

TRABAJO DE BYRON

por Byron Fabian Suquitana Fajardo

Fecha de entrega: 21-mar-2018 04:00p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 934012139

Nombre del archivo: PROPUESTA_PRACTICA_VERSI_N_REVISI_N_URKUND_2S2017.docx (638.21K)

Total de palabras: 6843

Total de caracteres: 39408

INTRODUCCIÓN

El presente artículo muestra los disgustos y quejas por parte de la comunidad universitaria frente a un gran problema que limita y retrasa varios procesos dentro de las gestiones de las diferentes áreas señaladas a continuación, además se presentan datos e información relevante sobre el sistema o herramienta aplicable en la gestión académica, Esta herramienta informática modela un orden cronológico en las actividades a realizar organizando y controlando las actividades dentro de una organización, disminuyendo considerablemente los procesos burocráticos que impiden el cumplimiento eficiente de los objetivos. Es un Sistema informático de vital importancia para el proceso administrativo en la Institución, su principal función es la automatización del trabajo agilizando y coordinando las actividades que manejan dicho proceso.

La herramienta Workflow es un conjunto integrado de actividades que abarca el cumplimiento coordinada de las múltiples y diferentes tareas que se desarrollan en las diferentes entidades con el proposito de ¹⁵ llegar a un objetivo común” (Rusin&Seth, 1993). Por lo tanto este sistema de flujo de operaciones se caracteriza básicamente por su forma de trabajo en WorkFlow operativo, administrativo y colaborativo los cuales se complementan para gestionar y cubrir un gran número de procesos de forma automatizada, reduciendo la carga de trabajo.

Dentro de la Gestión académica existen varios procesos Burocrático administrativos en los cuales el paso de la documentación escrita dirigida a ser aprobada y firmada desde el departamento que lo maneja genera retrasos en el tiempo de ejecución y entrega, generando una molestia para los usuarios al mismo tiempo que compromete e involucra el prestigio y credibilidad de la institución.

Para agilizar estos trámites es necesario mantener un correcto orden en la gestión de los procesos, los cuales permitan dar paso a la evolución y mejora de las actividades académicas dentro de la institución. La Gestión de Procesos y la tecnología Workflow se encuentran ligadas ya que con el uso de estas herramientas se logra simplificar y optimizar los procesos administrativos y su relación con los sistemas informáticos asociados brindando flexibilidad, agilidad y rapidez para el desarrollo de los procesos dentro de la institución.

La Universidad Estatal De Milagro (UNEMI) en su proceso de evolución académica junto al departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICS) ha

implementado un sistema de gestión académica (SGA) que ha sido diseñado para coordinar y realizar actividades curriculares en conjunto con los demás departamentos participantes, en donde se gestiona la elaboración de oficios y se procede a su difusión, además de agilizar los diferentes procesos pertinentes a la preinscripción e inscripción, matrícula, y la expedición y recibo de documentos propios de las diferentes facultades dentro de la Universidad, disminuyendo la documentación en papel con ciertas excepciones.

Este sistema de gestión académica tiene grandes fallas, entre ellos los más comunes son: colapsos, documentación extraviada, servidores ineficientes, intervención de hackers, entre otros, demostrando que es necesario la implementación y aplicación de una herramienta Workflow que ayude a la distribución de información y documentación de sus archivos, permitiendo que esta tecnología automatice todos o determinados aspectos del proceso.

CAPITULO I

1. EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematización

Hoy en día las instituciones de educación superior se manejan mediante un sistema burocrático que puede ser considerado según las mismas instituciones como un tipo de organización eficiente y adecuada, mientras que para los estudiantes este representa un modelo de trabajo muy propenso a errores, y demanda mucho tiempo por el simple hecho de ser complejo y aparatoso, además de que genera malestar e inconformidad por el tiempo invertido para la obtención de resultados ya que, este proceso se maneja en su mayoría por reglamentos de la Institución los cuales provocan que el encargado de la actividad opte por asumir una actitud rígida olvidando puntos importantes dentro de la atención al cliente como lo es la flexibilidad la cual permite o impide el camino a la búsqueda de alternativas diferentes que generen soluciones en menor tiempo. Teniendo en cuenta también que el alto índice de burocracia genera un nivel elevado de negligencia por parte de los participantes encargados de las áreas que se manejan dentro de estos procesos, produciendo pérdida de documentación importante, causando molestias e incomodidad a los estudiantes.

En vista de que las carencias que se muestran dentro de los diferentes procesos administrativos, financieros y académicos en la institución están generando impactos negativos en la satisfacción, bienestar y la comodidad de los estudiantes, es que se da paso al desarrollo del presente proyecto investigativo que tiene entre sus principales objetivos el promover una administración coherente y a la vez eficiente para el beneficio de la comunidad universitaria.

12

1.1.2 Delimitación del Problema

País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Guayas

Cantón: Milagro

Lugar: UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

Área: Administrativa y Comercial

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

- Realizar un análisis sistemático mediante un diagnóstico situacional de las posibles causas que dan paso a la Burocracia en la generación y aprobación de trámites, para determinar los posibles efectos que inciden en el normal desenvolvimiento de actividades en la comunidad universitaria.

12

1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar en que repercute hacia los estudiantes, la acción rígida y el cumplimiento estricto de actividades por parte de los encargados de área.
- Identificar los motivos por los cuales no existen programas que respalden de manera digital la documentación.
- Realizar un análisis y determinar cómo se ven afectados los estudiantes al existir altos niveles de negligencia en los distintos departamentos de la UNEMI.
- Analizar la posibilidad de agilizar y automatizar los procesos de cada área, acelerando el tiempo de ejecución y entrega mediante la aplicación de la herramienta de apoyo propuesta.

1.3 JUSTIFICACION

1.3.1 Justificación de la Investigación.

La presente es de gran importancia porque busca analizar los factores que inciden en las dificultades que se presentan para la obtención de la documentación escrita que es dirigida a ser aprobada y firmada desde el departamento que lo maneja, examinando la pertinencia de la aplicación de un sistema automatizado que tiene como objetivo principal disminuir considerablemente los factores que hacen extensos cada uno de las gestiones que el estudiante desea realizar o a su vez para aligerar estos trámites facilitando los requisitos

y esquemas para la elaboración y presentación del mismo, causando un impacto positivo en las gestiones de la institución, favorecido al estudiante, y a la vez sumando un valor agregado para la entidad, ya que hoy en día las Universidades se ven obligadas a adoptar herramientas tecnológicas para la mejora de sus procesos con eficientes programas que faciliten y ayuden la toma de decisiones que son de vital importancia en el ambiente en el que se desarrollan, con la finalidad de lograr hacer frente a los constantes mercados globalizados se presentan en la actualidad.

Desde un punto de vista social, el presente busca ayudar y favorecer a los estudiantes mediante la implantación de una herramienta o sistema de apoyo, la cual permita realizar un trabajo ágil mediante procesos automáticos que disminuyan los métodos burocráticos logrando simplificar y optimizar los procesos administrativos brindando flexibilidad, agilidad y rapidez dando un correcto progreso en cada una de las diferentes actividades que se ejecutan en la institución, este sistema como medio, representara uno de las técnicas más efectivas de organización lo que permitirá desarrollar métodos adecuados para el control de los procesos, los cuales se perfeccionaran haciéndose más ágiles y útiles para beneficio de la comunidad universitaria.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 La Burocracia

Como se vio con anterioridad para la mayoría de las instituciones públicas la burocracia es la forma organizada de gestionar los trámites y trabajos colectivos, según ellos esta genera mayor eficiencia y proporciona resultados rápidos para el correcto cumplimiento de las actividades. (Merton, 2012) afirma:

⁸ Las consecuencias imprevistas (o indeseadas) que la llevan a la ineficiencia y a las imperfecciones. A estas consecuencias imprevistas Merton las llamó “disfunciones”, es decir, anomalías o imperfecciones en el funcionamiento de la burocracia. Cada disfunción es el resultado de algún desvío o exageración de una de las características del modelo burocrático explicado por Weber.

(CORLETO, 2012) define la burocracia como:

La aglomeración de técnicas o procesos metodológicos utilizables para coordinar u organizar la realidad extrínseca, con el único fin de conocer su procedimiento y dominarlo de forma nivelada acorde a los procesos administrativos. La burocracia en su conjunto es la distribución de procedimientos rotundos y regulables, actúa dividiendo las responsabilidades y especializando el trabajo, separando las jerarquías y las relaciones personales. Esta se observa principalmente en las funciones gobernadas por el Estado, también se encuentra la burocracia en las grandes empresas y corporaciones, en las empresas privadas se la conoce como burocracia corporativa, haciendo referencia al conjunto de empleados con mayor jerarquía y especializados en las áreas de marketing, contratos, administración, relaciones públicas publicidad, ventas, y otros.

Según (CORLETO, 2012):

Corleto cita a Marx, quien defiende que la burocracia ha contribuido significativamente a los sucesos ocurridos en las instituciones públicas, regulando las políticas de una ambigua brindando la posibilidad de convertir la burocracia en un instrumento presto al servicio de los diferentes actores inmiscuidos producción y la sociedad civil en general. Para Marx la burocracia no

contribuye en lo más mínimo a la creación de riquezas, pero sostiene que esta la controla y organiza a tal punto de apropiándose de la producción y una porción de ella a través de tasas, impuestos, tributos, políticas y otros. Ni siquiera las instituciones de educación superior logran librarse de la burocracia, las diferentes universidades del mundo también requieren de un porcentaje considerable y complejo de políticas burocráticas que se respalda y resguardan por las leyes que las rigen y la cantidad de ordenanzas, solicitudes colectivas de gobiernos y mandos jerárquicos de conducción administrativa para propósitos académicos. Los burócratas universitarios no cuentan con bases académicas para entender las necesidades científicas de una adaptación burocrática para el cambio, y si las tienen no las cultivan.

2.1.1 Desventajas de la Burocracia

- Las actividades y diligencias se cumplen estrictamente según las normas y reglamentos
- Todo el proceso se vuelve común.
- No hay admisión para nuevos cambios que optimicen y corrijan los procedimientos ineficientes
- Conformidad con las diferentes rutinas así estuviesen mal trazadas.
- Las estructuras burocráticas pueden desalentar la creatividad e innovación
- Es prácticamente imposible que un solo individuo genere el conjunto de ideas estratégicas posibles en un grupo grande interdisciplinario.
- Los empleados de primera línea pueden estar menos satisfechos en sus puestos de trabajo. (Ingram, 1954)

2.2 Área académica

El Área de Gestión Académica está constituida por unidades organizacionales que se encuentran distribuidas en cada uno de los Campus de la Universidad. Teniendo como misión general ofrecer a la comunidad Universitaria una respuesta eficaz, veraz y eficiente con respecto a la orientación, información y a la gestión de los diferentes trámites

administrativos que se realizan dentro de la Institución, antes, durante y después de su estancia en la Universidad impactando positivamente a su comunidad.

2.2.1 Burocracia Académica

Cada día se hace más notoria la intensidad de la compleja y abrumadora burocracia en las gestiones académicas, es muy notorio también el incremento de la presión de las normativas que hacen exigencias jerárquicas en la autoridad educativa. Esa situación es preocupante por distintas razones:

En primer plano es preocupante porque supone una disminución en la calidad de los servicios que se ofrecen lo que conlleva a una pérdida en la calidad de la operación educativa. En lugar de invertir el tiempo en las personas, la interacción con el medio, escuchar opiniones quejas y sugerencias, y observar el ambiente, se dedican únicamente a los papeles, los tramites, a las computadoras, a los datos estadísticas, a los informes, etc. (Guerra, 2017)

Segundo porque aquella genera una impresión de aburrimiento, sensación de inoperancia, hasta llegar al hastío y la irritación, en donde realmente tienen que dedicar el tiempo de forma dominadora. Digo de forma dominadora porque la presencia de ese tipo de labores no es el deseo de la comunidad de docentes, no cumple con sus necesidades. (Guerra, 2017)

En tercer lugar por la inoportuna sensación de no existe algo si no está reflejado en papeles o informes, o en un ordenador, dando la sensación de que si no se registró, es como si nunca sucedió. Pareciendo que lo único que realmente importa es lo que esté reflejado en un documento digital o físico. (Guerra, 2017)

2.3 Área Administrativa

El área administrativa se encarga de dar soporte logístico y de dirección a las áreas técnicas, convirtiéndola en un órgano esencial para el cumplimiento de los objetivos de cualquier organización. Siendo dirigida por un líder administrativo, cuya función es planificar, coordinar, dirigir y ejecutar las labores encomendadas según dicta la ley y los estatutos.

(PORTER, 2009) afirma:

Básicamente el Proceso Administrativo ⁶ consta de las distintas tareas que tienen que realizarse para el Orden y Crecimiento de la Institución, realizándose además una sectorización de los trabajos en distintas Áreas Especializadas, y logrando que cada una de ellas no funcione como entes autónomos, sino que se realicen Acciones Conjuntas para poder alcanzar la realización de un Objetivo Administrativo, que es propuesto justamente por la administración misma.

2.3.1 Burocracia administrativa

² La teoría de la burocracia administrativa no ayuda a organizar los procesos, actividades, funciones dentro de la empresa, en realidad esta disminuye ² la eficiencia de la misma y evita la falta de control en las diferentes áreas laborales. La organización se considera como un sistema abierto y no un sistema cerrado que debe estar preparada para los cambios modernos, por ello las empresas deben estudiar el concepto, aplicarlo de manera óptima no cayendo en el estricto apego burocrático que distorsiona el proceso de eficiencia. (Medina, 2012)

2.4 Área Financiera

Esta área se encarga de Administrar financieramente los recursos de la institución buscando la sostenibilidad económica a corto y aceptable plazo y que su viabilidad a largo plazo se refleje a través de un esquema de trabajo eficiente y dinámica, orientada a brindar apoyo al quehacer dentro de la comunidad universitaria mientras crea relaciones con diferentes instituciones financieras en lo que compete al manejo de los recursos económicos que optimicen con eficacia los recursos invertidos en las actividades a realizar. (Mantelo, 2014)

Realizar un análisis y crear recomendaciones sobre los distintos informes económicos y financieros que realizan las dependencias anexas a la dirección y poder así tomar decisiones pertinentes en el momento indicado en cada caso supervisando directamente las inversiones financieras que constituye la Universidad con el fin de velar por la buena marcha de la institución y poder evitar cualquier inconveniente económico o financiero en el futuro. (Mantelo, 2014)

2.4.1 Burocracia Financiera

El mercado financiero también se ve afectado por la denominada burocracia, en donde es abundante la tramitación de expedientes y la información es redundante, acortando el progreso ágil en la gestión de las solicitudes y registros. De este modo es necesario modernizar los trámites propios de la supervisión financiera y mantenerlos en línea con los procedimientos que se acoplan a un sistema automatizado. (Mantelo, 2014).

2.5 Automatización

Las actividades que abarcan los procesos académicos, administrativos, financieros y que son realizadas habitualmente por personas dentro de la Institución pueden ser ejecutados por sistemas automatizados e informáticos, por este motivo las TICS son uno de los primeros habilitantes para dar paso a la mejora continua de los procesos y la disminución de exagerados trámites que recaen en un mismo tema, dichos sistemas son aplicados para automatizar los diferentes procesos, en donde es necesario realizar coordinadamente cada una de las actividades en conjunto con las diferentes áreas que abarcan dentro de la organización, con el fin de integrar las funciones de comunicación, coordinación y colaboración que tienen lugar dentro del grupo de trabajo. ¹⁴ “Las empresas a menudo fallan al no comprender que su efectividad puede mejorar drásticamente si los procesos que soportan están bien gestionados y automatizados” (Hammer, 2007).

2.5.1 La Burocracia Frente a la Competitividad

Desgraciadamente es difícil librarnos de la aparatosa burocracia, es más con el pasar de cada año la presencia de aquella se hace más opresiva y notoria hasta llegar al punto de encontrarla ¡en todas partes! En diferentes formas, como leyes, normas, reglamentos, obligaciones, etc. En cada administración, incluso las locales se ven obligadas a añadir sus propios reglamentos que superponen a las de anteriores administraciones creando una complicada maraña legal difícil de cumplir, y todo esto a costa de tiempo y otros recursos de valor que afectan directa o indirectamente a la comunidad universitaria.

La meta principal de la instalación de un sistema o herramienta de flujo de procesos en la Institución es coordinar de forma automatizada las tareas que se realizan en los distintos

departamentos, optimizando recursos importantes como lo es el tiempo, además de generar un espacio con la reducción de papeles innecesarios en las perchas en lo que respecta a la gestión de los documentos físicos de cada área.

Disminuyendo considerablemente las necesidades burocráticas de la Institución simplificando y optimizando los procesos administrativos relacionándolos con los sistemas informáticos asociados brindando flexibilidad, agilidad y rapidez para el desarrollo de los procesos. En definitiva, el principal reto es cumplir con las obligaciones, disminuyendo excesivos procesos burocráticos, sin perder la calidad en el servicio y para ello la mejor elección es la aplicación de un sistema de apoyo sistémico y automatizado. (WEBER, 1972)

2.5.2 Mejora Continua

“El triunfo de uno o cualquier método de administración y gestión depende únicamente del compromiso con el que trabajen todos sus niveles y funciones dentro de la empresas, permitiendo desarrollar y cumplir sin limitaciones las políticas, objetivos y estrategias, definiendo los procesos en un orden estricto **tomando las acciones necesarias para alcanzar un mejor rendimiento ideal**”(JIMENEZ, 2015).

La mejora continua es un proceso que ayuda a conocer el orden de la secuencia de las actividades a realizar, los ingresos y las salidas de información con el fin de comprender y entender el proceso que se realiza, y aclarar **sus detalles para luego optimizarlo en función a la disminución de los precios y el incremento del índice de calidad del producto o servicio que se ofrece para la satisfacer al cliente. Es una filosofía en la que se toma el perfeccionamiento constante que abarcan todos los procesos, además de los servicios y productos que ofrecen las empresas, con este pensamiento y filosofía se busca mejorar inagotablemente el uso de la máquina, MDO, producción y materiales.** (Chase, 2012)

CAPITULO III

3. METODOLOGIA

3.1 Descripción del Proceso Metodológico

Las técnicas metodológicas que se utilizaron fueron en base a una investigación y estudio cualitativo en la que por medio de un diagnóstico situacional se obtiene la información necesaria de las diversas problemáticas de una población objetivo en la Universidad Estatal de Milagro los cuales muestran un total desacuerdo con las normas de procedimientos y los excesivos trámites burocráticos en las diferentes áreas de la institución, se logró interpretar las exigencias por medio de una recaudación de información mediante entrevistas y reuniones con los presidentes de cada curso en la FACAC, en donde se logró identificar e interpretar los factores y actores que determinan dicha situación, realizando un análisis de la perspectiva de los estudiantes y una evaluación de la misma, con el propósito de brindar una solución viable para la disminución de los problemas detectados en términos de: **Naturaleza:** Problemas de diversa índole, brecha entre el estado actual y el estado deseado, **Magnitud:** prevalencia e incidencia del problema, **Trascendencia:** impacto social o económico que este genera.

4

3.1.1 Método Empírico

Definición: Es un modelo de investigación científica, basado en la lógica empírica y que junto a un método de fenómeno natural es el más usado en el campo de las ciencias sociales y en las ciencias de investigación descriptiva.

⁴ El término empírico deriva de experiencia, que a su vez se deriva en pruebas, es decir, llevando a cabo el experimento, por lo tanto los datos empíricos son sacados de las pruebas acertadas y los errores, es decir, de experiencias. Su aporte al proceso de investigación es resultado fundamentalmente de la experiencia. (Colima, s.f.)

⁷ Los datos empíricos se pueden recoger a través de la observación sistemática de un fenómeno o a través de un experimento controlado. “Un concepto central en la ciencia moderna es que toda la evidencia debe ser empírica, es decir, basado en datos reales observados en la naturaleza. En el método empírico la verdad siempre sale a posteriori (viene más adelante)” (Metodos, s.f.).

Aplicación: Esta metodología brindó a la investigación una herramienta basada en el conocimiento obtenido con la experiencia apoyada en el contacto directo con la realidad, y por la percepción que se tiene de ella, esto con el fin de conocer el entorno en el que viven los estudiantes de la UNEMI, definiendo los aspectos imprescindibles previos al desarrollo de una intervención mediante esta propuesta, cuyo propósito no termina en el conocer por conocer, sino en poder disponer de los insumos necesarios para dialogar y negociar la disminución de los problemas que aquejan a la comunidad Universitaria.

3.1.2 Investigación de Campo

⁵ **Definición:** La investigación de campo o trabajo de campo es la recopilación de información fuera de un lugar de trabajo. Es decir, los datos que se necesitan para hacer la investigación se toman en ambientes reales no controlados. Por ejemplo: biólogos que toman datos en un zoológico, sociólogos que toman datos de interacciones sociales reales, meteorólogos que toman datos del clima en una ciudad. (Cajal, 2017).

³ De esta forma, la Investigación de Campo se caracterizaría principalmente por la acción del investigador en contacto directo con el ambiente natural o las personas sobre quienes se desea realizar el estudio en cuestión. En consiguiente, el investigador entra en contacto directo con el objeto de estudio, a fin de recopilar los datos y la información necesaria, que será posteriormente analizada y sopesada, en búsqueda de respuestas, conclusiones o incluso de la planificación de nuevos estudios, que den como resultado un mejor entendimiento del fenómeno abordado (Pensante, 2016).

Aplicación: La constante interacción con el ambiente sobre el tema que se está tratando permitió observar y conocer situaciones que a menudo despiertan una serie de inconformidades quejas, y malestar en los estudiantes. Por ejemplo, en cierto departamento de la Universidad en el área administrativa los estudiantes hemos tenido que realizar un proceso de tramitación de papeles por más de 3 veces, por el simple hecho de que la persona encargada del área olvidó en donde dejó el documento, podemos observar la negligencia que se presenta en el lugar. Ante esto, se ha hecho uso de los conceptos estudiados para poder organizar los datos recopilados mediante la presente metodología y conocer la realidad de los fenómenos que se presentan dentro de la comunidad Universitaria.

3.1.3 Observación Directa

Definición: Este método consiste en observar directamente el problema en el momento en que se realizan las actividades, siendo este uno de los más utilizados, por su efectividad. “La observación directa es uno de los más utilizados, por su eficacia. Su aplicación resulta mucho más entendible cuando se consideran estudios de micro-movimientos, de tiempos y métodos” (Otalvaro, 2014).

Aplicación: Mediante este método se logró detectar y asimilar los rasgos de los elementos presentados utilizando los sentidos, en este método se incluye también cualquier dato directo recogido durante la actividad investigativa de manera que a través de él se pudo tener un conocimiento real, concreto y actualizado de la situación que viven los estudiantes sobre la que se plantea la propuesta de investigación, teniendo en cuenta que las acciones del proyecto buscan resolver la situación o a su vez disminuir el problema.

3.1.4 Entrevistas

Definición: (Denzin & Lincoln, 2005) definen. “La entrevista como una conversación, y arte de realizar preguntas y escuchar respuestas. Como técnica de recogida de datos, está fuertemente influenciada por las características personales del entrevistador”

Aplicación: Además de los métodos de investigación antes mencionados, también se aplicaron preguntas directas e indirectas hacia los presentes de cada curso en la FACAC, las respuestas a estas ofrecieron información valiosa y aportaron a una comunicación estratégica que ayudó a conocer e interpretar de mejor manera los problemas y dificultades más relevantes que aquejan a los estudiantes.

CAPITULO IV

4. DESARROLLO DEL TEMA

La presente propuesta tiene como objetivo principal identificar y describir los problemas que aquejan a la comunidad universitaria con el fin de plantear una posible solución que disminuya los procesos burocráticos mediante la utilidad de la aplicación de una herramienta que ayude a modelar y automatizar los procesos administrativos en la gestión académica, administrativa y financiera, esta herramienta se ha implementado y modernizado acorde a las exigencias que se presentan en un mercado globalizado. Las diferentes actividades junto a los componentes y herramientas que se utilizaron en la etapa de indagación para la búsqueda de la solución al problema planteado, en donde la opción que se establece como parte de la solución permita que toda la información esté vinculada mediante un sistema o comúnmente denominado herramienta de apoyo que permita automatizar las actividades que se realizan dentro de las áreas que se encuentran inmiscuidas en la presente investigación, estos son: área académica, administrativa y financiera de la Universidad Estatal de Milagro.

En vista de que se conocen las quejas, inquietudes, y disgustos por parte de los estudiantes y a la vez se logró identificar los factores de mayor incidencia causantes de aquello que aqueja a la comunidad universitaria, se plantea la propuesta de aplicación de un sistema que logre automatizar cada uno de los procesos de la gestión académica, dicho sistema

supone modelar un orden cronológico en las actividades a realizar organizando y controlándolas dentro de un marco de procedimientos automáticos en donde se trasfieran las tareas realizadas habitualmente por operadores humanos a un conjunto de elementos tecnológicos que mejoren la disponibilidad de los servicios, pudiendo cumplir con las actividades encomendadas de cada área en el momento preciso, disminuyendo considerablemente los procesos burocráticos que impiden el cumplimiento eficiente de los objetivos.

Teniendo en consideración que el sistema o herramienta que se encarga de automatizar los procesos en las áreas de estudio señaladas con anterioridad, en su gran mayoría ¹¹ suelen ser repetitivos aun a pesar de estar ubicados en diferentes ¹³ escenarios, se plantea la propuesta de aplicación de la herramienta WorkFlow, esta se define como un “sistema de secuencia de tareas de un proceso de negocio. Su definición y control puede ser manual, informatizado o mixto. Organiza y controla tareas, recursos y reglas necesarias para completar el proceso de negocio” (PIXELWARE, Flujo de Trabajo, 2017).

4.1 Competitividad mediante WorkFlow o Flujo de procesos

La terminología “Workflow” surgió del estudio realizado por Taylor en 1912 en el ámbito de la manufactura sobre organización racional de trabajo. ¹⁵ “Workflow es un conjunto de actividades que abarca la ejecución coordinada de múltiples tareas desarrolladas por diferentes entidades procesadoras para llegar a un objetivo común” (Rusin&Seth, 1993).

Por ello la implementación de nuevos sistemas administrativos y operativos logra un rendimiento óptimo a la altura de las demandas actuales del mercado, la economía y la operatividad a nivel global.

4.1.1 Ventajas

Al igual que cualquier empresa, sabemos que lo primordial es cumplir los objetivos que se han planteado, ya sea a mediano o largo plazo, por ello una de las ventajas principales de la aplicación de un sistema WorkFlow es la utilización eficiente del tiempo en el trabajo y a su vez los tiempos de respuesta más rápidos, al mismo tiempo que mantiene una mejora constante en los procesos. Por razones como estas se utiliza la herramienta de flujo de trabajo con el objetivo de realizar una labor bien estructurada y con mayor

claridad, en donde en un futuro cercano se le pueda dar un seguimiento y posterior y desglosarlo en tareas.

¹ De acuerdo a la empresa PixelWare los beneficios de los flujos de trabajo pueden ser:

- Ahorro de tiempo y mejora de la productividad y eficiencia de la empresa, debido a la automatización de muchos procesos de negocio.
- Mejora del control de procesos a través de la normalización de los métodos de trabajo.
- Mejor atención y servicio al cliente; un incremento en la coherencia de los procesos da lugar a una mayor previsibilidad en los niveles de respuesta a los clientes.
- Mejora en los procesos; mayor flexibilidad de acuerdo con las necesidades empresariales.
- Optimización de la circulación de información interna con clientes y proveedores.
- Integración de procesos empresariales. (PIXELWARE, Gestion de Procesos de Negocio, 2014)

4.2 Tecnología WorkFlow en la gestión académica

El workflow es un avanzado sistema informático que organiza y controla distintas tareas, recursos y reglas, que son necesarias para completar un proceso y cumplir un objetivo, su importancia en la gestión académica lo convierte en una herramienta con un sistema básico y necesario para agilizar y descentralizar las actividades académicas, administrativas, y financieras dentro de la Universidad Estatal de Milagro, una de las características fundamentales de la herramienta es la adecuada integración de los procesos con los diferentes sistemas y procesos informáticos, así por ejemplo: Base de Datos, Gestión de documentación, procesos de mensajería instantánea, grupos de trabajo, etc. Que brindan soluciones acorde a las tecnologías utilizadas, en donde se pueda garantizar la ejecución adecuada de los proyectos brindando numerosos beneficios dependiendo de los procesos a realizar, entre ellos los de mayor importancia:

- Ahorro de tiempo y mejor calidad del servicio.
- Establecimiento de mecanismos que aportan a la mejora continua en los procesos.
- Mejora continua del control de procesos.

- Incremento en el nivel de satisfacción en la atención y servicio al cliente.
- Optimizar la circulación de información interna con estudiantes.
- Integración total de los procesos. (Bedriñana A., 2000).

4.3 Tipos de WorkFlow

La siguiente clasificación se basa en el tipo de procesos que soporta y acopladas directamente a la propuesta de investigación:

4.3.1 WorkFlow de Producción

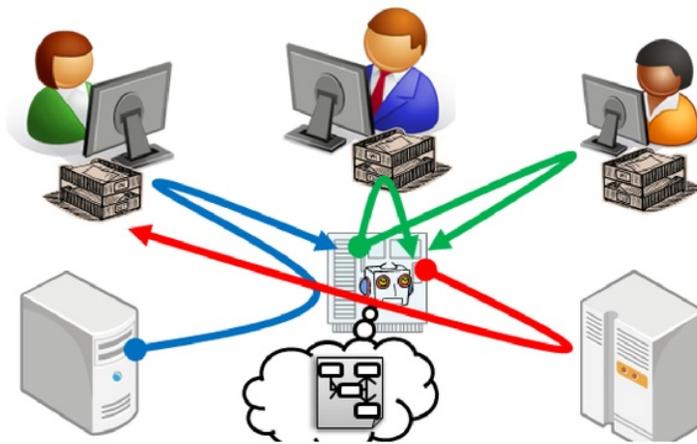


Figura 1. Workflow de Producción
Fuente: (Monikalis, 2011).

Este sistema mecaniza y automatiza todos los procesos que suelen ser repetitivos, haciendo que el programa o herramienta sea necesaria para el manejo de los datos organizados los cuales necesita de asistencias para tener un alto grado de información correcta y oportuna y así mismo ofrecer tiempos rápidos en las respuestas para poder cubrir las grandes cantidades de repeticiones en los diferentes procesos que se manejan. (Groupware, 1998)

4.3.2 Workflow de Ayuda o colaboración y Workflow Ad Hoc

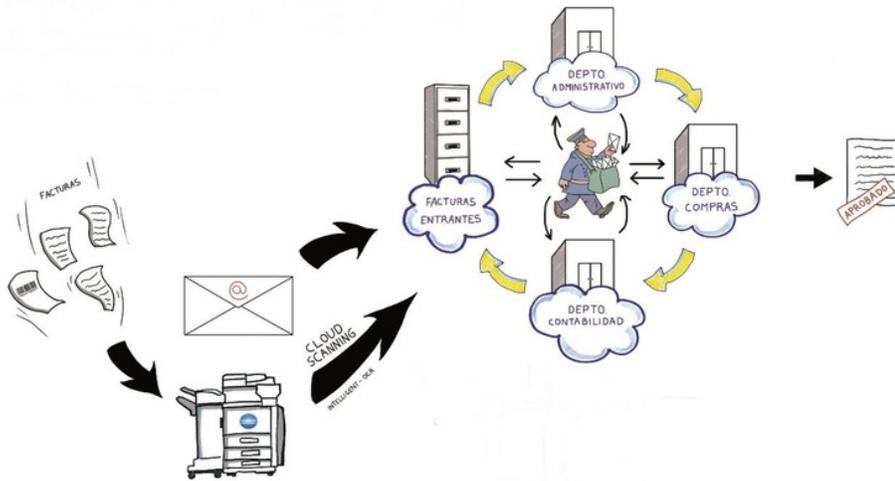


Figura 2. Workflow de Ayuda o Colaboración y Workflow Ad Hoc
Fuente: (VCSsystem, 2011).

En este tipo de herramienta maneja los procesos que se encuentran implícitos de manera interna enfocados básicamente al sector funcional. Es conocido también como workflow de colaboración porque posee nexos directos con funciones elementales del negocio (un ejemplo claro es el protocolo de documentación técnica), y por su parte el workflow ad hoc es comúnmente utilizado cuando tratan o se trabajan con los procesos administrativos más utilizados como revisiones, ingresos, aprobaciones, etc. Por lo general manejan información a través de documentos, por ello es importante mantener la integridad y decencia de la información. (Borbon & Villarreal, 2005)

4.3.3 WorkFlow Administrativo



Figura 3. WorkFlow Administrativo
Fuente: (TREBOL, 2013)

Se basa especialmente en sistemas sencillos y con distintas capacidades con adiciones importantes. Este tipo de herramienta maneja varias tareas administrativas, entre ellas está el ruteo de formas, en donde su habilidad principal es crear formas electrónicas, rutearlas, permitiendo la interacción entre los miembros del grupo de trabajo, también notifica las fechas tope para la entrega y recepción de documentos y crea alarmas que hagan un recuerdo de las tareas pendientes, además de su utilización cuando intervienen varios interesados para la correcta redistribución de la información (Borbon & Villarreal, 2005).

4.4 Aplicación de WorkFlow para el propósito General en la gestión académica.

El propósito de la aplicación de este sistema es pensar directamente en la automatización de los procesos que se generan dentro de las áreas de estudio mencionadas con anterioridad, con la finalidad de brindar soluciones a las dificultades que se presentan ante los estudiantes al momento de requerir, solicitar y/o entregar la documentación por escrito

la cual es dirigida a ser aprobada y firmada desde el departamento que lo maneja, en vista de los diferentes problemas que se han presentado se examinó una posible solución la cual recae en la aplicación de un sistema automatizado WorkFlow el cual cumplirá con su principal objetivo disminuyendo notablemente los factores que hacen extensos cada una de las gestiones que el estudiante desea realizar y a su vez para aligerar estos trámites facilitándoles los esquemas y requisitos por medio del programa.

La aplicación del sistema reducirá notablemente los extensos y tardíos trámites burocráticos que han generado malestar en inconformidad a la Comunidad Universitaria causando un impacto positivo en las gestiones de la institución, favorecido al estudiante, a los colaboradores de cada área y a la vez sumando un valor agregado para la Universidad Estatal de Milagro, ya que como es de conocimiento general en la actualidad las Instituciones Públicas se ven obligadas a adoptar herramientas tecnológicas modernas que ayuden y colaboren con las gestiones, procesos y actividades que se desarrollan dentro de ella, brindando eficiencia en el cumplimiento de los objetivos mediante procesos automáticos que faciliten la toma de decisiones primordiales en el ámbito en el que cada uno de ellos se desempeñan.

Este sistema representa una de las técnicas más efectivas de organización lo que permitirá desarrollar métodos adecuados para el control de los procesos, los cuales se perfeccionaran haciéndose más ágiles y útiles para beneficio de la comunidad universitaria.

4.4.1 Enfoque

Se determina que el sistema se enfoca en brindar una información compartida, en donde los documentos físicos deben reflejarse en una plataforma virtual en la cual permanecerán aunque haya cambiado su estado, esto resulta adecuado para el desarrollo de un trabajo óptimo que disminuye la excesiva documentación física que en ciertos casos suelen ser de poca importancia.

Otro enfoque básico del sistema es centrarse primordialmente en los procesos más entendibles seleccionando las actividades en un orden claro que vaya desde lo sencillo hasta lo más complicado, esto con la finalidad de facilitar el trabajo para los encargados de cada área, brindando un orden cronológico en los procesos sin dar cabida a confusiones, disminuyendo los excesivos tramites mientras se agiliza el trabajo impactando directamente en su satisfacción dentro del área viéndose reflejado en una

excelente atención a los estudiantes, disminuyendo así las negligencias que por mucho tiempo han causado inconformidad a la comunidad universitaria por el elevado número de documentos físicos extraviados.

Integrar los sistemas actuales a la herramienta workflow con el propósito de automatizar las tareas que usualmente se realizan, disminuyendo los tiempos en el cumplimiento del objetivo, supervisando las tareas desde la herramienta para verificar el normal y correcto funcionamiento, esto se dará bajo la tutela del personal encargado el cual deberá recibir la oportuna y adecuada capacitación tomándose el tiempo de conocer y aprender correctamente sobre el uso del sistema.

Minimizar el tiempo de realización de los procesos reduciendo aspectos importantes como: el número de colaboradores que actúan en los diferentes procesos, teniendo en cuenta que el tiempo de cada tarea vaya acorde al flujo de la información venidera, el tiempo de flujo de información y trabajo entre los departamentos y el la adherencia de los procesos que abarcan dentro del workflow, logrando aumentar las tareas realizadas de manera concurrente y lógica.

4.4.2 Objetivos

El sistema Workflow soporta varios objetivos de eficiencia dentro de la gestión académica, administrativa y financiera, se muestran a continuación:

- **Eficiencia en los procesos**

Actividades coordinadas a través de un control en el flujo de los procesos, velando los plazos y respetando los límites.

- **Eficiencia en los recursos**

Eficiencia en el uso de los diferentes recursos ya sea humano o los sistemas de aplicación de los que se disponen para la realización de los procesos.

- **Eficiencia en la Delegación**

Uso adecuado de las competencias de cada uno de los participantes de las áreas de estudio, coordinando y entendiendo los roles que les corresponde.

- **Eficiencia en la Motivación**

Brinda motivación al equipo de trabajo al disminuir excesivos trámites con aparatosos procesos, con el fin de actuar en forma congruente y en línea con los objetivos de la Institución.

4.4.3 Aspectos Importantes

Cuando ya se conocen las complicaciones y se las quiere resolver dentro de las áreas señaladas para el estudio, es fácil determinar los aspectos importantes que señalan una mejora y una disminución en estos problemas, se verá afectado positivamente de la siguiente manera:

- Mejora en el Servicio
- Corrección en el retraso de tareas
- Disminución en la Documentación Física
- Manejo de documentación digital
- Soporte en objetos virtuales eficientes.
- Modernizar Procesos de Apoyo
- Disminución de conflictos y confrontaciones
- Permite un mejor conocimiento de los procesos
- Disminución en el tiempo de manejo de los procesos
- Mayor rapidez en la información

La tecnología y herramienta Workflow es un proceso que se encuentra en constante cambio y avance la cual necesita ser evaluada periódicamente con el objetivo de buscar y encontrar mejoras que precisen en el control de la misma, permitiendo a la Institución conocer si el sistema está cumpliendo realmente con los objetivos encargados.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES

La Universidad debe definir simetrías que permitan conocer cuantitativa y cualitativamente el nivel de satisfacción de los estudiantes en lo que a tramitación de documentos se refiere, estas métricas permitirán conocer si existe una necesidad de mejora o si los estudiantes se sienten beneficiados con la implementación de tecnologías Workflow en la gestión académica.

El Sistema propuesto responde a las necesidades de la comunidad Universitaria en cuanto a reducción de tiempo y obtención rápida de respuesta al solicitar los trámites, al mismo tiempo que administra la información de manera coordinada con los demás departamentos vinculados permitiendo el acceso solamente a aquellos que se encuentran trabajando dentro del círculo y que estén autorizados para manipular o administrar la herramienta workflow teniendo en cuenta la previa capacitación de los mismos, para que su experiencia pueda reflejarse en el buen uso de la herramienta, dándole un adecuado desarrollo.

Los objetivos trazados al inicio de la propuesta práctica en lo que respecta al desarrollo de las capacidades de la herramienta, teóricamente cumplen con lo encomendado, fortaleciendo y agilizando los niveles de respuesta lo que repercute en la disminución de los procesos burocráticos ayudando al cumplimiento eficiente de los objetivos de la Institución, a la vez que ayuda a fortalecer las capacidades de investigación y desarrollo de los involucrados en los procesos de cada área, generando un mayor nivel de satisfacción y cumplimiento a las necesidades de la comunidad Universitaria.

Bibliografía

- Aalst, V. D. (2003). Workflow Patterns. En V. D. Aalst, *Workflow Patterns* (pág. 70). Databases 14(1):pp. 5-51.
- Bedriñana A., A. (06 de 03 de 2000). *SISBIB*. Obtenido de SISTEMA DE BIBLIOTECAS:
http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtual/Publicaciones/administracion/v03_n6/tecnologias.htm
- Borbon, L. C., & Villarreal, J. V. (Enero de 2005). *Javeriana*. Obtenido de Javeriana:
<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/Tesis188.pdf>
- Cajal, A. (10 de Abril de 2017). *Lifeder*. Obtenido de Lifeder:
<https://www.lifeder.com/investigacion-de-campo/>
- Chase, A. y. (12 de Febrero de 2012). *PRINCIPIOS DE GESTION*. Recuperado el 18 de 01 de 2018, de <http://abc-calidad.blogspot.com/2011/05/compromiso-de-la-direccion.html>. 18 de 01 de 2018.
- Colima, U. d. (s.f.). *Docente.ucol*. Obtenido de Docente.ucol:
http://docente.ucol.mx/adan_cruz/public_html/metem.htm
- CORLET I. I. (16 de noviembre de 2012). *LA BUROCRACIA Y SUS CONSECUENCIAS*. Recuperado el 18 de 01 de 2018, de <http://jorgeismaelgarciaorleto.blogspot.es/1353292397/la-burocracia-y-sus-consecuencias/>. 18 de 01 de 2018.
- Denzin, N., & Lincoln, Y. (2005). *The Sage Handbook of Qualitative*. London. Inglaterra: Vargas 2012.
- García, P. C. (01 de Mayo de 2009). *WorkFlow related Blog*. Recuperado el 18 de 01 de 2018, de <https://blogs.msdn.microsoft.com/pcgarcia/2007/05/01/capitulo-1-conceptos-de-workflow/>. 18 de 01 de 2018.
- Groupware. (1998). *WorkFlow and Intranets*. Digital Press.
- Guerra, M. Á. (08 de Julio de 2017). *La Opinion de Malaga*. Recuperado el 22 de 01 de 2018, de <http://mas.laopiniondemalaga.es/blog/eladarve/2017/07/08/burocracia-la-escuela/>. 22 de 01 de 2018.
- Hammer, M. (2007). *Sistemas Workflow – BPS (Gestión de Procesos)*. En M. Hammer, *Sistemas Workflow – BPS (Gestión de Procesos)* (pág. 115). Manuel Cabello Digital Learning .
- Ingram, D. (19 de Agosto de 1954). *La Voz de Houston*. Recuperado el 22 de 01 de 2018, de <https://pyme.lavoztx.com/cules-son-las-ventajas-y-desventajas-de-una-estructura-de-organizacin-burocrtica-4932.html>. 22 de 01 de 2018.
- JIMENEZ, D. (07 de Abril de 2015). *PYMES Y CALIDAD 2.0*. Recuperado el 22 de 01 de 2018, de <https://www.pymesycalidad20.com/funciones-de-liderazgo-y-compromiso-alta-direccion.html>. 22 de 01 de 2018.
- Mantelo, E. R. (23 de Agosto de 2014). *Redalyc*. Recuperado el 22 de 01 de 2018, de <http://www.redalyc.org/service/redalyc/downloadPdf/4259/425942159005/MODELO+DE+GESTI%D3N+FINANCIERA+PARA+UNA+ORGANIZACI%D3N/6>. 22 de 01 de 2018.

- Medina, M. G. (18 de Marzo de 2012). *Lifeder*. Recuperado el 22 de 01 de 2018, de Lifeder: <https://www.lifeder.com/teoria-burocracia-administracion/>. 22 de 01 de 2018.
- Merton. (2012). Los problemas de la burocracia. En Merton, *Los problemas de la burocracia* (pág. 68). Iñaki Vélaz in Management.
- Metodos. (s.f.). *Metodoss*. Obtenido de Metodoss: <https://metodoss.com/empirico/>
- Monikalis. (17 de Mayo de 2011). *Flujo de Trabajo*. Obtenido de Blogger: <http://sisgermonik88.blogspot.com/2011/05/work-flow-flujo-de-trabajo.html>
- Otalvaro, G. (05 de Abril de 2014). *METODO DE OBSERVACION DIRECTA*. Obtenido de PREZI: <https://prezi.com/vlbfbiuekx3y/metodo-de-observacion-directa/>
- Pensante, E. (23 de Abril de 2016). *La investigación de campo*. Obtenido de El Pensante: <https://educacion.elpensante.com/la-investigacion-de-campo/>
- PIXELWARE. (16 de Enero de 2014). *Gestion de Procesos de Negocio*. Recuperado el 18 de 01 de 2018, de <http://pixelware.com/sistemas-gestion-documental/>. 18 de 01 de 2018.
- PIXELWARE. (15 de Diciembre de 2017). *Flujo de Trabajo*. Recuperado el 22 de 01 de 2018, de <http://pixelware.com/workflow-flujo-trabajo/>. 22 de 01 de 2018.
- PORTER, M. E. (2009). *ESTRATEGIA COMPETITIVA*. PIRAMIDE.
- Rusin&Seth. (1993). On Transactional Workflows. En Rusin&Seth, *On Transactional Workflows* (pág. 381). Springer Science & Business Media.
- TREBOL. (01 de Enero de 2013). *Gestion Documental*. Obtenido de Trebol: <http://www.treboldocs.com/gestion-documental/>
- VCSsystem. (22 de Noviembre de 2011). *soluciones Workflow*. Obtenido de Emprendices: <https://www.emprendices.co/mejore-sus-costes-con-las-soluciones-workflow-2-0-de-vcssystem/>
- VILLARROEL, J. V. (15 de Enero de 2015). *JAVERIANA*. Recuperado el 23 de 01 de 2018, de *JAVERIANA*: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/Tesis188.pdf>. 23 de 01 de 2018.
- WEBER, M. (1972). *La Burocracia*. Barcelona: Ensayos de sociología contemporánea.

TRABAJO DE BYRON

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE
INTERNET

1%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

docplayer.es

Fuente de Internet

2%

2

www.slideshare.net

Fuente de Internet

1%

3

educacion.elpensante.com

Fuente de Internet

1%

4

psicuasgrupo31semies.blogspot.com

Fuente de Internet

1%

5

www.lifeder.com

Fuente de Internet

1%

6

pleadministraciondiana.blogspot.com

Fuente de Internet

1%

7

metodoss.com

Fuente de Internet

1%

8

s3a2.me

Fuente de Internet

1%

9

repositorio.usil.edu.pe

Fuente de Internet

1%

10 pyme.lavoztx.com 1%

Fuente de Internet

11 bibdigital.epn.edu.ec 1%

Fuente de Internet

12 repositorio.unemi.edu.ec 1%

Fuente de Internet

13 www.cxo-community.com 1%

Fuente de Internet

14 www.digitalllearning.es 1%

Fuente de Internet

15 www.manuelprieto.com 1%

Fuente de Internet

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

< 30 words

Excluir bibliografía

Apagado