecto). Al momento de realizar las encuestas

Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

pueden ser cara a cara tipo entrevista, puede ser de forma grupal tipo fórum, o enviado a través del correo electrónico.

Mientras que la investigación no experimental longitudinal o también conocida como evolutiva, toma como referencia dentro del estudio un periodo de tiempo. Entonces los datos son recolectados en un mayor tiempo para analizar su evolución o comportamiento durante esa fase, y posteriormente hacer predicciones en base a los resultados del estudio.

Metodologías

Método de Investigación

El método de investigación es una mezcla entre teórico y empírico. Teórico porque hace uso del problema e hipótesis, ya que todo proceso investigativo se inicia con la identificación de un problema que al momento de su planteamiento sus ideas son vagas y confusas detectándose por la observación y la experiencia; que después esas ideas vagas van desarrollándose, se van reflexionando y toman consistencia llegando a definirse la situación problemática. Luego se plantea la hipótesis, que es el punto de partida al momento de iniciar la búsqueda de respuestas o soluciones a la pregunta planteada inicialmente, también se puede expresar que en la hipótesis están involucradas las variables, y por último que la hipótesis son las posibles soluciones a la situación problemática.

El otro método que se utiliza en la investigación es el empírico ya que se requiere de la observación y el hecho. En el método empírico también se usa el experimento y la medición,

Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

pero no vamos a hacer uso de estos en el desarrollo de la tesis. Los que si forman parte del estudio son el hecho y la observación. El hecho es parte de la realidad tomada en forma objetiva y que es percibida por los sentidos, y los hechos en un trabajo científico requieren fundamento; parte de explicar los hechos se dan con la observación científica y estudio de las teorías. La observación científica sirve para distinguir: el objeto de estudio, el sujeto de la observación, los medios para realizar la observación, las condiciones de la observación, y el sistema de conocimientos. (Universidad Nacional de Colombia, 2015).

Fuentes y técnicas para la recolección de información

Fórmula de población

La muestra que se requiere para recolectar datos debe ser analizada sin ningún tipo de inferencias. El tamaño de la muestra depende de la población que participa en el fenómeno de investigación. Si la muestra es bien seleccionada, ésta deberá representar los rasgos de la población. Para hallar el tamaño de la muestra (n) se debe conocer el tamaño de la población (N).

Para el desarrollo de la obtención de datos, se va a utilizar una fórmula para determinar la cantidad de encuestas que tienen que ser aplicadas en el trabajo. La población es de 43 trabajadores, en la cual se requiere aplicar la fórmula de la población finita.

Los rangos de edades están comprendidas desde 28 a 55 años; y con respecto al tiempo de antigüedad en su mayoría es personal nuevo (70%), es decir que ingresaron desde el 2013. Los trabajadores son de la carrera de Teleinformática distribuidos de la siguiente manera:

Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

Área que desempeña	Número de personas
Administrativo	15
Docente	24
Directivo	4
SUMAN	43

Fórmula de población finita:

$$n = \frac{N}{e^2(N - 1) + 1}$$

n = tamaño de la muestra
e = error de muestreo
N = población total

Datos para encontrar el tamaño de la muestra:

$$N = 43$$

$$e = 0,1$$

$$n = \frac{43}{(0,1)^2(43 - 1) + 1}$$

$$n = 30,28$$

El tamaño de la muestra es 30,28 lo que equivale a realizar 30 personas la encuesta.

Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

Técnicas de recolección

La forma en que se va a obtener la información es realizando un trabajo de campo en el que se va a emplear la encuesta, observaciones, y revisiones bibliográficas.

El uso de la encuesta me va a permitir recolectar datos del lugar de trabajo, para posteriormente sean analizadas y evaluadas. Con el fin de pronosticar el desempeño administrativo a futuro. Y después de detallar los tipos de encuesta establecer el tipo de encuesta que se va a aplicar. Dentro e las encuestas, encontramos de tipo Exploratorias, Descriptivas, Explicativas, Predictivas, Evaluativa.

La encuesta exploratoria se la emplea cuando se cuenta con escasa información o de poca confianza, y se va a lograr proximidad con las variables clave, permitiendo formular el estudio e hipótesis adecuados; dentro de la encuesta exploratoria las estrategias empleadas son la revisión de artículos relacionados al tema, la consulta a expertos a través de la entrevista, la revisión y análisis de documentos existentes disponibles por otras fuentes.

La encuesta descriptiva es el paso previo en todo método investigativo, ya que detalla los motivos de la investigación en sí. Por tal motivo examina el fenómeno; define las teorías, define las variables, define la población, y selecciona la muestra que tiene que ser representativa y de la cual van a emanar los resultados y conclusiones de la investigación.

La encuesta explicativa, como el mismo nombre lo indica debe empezar definiendo la situación real de análisis, para poder entablar una relación de causa-efecto entre las variables del

Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

fenómeno de estudio. Para ello requiere detallar con profundidad todas las variables intervinientes con el fin de informar todas las explicaciones posibles.

La encuesta predictiva es aquella que predice la operatividad de un fenómeno, este tipo de encuesta requiere de la explicación de fenómenos antes de realizar la predicción.

En la encuesta evaluativa se analizan el funcionamiento de una operación, su estructura, y que resultados tiene para posteriormente emitir un criterio más que todo en la parte administrativa para la toma de decisiones; este tipo de encuestas permite evaluar el desempeño y la efectividad de un programa o proceso operativo en sí. Después de la aplicación de la encuesta evaluativa su finalidad es mejorar las prácticas y procedimientos de los programas actuales, evalúa los resultados, mide propuestas o planes de acción que pueden ser aplicados. (CEA D ANCONA, 1996). Este tipo de encuesta se distingue por su orientación a ofrecer soluciones o propuestas a la situación actual.

Éste último es el tipo de encuesta adecuado para el estudio, ya que se busca analizar el grado de operatividad de la carrera, su desempeño en las actividades administrativas, el grado de eficiencia actual, los recursos con los que se cuenta, entre otros. Definitivamente este tipo de encuesta va a ayudar en la investigación.

Al momento de seleccionar la muestra se debe tomar en cuenta que los entrevistados sean elegidos de forma adecuada, esto quiere decir que sean informantes clave; debido a que serán las personas del cual se obtendrá fuente de información necesaria para el procesamiento de datos,

Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

por ende no deben ser personas ajenas al proceso o que desconozcan del fenómeno de investigación, esa información estaría incompleta.

En la elaboración del diseño del cuestionario son imprescindible los siguientes puntos:

- Las preguntas deben estar enumeradas.
- Las preguntas deben ser claras y precisas.
- Se debe emplear un vocabulario adecuado, con la finalidad de que los informantes entiendan la pregunta.
- Al inicio del cuestionario se debe incluir un instructivo sobre el llenado de la encuesta.
- En la encuesta debe constar una nota explicativa, mencionando porque se está realizando la investigación, y el propósito de los resultados del estudio.
- El orden de las preguntas es importante, es preferible comenzar con las preguntas de mayor relevancia.
- Agrupar las preguntas por temas similares, o relacionadas a una misma variable.
- El cuestionario va a contar con preguntas cerradas, que son de tipo objetivas para una mejor tabulación y análisis.
- Usar preguntas parcialmente estructuradas, en la cual se ofrecen opciones fijas, y dichas opciones no necesariamente tienen que ser mencionadas en la pregunta.

Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

-
- Usar preguntas estructuradas, cerradas, o de respuesta múltiple donde sí se mencionan las opciones de respuesta y pueden ser de tipo dicotómica (dos opciones) o de tipo abanico (tres o más opciones).
 - Uso de preguntas de control en la cual se puede notar si el informantes está contestando con veracidad o está mintiendo.
 - Al usar preguntas de opinión, se debe elaborar una tabla numérica para juzgar las respuestas.
 - No incorporar conceptos o ideas ambiguas, para evitar la distorsión.
 - No sugerir respuestas al informante.

Tratamiento de la información

La información obtenida se da por la investigación de documentos, y los datos recabados de la encuesta aplicada a la institución, son datos cuantitativos que serán tabulados por variables con sus indicadores, para observar en números y en porcentajes, utilizando la estadística descriptiva. Este tipo de tratamiento es objetivo porque sus resultados se basan en las respuestas mas no en supuestos; después del análisis de los cuadros por pregunta se realizan los gráficos de dos tipos en forma de tablas para visualizar los valores concretos, y el gráfico en forma de pastel para observar en porcentajes las respuestas, finalmente se interpretan y se sacan conclusiones de cada uno.

Resultados e impactos esperados

Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

La elaboración de esta investigación, surge como un documento de análisis de la situación del cómo se están realizando las actividades y procesos administrativos en la carrera de Teleinformática de la Universidad de Guayaquil con la finalidad de ofrecer vías de solución y mejoras para lograr ser la carrera de la facultad de Ingeniería Industrial con una eficiente organización y ser ejemplo para el resto de carreras.

Se espera que se mejore la estructura administrativa de la carrera, en donde se elaboren informes, que se identifiquen los procesos y éstos queden debidamente documentados sentando un precedente para que en el mediano y largo plazo prevalezca el modelo de eficiencia organizacional considerando a la gestión por procesos, calidad, metodología, funciones y competencias organizacionales.

Para llegar a los impactos esperados, estimamos de la colaboración del personal que labora en la carrera, porque para que funcione el modelo se requiere aplicarlo en el entorno laboral, y son los trabajadores los usuarios de la gestión por procesos dando inicio al cambio. El impacto esperado es que funcione el modelo en la administración de la carrera, y llegar a proponerlo en la facultad.

Resultados.

Preguntas de la variable Eficiencia Organizacional

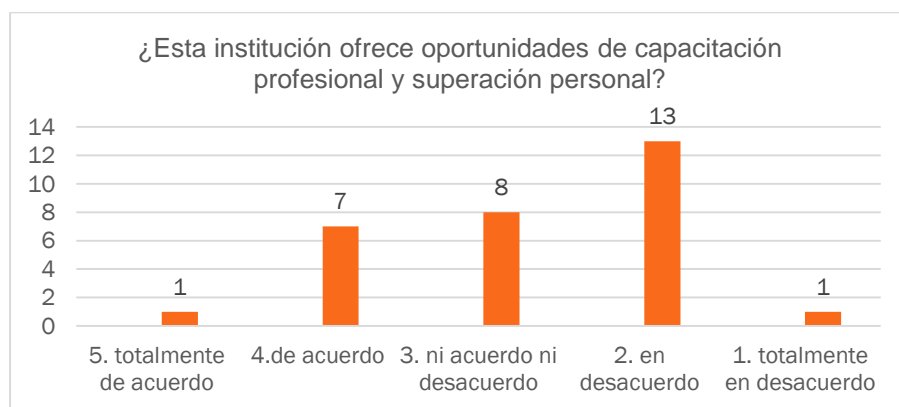
Pregunta 1: ¿Esta institución ofrece oportunidades de capacitación profesional y superación personal?

Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

Tabla N° 1. Pregunta 1



En la primera pregunta se evaluó el tipo de formación y capacitaciones que se da al personal que labora en la carrera. De manera afirmativa contestó el 3% que están totalmente de acuerdo, a la par que los que están totalmente en desacuerdo por no recibir capacitaciones. Estas cifras indican que hay un descuido por ofrecer seminarios y capacitaciones, que no permiten al colaborador actualizarse, es de importancia mejorar estas cifras porque reflejan una administración a la vanguardia. Y el 43% está en desacuerdo en que el personal tiene oportunidad de formación y capacitación profesional, lo que muestra que no se está potencializando el activo intangible de la carrera que son las personas que lo conforman.

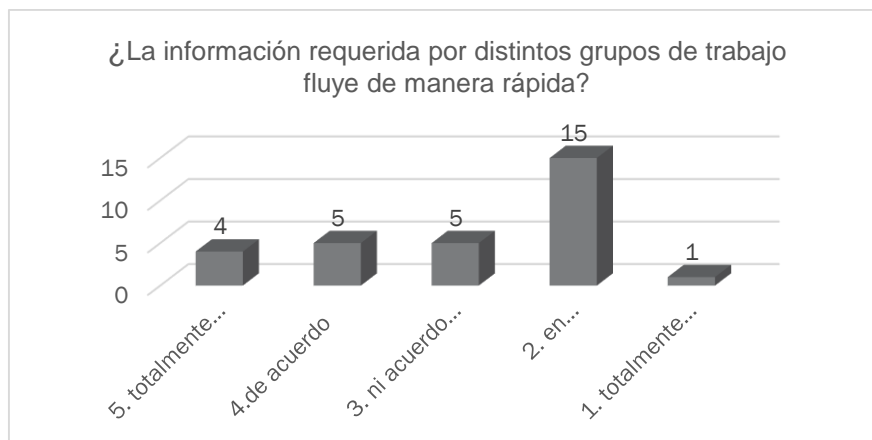
Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

Pregunta 2: ¿La información requerida por distintos grupos de trabajo fluye de manera rápida?

Tabla N° 2. Pregunta 2



En la segunda pregunta que se plantea es sobre el traspaso y compartición de la información en las distintas actividades administrativas. La mitad del personal opina que la información no fluye de forma rápida u oportuna, esto explica la demora en los procesos ya que la información no llega en el momento que se la necesita. Le sigue con el 17% tienen una opinión neutral, y ese mismo porcentaje lo tiene quienes están de acuerdo con la información si llega rápido. En este sentido, le toca a la directiva trabajar para mejorar la comunicación interna, que en forma general la mayoría concluye que no es ágil.

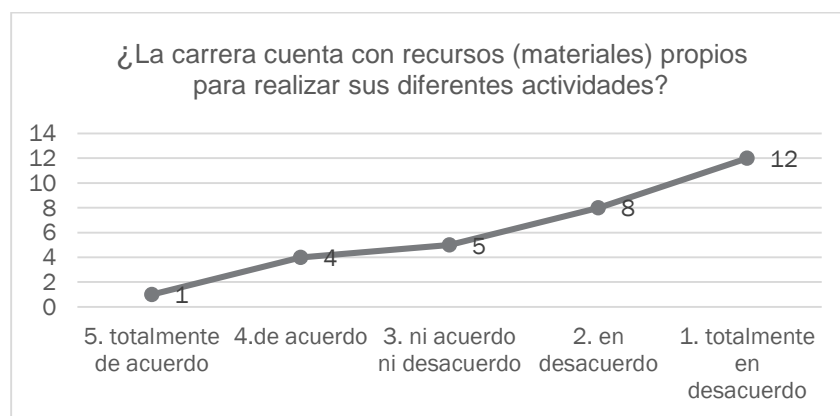
Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

Pregunta 3: ¿La carrera cuenta con recursos (materiales) propios para realizar sus diferentes actividades?

Tabla N°3. Pregunta 3



La tercera pregunta trata de la disponibilidad de herramientas para cumplir las labores, al respecto el 40% está en total desacuerdo con que la carrera tiene recursos propios para funcionar lo cual no es para nada bueno porque estas situaciones son las que no dejan avanzar con los objetivos de la institución, y no le permiten ser eficientes en sus procesos. Claramente se conoce que sin la disposición de los implementos no se puede llevar a cabo las actividades repercutiendo en la calidad del servicio con resultados no satisfactorios. En el primer cuadro se observa que muy poco personal está de acuerdo con que la carrera cuenta con recursos, y la línea va en aumento con el personal que opina lo contrario porque en su mayoría tiene que utilizar lo poco

Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

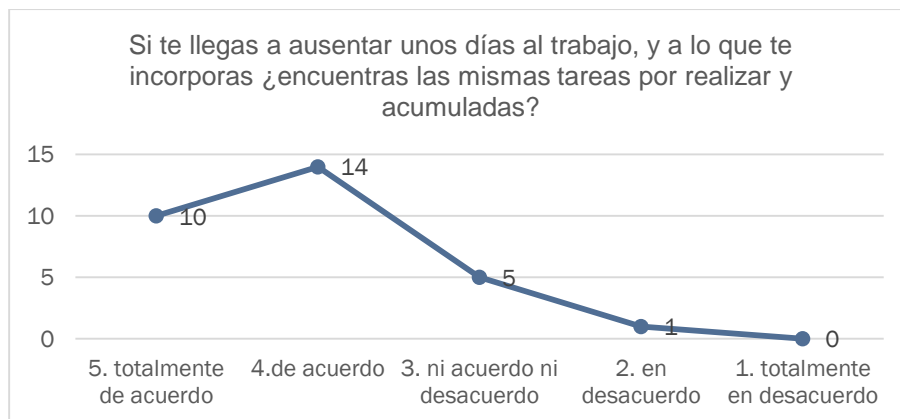
Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

que dispone o prestar los implementos a otras carreras. Todo esto no permite avanzar hacia la eficiencia.

Pregunta 4: Si te llegas a ausentar unos días al trabajo, y a lo que te incorporas ¿encuentras las mismas tareas por realizar y acumuladas?

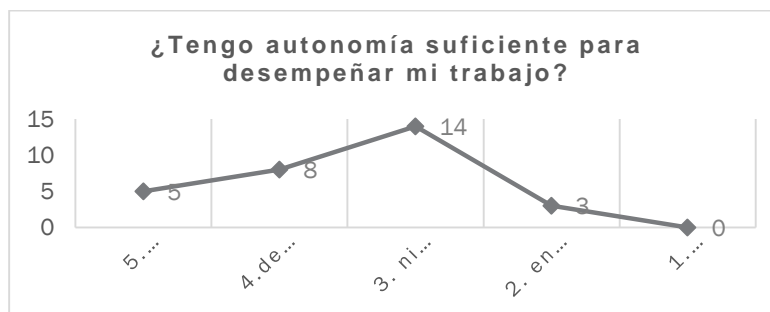
Tabla N° 4. Pregunta 4



Otro resultado en la encuesta muestra la cuarta pregunta atendiendo a la responsabilidad en el trabajo. En síntesis el 47% acepta en su totalidad encontrar las mismas tareas y acumuladas tras ausentarse unos días al trabajo, de acuerdo con el resultado no se delegan actividades de aquellas personas, quedando esas tareas sin realizarse hasta cuando se incorporen al trabajo. Referente a lo mencionado tampoco es bueno porque los procesos se detienen, afectando al sistema de forma general. Sería oportuno campañas para colaborar entre actividades con la finalidad de reducir los trabajos pendientes y mejorar el indicador de eficiencia.

Pregunta 5: ¿Tengo autonomía suficiente para desempeñar mi trabajo?

Tabla N°5. Pregunta 5



En base a la quinta pregunta, atiende al grado de autonomía que existe en la carrera. La encuesta arroja que el 47% tiene una contestación neutral, es decir casi la mitad del personal no se siente que tiene libertad de autonomía pero tampoco siente que no la tiene. Es probable que se sientan observados, aunque no se les haga algún tipo de reclamo. Seguido de esa contestación están las personas que si están de acuerdo en tener autonomía en su puesto de trabajo con el 27%, este personal opina que tiene decisión en sus actividades. Lo ideal estaría que la mayoría se sienta con autonomía en su trabajo, ya que ha sido demostrado que es una cualidad de administraciones eficientes porque la autonomía da mayor grado de responsabilidad y confianza al trabajador.

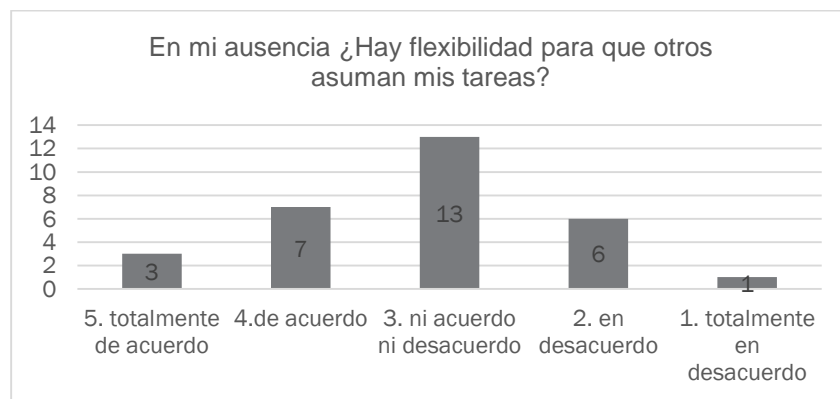
Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

Pregunta 6: En mi ausencia ¿hay flexibilidad para que otros asuman mis tareas?

Tabla N° 6. Pregunta 6



En la sexta pregunta, se refiere al grado de flexibilidad en compartir tareas cuando un encargado se ausente del trabajo. Las encuestas señalan que el 43% no está en acuerdo ni desacuerdo, tienen una contestación neutral sobre la flexibilidad porque no están seguros si la hay o no, muy probable porque no les haya pasado esa situación. Lo que hay que trabajar en mejoras para la carrera es que si exista flexibilidad en compartir las tareas para que los procesos continúen. Pero siguiendo el análisis de los cuadros seguido de esa contestación está el 23% que si están de acuerdo con tener flexibilidad, lo que significa que siete personas opinan que se dan las condiciones para que otro compañero asuma la tarea por el tiempo que se ausente, este

Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

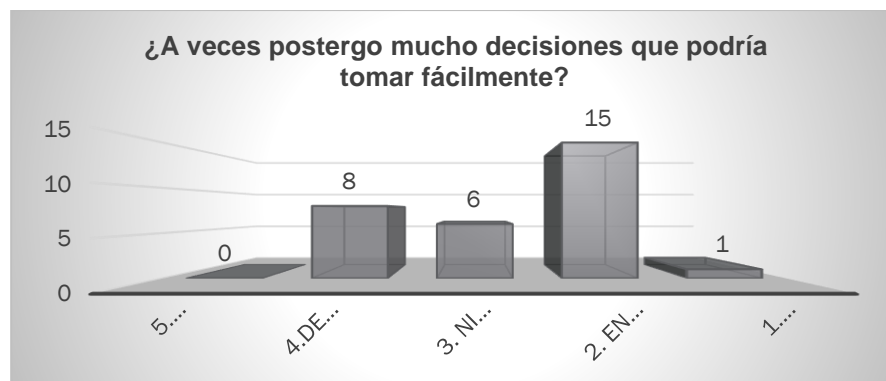
Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

indicador es aceptable pero no bueno ya que se debería llegar a que el personal en su mayoría piense de esa forma.

Pregunta 7: ¿A veces postergo mucho, decisiones que podría tomar fácilmente?

Tabla N° 7. Pregunta 7



La última pregunta de la primera sección de la encuesta se relaciona con la opinión que ellos tienen sobre sí mismos al momento de decidir. Es importante porque de la forma en que el trabajador se desenvuelve, es como lo refleja en su entorno laboral. Los resultados muestran que la mitad del personal está en desacuerdo en postergar decisiones rápidas, le sigue en porcentaje quienes están de acuerdo en postergar decisiones con el 27%, con el 20% quienes tienen una contestación neutral. Lo que se observa en esta pregunta, es que se debe trabajar con el

Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

Vol. 2, núm. 1., (2018)

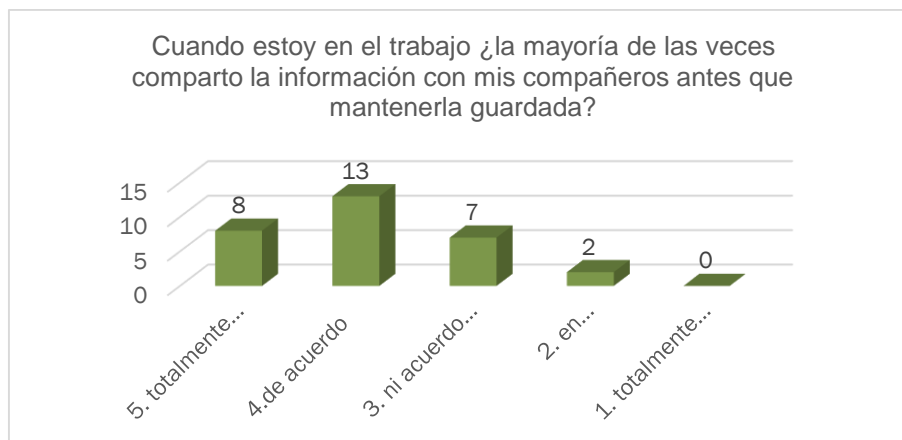
Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

porcentaje de los que están de acuerdo en postergar decisiones puesto que no es favorable para la carrera, parte de ello se puede lograr con charlas de superación y motivación del personal.

Preguntas de la variable Calidad

Pregunta 8: Cuando estoy en el trabajo ¿la mayoría de las veces comparto información con mis compañeros antes que mantenerla guardada?

Tabla N° 8. Pregunta 8



La pregunta 8 de la encuesta se refiere al compartir información que puede ser útil al grupo. El 43% si está de acuerdo en compartir, es un buen indicador puesto que no habría tanto egoísmo sino la importancia en el bienestar del grupo, el 27% está totalmente de acuerdo en compartir la información. En síntesis el 70% si compartiría información a sus compañeros, y esto habla bien mostrando calidad humana.

Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

La pregunta 9: ¿Qué tanto apoyo recibe de sus compañeros cuando usted lo necesita?

Tabla N° 1. Pregunta 9



La pregunta 9 se refiere al grado de compañerismo que existe en el trabajo. En los cuadros se aprecia que el 40% es de acuerdo en que recibe ayuda de sus compañeros, seguido del 27% que su contestación es neutral. La opción de totalmente de acuerdo y en desacuerdo comparten el mismo porcentaje 17%. De acuerdo a los datos se puede concluir que predomina el compañerismo, pero se necesita de más integración y comprensión en el grupo para fomentar y aumentar la ayuda y cooperación en la carrera para bajar el porcentaje de las personas que están en desacuerdo.

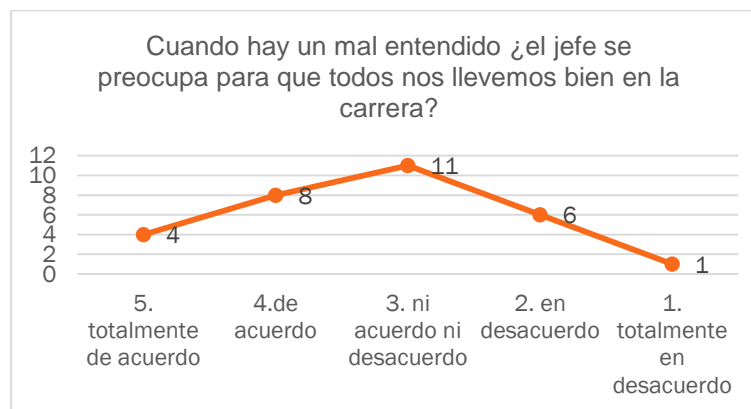
Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

La pregunta 10: Cuando hay un mal entendido ¿el jefe se preocupa para que todos nos llevemos bien en la carrera?

Tabla N° 10. Pregunta 10



La décima pregunta respecta al liderazgo del director en la resolución de conflictos en el trabajo. Como todos sabemos que en todo grupo hay momentos o situaciones difíciles que ocasionan disgustos o roces entre los compañeros, es una situación que en cualquier momento sucede, es aquí donde entra la figura del líder que es la persona con la habilidad y capacidad de resolver esos problemas que afectan el ambiente laboral.

Según la información de los cuadros de la encuesta, las opiniones están bastante divididas lo cual no marca una cualidad positiva en la resolución de conflictos, el 37% contesta de forma neutral, el 27% piensa que el jefe se preocupa, mientras que el 20% está en desacuerdo que el jefe se interesa por resolver los conflictos del grupo. Lo que se indica en este punto es que parte

Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

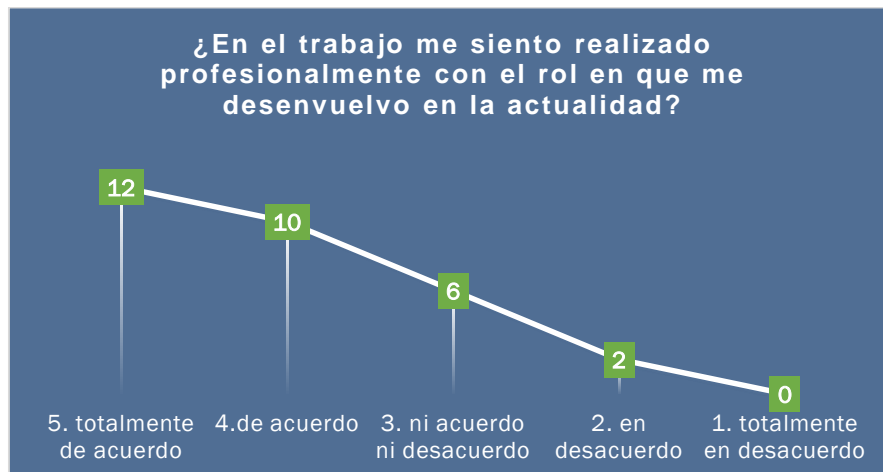
Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

de las labores del jefe es mantener la unidad y buen clima del trabajo y requiere mayor atención dentro de sus otras actividades que también son importantes.

Pregunta 11: ¿En el trabajo me siento realizado profesionalmente con el rol en que me desenvuelvo en la actualidad?

Tabla N° 11. Pregunta 11



La pregunta 11 atiende a la satisfacción del personal con su posición dentro del trabajo, en la cual el 40% se encuentra totalmente realizado con la labor que desempeña en la carrera, le sigue en porcentaje el 33% que están parcialmente de acuerdo con su trabajo, más abajo están los que contestaron de forma neutral con el 20%. Lo que se observa es que el trabajador dentro de la carrera en su gran mayoría se siente a gusto con el rol que desempeña, entonces el trabajador cumple sus tareas dentro del marco de su trabajo.

Pregunta 12: ¿Son las iniciativas del grupo respaldadas o no por jefes de niveles superiores?

Tabla N° 12. Pregunta 12



La pregunta 12 atiende el aspecto de autonomía que tienen los grupos de trabajo, el 37% opina de forma neutral sobre si sus iniciativas sean respaldadas por superiores podría ser porque no han tenido la iniciativa de sugerir nuevos procesos o proponer alguna mejora. Por debajo en porcentaje se encuentra la opción de acuerdo y también de desacuerdo con el mismo porcentaje, por lo que las personas están divididas en este aspecto. Es claro que los trabajadores opinan que sus iniciativas no son tomadas en cuenta, este asunto debe mejorarse porque reprime al personal en su creatividad en su puesto de trabajo, en buscar nuevos métodos o formas de mejorar las actividades y procesos dentro del sistema de la carrera. Un grupo que no siente que sus opiniones

Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

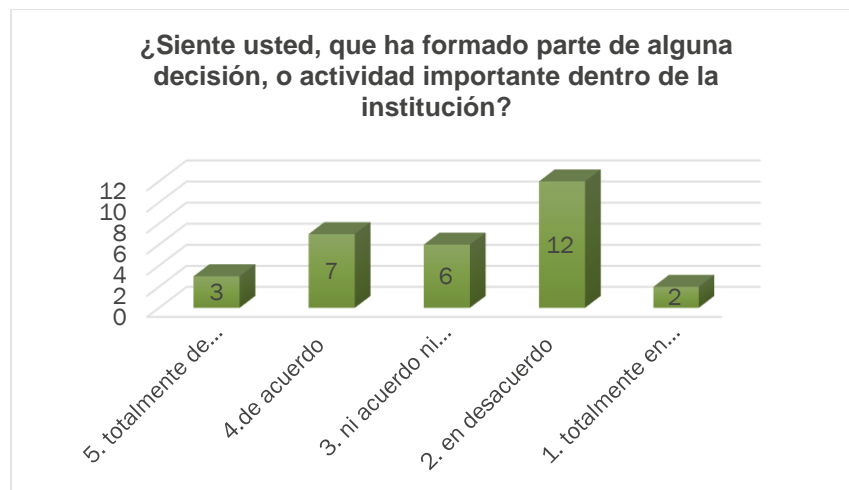
Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

e ideas son escuchadas simplemente su desempeño decrece o se estanca, sería como un personal sin ideales.

Pregunta 13: ¿Siente usted, que ha formado parte de alguna decisión, o actividad importante dentro de la institución?

Tabla N° 13. Pregunta 13



La pregunta 13 responde al grado de valor hacia el trabajador, donde el 40% de las personas que laboran en la carrera están en desacuerdo con haber formado parte de alguna decisión importante en la institución, el 23% si está de acuerdo con haber formado parte de alguna decisión, le sigue el 20% quienes están ni acuerdo ni desacuerdo, el 10% está totalmente de acuerdo de haber formado parte en alguna decisión. Sin duda este parámetro también se encuentra con opiniones divididas, no siendo lo recomendable puesto que óptima sería la

Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

situación cuando de forma general los trabajadores sientan que hayan formado parte de algún logro dentro de la carrera, atribuyendo a la cualidad de ser una administración incluyente.

Pregunta 14: ¿Existe una buena comunicación entre los directivos de los niveles más altos con los trabajadores?

Tabla N° 14. Pregunta 14



Atendiendo a la pregunta 14 sobre el grado de comunicación entre niveles. No hay buena comunicación entre los directivos con los trabajadores respaldado en el 47% del personal que opina de esa forma, le sigue el 20% con las personas que apoyan totalmente a que no existe una buena comunicación. Y apenas el 7% piensa que si hay la comunicación. En consecuencia de los datos, es evidente el grave problema existente de la comunicación entre directivos con el grupo de trabajo. Esto es un problema, porque para que funcione el sistema por procesos se requiere

Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

Vol. 2, núm. 1., (2018)

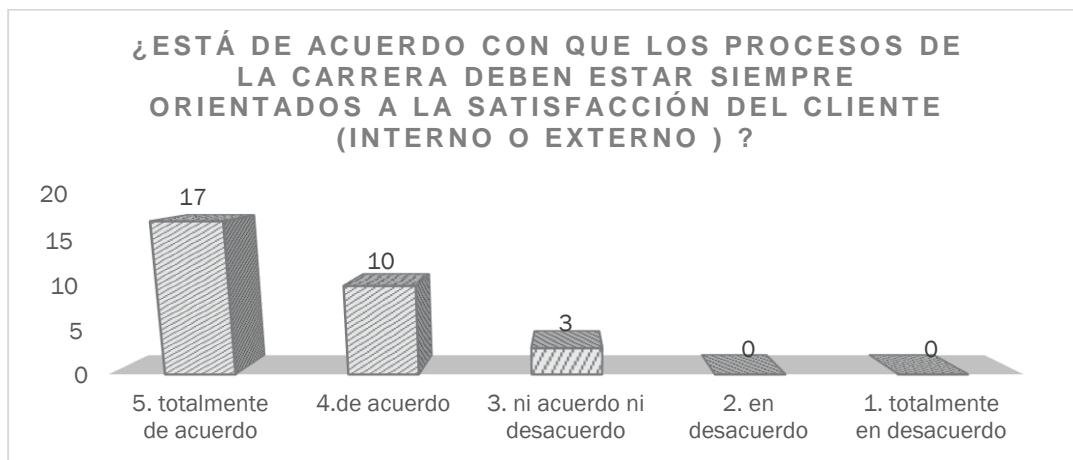
Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

una vía de comunicación constante en todos los niveles para que la información llegue y sea compartida por todos.

Preguntas de la variable Gestión por Procesos

Pregunta 15: ¿Está de acuerdo con que los procesos de la carrera deben estar siempre orientados a la satisfacción del cliente (interno o externo)?

Tabla N° 15. Pregunta 15



Las siguientes preguntas están relacionadas a la variable de gestión, y la pregunta 15 se refiere a la forma en que como los procesos deben considerarse. El 57% de los encuestados opinan que los procesos de la carrera deben estar orientados a la satisfacción del cliente. El término cliente se refiere de dos tipos, el interno que son los compañeros de trabajo y que requiera alguna información, y el externo que son los estudiantes que se atiende en la carrera,

Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

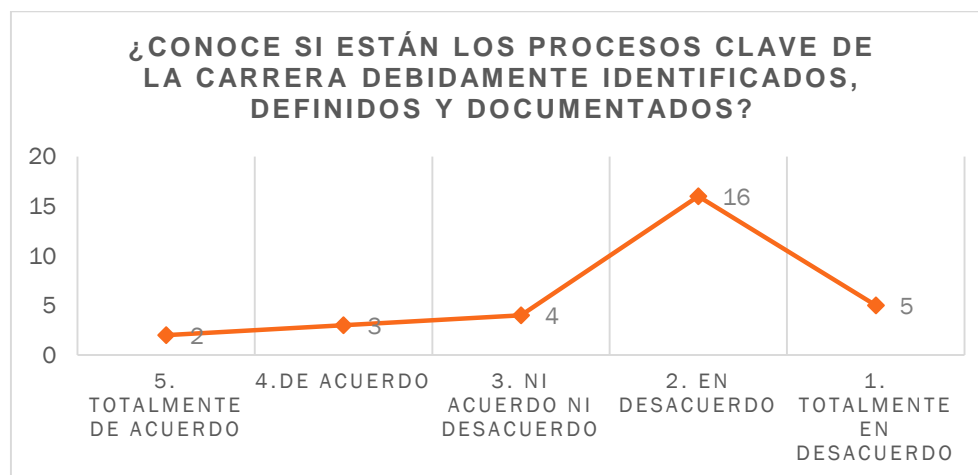
Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

también admitió el 33% en estar de acuerdo. Tomando en consideración la suma de estas dos respuestas totalizan el 90% opinan que el cliente es la base y todos los procesos deben ser orientados a ayudar al cliente, a solucionar los problemas para satisfacer al cliente, y garantizar la perpetuidad de la carrera; ya que según como sea administrada serán los servicios que ofrezcan al cliente y parte de los objetivos es ofrecer calidad.

Pregunta 16: ¿Conoce si están los procesos clave de la carrera debidamente identificados, definidos y documentados?

Tabla N° 16. Pregunta 16



La pregunta 16 de la encuesta se refiere a los procesos actuales de la carrera, y la situación actual de los mismos. Según la información de los cuadros de la encuesta, más de la mitad no está de acuerdo con que los procesos clave de la carrera estén identificados, definidos, y documentados son el 53%. Lo que concluye que la carrera posee escasez de conocimiento sobre sus procesos, es probable que sea de agregar otros procesos clave. Existe un desconocimiento de

Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

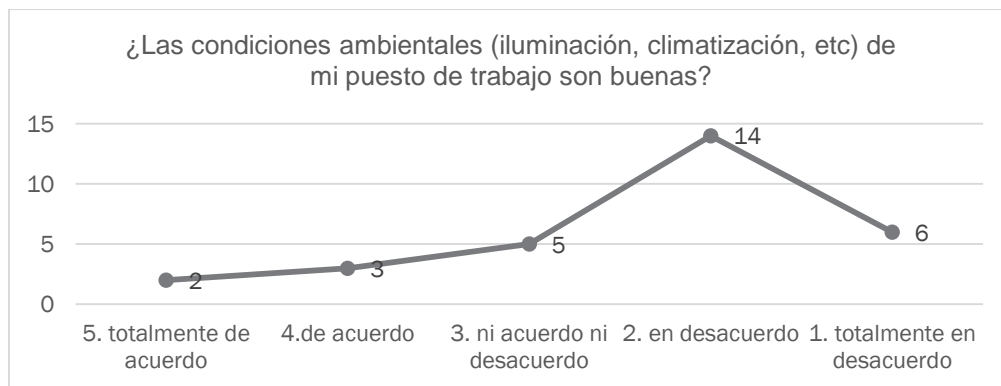
Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

los procesos administrativos en la carrera, tampoco existen documentos donde se mencione los procesos con su respectiva ficha. El 17% está más firme en su contestación al estar en total desacuerdo de conocer los procesos clave.

Pregunta 17: ¿Las condiciones ambientales (iluminación, climatización, etc.) de mi puesto de trabajo son buenas?

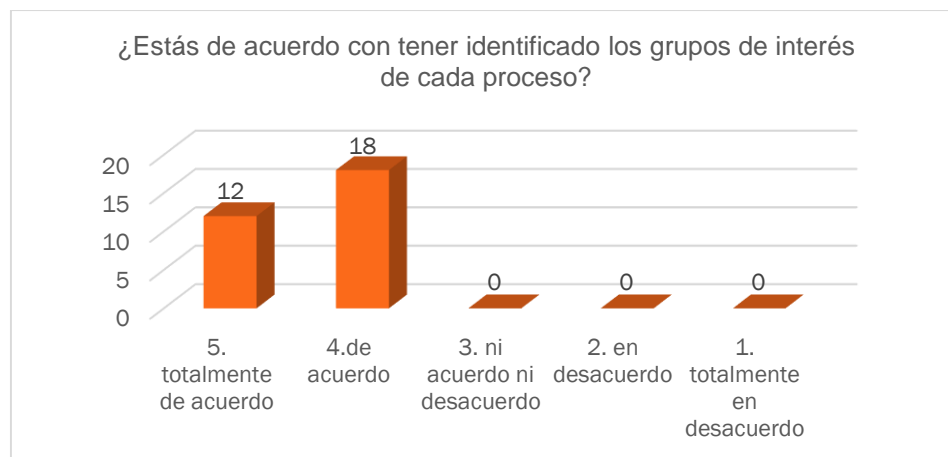
Tabla N° 17. Pregunta 17



La siguiente pregunta número 17 trata de las condiciones ambientales o de cómo se encuentra la carrera en la actualidad funcionando. Es interesante conocer lo que piensan los trabajadores para en un futuro hacer las respectivas y necesarias correcciones. Casi la mitad están en desacuerdo en que las condiciones ambientales del trabajo sean buenas con el 47%, seguida de esa posición están quienes están totalmente en desacuerdo con el 20%, estas dos opciones reflejan las continuas quejas del lugar donde se labora, que necesita estar bien adecuado y equipado para poder funcionar de forma óptima y llegar a los resultados deseados.

Pregunta 18: ¿Estás de acuerdo con tener identificado los grupos de interés de cada proceso?

Tabla N° 18. Pregunta 18



El personal encuestado en la pregunta 18 contestó de la siguiente manera: el 60% está de acuerdo en que se deben tener identificados los grupos de interés de cada proceso y el 40% opina estar totalmente de acuerdo, en estas dos opciones se concentra toda la población encuestada. En definitiva las personas que trabajan en la carrera conocen de la importancia de los grupos de interés que intervienen en los procesos, porque de esta forma los procesos estarían mejor diseñados e identificando a quien le compete o necesita dicho proceso.

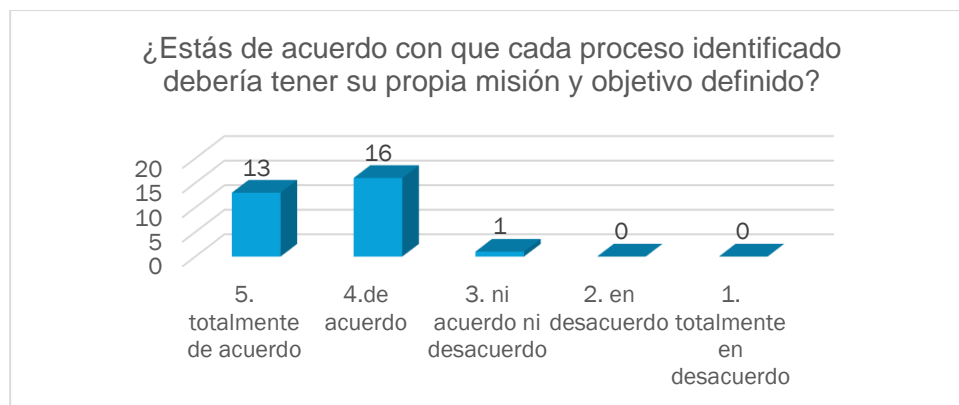
Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

Pregunta 19: ¿Estás de acuerdo con que cada proceso identificado debería tener su propia misión y objetivo definido?

Tabla N° 19. Pregunta 19



La pregunta 19 también está relacionada con la pregunta anterior de los procesos, donde se responde a la opinión sobre si cada proceso debe tener su misión y objetivo definido. El 53% está de acuerdo, le sigue el 43% que está totalmente de acuerdo, y el resto tiene una posición neutral. En conclusión así como la pregunta anterior, el personal en su gran mayoría coincide en la importancia de la estructura de cada proceso, que necesitan tener definidos sus objetivos y misión que es la finalidad o logro de cada proceso identificado.

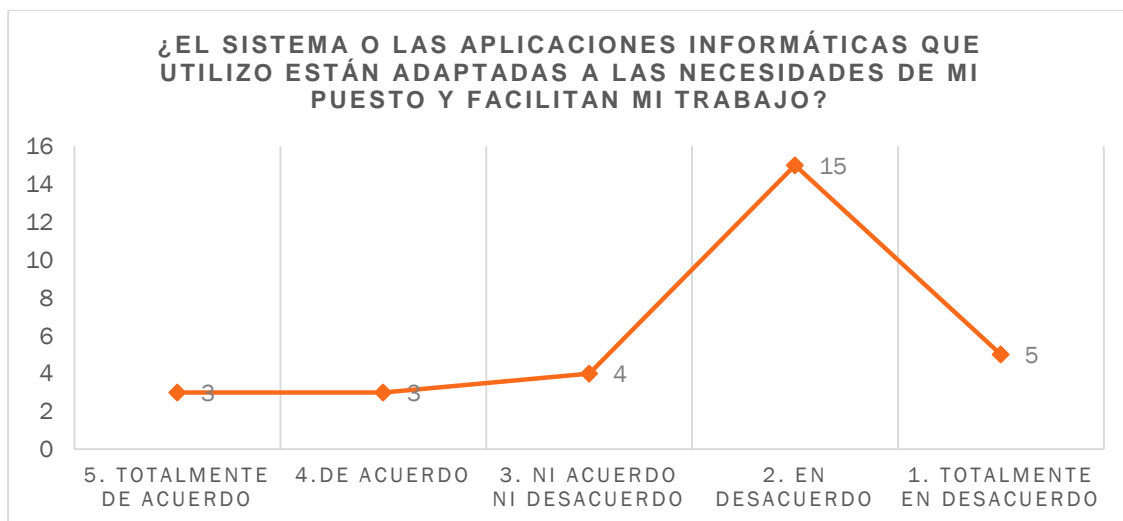
Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

Pregunta 20: ¿El sistema o las aplicaciones informáticas que utilizo están adaptadas a las necesidades de mi puesto y facilitan mi trabajo?

Tabla N° 20. Pregunta 20



En cuanto al sistema informático de la carrera, la pregunta 20 se refiere al tema donde el 50% es decir la mitad de los encuestados están en desacuerdo de que el sistema actual ayuda y facilita el trabajo administrativo de la carrera. Después el 17% reafirman estar en total desacuerdo, luego el 13% contesta de forma neutral. En virtud de las contestaciones se constata

Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

Vol. 2, núm. 1., (2018)

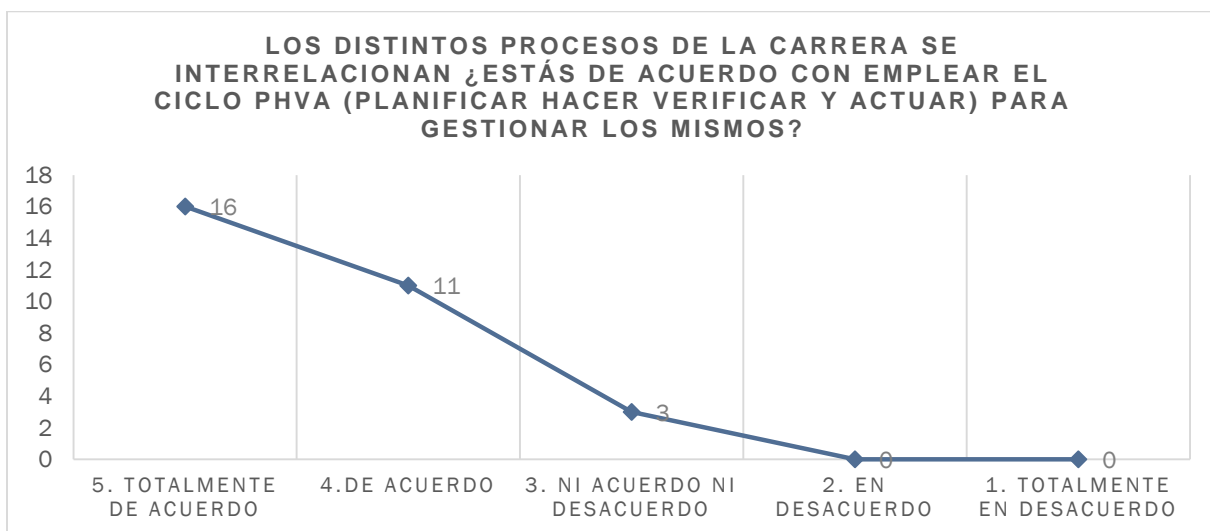
Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

que existen falencias en el sistema informático donde en vez de ayudar en algunos casos puede llegar a retrasar los procesos.

Preguntas de la variable Metodología

Pregunta 21: Los distintos procesos de la carrera se interrelacionan ¿estás de acuerdo con emplear el ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar) para gestionar los mismos?

Tabla N° 21. Pregunta 21



Las siguientes cinco preguntas están relacionadas con la variable metodología.

Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

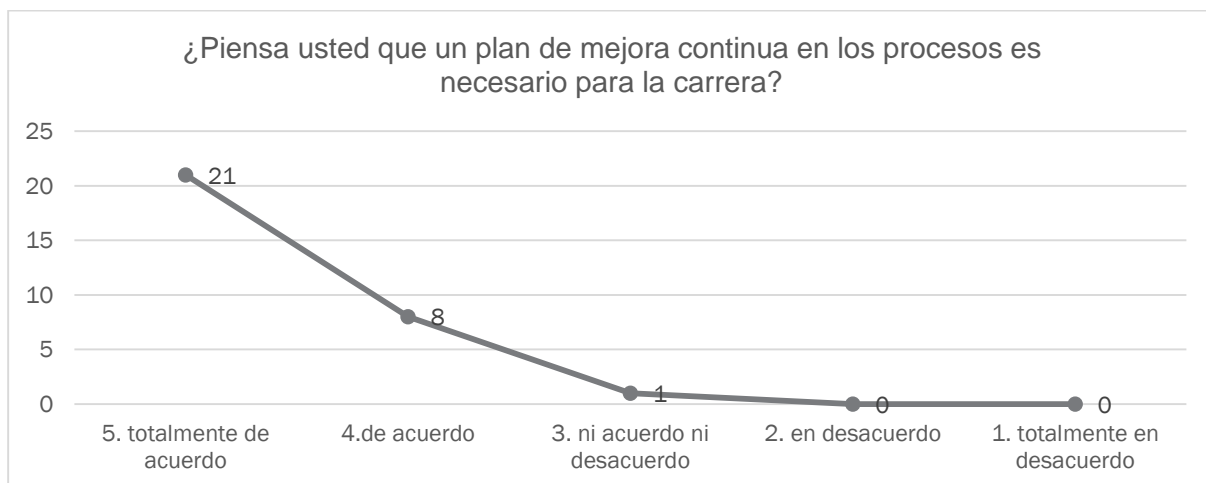
Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

La pregunta 21 se refiere al tipo de método que se puede emplear en la gestión por procesos, específicamente se refiere al ciclo de planificar, hacer, verificar, y actuar. El 53% de los trabajadores si estarían totalmente de acuerdo en utilizar esa metodología, el 37% opina estar de acuerdo, y el resto contesta de forma neutral. Estos resultados muestran la predisposición del personal de la carrera a adquirir nuevos métodos que mejoren la eficiencia y calidad de los procesos administrativos de la carrera.

Pregunta 22: ¿Piensa usted que un plan de mejora continua en los procesos es necesario para la carrera?

Tabla N° 22. Pregunta 22



En la pregunta 22 se ha tratado sobre la metodología de un plan de mejora continua, en este sentido se debe lograr la implantación de una filosofía de gestión que sea excelente sobre la

Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

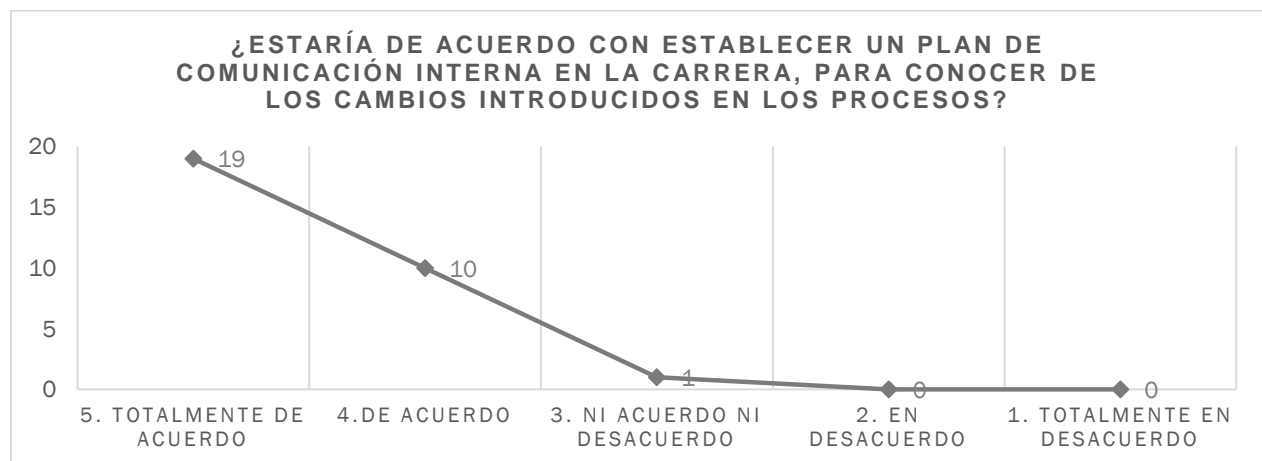
Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

cual la base sea la mejora continua que es un indicador de calidad. Según los datos de los cuadros el 70% de los encuestados están totalmente de acuerdo sobre la necesidad de un plan de este tipo para ser utilizado en los procesos, le sigue en porcentaje quienes están de acuerdo con un 27%. La mayoría de la población se concentra en estas dos opciones, en síntesis la gente que trabaja en la carrera apoya la idea de un plan de mejora continua en los procesos.

Pregunta 23: ¿Estaría de acuerdo con establecer un plan de comunicación interna en la carrera, para conocer de los cambios introducidos en los procesos?

Tabla N° 23. Pregunta 23



La pregunta 23 se refiere a la implementación de un plan de comunicación interna para la carrera. Partiendo de los supuestos anteriores que reflejaban problemas de comunicación entre

Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

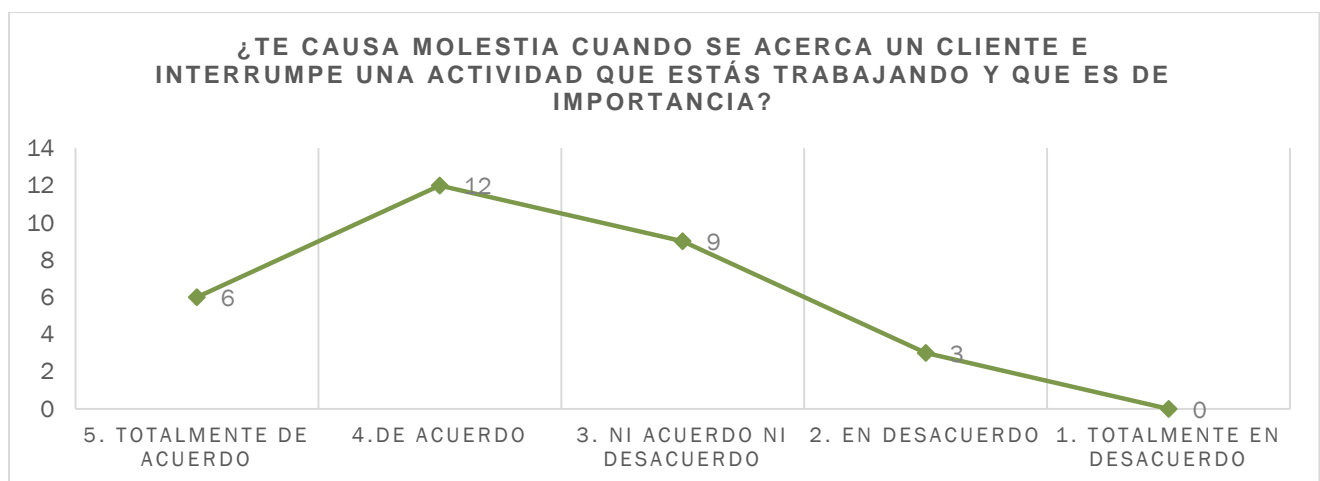
Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

niveles, se suma la necesidad del personal de contar con un plan de comunicación ya que el 63% está totalmente de acuerdo, seguido del 33% con de acuerdo que la carrera necesita de un plan de esta magnitud para que la gestión por procesos tenga los resultados esperados, se alcancen las expectativas, y porque no superarlas. Si bien es cierto que la comunicación en la institución es clave y vital, como dice Kreps “es el proceso por medio del cual los miembros recolectan información pertinente acerca de su organización y los cambios que ocurren dentro de ella” (Kreps G, 1995)

Pregunta 24: ¿Te causa molestia cuando se acerca un cliente e interrumpe una actividad que estás trabajando y que es de importancia?

Tabla N° 24. Pregunta 24



Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

En la siguiente pregunta número 24 hace referencia al grado de tolerancia que se tiene en el trabajo, mencionando el ejemplo del cliente que puede ser un estudiante o algún compañero de trabajo que necesitare información. Y los resultados son bastante interesantes, dado que a través de la encuesta se conoce de información general y honesta; en la cual el 40% contesta que si le molestaría cuando un cliente le interrumpe en una actividad importante, el 30% contesta de forma neutral que implica ni que si ni que no le molesta más bien le sería indiferente. El 20% le incomoda de forma total que el cliente lo interrumpa, y apenas el 10% no le molestaría esta situación. Atendiendo estos resultados se observa que el grado de tolerancia no es el adecuado, lo que lleva a concluir que el personal debería recibir alguna charla o seminario sobre el servicio que debe brindar y más que todo por ser una entidad pública, y tener conciencia de la importancia del cliente que es a quien van dirigidos los resultados de los procesos.

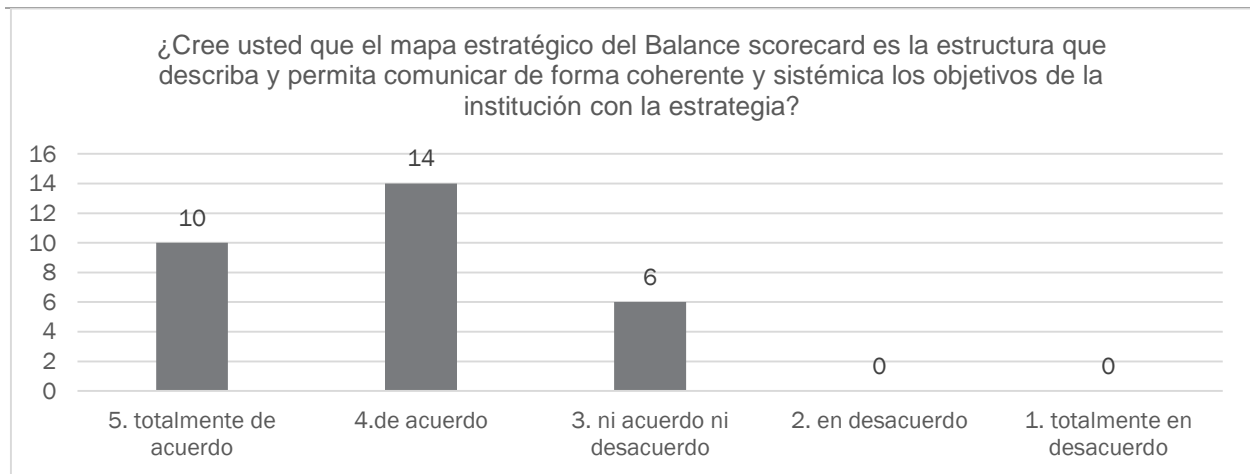
Pregunta 25: ¿Cree usted que el mapa estratégico del Balance Scorecard es la estructura que describa y permita comunicar de forma coherente y sistémica los objetivos de la institución con la estrategia?

Tabla N° 25. Pregunta 25

Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime



En la pregunta 25 se refiere a la metodología del Balance Scorecard BSC o también conocido como cuadro de mando integral, en dicha pregunta se describe para sirve esta metodología y a través de la pregunta se mociona si es aplicable o no entre los trabajadores. Los resultados señalan que el 47% si está de acuerdo con que el BSC es la herramienta que va a permitir describir, comunicar, y enlazar de forma coherente y sistémica los objetivos de la institución con la estrategia. El 33% está totalmente de acuerdo, y el 20% opina de forma neutral. Por consecuente esta metodología también tendría buena acogida entre el personal, lo que nos va acercando a la meta propuesta de un diseño de eficiencia organizacional EO.

Preguntas de la variable Funciones y Competencias administrativas

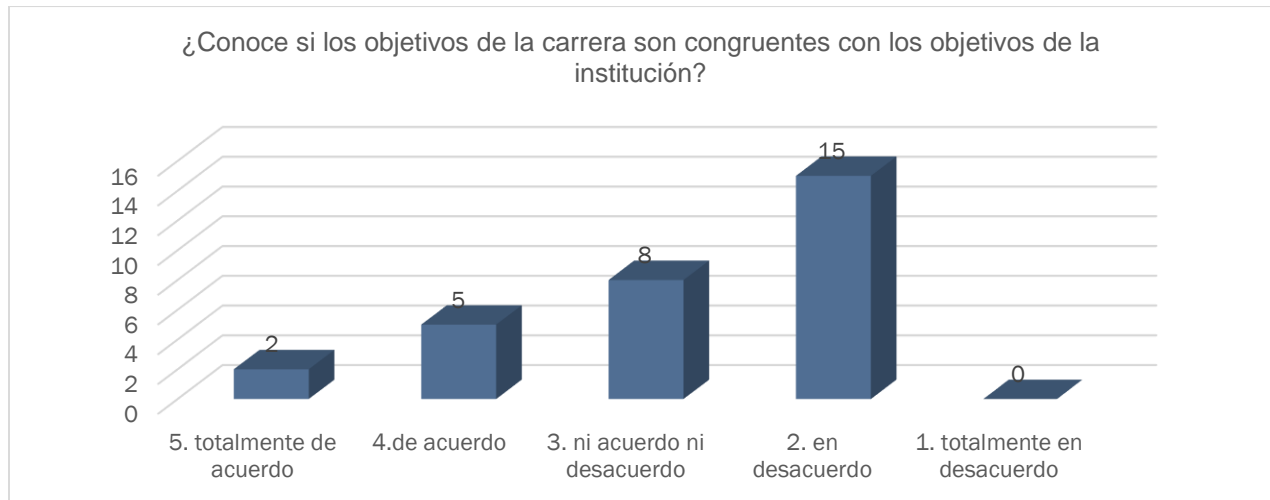
Pregunta 26: ¿Conoce si los objetivos de la carrera son congruentes con los objetivos de la institución?

Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

Tabla N° 26. Pregunta 26



Y el último grupo de preguntas relacionadas a la variable de funciones y competencias administrativas, se inicia con la pregunta 26 relacionado a los objetivos de la carrera y los objetivos de la institución. El conocimiento de los objetivos es básico en todo trabajo, porque es en función de los objetivos que todas las actividades se llevan a cabo con ese norte, de otra forma las tareas se realizarían sin dirección no enfocadas a un objetivo. Ese es el caso que toda administración debe evitar.

El 50% de los encuestados respondieron estar en desacuerdo sobre el sí conocen el grado de congruencia que existe entre los objetivos de la carrera con los de la institución. El 27% contestó de manera indiferente, palpando que gran parte de los trabajadores no tienen conocimiento, esto conlleva a realizar las tareas en el corto plazo pero sin finalidad u objetivo que aporte al logro de los objetivos de la carrera. Por debajo se encuentra las opciones de

Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

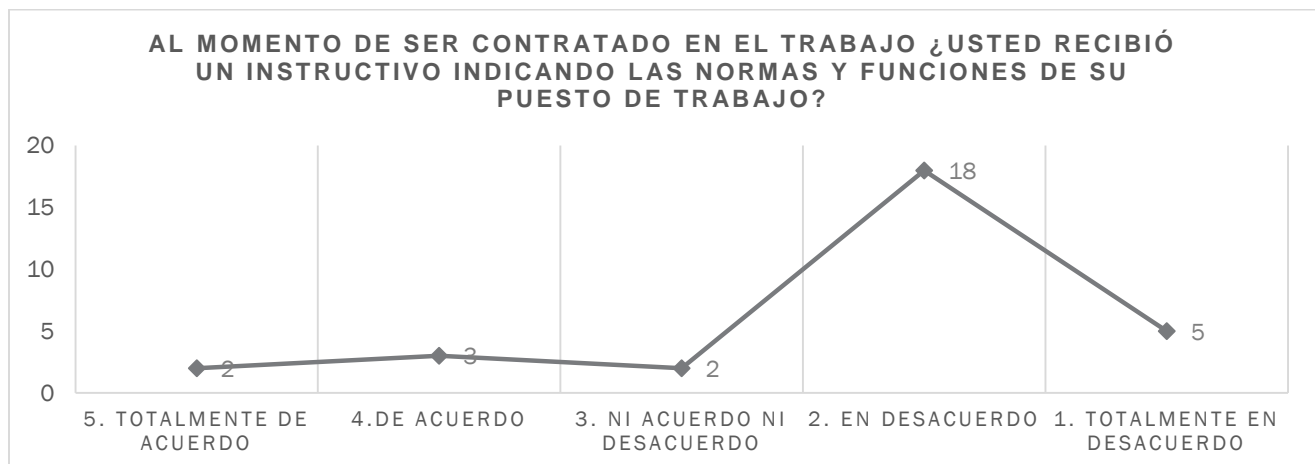
Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

acuerdo y totalmente de acuerdo en conocer con el 16% y 7% respectivamente. Entonces menos de la cuarta parte de los trabajadores dicen conocer la alineación de los objetivos.

Pregunta 27: Al momento de ser contratado en el trabajo ¿usted recibió un instructivo indicando las normas y funciones de su puesto de trabajo?

Tabla N° 27. Pregunta 27



Continuando con las funciones y competencias de la carrera, la pregunta 27 atiende al acceso del personal a manuales e instructivos de trabajo al momento de la contratación, sus resultados son los siguientes: el 60% contestó estar en desacuerdo con haber recibido algún tipo de instructivo que indique sus funciones, normas, y obligaciones del trabajo. Le sigue el 17% con la opción de totalmente en desacuerdo de haber recibido algún manual o instructivo. Estos resultados sustentan la necesidad que tiene la carrera por formar un equipo encargado de la elaboración de manuales, instructivos donde se encuentren las directrices que rigen la administración y desempeño de actividades en los distintos puestos de trabajo.

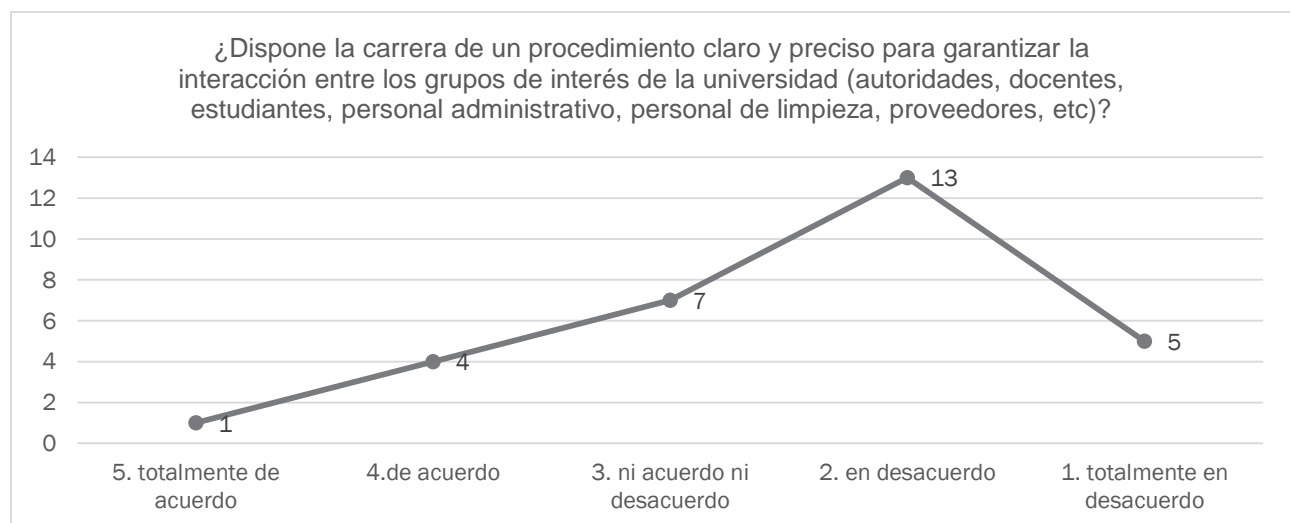
Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

Pregunta 28: ¿Dispone la carrera de un procedimiento claro y preciso para garantizar la interacción entre los grupos de interés de la universidad (autoridades, docentes, estudiantes, personal administrativo, personal de limpieza, proveedores, etc.)?

Tabla N° 28. Pregunta 28



La pregunta 28 nos permite hacer el planteamiento sobre la existencia de procedimientos internos de la universidad que normen y regulen la interacción entre los distintos grupos de interés que existen en el entorno universitario. El 43% contestó en estar en desacuerdo con que la carrera disponga de algún instructivo que regule la situación entre los grupos de interés, puede ser el caso que exista algún documento pero no se socializa y por ende es desconocido por el personal, esto se da cuando no hay un procedimiento con aquel trabajador que ingresa a la carrera, porque ese es el momento para dar a conocer de los procedimientos existentes. El 23% contestó de forma neutral, por debajo con el 17% están quienes contestaron totalmente en

Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

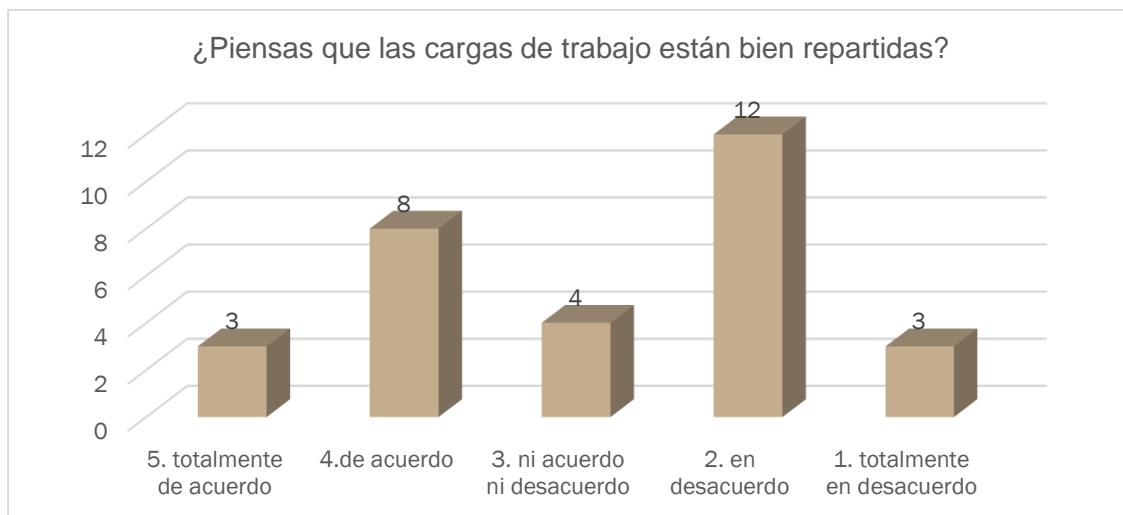
Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

desacuerdo, afianzándose que el personal no conoce si la carrera cuenta con algún instructivo que indique los procedimientos y garantice una interacción armónica entre los grupos de interés.

Pregunta 29: ¿Piensas que las cargas de trabajo están bien repartidas?

Tabla N° 29. Pregunta 29



La pregunta 29 se refiere a la carga o distribución del trabajo, si sienten que están justamente repartidas las tareas en la institución. Dentro de las opciones de respuesta predomina el desacuerdo con el 40% indicando que el personal que labora en la carrera piensa que las distribuciones de trabajo estén mal repartidas. Probablemente el personal que trabaja medio tiempo tiene la misma carga de obligaciones que un trabajador de tiempo completo, en este sentido el personal comienza a trabajar con disgustos, porque el salario es distinto en los dos tipos de trabajadores pero el trabajo que realizan es casi el mismo. Debido a esto el director de la carrera debe ser cauteloso al momento de repartir las actividades de cada uno, según su carga

Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

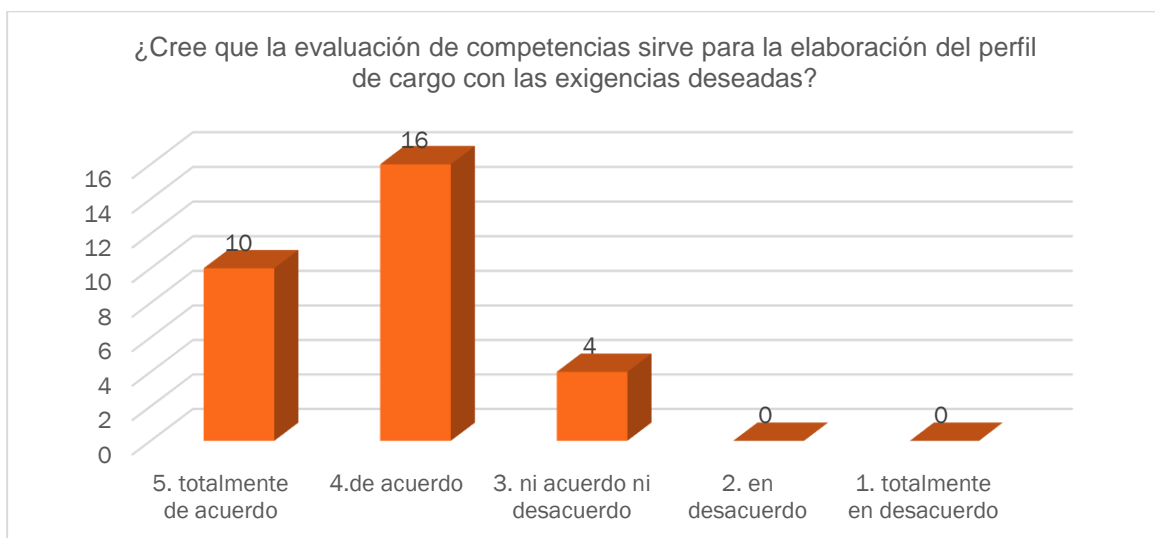
Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

horaria se da su exigencia en el puesto de trabajo. El 27% opina estar de acuerdo con la repartición de trabajo, quizás aquí se encuentre el grupo de personas que son de tiempo completo y realizan tareas de la misma magnitud que un trabajador de medio tiempo, esto es favorable para ese grupo de personas. Sin embargo el líder debe analizar la situación y ser equitativo con su personal.

Pregunta 30: ¿Cree que la evaluación de competencias sirve para la elaboración del perfil de cargo con las exigencias deseadas?

Tabla N° 30. Pregunta 30



Avanzando a la pregunta 30 sobre cuanto infiere la evaluación de competencias al elaborar o definir el perfil de cargo, los encuestados contestaron lo siguiente: el 53% es decir más de la mitad de los trabajadores piensan estar de acuerdo con esta propuesta de elaboración, le sigue la opción estar totalmente de acuerdo con el 33%, y el resto opinó de forma neutral. En

Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

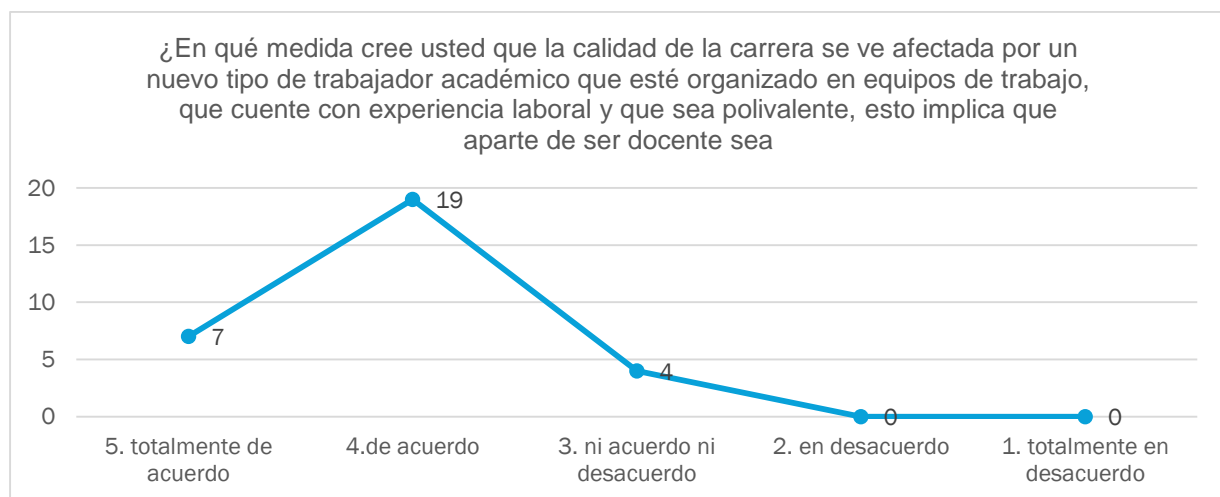
Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

vista de los resultados se concluye que los trabajadores de la carrera apoyan la iniciativa de elaboración de un perfil de cargo, en base a la evaluación de competencias del personal tomando en cuenta a las habilidades y destrezas desarrolladas en el individuo. El resultado aporta al área de talento humano, para en las futuras contrataciones realizar una mejor selección para contribuir al logro de la eficiencia de la carrera.

Pregunta 31: ¿En qué medida cree usted que la calidad de la carrera se ve afectada por un nuevo tipo de trabajador académico que esté organizado en equipos de trabajo, esto implica que aparte de ser docente sea investigador o gestor o consultor?

Tabla N° 31. Pregunta 31



Finalmente la última pregunta, cierra con la mirada de un tipo de trabajador, que cumpla distintas funciones entre ellas las de académico, con experiencia laboral, polivalente es decir que tenga distintas capacidades y se desempeñe bien indicando la cualidad extra de ser investigador,

Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

gestor, o consultor. Lo que la pregunta expresa es un trabajador idóneo con muchas facetas dentro del trabajo, que sea funcional y proactivo. En los resultados el 63% está de acuerdo que con empleados de este nivel la calidad tendrá mejoras sustantivas, y por consiguiente la carrera aumenta su nivel, grado de eficiencia, calidad y status. El 23% está totalmente de acuerdo, y el 13% está ni en acuerdo ni en desacuerdo.

Conclusiones.

El desconocimiento de los modelos administrativos conllevan al fracaso de éxito de la carrera; por ello los resultados expuestos en el presente trabajo permiten establecer los aspectos que deben ser tomados en cuenta como parte de la gestión por procesos; los siguientes puntos se tienen como conclusión:

Se encontró que la Gestión por Procesos evalúa los componentes del sistema, además este tipo de gestión puede ser utilizada por terceros con propósitos comparativos con otras instituciones de características similares, agregando funcionalidad a la administración. De forma general las entidades educativas tienen crisis de planificación, por ende la presente investigación afirma que, es prioridad del modelo la variable “Metodología” la cual contribuye con la planificación con la finalidad de establecer, aclarar los puntos estratégicos y procesos claves de la carrera; éstos son la parte medular sobre la cual giran alrededor los procesos; elevando los indicadores Eficiencia Organizacional E.O.

Se constató que el uso de ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar, y actuar) en la Gestión propuesta, inciden en el cumplimiento y control de los procesos estableciendo detalles,

Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

secuencialidad y responsables de los mismos; esta información lo respalda el personal durante la investigación. En este sentido se comprende que cuando las políticas de Funciones y Competencias Administrativas son normadas, y estandarizadas da lugar al seguimiento de las actividades sin necesidad de la presencia y presión del director.

Es evidente que la entrega oportuna de resultados de cada proceso al cliente comprueba que, el mapa del proceso donde consta el diseño previamente revisado, ahorran a la carrera tiempo y recursos. Ofreciendo resultados que causan mayor grado de satisfacción al usuario, siendo un indicador de Calidad dentro de la gestión. Relacionado al tema se concluye que un plan de comunicación interna se necesita para llevar la ejecución de los procesos a un crecimiento mayor del esperado.

Cabe recalcar que en el nivel de eficiencia, se encontró que la calidad que se puede obtener se basa en los resultados de los procesos estratégicos, operativos y de apoyo; en otras palabras las salidas son indicadores de los procesos que señalan si cumplen o no con el criterio exigido, añadiendo valor, y tomando en cuenta que en este tipo de gestión prima la vinculación de la carrera con el cliente; considerando las herramientas metodológicas propuestas.

Bibliografía.

Carrasco, J. (2001). *Gestión de Procesos*. Santiago de Chile: Evolución.

CEA D ANCONA, M. (1996). *METODOLOGIA CUANTITATIVA: ESTRATEGIAS Y TECNICAS DE INVESTIGACION SOCIAL*. Madrid: SINTESIS.

Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de Guayaquil

Vol. 2, núm. 1., (2018)

Jessica Ivonne Caguana Baquerizo; Guillermo Isaac Castillo Tumaille; Humberto Pedro Segarra Jaime

Garbanzo-Vargas, G. (2016). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Revista Educacion*, 40(1), 67-87.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

Kreps G. (1995). *La comunicación en las organizaciones*. España: Addison Wesley Iberoamericana.

Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Visión de futuro*, 13(1), 1-19.

Pires, A., & Machado, V. (2006). Gestión por Procesos en el Diseño de las Organizaciones. *Información tecnológica*, 17(1), 35-44.

Universidad Nacional de Colombia. (2015). *Seminario de Investigación I*. Bogotá: UNC.