

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DOCENTE ACERCA DE LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL,
PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS.**

AUTORA:

FLORA AMELIA LÓPEZ ALVARADO

PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADÉMICO DE:

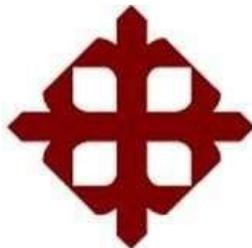
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TUTORA:

ECON. MARÍA DEL CARMEN LAPO MAZA, PHD.

Guayaquil, Ecuador

2019



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue realizado en totalidad por la ingeniera **Flora Amelia López Alvarado**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Administración de Empresas**.

DIRECTORA DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Econ. María del Carmen Lapo Maza, PhD.

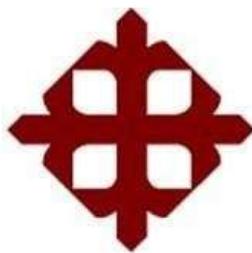
REVISORA

Econ. Laura Zambrano Chumo, Mgs

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María del Carmen Lapo Maza, PhD.

Guayaquil, 07 de agosto del 2019



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Flora Amelia López Alvarado

DECLARO QUE:

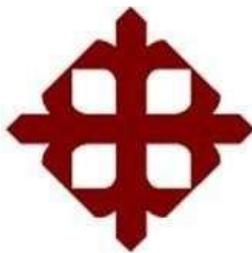
El proyecto de investigación **Evaluación de la percepción docente acerca de los procesos administrativos en investigación científica de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, propuesta de un modelo de gestión por procesos**, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme a las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico e mención.

Guayaquil, 07 de agosto del 2019

LA AUTORA

Flora Amelia, López Alvarado



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORIZACIÓN

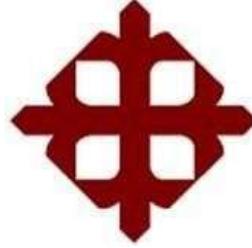
Yo, Flora Amelia López Alvarado

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación de la institución del proyecto de investigación de Magíster en Administración de Empresas titulada: **Evaluación de la percepción docente acerca de los procesos administrativos en investigación científica de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, propuesta de un modelo de gestión por procesos**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 07 de agosto del 2019

LA AUTORA

Flora Amelia, López Alvarado



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

URKUND ★ PROBAR LA NUEVA BETA DE URKUND

Documento: [TRABAJO DE GRADO FINAL, FLORA LOPEZ 5-06-2019.docx \(25469299\)](#)

Presentado: 2019-08-05 10:31 (-05:00)

Presentado por: fmela70@gmail.com

Recibido: maria.lago.ucsg@analysis.ukund.com

Mensaje: Entrega de tesis con las correcciones respectivas. [Verificar el mensaje completo](#)

4% de estas 74 páginas, se componen de texto presente en 16 fuentes.

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	https://www.cas.org/juridico/pdf/mesic4_eu_cont.pdf
	http://www.hacienda.gub.uy/hormonal/5/49379-426-3209Ac3%42nta%20e%20Genio...
	https://www.slideshare.net/Gonzalo12345/gestion-soc-proceso-884472
	http://www4.ujen.es/~mrgarcia/Tema1FAM.pdf
	http://repositorio.usz.edu.pe/bitstream/handle/uzs/4160/TE3%20SI%20FINAL%2002-08-2017.pdf...
	https://are.alomaria.wordpress.com/2010/02/07/organizacion-sesion-servicio-f-definicion-...

Advertencias | Reiniciar | Exportar | Compartir

AGRADECIMIENTO

Mi eterna gratitud a mi Alma Mater y mis docentes quienes con su experiencia y dedicación formaron en mí una profesional orientada a buscar la excelencia mediante la disciplina, investigación y la medición de los resultados.

A mi tutora Econ. María del Carmen Lapo Maza, PhD, quien me mostró confianza y direccionamiento técnico para desarrollar este trabajo de investigación.

A la Arq. María Fernanda Compte Guerrero, PhD, Directora del Subsistema de Investigación, por su apoyo técnico y logístico que permitió la obtención de la información para cumplir esta meta.

Al Ing. Com. Miguel Bustamante Ubilla, PhD; MD. Peter Chedraui Álvarez, PhD; Lcda. Ruth Zambrano, PhD, por su tiempo otorgado en la validación del cuestionario.

Eternamente gracias.

DEDICATORIA

A mi Amado Padre Celestial, lo permitiste y aquí está el resultado de su fidelidad hacia mí, gracias en el nombre de nuestro Señor Jesucristo.

A mis hijos, el motor de mi vida, gracias por su amor, paciencia, por acompañarme y respaldarme siempre en mis proyectos académicos y de vida, los amo.

A mis grandes amigos que a lo largo de estos años y de este trabajo de investigación me animaron a cristalizarlo: Peter, Saúl, Rita, Isabel, Cecibel, Mafer, Carmelita, Cecilia, Isabelita, Mercedes, Lily, Luzmary y Marthita.

A mi Madre y mis hermanos a quienes les resté de mi tiempo, pero siempre comprendieron y apoyaron mis sueños, los amo.

Índice General

Resumen.....	XVIII
Abstract.....	XIX
Introducción.....	2
Capítulo I.....	5
Antecedentes.....	5
Planteamiento del problema	6
Formulación interrogativa del problema.....	8
Justificación del problema.....	8
Hipótesis	9
Objetivos de la Investigación.....	10
Objetivo general.....	10
Objetivos específicos.....	10
Capítulo II.....	10
Marco Teórico Conceptual.....	11
Marco conceptual.....	11
Marco Referencial.....	14
Marco Teórico	26

Percepción.....	27
Fases de la Percepción	27
Procesos de la percepción	29
Principios de la especialización y estandarización de los procesos	29
Gestión de procesos de negocios (BPM).....	31
Filosofía del proceso	31
Sistema de Gestión	35
Gestión por Procesos	37
Perspectiva de la empresa y/o institución como un proceso	40
Modelos de gestión por procesos.....	42
Macroprocesos	42
Subprocesos	43
El mapa de procesos.....	44
Utilidad del mapa de procesos	44
Tipologías del mapa de procesos	45
Descripción de los procesos	46
La mejora de los procesos.....	47
Administración por proceso	48
Requisitos para realizar la gestión por procesos	49
Elementos de la gestión por proceso.....	51

Objetivos de la gestión por procesos	52
Ventajas de la adopción de la gestión por procesos	53
Modelo de cliente-Indicador-Mejora Continua (CPIMC)	53
Mejora Continua y la estabilidad de los procesos	55
Marco Legal.....	55
Constitución de la República del Ecuador expedida por la Asamblea Constituyente del 2008.....	56
Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 (Universidad Católica de Santiago, 2017).....	60
El Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES).	
Modelo de Evaluación Institucional de Universidades y Escuelas Politécnicas 2018.	60
Ley Orgánica de Educación Superior (LOES).....	61
Estatutos de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil	62
Reglamento de Investigación UCSG.....	62
Reglamento de los institutos de investigación e innovación, laboratorios y grupos de investigación de la UCSG.....	63
Resolución Administrativa N° 005-2017	65
Capítulo III	67
Marco Metodológico	67
Variable Independiente.....	67
Variable Dependiente	68

Operacionalización de las variables.....	69
Método de investigación.....	69
Población y muestra.....	70
Población.....	70
Muestra.....	70
Técnica e instrumentos de recolección de la información.....	71
Instrumento de investigación.....	71
Validez y confiabilidad del instrumento.....	72
Confiabilidad.....	73
Metodología.....	73
Análisis e interpretación de los resultados.....	74
Presentación de los resultados.....	74
Discusión.....	89
Capítulo IV.....	93
Propuesta de un modelo de gestión por procesos para fortalecer la investigación científica en los institutos de investigación e innovación de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.....	93
Introducción.....	93
Antecedentes.....	94
Objetivo.....	94

Alcance	95
Limitaciones	95
Pertinencia	96
Planificación estratégica.....	98
Análisis crítico de las declaraciones estratégicas	98
Análisis crítico de la misión.....	99
Integrando lo anterior es posible redefinir la misión del Instituto	100
Visión estratégica	100
Análisis crítico de la visión	100
Valores institucionales y creencias	102
Atributos de la propuesta de valor.....	103
Atributo diferenciador de la propuesta de valor	104
Análisis Estratégico	105
Análisis Interno	106
Capital Intelectual.	107
Cadena de valor	108
Actividades primarias.....	111
Actividades de apoyo	111
Cuadro resumen de las fortalezas y debilidades de ISAIN.....	112
Análisis Externo	112
Análisis de la 5 fuerzas de Porter	115

Cuadro resumen de las oportunidades y amenazas de ISAIN.....	118
FODA cuantitativo de ISAIN.....	119
Macroprocesos de ISAIN.....	125
Procesos operativos o claves de ISAIN.....	126
Mapa de procesos de ISAIN.....	127
Análisis de la 5 fuerzas de Porter	138
FODA Cuantitativo.....	141
Mapa Estratégico	144
Pasos para la implementación de la gestión por procesos	147
Macroprocesos	147
Procesos operativos o claves	148
Subprocesos	149
Mapa de procesos	150
Diagrama de procesos	151
Seguimiento y medición de procesos	152
Control de procesos.....	153
Implementación del Cuadro de mando integral (CMI).....	154
Conclusiones	155
Recomendaciones	156
Referencias Bibliográficas	157
Apéndice.....	164

Índice de tabla

Tabla 1: <i>Macroprocesos</i>	42
Tabla 2. <i>Operacionalización de las variables</i>	68
Tabla 3. <i>Cuadro resumen de las fortalezas y debilidades de ISAIN</i>	135
Tabla 4. <i>Cuadro resumen de las oportunidades y amenazas de ISAIN</i>	141
Tabla 5. <i>FODA cuantitativo de ISAIN</i>	142
Tabla 6. <i>Macroprocesos de ISAIN</i>	148
Tabla 7. <i>Procesos operativos o claves de ISAIN</i>	149
Tabla 8. <i>Subprocesos de ISAIN</i>	150
Tabla 9. <i>Mapa de procesos de ISAIN</i>	150

Índice de Figuras

<i>Figura 1:</i> Conjunto de actividades de un proceso. Tomado de “Guía para una gestión basada en procesos”, por Beltrán (2016).....	34
<i>Figura 2:</i> El sistema de gestión como herramienta para alcanzar los objetivos. Tomado de “Guía para una gestión basada en procesos”, por Beltrán (2016).....	35
<i>Figura 3:</i> El sistema de gestión como herramienta para alcanzar los objetivos. Tomado de “Guía para una gestión basada en procesos”, por Beltrán (2016).....	37
<i>Figura 4:</i> Diferencia entre: Gestión “de” y “por” procesos. Tomado de Processonline (2015)	38
<i>Figura 5:</i> Modelo para la agrupación de los procesos en el mapa de procesos (ejemplo II). Tomado de “Guía para una gestión basada en procesos”, por Beltrán (2016).....	45
<i>Figura 6:</i> Esquema de descripción de procesos a través de diagramas y fichas. Tomado de “Guía para una gestión basada en procesos”, por Beltrán (2016).....	46
<i>Figura 7:</i> El sistema de gestión como herramienta para alcanzar los objetivos. Tomado de “Guía para una gestión basada en procesos”, por Beltrán (2016).....	53
<i>Figura 8:</i> Modelo de mejora continua y estabilización de los procesos. Tomado de “Guía para una gestión basada en procesos”, por Beltrán (2016).....	54
<i>Figura 9:</i> Resultado de análisis de fiabilidad	72
<i>Figura 10:</i> Indicador de Percepción del docente investigador 1.	74
<i>Figura 11:</i> Indicador de Percepción del docente investigador2.....	75
<i>Figura 12:</i> Indicador de Percepción del docente investigador 3	76
<i>Figura 13:</i> Indicador de Percepción del docente investigador 4	76
<i>Figura 14:</i> Indicador de Satisfacción de necesidades 1.....	77
<i>Figura 15:</i> Indicador de Satisfacción de necesidades 2.....	78

<i>Figura 16:</i> Indicador de Eficiencia y eficacia 1.....	78
<i>Figura 17:</i> Indicador de Eficiencia y eficacia 3.....	79
<i>Figura 18:</i> Indicador de Eficiencia y eficacia 4.....	80
<i>Figura 19:</i> Indicador de Eficiencia y eficacia 4.....	81
<i>Figura 20:</i> Indicador de Calidad de procesos 1.....	82
<i>Figura 21:</i> Indicador de Calidad de procesos 2.....	82
<i>Figura 22:</i> Indicador de Calidad de procesos 3.....	83
<i>Figura 23:</i> Indicador de Procesos administrativos 1.....	84
<i>Figura 24:</i> Indicador de Procesos administrativos 2.....	84
<i>Figura 25:</i> Indicador de Procesos administrativos 3.....	85
<i>Figura 26:</i> Indicador de Procesos administrativos 4.....	85
<i>Figura 27:</i> Indicador de Sistema de gestión 1.....	86
<i>Figura 28:</i> Indicador de Sistema de gestión 2.....	87
<i>Figura 29:</i> Indicador de Sistema de gestión 3.....	87
<i>Figura 30:</i> Diseño.....	88
<i>Figura 31:</i> Línea de pertinencia de la Institutos de Investigación e Innovación.....	96
<i>Figura 32:</i> Esquema de cadena de valor	108
<i>Figura 33:</i> Cadena de valor de institutos de investigación e innovación.....	109
<i>Figura 34:</i> Esquema de FODA cuantitativo	142
<i>Figura 35:</i> Mapa estratégico	145
<i>Figura 36:</i> Gestión por proceso instituto de Investigación e innovación	146
<i>Figura 37:</i> Diagrama de flujo de procesos de institutos de investigación e innovación.....	151
<i>Figura 38:</i> Ciclo PHVA	153

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar la percepción docente acerca de los procesos administrativos de investigación científica de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (UCSG) para elaborar una propuesta de modelo de gestión por procesos administrativos con la finalidad de fortalecer la investigación e innovación en los institutos de investigación e innovación de la UCSG. La metodología se inició con la contextualización de teorías, técnicas aplicadas, artículos publicados, otros trabajos similares para dar sustento a la propuesta de investigación. Este trabajo de investigación fue descriptivo no experimental con enfoque mixto. La población de estudio se conformó por los 104 docentes investigadores que se encuentran registrados en el Subsistema de Investigación y Desarrollo de la UCSG y la muestra de estudio se la determinó en 82 docentes investigadores.

Para el levantamiento de información se elaboró una encuesta demarcada por siete indicadores. El cuestionario estaba compuesto de 21 preguntas con preguntas y respuestas de escala tipo Likert y preguntas cerradas si/no con justificación y pregunta de selección. Por ser un instrumento elaborado y de autoría propia se requirió la respectiva validez y confiabilidad.

Como resultado se encontró que los institutos de investigación e innovación cuentan con procesos administrativos, que de acuerdo al análisis de la encuesta, deben fortalecerse. Se determinó la necesidad de elaborar un nuevo sistema de gestión por procesos administrativos para los institutos de investigación e innovación de la UCSG.

Palabras claves: Percepción, gestión por procesos, mejora continua, eficacia y eficiencia.

Abstract

The purpose of this research was to evaluate the perception of academics regarding administrative processes related to scientific research of the Catholic University of Santiago de Guayaquil (UCSG) in order to develop a management model proposal for administrative processes aimed to strengthen research and innovation in the institutes of research and innovation of the UCSG. The methodology began with the contextualization of theories, applied techniques, published articles, other similar works to support the research proposal. This research was non-experimental descriptive with a mixed approach. The study population was made up of the 104 academic researchers who are registered in the Research and Development Subsystem of the UCSG and the study sample was determined in 82 of these.

For data collection, a survey demarcated by seven indicators was prepared. The questionnaire had 21 questions with questions and answers of Likert scale and closed yes / no questions with justification and selection questions. Because it was an elaborated and self-authored instrument, the respective validity and reliability were required.

It was found that research and innovation institutes have administrative processes that, according to the analysis of the survey, should be strengthened. Also there is a need to develop a new management system for administrative processes for the research and innovation institutes of the UCSG.

Keywords: Perception, process management, continuous improvement, efficiency and effectiveness.

Introducción

Para iniciar los profundos cambios que se requieren en los procesos de investigación científica, se necesita del alcance de procedimientos expresados en términos de eficacia y eficiencia dentro de las actividades administrativas institucionales que contribuyen a la construcción del modelo de evaluación en cuanto a la educación superior, donde se considere la percepción de los docentes como aquella idea que poseen y estructuran sobre los trabajos de investigación, todo ello, vinculado con los resultados de las tareas de investigación por proyectos, los cuales se deberán analizar en función al desempeño laboral, donde prevalezcan las características dadas por el día a día de cada procedimiento que se genera por medio de los trabajos científicos, para así situarse en las acciones, compromisos, logros, metas en el tiempo determinado y cambios en las actividades técnico-administrativas, lo que enriquecerá en la actualidad los servicios que brindan las instituciones de investigación e innovación en todas sus dimensiones.

En este sentido, se hace necesario evaluar la percepción de los docentes en los procesos de investigación científica, como el conocimiento principal mediante el cual se generan las primeras impresiones que transmiten los sentidos, donde se otorga representaciones, ideas, pensamientos, conceptos, sensaciones externas, bajo la comprensión y conocimiento de los procedimientos de investigación y así, analizar el mecanismo propio, inalienable que amplifican los docentes investigadores por medio de un conjunto de referencias que son comprendidas por el cuerpo como medio de información ordinaria, por lo que posteriormente se requerirá obtener en el trabajo de investigación un alcance de respuestas seguido de un proceso cognitivo, como base de la percepción. A su vez, permitirá proporcionar datos actuales, novedosos y debidamente validados que conlleven a generar propuestas para la elaboración de procesos de gestión académicos-administrativos que

viabilicen el desarrollo de proyectos que se requieren en la nueva era congruente con los desafíos del mundo, así como también mejorar el desarrollo de proyectos científicos y la construcción de nuevos conocimientos. Por consiguiente, se hace necesario especificar que el presente trabajo de investigación se enfoca en la evaluación de la percepción docente acerca de los procesos de investigación científica de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (UCSG), donde se propone un modelo de gestión por procesos, como determinación de metas y objetivos administrativos que proporcionen a los procesos de investigación científica específicamente en los Institutos de Investigación e Innovación, las herramientas necesarias para orientar y guiar los objetivos específicos de la investigación, dados por un carácter consecutivo y sistémico para contribuir de manera directa con el proceso de capacitación profesional, apoyados en las bases teóricas que complementan el manejo productivo de la administración por procesos.

En este sentido se pretende, aumentar de manera positiva los resultados de evaluación en cuanto a la percepción docente acerca de los procesos de investigación científica sustentados dentro de las políticas del Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES), para fomentar el desarrollo profesional en los cuales se estime como eje los conocimientos de planificación del trabajo mediante un modelo de gestión por proceso, donde las responsabilidades profesionales e institucionales concernientes y apropiadas, se consoliden en las necesidades dadas para adquirir mayores niveles de compromiso y organización laboral por parte de los institutos de investigación e innovación.

Sobre la base de lo antes expuesto, se realiza esta investigación la cual tiene como objetivo general evaluar la percepción docente acerca de los procesos de investigación científica en los Institutos de Investigación e Innovación de la Universidad Católica de

Santiago de Guayaquil (UCSG) para diseñar un modelo de gestión por procesos con la intención de fortalecer la estructura organizacional e incrementar el índice de proyectos de investigación y la publicación de sus resultados. El proyecto se estructura de la siguiente manera: Se hace referencia a los antecedentes, planteamiento de la investigación, formulación del problema, justificación, preguntas de la investigación, hipótesis, y los objetivos tanto generales como específicos.

En el capítulo I presenta y describe los temas que fundamentan por qué y para qué desarrollar la investigación, Ahora bien, en el Capítulo II marco teórico conceptual, especifica las bases teóricas y la fundamentación legal, se señala los antecedentes de la investigación, a nivel local, nacional e internacional las cuales permiten comprender la relevancia y validez de la percepción docente acerca de los procesos de investigación científica. Así mismo, en el capítulo III, marco metodológico, se contempla el tipo de investigación, diseño, variables y operacionalización de las variables, población, muestra, igualmente, la técnica e instrumento de recolección de datos, análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante las conclusiones del diagnóstico de los instrumentos y recolección de datos. Por consiguiente en el capítulo IV, se describe la propuesta con su respectivo plan de trabajo, donde se destaca el modelo de gestión por proceso a través del cual se incrementará el índice de investigaciones y publicaciones debido a la calidad y transformación de los procesos administrativos. Por último, se presentan las conclusiones y recomendaciones, así como las fuentes consultadas y el apéndice.

Capítulo I

Antecedentes

A nivel mundial la investigación científica que se desarrolla en las Instituciones de Educación Superior (IES), están orientadas a la transferencia del conocimiento con el objetivo de eliminar la desigualdad y dar paso a nuevas propuestas de investigación desde cada región y ajustándose a la realidad. Este accionar ha tenido como base la implementación de sistemas de gestión, conocimiento que abre paso al aumento de redes científicas globales, así como una simbiosis interinstitucional para cubrir falencias en el área tecnológica, infraestructura, financiero y talento humano. No obstante, para la aplicabilidad de nuevas propuestas que impulsen y fortalezcan la creación del conocimiento, se hace necesario, identificar las actividades y el impacto que forja cada institución de educación superior y a la cual se denomina responsabilidad social.

Sobre la base de lo antes expuesto, el Estado Ecuatoriano con la finalidad de crear nuevos conocimientos para suplir necesidades y/o problemas socio-económicos y de salud decreta mediante la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) en el Art.13, literales a, c, d, k, m, n y ñ, fortalecer el desarrollo de la investigación científica en las instituciones educativas de tercer nivel, las Universidades y Escuelas Politécnicas, por lo cual se reestructuran sus reglamentos y estatutos para organizar, planificar y ejecutar la mejora continua de los procesos de gestión académica, investigativa y administrativa en las unidades y/o centros de desarrollo de la investigación científica (LOES, 2019).

Si bien es cierto, la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a través de su Vicerrectorado de Investigación finales del mes de abril del 2018 direccionó nueve (9) Instituto de Investigación anexos a las diferentes facultades, por lo que requirió alinearse con la LOES. En consecuencia la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil mediante

sesión del Consejo Universitario de fecha 15 de mayo del 2018 aprobó la implementación del nuevo Reglamento de los Institutos de Investigación e Innovación para el desarrollo de investigación científica (UCSG, Reglamento de Institutos de Investigación e innovación, 2018). En el cual se determinó la fusión de los nueve a cinco institutos de investigación e innovación, basándose en los dominios científicos tecnológicos-humanista de la UCSG y las líneas de investigación definidas por la LOES y los planes de desarrollo estatal y regional, esto ligado a las políticas y objetivos del Reglamento del subsistema de investigación, determinan la importancia de fortalecer las competencia de los docentes-investigadores y facilitar la gestión de la investigación y la generación del conocimiento en la UCSG (UCSG, Reglamento Subsistema de investigación, 2017, pág. 2.3).

De allí, que todos estos cambios dentro de la organización presenta la oportunidad de reorganizar y/o fortalecer procedimientos administrativos para el desarrollo de las diferentes etapas de la investigación científica, no obstante para alcanzar esta meta se requiere conocer el nivel y la proyección profesional de los docentes y determinar estrategias institucionales que permita a la UCSG posicionarse como una institución de mejora continua y calidad. Es en este espacio, la aplicación un sistema de gestión por proceso, que contribuya a organizar, dirigir y controlar todas las acciones que se requieren en base a criterios satisfactorios concretos para conseguir que los actos administrativos sean eficaz y eficientes.

Planteamiento del problema

Los Institutos de Innovación e Investigación de las Instituciones de Educación Superior tienen la finalidad de brindar respuestas a todas las áreas de pertinencia social sustentadas por el desarrollo de tareas científicas, dirigida por los cambios que ocurren en el mundo, en la sociedad y su cultura por ser diversa. Es por ello, que a nivel mundial las IES delegan a

los centros y/o institutos de investigación la tarea principal de definir la ejecución de proyectos, planes y programas para que se viabilicen y satisfagan las exigencias de la sociedad, en cuanto al avance del conocimiento, en las cuales se estudian las líneas de pertinencia de las políticas nacionales, estatales y locales conforme a lo establecido en los planes estratégicos gubernamentales de desarrollo, concretados por paradigmas que hoy en día están sujetos a programas de educación humanística, donde los institutos y/o centros de investigación realizan un papel fundamental al direccionar la naturaleza de las investigaciones científicas, ya que promueven la visión transdisciplinaria del hombre hacia los conocimientos holísticos, es así como se evidencia que asumen el rol de las transformaciones de la sociedad que está inmersa en la tecnología y a su vez, en una formación científica enmarcada en el aprendizaje del diseño experimental; donde se suscitan situaciones y se dan respuestas a las mismas considerando la toma de decisiones.

Con referencia a lo anterior, se hace evidente, que como parte de la mejora continua en los procedimientos para desarrollar proyectos de investigación científica y generar nuevos conocimientos a través de artículos de investigación, los Institutos de Investigación e Innovación de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil se encuentran en una etapa de implementación del Reglamento de Institutos de Investigación e Innovación de la UCSG, instrumento legal que se alinea con la LOES y SENESCYT, y que a través de esta implementación se considera a los docentes universitarios como base para el desarrollo de la investigación científica y la producción de artículos de científicos.

No obstante, en los institutos de investigación e innovación existen problemas que se evidencian de manera directa e inciden en los procesos administrativos, tales como la falta de actualización en los procesos internos al registrar de manera sistemática la planificación, ejecución, seguimiento, control, evaluación y cierre de los trabajos de investigación; así

como también, elevar el nivel de atención de los servicios que se brindan al docente. Las actividades no cuentan con el flujo continuo e interrelacionado del control y seguimiento de los proyectos; los actos administrativos no están potenciados por los sistemas computarizados; las funciones de operatividad administrativas por proyectos de parte de los funcionarios y/o colaboradores que allí laboran son por función, lo que no ha permitido cambiar la planificación de la organización al paradigma horizontal, donde cada área que conforma el instituto trabajaría de forma coordinada bajo la comunicación asertiva en la disposición de mejorar los resultados en los procesos. Todo lo antes expuesto, se convierte en un problema el cual requiere de un modelo de gestión por procesos con la finalidad de alinear criterios, acciones que permitan alcanzar metas establecidas en los procesos de planificación estratégica que se precisan en los resultados de cada trabajo de investigación, del mismo modo, los procesos de gestión minimizan riesgos en cuanto a los recursos materiales y humanos, económicos, de igual manera se mejora la comunicación y se genera mayor credibilidad con el objetivo de cumplir con la estrategia institucional y gubernamental.

Formulación interrogativa del problema

¿Cuál es la percepción docente en relación a los procesos administrativos para presentar propuestas de investigación científica e innovación en los institutos de investigación e innovación en la UCSG?

Justificación del problema

La presente investigación adquiere importancia debido a que está orientada a diseñar un modelo de gestión por procesos con la finalidad de implementar actividades y tareas ordenadas y precisas para que los docentes que realizan trabajos de investigación científica cumplan con los tiempos establecidos. Todo ello adquiere significatividad en la medida

que la administración de los institutos alcance su capacidad y utilidad en la gestión por proceso, por cuanto se incrementa el grado de la confianza en la percepción del docente y a su vez, el grado de respeto en las responsabilidades del servicio que brinda el instituto de investigación e innovación al realizar las labores de acompañamiento, control y evaluación de los proyectos de investigación con apoyo de la tecnología y estrategias de mejoras continuas asistidas por los procesos claves de medición, análisis, seguimiento y control del rendimiento de los objetivos, para así, evidenciar y corregir deficiencias y desviaciones fuera de lo establecido, lo que permitirá el incremento del índice de proyectos de investigación y la publicación de sus resultados en revistas de alto impacto. Lo que permitirá presentar a la comunidad científica, gubernamental y sociedad en general soluciones a problemas sociales, económicos y de salud.

Finalmente, se puede especificar que el proyecto beneficia a los Institutos de Innovación e Investigación de la UCSG porque responde a las necesidades de carácter administrativo, al implementar un modelo de gestión por procesos como pilar fundamental en el desarrollo de la investigación en las diversas áreas, ya que establece un conjunto de procedimientos enfocados en mejorar las tareas en cuanto al desempeño laboral y cumplimiento de las estrategias institucionales.

Pregunta de investigación

La percepción de los docentes tiene relación directa con los procesos administrativos para desarrollar investigación científica en los institutos de investigación e innovación de la UCSG.

Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Evaluar la percepción docente acerca de los procesos administrativos en los Instituto de Investigación e Innovación de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, para el diseño de un modelo de gestión por proceso.

Objetivos específicos

- Diagnosticar la percepción de los docentes en los procesos administrativos de investigación científica en los Institutos de Innovación e Investigación de la UCSG, para determinar aciertos y errores a través de una encuesta.
- Contextualizar la gestión de los procesos administrativos para determinar el flujo de un sistema de gestión direccionado a institutos de investigación.
- Diseñar un modelo de gestión por procesos para la implementación adecuada de un sistema de gestión que permita la ejecución de proyectos científicos y sus respectivas publicaciones.

Capítulo II

Marco Teórico Conceptual

Marco conceptual

En esta sección, se describen de manera detallada conceptos e ideas claves que se relacionan de manera directa con el tema de estudio, esenciales para desarrollar la investigación y utilizarlos para argumentar el objetivo general del proyecto, a través del cual se reconocerá la información requerida y dar respuesta a la estructura conceptual dados por autores seleccionados, para dar significado a la investigación desde la perspectiva holística y transdisciplinaria.

Actividades de logística: Tienen que ver con llevar los bienes de la compañía a los clientes (Govindarajan, 2007).

Administración: Consta de un grupo de personas para alcanzar metas comunes (Govindarajan, 2007).

Administración de operaciones: Como campo de estudio, trata de la producción de bienes y servicios, ocupa posiciones importantes en todas las compañías, es el motor que crea las utilidades de la empresa y respalda la economía global. (Schroeder et al., 2016).

Capacidad: Actividades de una organización para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos de clientes (ISO 9001-2015, 2015)

Control de tareas: Es el proceso de verificar que las tareas concretas se realicen de manera eficaz y eficiente. Es una actividad de transacciones, es decir consiste en el desempeño de un trabajo de acuerdo con las reglas establecidas en el proceso de control de gestión. Radica en ver que se sigan las reglas (Govindarajan, 2007).

Control administrativo: Es el proceso por el cual los administradores influyen en otros miembros de la organización para implementar las estrategias de ésta (Govindarajan, 2007).

Decisiones: Se refiere a la toma de decisiones como un elemento importante de la administración de operaciones. Ya que todos los administradores deciden, es normal concretarse en la toma de decisiones como un tema central de las operaciones. Proporciona una base para dividir las operaciones en partes de acuerdo con los principales tipos de decisiones de la administración de operaciones como proceso, calidad, capacidad e inventario (Schroeder et al., 2016).

Eficacia: Capacidad de analizar y medir resultados (Beltrán, 2016)

Eficiencia: Capacidad de lograr un fin empleando los mejores medios posibles (Kaplan & Norton, 2014).

Función: Las operaciones son una función fundamental en cualquier organización, junto con la mercadotecnia y las de finanzas. En una compañía manufacturera, la función de operaciones se denomina por lo común departamento de manufactura o de producción; mientras que en las organizaciones de servicios puede conocerse como departamento de atención (Schroeder, 2011).

Función de operaciones: Es la responsable de la producción y la entrega de bienes o servicios de valor para los clientes de la organización. Los administradores de operaciones toman decisiones para administrar el proceso de transformación que convierte los insumos en los productos terminados o los servicios deseados (Schroeder, 2011).

Indicador: Constituye los instrumentos que permiten recoger de manera adecuada y representativa la información relevante respecto a los resultados que obtiene de forma que permite determinar su capacidad y eficacia (Beltrán, 2016).

Mapa de procesos: Es la manera gráfica en la que se representa la estructura de procesos que conforman el sistema de gestión (Beltrán, 2016).

Mejora continua: Actitud recurrente para aumentar la capacidad para cumplir requisitos (ISO 9001-2015, 2015).

Modelo de gestión por procesos: Se refiere al cambio operacional de la institución al migrar de una visión funcional a una visión administrativa por procesos (Agencia de los Estado Unidos para el desarrollo, 2017).

Operaciones: Se refiere a la función que producen los bienes o servicios. Se definen como un sistema (o proceso) de transformación que convierte los insumos en productos y/o servicios (Schroeder et al., 2016).

Percepción: Es el primer procedimiento cognitivo, donde el sujeto está en condiciones de capturar la información o los datos de un medio que le rodea, siendo para ello necesario sistemas sensoriales. (Teoman, 2018).

Proceso: Secuencia de actividades que van añadiendo valor mientras se produce un producto o servicio a partir de determinadas aportaciones (Beltrán et al., 2016).

Perspectiva del proceso: Es aquella que aporta información importante para la administración de los procesos productivos en áreas funcionales fuera de las operaciones (Schroeder et al., 2016).

Regla: Se usa para referirse a todos los tipos de instrucciones y controles formales, como reglamentos generales, descripciones de puestos, procedimientos operativos estándares, manuales y normas éticas (Govindarajan, 2007).

Sistema: Es una manera prescrita y usualmente repetitiva de realizar una o varias actividades. Se caracterizan por una concatenación de pasos más o menos rítmicos, coordinados y recurrentes, dirigidos a conseguir determinado fin (Govindarajan, 2007).

Satisfacción al cliente: Se refiere a todas las actividades que se desarrollan en la empresa con la finalidad de satisfacer los requerimientos y/o necesidades de las personas que usan o adquieren sus artículos o servicios.

Marco Referencial

En el presente capítulo, se analizan resultados obtenidos por algunos estudios referidos al tema de modelos de gestión por proceso. De igual manera, se muestran tesis previas realizadas sobre el tema de estudio, a su vez, se evidencian consideraciones teóricas anticipadas de proyectos previos que se vinculan con la hipótesis propuesta en la investigación, donde se adquiere relevancia el trabajo, ya que los elementos y características son medidos y analizados. Así mismo, se describen investigaciones internacionales, nacionales y locales que definen y detallan situaciones relacionadas con el tema de interés, ubicándolo en espacios enmarcados dentro de la ciencia y sus disciplinas. En consecuencia, se vislumbran apuntes que refieren temas, autores, conceptos y realidades contextuales que sustentan el trabajo.

Por su parte, Arnold y Narbal (2011) realizaron una investigación que presenta fundamentos teóricos para el informe de gestión de la calidad por procesos, para lo cual rescataron estudios relacionados con el tema de la comunicación y la gestión por la norma ISO 9001:2000, con el objetivo de investigar cómo estas variables se han percibido en las organizaciones. Desde el ámbito de la psicología, el fenómeno perceptivo se entiende como el proceso de organización, interpretación y significado de la información, para entender lo que sucede a partir de las experiencias vividas por el individuo. Se concluye en la necesidad de estudios que demuestren la importancia de la subjetividad en el proceso de comunicación, fenómeno presente en toda relación interpersonal, considerando que cada persona percibe una situación desde su experiencia, valores y creencias. El aporte de esta

investigación al presente estudio permite evidenciar la importancia de analizar cómo la percepción de los involucrados influye en los procesos y que ésta debe ser relevante para los directores de los institutos de investigación e innovación de la UCSG como una de las principales herramientas de gestión.

Castro (2015) de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala, desarrolló un estudio denominado “percepción y nivel de conocimiento de los docentes del Instituto Notre Dame hacia las TIC”, con el objetivo de determinar la percepción y el nivel de conocimiento que tienen los docentes del Instituto hacia las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), el estudio estuvo enfocado en la investigación cuantitativa, bajo el diseño no experimental, sustentado en las teorías de recursos tecnológicos educativos y su contribución al proceso de aprendizaje, percepción de los docentes en los estándares en las TIC, entre otras. Para la recolección de información utilizó el cuestionario con 22 preguntas cerradas, obtuvo como resultado que el conocimiento que poseen los docentes hacia los nuevos procesos administrativos en cuanto a la utilización de la tecnología es de nivel intermedio, motivos por el cual se les dificulta las tareas de investigación y avance educativo. Se recomendó, planificar espacios de apoyo al personal docente en cuanto al conocimiento de las TIC para el desarrollo de habilidades y destrezas en las TIC, motivar a los docentes para que se integren en los nuevos procesos de planificación de clases atendiendo a la tecnología, proponer a los investigadores, transformaciones en los procesos de proyectos científicos sustentado por la tecnología de vanguardia acorde con los avances educativos. En este sentido, la investigación, se vincula con el trabajo ya que es fundamental que el docente actualice sus conocimientos en materia tecnológica por ser esta una herramienta de vital importancia en los sistemas de gestión, donde el progreso de los procesos administrativos de entradas y salidas de información para la satisfacción de los

docentes y estudiantes se desenvuelvan en espacios de comunicación asertiva y actualizada, por cuanto, las actividades de investigación se presentaran bajo enfoques y requerimientos de tecnología adaptadas a la nueva era, de igual forma, se determina la eficacia en cuanto a la percepción y el nivel de actitud basada en la TIC.

Luna (2017) desarrolló el estudio titulado “Relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la red de salud Picota 2017” con el objetivo de conocer la relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota, 2017. En la cual planteó como hipótesis que existe relación entre la gestión administrativa en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota, 2017. La metodología aplicada fue la investigación de tipo no experimental, con diseño descriptivo correlacional. Como conclusión determinó que existe relación entre la gestión administrativa con la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota. Lo que aporta a esta investigación la significancia de conocer la percepción de los docentes investigadores de los procesos administrativos para el desarrollo de proyectos dentro de los institutos de investigación e innovación de la UCSG y lograr cumplir metas institucionales con eficiencia y eficacia.

Por su parte, Figueroa (2018) realizó un estudio que tuvo como objetivo proponer un modelo de gestión por procesos logísticos que incida favorablemente en la satisfacción del cliente de la empresa Alimentos El Sabor Cía. Ltda. La teoría se sustentó en el modelo de administración de procesos Cliente-Proceso-Indicador-Mejora Continua (CPIMC). Se fundamentó en la investigación de campo, exploratoria descriptiva, el instrumento utilizado fue la encuesta dirigida a los responsables participantes del proceso logístico, de igual manera a clientes. Los resultados evidenciaron la necesidad de implementar un nuevo

modelo de gestión por procesos logísticos en la empresa antes mencionada, lo que va a permitir reducir el nivel de errores de despacho, mejorar el control de calidad, implementación de una estructura que favorezca el trabajo efectivo y seguimiento continuo con respecto a indicadores de gestión. El aporte de esta investigación al presente estudio, señal que implementar un modelo de gestión por procesos permite actualizar la planificación de gestión por procesos con sus respectivos indicadores, a su vez, facilitar la toma de decisiones de forma óptima, con el fin de mejorar continuamente los servicios brindados al cliente, a través del seguimiento e integración de las áreas de logística.

En cuanto a Paredes (2017) diseñó un trabajo denominado “modelo de gestión para mejorar los procesos administrativos y operativos de la empresa bananera Paredes S.A”, como objetivo general determinó diseñar un modelo de gestión administrativo para mejorar el desempeño de los procesos operativos de producción y mejorar la calidad. Se sustentó en las teorías de los procesos administrativos, modelos de productos tradicionales y contemporáneos de la administración y modelos actuales de la gestión en la organización. La modalidad del trabajo se perfeccionó en base al enfoque mixto, la población encuestada fue de 40 personas, la técnica e instrumentos de recolección de la información fue la observación, la encuesta y el cuestionario. Se obtuvo como resultado carencia de los gerentes en los diversos departamentos para atender a las opiniones de los trabajadores al momento de tomar decisiones en el área donde laboran, se evidenció impactos negativos en los procesos administrativos y operativos de la empresa generando disminución en la productividad, en efecto, se recomendó involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones y hacerlos sentir participe de los procesos productivos de la compañía.

Con relación a los estudios antes expuestos, se especifica que guarda correspondencia con la presente investigación, ya que en los institutos de investigación e innovación de la

UCSG, se requiere de la transformación en los procesos administrativos con la finalidad de mejorar la actividad del trabajo y promover la mejora continua, de igual manera, se necesita de la confianza de los docentes para que realicen trabajos en atención a la eficacia y eficiencia de los procesos que se generan con el objetivo de tramitar y desarrollar proyectos, de igual modo conocer las percepciones de los que realizan actividades de investigación científica, para así dar respuestas a las inquietudes y expectativas presentadas por los docente. Visto de esta forma, con el modelo de gestión antes propuesto se considera la transformación de los procesos administrativos en los institutos de investigación e innovación de la UCSG, como herramienta fundamental para el fortalecimiento de las tareas establecidas y de esta manera ofrecer mejor servicio.

En cuanto a Fernández y Ramírez (2017) realizaron un estudio denominado “propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos para incrementar la productividad en la empresa distribuciones A & B”, la teoría utilizada se sustentó en la productividad dada por diversos autores, obtuvieron como resultado que la empresa requiere fortalecer las actividades de producción, en las estrategias de venta de la compañía y el incremento de la satisfacción de los clientes, por lo que recomendaron capacitar a personal en el tema de la gestión por procesos a todos los departamentos para con ello, se concienticen acerca de la importancia de satisfacer al cliente interno. La metodología empleada estuvo fundamentada en el análisis de documentos, cuestionarios como instrumento para recaudar la información requerida, con el objetivo de observar situaciones y valorar hechos por parte de los encuestados y entrevistados para ser valorados en la investigación. Lo antes expuesto guarda relación con la investigación que se desarrolla en el presente trabajo debido a que ambas consideran la gestión por procesos como una forma de mejorar las actividades de la empresa incrementando la productividad o el servicio que prestan, a su vez, en los institutos

de investigación e innovación de la UCSG, se pueden mejorar los procesos de investigación en la medida que se apliquen tareas sustentadas en las mejoras de todos los procesos en prácticas que reflejen la eficacia y eficiencia.

Seguidamente Valencia, Morales, Vanegas y Benjumea (2017) realizaron en el Instituto Metropolitano, Medellín, Colombia, un estudio de caso titulado “percepción y conocimiento de los docentes universitarios sobre los procesos investigativos universitarios”, con el propósito de conocer las percepciones de los docentes en cuanto a los procesos de investigación llevados a cabo por la universidad, desde la participación desde los mismos docentes y estudiantes. Se fundamentó bajo las teorías de la percepción y efectos de la participación de estudiantes y docentes, de igual manera, la cultura investigativa en la universidad. Los resultados arrojaron la falta de capacitación de los profesores con respecto a los procesos de investigación, falta de motivación brindada a los docentes, carencia de satisfacción de las expectativas que tienen los maestros en relación a los procesos de investigación. Motivos por el cual se recomendó, modificar los procesos bajo un enfoque orientado hacia la apertura del conocimiento. Por lo que el estudio demuestra de manera clara, la correspondencia con el presente trabajo debido a que ambos evalúan la percepción de los docentes para fortalecer los procesos de investigación, considerando como eje fundamental, la apreciación para modificar actitudes que generen aprendizajes significativos con mayor integración de docentes y estudiantes donde se comprenda el campo científico con criterios que permitan incrementar el conocimiento, modificando y satisfaciendo a su vez las expectativas en cuanto a los procedimientos de investigación con prácticas coherentes.

Por otra parte, Ponce (2016) en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, desarrolló un trabajo denominado “propuesta de implementación de gestión por procesos

para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil”, con la finalidad de comprobar que implementar la gestión por procesos facilitará un sistema de mejora continua para incrementar los niveles de productividad, lo que generó como resultado recomendar el uso de la tecnología de la información para la gestión por procesos, así mismo, extender los análisis expuestos hacia la utilización e impacto de la gestión por procesos en la implementación de los sistemas de gestión de calidad. Como teoría se establecieron modelos de implementación de la gestión de procesos en sistemas AG, así como también casos de éxito y bibliografías contemporáneas relacionadas con el tema, la metodología empleada fue matriz de relaciones y la técnica modelación y simulación de procesos “Bizagi”. Con referencia a lo antes expuesto, se afirma que el presente estudio adquiere relevancia por cuanto especifica la importancia que tiene la gestión por procesos en la mejora continua de una empresa, de esta manera, se considera de vital importancia la planificación y organización de los procesos administrativos, donde la toma de decisiones está consolidada por los principios de gestión incluyendo de manera estratégica, secuencial y ordenada la información que requiere la empresa para transformar los procesos en los cuales debe notificar un cambio apropiado.

Así mismo, Pesántez (2016) de la Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador, diseñó un estudio calificado como “modelo de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001: 2008 aplicado a la empresa Compufácil” con el objetivo de mejorar los procesos en las operaciones que realiza la empresa y con ello, elevar y mantener el posicionamiento de esta. La fundamentación teórica se definió por los sistemas de gestión de calidad, serie ISO 9000, implementación del sistema de gestión y la metodología aplicada fue la observación bajo un modelo de guía, así mismo, la técnica e instrumentos aplicados fueron la entrevista y encuesta a los jefes de departamentos y revisión de documentos para concluir el

levantamiento de la información. Los resultados arrojados permitieron recomendar la implementación de proyectos de mejora con el propósito de poner en marcha nuevas formas de realizar las actividades dentro de los procesos de la compañía, involucrar a los empleados en el desarrollo de los procesos de acuerdo al cargo. Sobre la base de las conclusiones y recomendaciones del estudio, se evidenció la relación directa por cuanto el trabajo de los institutos de investigación e innovación de la UCSG, en la actualidad requieren de un modelo de gestión por procesos para fortalecer el trabajos administrativo que atienda a las mejoras continuas, donde se determinen debilidades y sean corregidas por la planificación estratégica dada por los objetivos y metas trazadas que contribuyan de igual manera a posicionarse como instituto eficaz y eficiente en la proyección de trabajos científicos.

Como complemento al estudio que se desarrolla, se hace referencia a León (2014), quien diseñó un proyecto titulado “reingeniería en los procesos de la importadora IMPORLEVA S.A”, especificó como objetivo general diseñar mediante la reingeniería procesos para obtener mejor desempeño por parte de los trabajadores de la compañía antes mencionada, el método empleado fue el análisis sistemático, el cual se basó en la observación directa y la entrevista, los resultados arrojaron la necesidad de satisfacer a los clientes, una de las conclusiones a las que se llegó fue a la importancia que requieren los procesos para la atención al cliente, analizar el impacto a la situación actual y mejorar la toma de decisiones en los procesos administrativos que le permitan a la compañía lograr la misión y visión. Por tal motivo, se recomendó realizar cambios en la fase que satisfaga las necesidades de los clientes. En atención a lo expuesto, se evidencia el vínculo del proyecto con la presente investigación debido a la necesidad de organizar los procesos administrativos de la compañía, como se requiere en los institutos de investigación e innovación de la UCSG en

el cual, aplicar o fortalecer las estrategias permitirá regenerar, enriquecer y regenerar los procedimientos que requieren las actividades administrativas para avanzar en los requerimientos de investigación, lo que es fundamental para el desarrollo de la ciencia, aportando con ello profundos cambios en la disposición de las tareas que se desarrollan para alcanzar las metas trazadas.

Mientras tanto, Álvarez y Concha (2016) realizaron una tesis denominada “plan de mejoras para el sistema de Call Center de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil y su impacto en la calidad de atención a sus estudiantes”, el objetivo principal fue elaborar un plan de mejoras en los sistemas donde se diagnosticó la situación actual del Call Center antes mencionado. El enfoque de la investigación fue mixto (cuantitativo y cualitativo), la técnica empleada fue la entrevista y el instrumento el cuestionario. Se analizaron los resultados obtenidos y se elaboró una propuesta que proporcionó restablecer el Call Center antes mencionado. Con lo antes expuesto, se observa claramente que el estudio es relevante para el trabajo ya que, uno de los objetivos es diseñar un plan de mejora en los sistemas para así, aumentar y modernizar los procesos administrativos y por ende operativos. Por consiguiente, tanto el Call Center como los institutos de investigación e innovación de la UCSG, hacen uso de mejoras en los procesos de las institución por medio de propuestas que incrementen el nivel de satisfacción del cliente, como lo es en este caso el de los docentes, así mismo, ambos mediante proyectos desarrollan estrategias estructuradas en el área de sistemas, de igual manera, en los institutos requieren guías de funciones donde se establezcan tareas y/o actividades por departamento pioneros en espacios favorables para la investigación científica, en efecto, elaboran agendas para que los clientes internos sean atendidos de acuerdo a sus necesidades e inquietudes, donde los tiempos sean planificados,

acordados y establecidos en los procesos sistematizados para con ello, fortalecer la atención de los clientes e incrementar así los niveles de satisfacción.

Al respecto, Lavayen y Navarrete (2016) realizaron un estudio denominado “Desarrollo de un modelo de gestión administrativa para mejorar la capacidad de producción y comercialización de uniformes para Pymes en la empresa Distributique de la ciudad de Guayaquil”, con el objetivo de desarrollar un modelo de gestión que permita mejorar la capacidad de producción y comercialización existente en la empresa, todo ello, sustentado en las teorías de la administración, el tipo de investigación fue descriptivo con enfoque aplicado bajo el método inductivo con una muestra de 30 elementos pertenecientes a la población de la empresa pymes y, entre sus conclusiones se evidencian que la empresa Distributique requiere un modelo de gestión administrativa que le permita alcanzar una producción eficiente en base a la demanda del mercado. El aporte de esta investigación al presente estudio, permite señalar que los modelos de gestión administrativa y/o por procesos son la base fundamental para la producción de bienes y servicios por medio de los cuales se generan operaciones eficaces y eficientes, por lo que implica brindar servicios de información y atención a través de procedimientos de gestión por procesos atendiendo a esquemas administrativos de operaciones de trabajos de investigación exitosos, y por ende, funciones de control y seguimiento administrativo de las operaciones definidas por el éxito en los procesos organizacionales, para así, lograr espacios favorables, donde la producción y avance depende de la organización en la administración y control de los procesos internos en, los institutos de innovación e investigación de la UCSG .

En efecto, Castro (2016) de la UCSG, diseñó un “plan de mejora de los procesos de importación en el departamento de comercio exterior de la empresa Rafael Valdez Avilés CIA. LTDA”, con el objetivo de proponer mejoras en los diferentes inputs del proceso

(personal, proveedores de servicios locales y en el extranjero, procesos de embarque y nacionalización). Las teorías que dieron respuestas a la temática fueron los conceptos de negocio, procesos de importaciones, mejora de los procesos de comercio exterior, reingeniería de los procesos entre otros. Como conclusiones se evidenció la carencia de diversos aspectos en los procesos operativos, por lo que se recomendó la construcción de un análisis financiero del plan de mejora donde se respalde al cliente con productos y/o servicios sustentados por los niveles de eficacia y eficiencia. En virtud de los resultados y recomendaciones antes mencionadas, se puede decir que el trabajo guarda relación con el proyecto de investigación ya que ambos formulan una investigación con la necesidad de mejorar la gestión de los departamentos con el propósito de incrementar el rendimiento de estos, de allí que los institutos de investigación e innovación de la UCSG requieren de actividades que consoliden los procesos administrativos donde se incrementen el número de proyectos y publicaciones de trabajos científicos y así brindar satisfactoriamente servicios de calidad a los estudiantes de los distintos niveles, mediante procesos que consoliden la operaciones internas y externas.

Además, Herrera (2015) desarrolló un estudio titulado “diagnóstico del proceso de compras de un operador portuario de remolcadores en la ciudad de Guayaquil, con la propuesta de un diseño de modelo de procesos de compras”, con el objetivo de analizar el proceso actual de compras de la empresa Japina S.A en la eficacia de los procesos operativos para proponer la implementación de un manual de procesos en el área de compras. La conceptualización se fundamentó por las teorías de procesos, etapas de administración, modelos de procesos, diagramas de flujo, manual de procesos, elementos de logística, satisfacción del cliente entre otros, el diseño fue cuantitativo, se aplicó la técnica de la entrevista y el instrumento el cuestionario. Los resultados permitieron

establecer que la compañía requería de unidades de organización para la unificación y agilidad del trabajo administrativo, motivo por el cual se recomendó dar a conocer a todo el personal el sistema general que incluye las diferentes áreas de organización en los cuales se facilita la comunicación interior y el cumplimiento de las actividades en menos tiempo y con precisión. La investigación se sustentó en las teorías de la administración de procesos y/o calidad. Lo antes expuesto en la investigación tiene pertinencia con el trabajo, puesto que la variable gestión de procesos responde a las necesidades de los institutos de innovación e investigación de la UCSG por cuanto el objetivo que se persigue al procesar administrativamente los proyectos de investigación por parte del personal que allí labora, y a su vez con el mejoramiento de los procesos operativos, incrementar el número de docentes que desarrollen proyectos y el incremento de publicaciones, lo que mejorará el servicio que se brinda como factor clave en la asignación de tareas, donde el acceso a la organización responde a los desafíos de la nueva era tanto a nivel tecnológico como a nivel científico.

Por otro lado, Jiménez, Rodríguez y Romero (2015) de la Universidad de el Salvador, desarrollaron un estudio denominado “modelo de gestión por procesos para el Centro de rehabilitación integral de Oriente”, con el propósito de aumentar la calidad y la satisfacción de los usuarios del centro, se consolidó en diversas teorías como la gestión de calidad. El marco teórico que caracterizó el estudio estuvo estructurado por la gestión de calidad, modelos de gestión, principios y enfoques basados en procesos entre otros, el tipo de investigación de carácter descriptivo de diseño no experimental con una población determinada por dos grupos de interés con muestras aleatorias, la técnica aplicada fue la observación y el instrumento la encuesta. Los resultados arrojaron implementar los componentes principales del modelo de gestión por proceso para la mejora continua. En

este sentido, se deduce que la investigación anterior permite al presente estudio sustentar que implementar un modelo de gestión por procesos en los Institutos de Innovación e Investigación de la UCSG, aportará acciones favorables, debido al incremento del número de clientes que requieren los servicios de los institutos, fortalecer así mismo, la operatividad de las políticas de la institución, reducir errores por actividad y tarea planificada.

Finalmente, se concluye el presente marco en el cual se revisaron trabajos referidos como fuentes primarias al tema de modelos de gestión por procesos, estos guardan relación con los objetivos del estudio y a su vez, incidieron de manera directa con las preguntas de investigación, por lo que se analizaron 11 antecedentes como sustentación a la temática por medio del cual se delimitó el tema en conocimientos, experiencias, hechos y pensamientos de cada uno de los investigadores. En consecuencia, se prosigue al capítulo III marco metodológico donde se establecen los procedimientos que implican analizar la situación planteada en la investigación, en este sentido, se describen los métodos que se emplean para dar respuestas a la investigación.

Marco Teórico

El marco teórico establece la representación teórica que caracteriza el proceso de la investigación, a los efectos, en esta fase se dan respuestas a la situación planteada en el problema de investigación, el cual está fundamentado y orientado por el análisis y metodología que complementan las teorías y conceptos de percepción, procesos y administración de procesos por Jaén (2017); Aiteco (2016); Bravo, J., (2016); Beltrán, Carmona, Carrasco, y Tejedor (2016); Figueroa (2015); Herrera (2015); Schroeder, Meyer y Rungtusanatham (2016); Hitpass (2014) y La Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID/Paraguay) (2017), entre otros. Los autores antes

mencionados, detallan argumentos e ideas que complementan y se relacionan con el tema de interés, en esta sección se precisa de manera clara el valor teórico, donde se dan respuestas justificadas por la viabilidad de la definición de los conceptos dando con ello, importancia a los supuestos planteados en las interrogante y objetivos. En efecto, la naturaleza teórica dada por la comprensión de la literatura es útil en la medida que se evidencia la relevancia del trabajo.

Percepción

Sobre la base de las investigaciones realizadas, se puede explicar que la percepción es en sí, un procesamiento de estructuración del conocimiento, que se fusiona con la forma en el cual se comprende y reconoce el mundo interior o exterior, donde se desarrolla un proceso de decodificación de la información percibida por medio de los sentidos, lo que supone una actividad cognitiva de comprender el universo que lo rodea, dando sentido al entorno en el cual interactúa día a día a través de los tipos de percepción visual, espacial, olfativa, auditiva, de los órganos internos, táctil, del dolor, gustativa, de los sabores fuertes, del equilibrio, del movimiento de tendones o músculos, del tiempo, del campo magnético y de la forma. Lo que en síntesis, Jaén (2017), conceptualizó como “la capacidad del organismo para obtener información sobre los sistemas sensoriales, lo cual les permite interactuar adecuadamente con su ambiente” (p.3).

Fases de la Percepción

Para Jaén (2017), se derivan tres fases en el proceso de la percepción, tales como:

Visión temprana: Conjunto de procesos mediante los que el sistema visual crea una representación inicial de propiedades sensoriales elementales como el color, el movimiento la profundidad y la disposición espacial de los objetos (su orientación, tamaño y distancia

con respecto al observador, aspectos fundamentales para obtener información sobre la forma y, por tanto la identidad de los objetos).

Organización perceptiva: En esta fase el sistema visual pone en juego una serie de mecanismos por medio de los cuales logra la constancia perceptiva de los distintos elementos de información obtenidos tras las fases de visión temprana, así como una especificación del modo en que se organizan como una totalidad cada uno de estos elementos, para poder así relacionarlos con los distintos objetos y superficies que forman la imagen visual (Jaén, 2017).

Reconocimiento: Como resultado de todo este conjunto de procesos se obtiene información acerca de la identidad, significado y función de los distintos elementos que nos rodean. En general, se considera que el reconocimiento perceptivo se basa en el establecimiento de algún tipo de correspondencia entre la información visual obtenida en cada momento con conocimiento almacenado a largo plazo sobre el aspecto visual de las cosas (Jaén, 2017).

Según lo antes descrito, las fases permiten comprender la relación directa con una visión integrada de los procesos psicológicos enmarcadas en la memoria, direccionado por el pensamiento, efectuado por la atención, transmitido por el lenguaje hasta llegar a un aprendizaje demostrado por el lenguaje, la inteligencia que luego se derivan en las emociones y sentimientos, donde se hace necesario que las fases de selección, organización e interpretación se complementen entre sí, lo que conlleva al desarrollo de formas y figuras de manera tal que se pueda visualizar y describir una imagen, lo que seguidamente se convertirá en un concepto fundamental para ser implementado y transformado por el avance del conocimiento.

Procesos de la percepción

Se considera, que los procesos de la percepción describen el análisis de comprensión de las sensaciones de acuerdo a situaciones pasadas y recuerdos previos, dándole forma a la información captada de manera ascendente, mediante representaciones y captaciones bajo principios de organización mental donde el cerebro juega un papel primordial que considera la extracción de la información dada por el ambiente.

Para ello, Teoman (2018), comprende el proceso de percepción:

Cuando empieza con un objeto en el mundo real que se denomina estímulo distal u objeto distal. Por las características del sonido, luz u otra clase de proceso físico, ese objeto va a estimular los órganos sensoriales del cuerpo. Esos órganos van a convertir la energía en una actividad neural, lo que es un proceso denominado traducción. A partir de los patrones de la actividad neural se generan estímulos proximales, que son unas señales neuronales las cuales se transmiten al cerebro para su procesamiento. En cuanto a la recreación mental del estímulo distal se denomina precepto.

Principios de la especialización y estandarización de los procesos

En el ámbito de la ingeniería industrial, el ingeniero Frederick Winslow Taylor, estudió y analizó la carencia del trabajo productivo para luego idearla y distinguirla como mejora de los procesos industriales, de allí se fundamenta el concepto de administración de tareas para el desempeño de los procesos (Taylor, 1911, citado por Hitpass, 2014, p.6). En virtud de los resultados, se señalan cuatro principios de la administración científica:

Organización científica del trabajo; consiste en realizar tareas que caractericen la eficacia y la eficiencia del trabajo productivo ahorrando tiempo, dinero, espacio entre otros elementos.

Selección y entrenamiento de trabajo; considera la idea de seleccionar trabajadores capacitados, productivos, responsables con las habilidades y destrezas acordes al área que se requiere, comprometidos con los objetivos de la compañía.

Cooperación entre los directivos y operarios; refiere que todos los involucrados en el proceso administrativo laboren con armonía en asistencia, ayuda y colaboración en los procesos productivos.

Responsabilidad y especialización de los directivos en la planeación del trabajo; permite la distribución por parte de los gerentes al organizar las áreas de trabajo de cada uno de sus empleados.

Todos estos principios contribuyen a mejorar los procesos administrativos de la empresa y tienen el objetivo de capacitar a las personas para el trabajo científico, lo que genera el incremento de la productividad y por ende aumentar los beneficios que se adquieren por productividad en la industria. Todo lo referido, conlleva a mejorar las actividades de producción de una manera excelente e impecable dentro de los procesos dirigidos por prácticas seguras de calidad e innovadoras. Al mismo tiempo, se describe que este fundamento expuesto por Taylor se estableció con prácticas continuas durante el siglo XIX e inicios del siglo XX, condicionadas solo para las operaciones de trabajos manuales y las producciones industriales, más no para los procesos de gestión y control en los procedimientos tecnológicos y administrativos, por lo que más tarde se generaron nuevos aportes trascendentales a la gestión por procesos para las prácticas organizacionales tomando como punto inicial los aporte de esta teoría llamada también “administración científica”.

Gestión de procesos de negocios (BPM)

A inicio de los años 90 surge en los países con avances en los procesos industriales, la integración de la especialidad en materia de gestión en la operación de los procesos, al respecto, Hitpass (2014) explicó que en una publicación de Smith and Fingar en el año 2002 con el título de BPM Third Wave, aparece por primera vez el acrónimo BPM. La tendencia ha ido creciendo día a día y se han hecho grandes inversiones en el desarrollo de técnicas, metodologías y soluciones para BPM (p.18).

En este sentido se comprende, explicar la aparición del acrónimo BPM a nivel empresarial como aquella actividad de operación de negocios que admite avances en el desarrollo de estrategias organizacional y en la mejora de los procesos integrales. Para Hitpass (2014) la incorporación de este nuevo concepto a la administración se define como “la Disciplina de Gestión por Procesos de Negocio y de Mejora Continua apoyada fuertemente por las Tecnologías de la información” (p.19). En este orden de ideas, se especifica que esta disciplina tiene significado en la perspectiva que coordina y normaliza los procedimientos que se estructuran con mayor grado de dificultad y por ende, lo más complicados dentro y fuera de la organización. El proceso tiene como característica proporcionar mejoras continuas, así como también, incidir en la transformación efectiva de la toma de decisiones, las tareas y actividades planificadas por la misión y visión de la empresa.

Filosofía del proceso

Para comprender todo lo referido al proceso como un sistema holístico, se hace necesario exponer los elementos que se interrelacionan como un todo entre sí dentro de cada organización, para ello, la filosofía del proceso de acuerdo a Schroeder et al (2016) desde la perspectiva general:

Es el punto de vista de que todo trabajo puede verse como un proceso. Empieza mediante la descripción del proceso de interés como un sistema; luego, un sistema se describe por sus fronteras, sus insumos, sus productos, sus proveedores, sus clientes y los flujos del mismo. Está fundamentada por la organización del negocio como un sistema; sus partes son las funciones de mercadotecnia, operaciones, finanzas, contabilidad, recursos humanos y sistemas de información (p.106).

Dentro de esta concepción, se deduce que la filosofía del proceso evidencia la importancia que tiene un proceso en las empresas debido a que se realizan de manera interactiva y de forma conjunta. Mediante estas funciones en los Institutos de Innovación e Investigación de la UCSG se puede planificar con control de calidad, atendiendo a actividades con procesos de apoyo y acciones preventivas para cada proyecto que ingresa al sistema y así dar seguimiento a través de procesos claves. Por ello, un sistema enmarcado en la filosofía de procesos se formula por la capacitación que tiene cada colaborador de la institución para operar en cada uno de los sistemas con perspectiva de transformación que concibe cada sistema, estos se mencionan como los que deben incluir todos los elementos relevantes de interacción para propósito de análisis o de la decisión que se esté tomando (Schroeder et al., 2016). En lo esencial, la filosofía del proceso fomenta una cultura de cambio eficaz y eficiente que fortalece en los colaboradores de una organización la competitividad sujeta por la toma de decisiones, donde el éxito juega un papel primordial en cuanto a que el cliente requiera o no el servicio que brinda y, evidentemente moldea el comportamiento hacia los objetivos y metas establecidas en la empresa. Atendiendo a estas consideraciones, se afirma que un proceso es una competencia de la organización que le agrega valor al cliente y a las demás partes interesadas a través de trabajo en equipo de personas, en una secuencia organizada de actividades, interacciones, estructura y recursos

que trasciende a las áreas (Bravo, 2016). Sobre lo citado, se puede decir, que un proceso definido como secuencia organizada, responde a las necesidades de la empresa por cuanto contribuye al desarrollo de la planificación que se desea alcanzar por medio de estrategias organizacionales centradas en la atención al cliente, lo que lleva a satisfacer las necesidades mediante las prácticas administrativas de mejoras continuas, sustentadas por proyectos exitosos, considerando la dirección de cada actividad en el proceso caracterizado por priorizar necesidades, evaluar tareas, rediseñar procesos, controlar procesos administrativos y mejorar los procesos existentes, motivos por los cuales la Real Academia Española define el proceso como la acción de avanzar o ir para adelante, al paso del tiempo y al conjunto de etapas sucesivas advertidas en un fenómeno natural o necesarias para concretar una operación artificial. En otras palabras, un proceso permite generar resultados eficaces y eficientes en las empresa y/o instituciones debido al conjunto de actividades que permite transformar elementos de entrada en resultados satisfactorios, por cuanto las características que lo conforman hacen posible la administración en la organización, siendo las personas y el servicio que brindan el factor decisivo por medio de los cuales va a depender la empresa a través de actividades que se desarrollen utilizando las herramientas requeridas para mejorar las interrelaciones de manera sistemática. Por lo que García (2013) definió el proceso como un conjunto de actividades enlazadas entre sí que, partiendo de uno o más inputs (entradas) los transforma, generando un output (resultado). El autor antes mencionado, señala que todos los procesos tienen diversas características elementales que los identifican, estas características se relacionan entre sí y convierten elementos de entrada en resultados, tales como; la entrada; viene a cumplir la función principal de ser la salida de algunos procesos anteriores, la salida; tiene la cualidad de ser el inicio para procesos que pueden seguirse más adelante o en otro tiempo un sistema de control; fomenta por la

selección de indicadores la aplicación y desarrollo del proceso, límites claros y conocidos; se prescriben por medio de necesidades claras y satisfacen el esquema de mejora continua.

Por consiguiente, cabe mencionar que los procesos se caracterizan según Arévalo (2017), por:

Medible: debemos ser capaces de medir el proceso en forma relevante. Los gestores quieren medir el costo, la calidad y otras variables mientras los profesionales están preocupados por la duración y la productividad.

Resultados específicos: la razón de ser de un proceso es dar un resultado específico. Este resultado debe ser individualmente identificable y cuantificable.

Entregable a los clientes: cada proceso de entrega sus resultados principales a un cliente o patrocinador, podrían ser internos o externos a la organización pero el proceso debe satisfacer sus expectativas.

Correspondiente a un evento específico: un proceso podría estar en curso por interactivo, pero de ser atribuible a un desencadenante concreto (Arévalo, 2017).

Lo antes citado, resalta que los procesos como eje fundamental de las actividades organizativas presenta características esenciales que definen los procedimientos administrativos, los cuales se definen por la composición y desarrollo de los recursos y capacidades para obtener resultados que generen valor agregado a los clientes.

La identificación y secuencia de los procesos

Esto se refiere a la influencia que ejercen los clientes en cuanto a la satisfacción que promueve la empresa en cuanto al servicio que brinda, las características presentadas en la calidad del producto o servicio que prestan, el logro de los objetivos y metas alcanzadas, la utilización efectiva de los recursos y herramientas al servicio de los empleados. Debido a esto Beltrán (2016), expone que la identificación y secuencia de los procesos son aquellas

estructuras que nacen de una reflexión acerca de las actividades que se desarrollan en la organización y de cómo éstas influyen y se orientan hacia la consecución de los resultados (p.20). En este sentido, el autor establece que una vez que se ha descrito en una planificación por medio de actividades lo que se desea alcanzar en una gestión por procesos, se agrupan las tareas en la organización para dar apertura a los procesos que se relacionen entre sí para evitar trabajos improvisados llevados por la inercia, como se muestra en la figura 1.

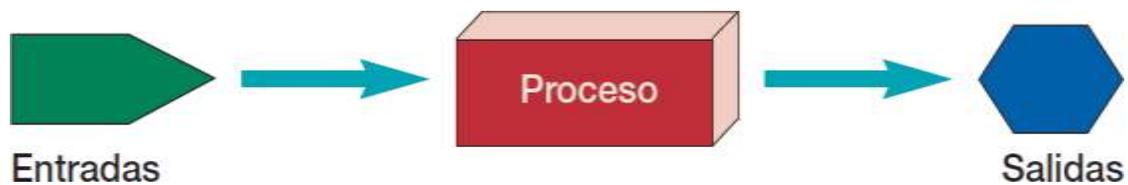


Figura 1: Conjunto de actividades de un proceso. Tomado de “Guía para una gestión basada en procesos”, por Beltrán (2016).

Sistema de Gestión

En las organizaciones, un sistema de gestión permite metodológicamente las tareas, responsabilidades, actividades, recursos, objetivos y metas guiadas hacia resultados positivos que conduzcan a la satisfacción del cliente, con la visión de mejorar el proceso mediante flujos de trabajo donde el servicio que brinda la institución sea dado por la calidad de prácticas de gestión cada día más competitiva, todo ello, con la finalidad de evitar errores que afecten la productividad. Por lo que Beltrán (2016), afirmó que un sistema de Gestión modelo European Foulación for Quality Management-Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) es una representación global de los procesos y los procedimientos que se implementan para garantizar que la organización realice todas

las actividades y tareas necesarias para alcanzar objetivos institucionales (p.35), para mayor comprensión se brinda de manera visual en la figura 2.



Figura 2: El sistema de gestión como herramienta para alcanzar los objetivos. Tomado de “Guía para una gestión basada en procesos”, por Beltrán (2016).

De la misma manera, los sistemas de gestión por procesos son en sí, programas creados para mejorar las políticas y procesos de una empresa o institución de tal manera que se visualice la eficacia y la eficiencia de sus actividades, tienen como propósito consolidar los procesos operativos de todas las áreas del negocio, deben estar caracterizados por la organización de todas las tareas que se desean desarrollar, la calidad de los procedimientos de entrada y salida de la información, calidad del servicio, objetivos claros y definidos en la empresa y registro de clientes. A su vez, con el sistema se ahorra esfuerzo y pérdida de tiempo, se incrementa el grado de satisfacción de los clientes al acelerar los procesos internos, se fortalece la comunicación asertiva en los trabajadores, entre tanto, los recursos permiten a la administración organizar de manera digital las operaciones diarias de los clientes dando con ello, la automatización de informes actualizado para la toma de decisiones. Ahora bien de acuerdo a Hitpass (2016) el sistema de gestión “es una

herramienta integrada para el diseño, la verificación, la simulación y los procesos de negocios operativos, así como la automatización y mejora de ellos” (p.27). Sobre la base de lo expuesto, se hace necesario detallar que los sistemas de gestión permiten el control de las actividades por cada cliente, mantiene la información de manera detallada, apoya la gestión de la empresa al mejorar el servicio al cliente y al impulsar la autoevaluación como clave.

Gestión por Procesos

Sobre la base de las lecturas realizadas en el presente trabajo, se evidencia que en la gestión por procesos se requiere que toda actividad planificada se ajuste a las normativas establecidas por cada tarea determinada, para así interrelacionar todos los elementos de entrada, salida o resultados, de igual modo, establecer los subprocesos para guiar de manera específica cada actividad con los procedimientos donde se detalle paso a paso lo que se debe hacer, lo que implica a su vez, identificar los procesos internos y las relaciones existentes entre ellos, lo que hace un conjunto de procesos interconectados en un mapa de procesos.

Al respecto Bravo (2016) define la gestión de proceso (GP) como una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, modelar, diseñar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente (p.9). Por consiguiente, Beltrán (2016) conceptualizó la gestión por procesos como: Aquella que es la piedra angular tanto de las normas de Sistemas de Gestión de Calidad (ISO) 9001 del año 2015, como el modelo de la Fundación Europea para la Gestión de Calidad (EFQM). Su implementación puede ayudar a una mejor significación en todos los ámbitos de gestión de las organizaciones (p.9).

En otras palabras, es organizar los recursos de la institución y sean administrados fundamentalmente por la metodología de gestión con enfoques de calidad, que permitan direccionar hacia el camino de la excelencia, orientados por normas que establezcan requisitos en los cuales se compruebe la capacidad que tiene una empresa para brindar servicios que cumplan con los requerimientos de los clientes. Por ende, las normas ISO 9001 del año 2015 están orientadas en proporcionar confianza en la capacidad de la organización y satisfacción a los clientes (ISO9001-2015, 2015). Así mismo, Aiteco (2016) considera la gestión de procesos como imprescindible en las pequeñas y medianas o grandes empresas facilitando la coordinación de elementos de un sistema. Explica sobre cómo se realizan las operaciones de una empresa, si bien es cierto, es una meta de la gestión de procesos, de cómo se relacionan entre sí, hace frente a mercados más competitivos en los que han de conciliar la satisfacción de sus clientes con la eficiencia económica de sus actividades tal cual como se muestra en la figura 3.

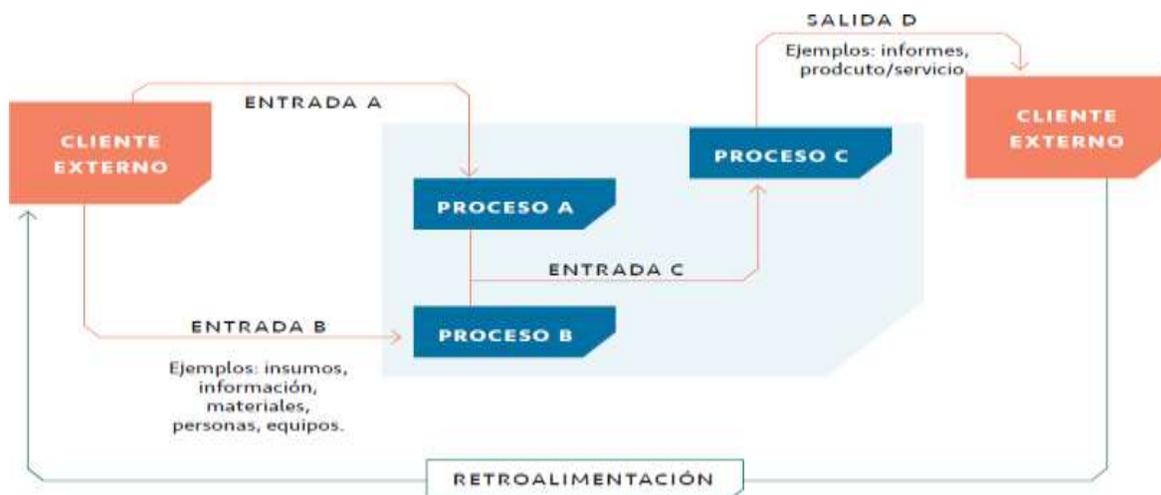


Figura 3: El sistema de gestión como herramienta para alcanzar los objetivos. Tomado de “Guía para una gestión basada en procesos”, por Beltrán (2016).

En lo que concierne a la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (2017 p.6), especificó que la gestión por procesos es:

Administrar los recursos de la institución considerándola como una unidad en la que cada parte tiene su participación en el resultado final. Bajo este concepto ya no existen divisiones entre una dirección o departamento o sección, sino que las áreas están interconectadas, se considera a la Institución como un todo. Supone el paso de una visión área funcional hacia una misión de procesos, y cambio cultural radical, que no es, ni más ni menos, que situar al ciudadano como el cliente fundamental de la presentación del servicio público (Agencia de los Estado Unidos para el desarrollo, 2017).

De acuerdo a lo antes citado, se destaca que las áreas en un proceso están interconectadas, se menciona que la importancia de la gestión por procesos radica en concebir la medición de los resultados obtenidos y compararlos en su totalidad con los objetivos establecidos de esta manera, se transforma la información siendo esta la base fundamental para la toma de decisiones en la organización; haciendo énfasis en la mejora continua, orientando los objetivos a la satisfacción de los clientes. Del mismo modo el paso de una visión funcional a un área por procesos, esta última requiere que todos los involucrados sean activos y competentes en la medida que permitan satisfacer las necesidades del cliente, considerando la gestión por procesos y de procesos.

En la figura 4, el siguiente esquema visualiza la gestión por proceso y la diferencia entre gestión de y por procesos.



Figura 4: Diferencia entre: Gestión “de” y “por” procesos. Tomado de Processonline (2015).

Se infiere de acuerdo a la figura, que la gestión por procesos proporciona a diferencia de la gestión de procesos, analizar de manera útil estrategias organizacionales en el rendimiento de la capacidad de respuestas para planificar y cumplir con las solicitudes de servicio cuando sea requerido, además satisfacer a los clientes entregando el producto y/o asistencia en la fecha establecida, brindar diversas respuestas para solucionar problemas, mejorar constantemente el rendimiento en la medida que se incremente el trabajo, se demuestra utilidad y armonía entre el valor del gasto por operatividad y las ganancias que se obtienen con el servicio que se brinda. En tal sentido, Hitpass (2016) manifiesta que “la gestión de procesos se focaliza en medir y analizar el desempeño de los procesos en operaciones, pero no incluye los conceptos de alineamiento con otras capas de la organización” (p.24). Dicho lo anterior, se consolida que la importancia de la gestión por procesos radica en fortalecer la producción de la empresa y/o institución de forma concreta, real y perceptible, apoyado en la tecnología de la información y comunicación, por cuanto suministra e implementa sistemas que propician la toma de decisiones de manera inmediata y que simultáneamente optimice en niveles elevados cambios positivo en los procesos. Para ser más específicos se explica que, la gestión por procesos busca reforzar las actividades y tareas de la organización en base a la concepción de la teoría de eficacia y eficiencia.

Perspectiva de la empresa y/o institución como un proceso

Vinculado al concepto de perspectiva como un proceso, cabe destacar que diversos autores lo describen como un procedimiento donde se considera una situación determinada de forma operacional, integrada por objetivos y metas específicas relacionadas directamente con el servicio que brinda al cliente. Tal como lo indicó Schroeder et al., (2016), que la perspectiva de la empresa como proceso se visualiza como “Un conjunto de

procesos que pone de relieve la naturaleza interfuncional de la toma de decisiones” (p.107). Ello refleja que las funciones deben hacer una transferencia de una a otra al ejecutar un proceso; como resultado, puede perderse tiempo e información entre los procesos. Es de carácter horizontal; la perspectiva funcional es vertical”.

En efecto, la perspectiva de un proceso determina el funcionamiento de una empresa o institución y su importancia radica en establecer metas claras, objetivos y estrategias de modo que la empresa reconozca la necesidad de capacitar al personal en mejoras continuas, por esta razón se hace necesario alinear las metas de la organización hacia el compromiso del personal como reflejo de la naturaleza interfuncional de la toma de decisiones en su carácter horizontal y vertical, puesto que los procesos son la esencia de una empresa. En otras palabras, la perspectiva se refiere al camino que debe seguir una organización para alcanzar las propuestas y objetivos definidos para cubrir las necesidades del cliente al brindarle un servicio específico y mantenerlo en la línea organizacional, interrelacionado con los servicios tecnológicos (automatización de los procesos), gestión de calidad entre otros.

Mientras tanto, Zellman (2017), definió la perspectiva de una empresa “como una estrategia para lograr alcanzar los objetivos de negocio, ver los desafíos del negocio desde múltiples ópticas, permite a quien toma decisiones, elegir a la luz de cómo cada solución opcional se relaciona con el pensamiento estratégico”. Lo antes expuesto, determina, que la perspectiva viene dada por la estrategia de los procesos internos de la empresa o institución donde los procesos de innovación y servicios de venta juegan un papel primordial en las estrategias de las perspectivas del cliente, ya que se hace notar el desarrollo de soluciones inmediatas a necesidades presentadas, así mismo la gestión de resultados atendidos por la

cadena de aprovechamiento de las herramientas al alcance del proceso organizacional marcado por la excelencia operativa.

Modelos de gestión por procesos

Los modelos de gestión por procesos se fundamentan en los macroprocesos, subprocesos y todos los procesos establecidos para respaldar y confirmar las estrategias específicas de operatividad en consonancia con las tareas y actividades que añaden beneficio al trabajo. Para el Manual de Control Interno para Instrucciones Públicas del Paraguay (MECIP, 2015) precisa que un modelo de gestión:

Contribuye al cumplimiento del componente direccionamiento estratégico, al definir los procesos básicos sobre los cuales debe enfocarse toda institución para mantenerse alineado con sus propósitos y las necesidades de la sociedad o públicos que atiende, de una manera eficiente y eficaz. Adicionalmente, facilita la definición de una estructura organizacional, que permita coordinar y mantener bajo control cada uno de los macroprocesos y procesos definidos, a fin de obtener de ellos los productos y/o servicios que satisfagan las expectativas de la ciudadanía y de los grupos de interés.

Desde la perspectiva de lo antes citado, se debe agregar que la gestión por procesos como principio en la administración de las instituciones debe concretarse en los procesos claves, así como también en los procesos de apoyo para generar resultados altamente exitosos.

Macroprocesos

Los modelos de gestión por procesos inician las actividades técnicas con los métodos y prácticas que se asocian y estructuran a los procedimientos que definen los objetivos comunes en la institución, se caracterizan por ser el primer eslabón de actividades que se proyectan en relación a las metas propuestas con rendimientos esperados de esto se deduce

que la finalidad de las actividades se clasifican por jerarquía, procesos y subprocesos. En la figura que se muestra a continuación se evidencia las implicaciones del macroproceso que representa el progreso administrativo identificado por los objetivos específicos que dan valor a los servicios que brinda la empresa dados por los sistemas que posee y proyecta la labor interna en lo jurídico, administrativo y gerencial. No obstante en la figura 5 se muestran los objetivos de las actividades que se siguen en los macroprocesos (USAID-CEAMSO, 2018).

Tabla 1:
Macroprocesos

MACROPROCESOS	OBJETIVOS	RESPONSABILIDADES
Gestión Administrativa y Financiera	Brindar apoyo administrativo, logístico y financiero para el funcionamiento institucional orientado al cumplimiento de la misión institucional.	Dirección de Administración y Finanzas
Control y Evaluación institucional	Controlar, evaluar y mejorar los procesos de gestión y administración de los recursos institucionales.	Dirección de Auditoría Internas Dirección de Control interno
Gestión de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC)	Proveer de herramientas tecnológicas que contribuyan a la ejecución eficaz y eficiente de las actividades institucionales.	Dirección Tecnologías
Direccionamiento Estratégico	Diseñar, planificar y monitorear las estrategias y acciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos institucionales.	Gabinete Dirección de Planificación

Fuente: Tomado de “Gestión por procesos”, por USAID/Paraguay, (2018).

Subprocesos

Son las tareas claves dentro de un proceso que se encargan de estudiar las dificultades que se generan en los sistemas de la empresa. Prosigue lo establecido en el objetivo, misión y visión de la institución. Están formadas por actividades que tienen un razonamiento metódico, se analizan con el único fin de alcanzar los objetivos planteados en la visión de la empresa, se conceptualizan por ser de gran beneficio para reconocer las situaciones de riesgo en las actividades técnicas y por ende operativas de la empresa.

Para Martínez y Cegarra (2014) define un subproceso como:

Procesos de menor jerarquía, debido a que, bien de manera individual o colectiva, estos también hacen uso de los recursos transformándolos o añadiéndoles valor dentro del sistema de gestión. Son parte que se encuentran bien definidas en un proceso. La identificación de estos pueden ser de gran ayuda para aislar problemas que puedan surgir y dan lugar a diferentes tratamientos dentro de un mismo proceso.

Partiendo de lo antes mencionado, los subprocesos, son un elemento fundamental de las fases de transformación en los sistemas de entrada y salida de la productividad de la compañía y/o institución debido a que estructura los ciclos de operaciones en magnitudes mínimas y así estimarlas y transformarlas en un sentido amplio de capacidad gerencial.

El mapa de procesos

Por consiguiente, se definió que el mapa de procesos es la representación gráfica de la estructura de procesos que conforman el sistema de gestión, permite a una organización identificar los procesos y conocer la estructura reflejando las interacciones entre los mismos (Beltrán, 2016). Tal como se ha escrito, el mapa de procesos tiene como objetivo estratégico mostrar el funcionamiento y desarrollo de los procesos integrales de una empresa, de acuerdo a lo citado, son de gran importancia para la gerencia ya que determina los procesos referidos a las tareas de la institución, identificando quienes lo llevan a cabo y cómo interactúan unos con otros, refleja así mismo, las entradas y salidas de cada procedimiento interno en relación a la satisfacción del cliente en base a los objetivos y metas deseadas.

Utilidad del mapa de procesos

Las funciones y utilidad del mapa de procesos son diversas entre las que más se destacan según la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (s. f, p.9) se encuentran las siguientes:

- Concretar los objetivos de cada área que conforma la organización.
- Alinear los objetivos de cada departamento con las metas de la empresa y/o institución.
- Establecer y adecuar funciones de cada uno de los empleados considerando las habilidades y destrezas.
- Enaltecer el trabajo de cada empleado por departamento.
- Fortalecer la comunicación asertiva.
- Diagnosticar, analizar y solventar las necesidades de los clientes.
- Reducir el número de errores y gestionar proyectos que conlleven a mejoras continuas.

Tipologías del mapa de procesos:

Beltrán (2016) brevemente expuso que la norma ISO 9001:2015 explica que la tipología del mapa de procesos contiene lo referido a mejoras que se deben producir en una empresa al fortalecer las actividades que han generado errores e insatisfacción al cliente, estas son:

Procesos estratégicos: Son los que contemplan los procesos establecidos por la gerencia definen la visión y misión organizacional de la empresa, destacando pautas, normas y reglamentos internos.

Procesos operativos y claves: Incorporan, los procesos operativos que convergen estratégicamente con los servicios que presta la empresa y/o institución.

Procesos de apoyo y soporte: Trata de los procesos que están vinculados directamente con cubrir y/o satisfacer las necesidades del cliente, donde están involucrados los departamentos que prestan asistencia tecnológica y capacitación del personal que labora en la empresa, como se muestra en la figura 6.



Figura 5: Modelo para la agrupación de los procesos en el mapa de procesos (ejemplo II). Tomado de “Guía para una gestión basada en procesos”, por Beltrán (2016).

Descripción de los procesos

Ahora bien, para Beltrán (2016) la descripción de los procesos:

Tienen como finalidad determinar los criterios y métodos para asegurar que las actividades que comprende dicho proceso se llevan a cabo de manera eficaz, al igual que el control de este. Se centra en las actividades, así como en todas aquellas características relevantes que permiten el control de estas y la gestión del proceso (p.25).

La descripción de las actividades de un proceso, se planifican y se ejecutan mediante un diagrama, donde se visualizan las actividades de una forma interrelacionada unas con otras, donde las tareas se vinculan en cada proceso. Por consiguiente, la descripción, muestra de manera detallada la posible alternativa o selección de un proceso y de las generalidades que presenta en la operatividad del sistema que lleva a cabo, figura7.

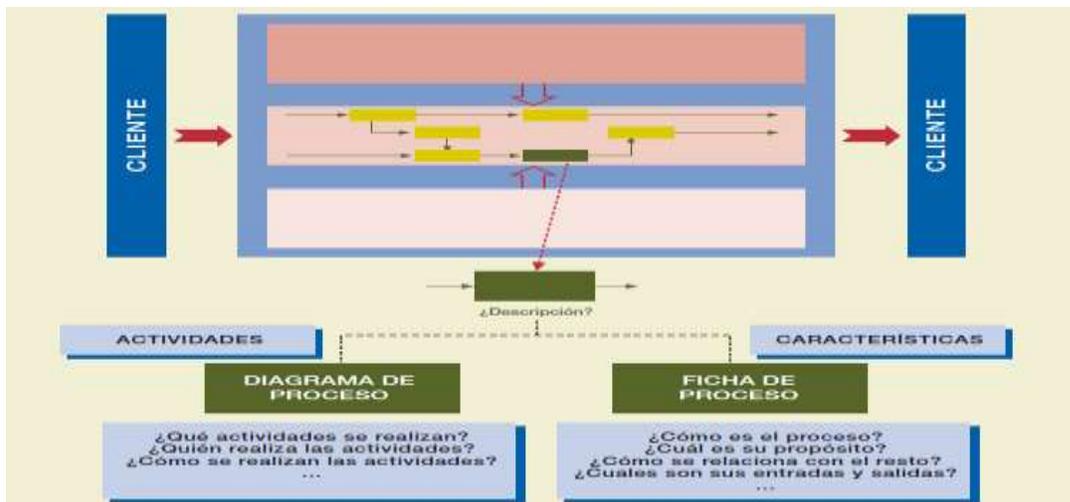


Figura 6: Esquema de descripción de procesos a través de diagramas y fichas. Tomado de “Guía para una gestión basada en procesos”, por Beltrán (2016).

En cuanto a la descripción de las actividades del proceso se la mencionó como: Aquella que facilita la interpretación de las actividades en su conjunto, debido a que se permite una percepción visual del flujo y la secuencia de las mismas incluyendo las entradas y salidas necesarias para el proceso y los límites del mismo (Beltrán, 2016). Lo relevante es el vínculo de las actividades y tareas con los responsables de su ejecución, ya que esto permite reflejar, a su vez, como se relacionan los diferentes actores que intervienen en el proceso.

Por lo descrito, se puede resumir que la descripción de las actividades del proceso se establecen de manera minuciosa y detallada la información necesaria de cada alternativa de proceso y de todos sus componentes, generalidades, ventajas, desventajas y limitantes para su operatividad.

La mejora de los procesos

En efecto, Beltrán (2016), afirmó que:

Los procesos deben ser analizados con el fin de conocer las características y la evolución de los procesos. De este análisis de datos se debe obtener la información relevante para conocer:

1° Qué procesos no alcanzan los resultados planificados.

2° Dónde existe oportunidades de mejorar (p.70).

En consecuencia, lo antes citado, explica que cuando un proceso no logra sus metas la organización tiene el deber de realizar las correcciones y análisis para cambiar y asegurar que las salidas del proceso sean conforme a las variables de control, para que las actividades alcancen los resultados planificados, por tanto, la necesidad de mejorar un proceso radica en la capacidad que se tiene a nivel de gerencia y/o dirección para cumplir con los requisitos de oportunidades de mejora, es decir, para aumentar la eficacia y/o eficiencia de los procesos.

Administración por proceso

Para Figueroa (2018), la administración por proceso es aquella que:

Se fundamenta en identificar, definir y mejorar los procesos de una empresa. Su importancia radica en que proporciona una visión integral e interrelacionada de la contribución que tiene cada departamento en la gestión de la empresa. Por tanto, se deja a un lado la visión de sí lo que frecuentemente se encuentra en las empresas para implementar la administración interfuncional a través de la mejora y optimización de proceso (p.27).

Sobre la base de lo expuesto, se explica que en toda institución mediante la planificación, organización y utilización de las herramientas administrativas, pueden alcanzar objetivos que cubran las necesidades del mercado, estableciendo habilidades guiadas por el conocimiento aplicado en diversas situaciones que contemplan, planes de acción estratégicos mediante tareas estructuradas y definidas que pueden direccionar, controlar y aumentar la productividad de la empresa y la competitividad en el mercado dentro del mundo globalizado dándole valor a entradas que incluyen procesos claves que satisfacen al cliente y, que por ende, se transforman en una salida o resultado.

Requisitos para realizar la gestión por procesos

En la gestión por procesos, según Fernández y Ramírez (2017) se debe realizar lo siguiente según la norma ISO 9001:2015:

- a) Identificar los procesos necesarios para el sistema de Gestión de Calidad y su aplicación a través de la organización.
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- c) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficientes.
- d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos (p.21).

Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.

Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

De acuerdo con los requerimientos antes mencionados, se estima la interacción de la gestión por procesos en la determinación de los requisitos de las tareas seguras y útiles para las mejoras continuas en el cumplimiento de las etapas de proyectar, crear, examinar y proceder en la medida que los procedimientos sigan las fases de manera útil en la naturaleza administrativa de la empresa, bajo la responsabilidad de todos los que laboran en la gerencia.

Pasos para aplicar la gestión por procesos.

De acuerdo a la Guía de Calidad (2018), los pasos a seguir en la gestión por procesos son:

Compromiso de la dirección: la dirección tiene que ser consciente de la necesidad de esta sistemática de gestión por procesos. El factor crítico en este punto es la necesidad de formarse y capacitarse para dirigir el cambio.

Sensibilizar, educar, entrar: el Equipo Directivo recibe formación relativa a la gestión por procesos. Se basa en conseguir que todos los empleados de la empresa y/o institución se sientan comprometidos en estos procesos y no se sientan obligados.

Identificar procesos: A partir del análisis de todas las interacciones con los clientes externos se realiza un inventario de los procesos.

Clasificar: entre los procesos que hemos identificados, cuáles son claves, los estratégicos y los de apoyo. Se crea una matriz multicriterio para identificar cuáles son claves.

Relaciones: establecer una matriz de relaciones entre procesos (unos son para instrucciones, información, comparten recursos, equipos, etc.).

Mapa de progresos: diagramas en bloques de todos los procesos que son necesarios para el sistema de gestión de calidad.

Alinear la actividad a la estrategia: los procesos claves nos van a permitir implantar de forma sistemática nuestra política y estrategia. Se crea una matriz de doble entrada con los objetivos estratégicos y los grupos de interés.

Establecer en los procesos unos indicadores de resultados: las decisiones se tienen que basar en información sobre los resultados alcanzados y las metas previstas, que nos permitirán analizar la capacidad de nuestros procesos y sistemas; así como saber el cumplimiento de las expectativas de nuestros grupos de interés y compararnos con los rendimientos de otras organizaciones.

Realizar una experiencia piloto: para desarrollar la implementación, concentramos los esfuerzos en un área piloto. Hay que establecer un criterio de selección.

Ciclo PDCA para mantener resultados: utilizamos esa metodología en el área piloto escogida. Tras haber conseguido la dinámica de mantenimiento en ese proceso clave, elegimos otros y se amplía el área de actuación.

Atendiendo a lo antes expuesto, se describe que implementar los procesos de gestión requiere de una evaluación de la empresa y/o institución, donde se analicen los enfoques por procesos indicando los elementos desde el punto de vista estratégico de la empresa, en efecto evaluando los indicadores de rendimiento administrativo para así, rediseñar en el ámbito operacional e impulsar la recuperación y progreso en las debilidades detectadas en el desarrollo de las fases de integración externa e interna de los procesos, de igual manera explica la necesidad de aplicar cambios continuos donde se valoren y controlen los indicadores y se monitoreen los procesos implementados.

Elementos de la gestión por proceso

Con la finalidad de reconocer los elementos de la gestión por procesos Herrera (2015), los indica como:

Las entradas que se definen como la materia prima de un producto donde nace la compra o logística de un bien o servicio, continua con los criterios del personal a conseguir cumplir con las necesidades presentadas de acuerdo a las instrucciones impartidas y a las competencias asignadas por parte de la persona encargada en la operación desde donde se parte para realizar un todo, luego continua hacia el proceso de transformación o actividades de soporte quienes dan el valor agregado, lo pueden realizar personas, maquinarias, equipos y al culminar se le denomina las salidas que son los resultados obtenidos de lo elaborado o la meta conseguida (p.31).

A saber, todas lo antes citado, demuestra que una institución tiene como objetivo satisfacer las necesidades de los clientes, inquietudes y expectativas, por lo que se observa que las entradas de un proceso son en su máxima expresión las salidas de otros, y estos a su vez las entradas de otros. En este sentido el servicio que sigue una planificación de acuerdo a principios y elementos tales como: personas, procedimientos servicios y recursos que inciden en la satisfacción de las necesidades del cliente, en primer lugar; definir la estructura a través de objetivos y metas que se desean alcanzar en un tiempo determinado; en segundo lugar, se analizan los procesos internos, planificación y actividades para la operación de los procesos; en tercer lugar; establecer funciones del personal de acuerdo a asignaciones por habilidad, los cuales son de vital importancia para fortalecer la calidad del servicio, en cuarto lugar; coordinar el flujo de comunicación con respeto a las responsabilidades por departamento, por último, la documentación requerida para los procesos operativos de la organización. Atendiendo a las consideraciones expuestas, Jácome (2016), describió que los elementos de la administración por proceso constituyen el instrumento que permite recoger de manera adecuada y representativa la información relevante respecto a los resultados que obtiene, de forma que permite determinar su capacidad y eficacia así como su eficiencia. De esta manera, cabe destacar que los elementos de un proceso entendidos desde la gestión de calidad y sus características tienen como finalidad formar parte de un conjunto de actividades básicas para la adquisición de un resultado satisfactorio, planificar las actividades por proceso, considerar los recursos disponibles, la apertura de proyectos y las solicitudes de los clientes.

Objetivos de la gestión por procesos

Según la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo internacional (s. f, p.9).

Definir el flujo de operación clave para el proceso.

Disminuir la respectividad de las actividades.

Optimizar el empleo de los recursos utilizados.

Evitar la burocracia administrativa.

Fortalecer constantemente las actividades planificadas y ejecutadas.

Visión de proceso (pertenencia a la organización) (Agencia de los Estado Unidos para el desarrollo, 2017)

Ventajas de la adopción de la gestión por procesos.

Según la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo internacional (s. f, p.9).

Presta atención a los requerimientos del cliente.

Establece que los servicios contengan todas las características especificadas por el cliente.

Permite visualizar el valor agregado al proceso por cada actividad planificada.

Contempla la transformación de los procesos para establecer la mejora continua.

Sigue lineamientos con la función, misión y visión de las instituciones para la identificación de procesos y despliegues de los mismos.

Planifica esfuerzos globales para la continuidad de los procesos (Agencia de los Estado Unidos para el desarrollo, 2017).

Modelo de cliente-Indicador-Mejora Continua (CPIMC)

De igual forma, la mejora continua, es la actividad constante y recurrente que permite incrementar la capacidad operativa para llevar a cabo los requisitos ISO 9001:2015 que va orientado a la satisfacción del cliente, como lo demuestra en la figura 8.

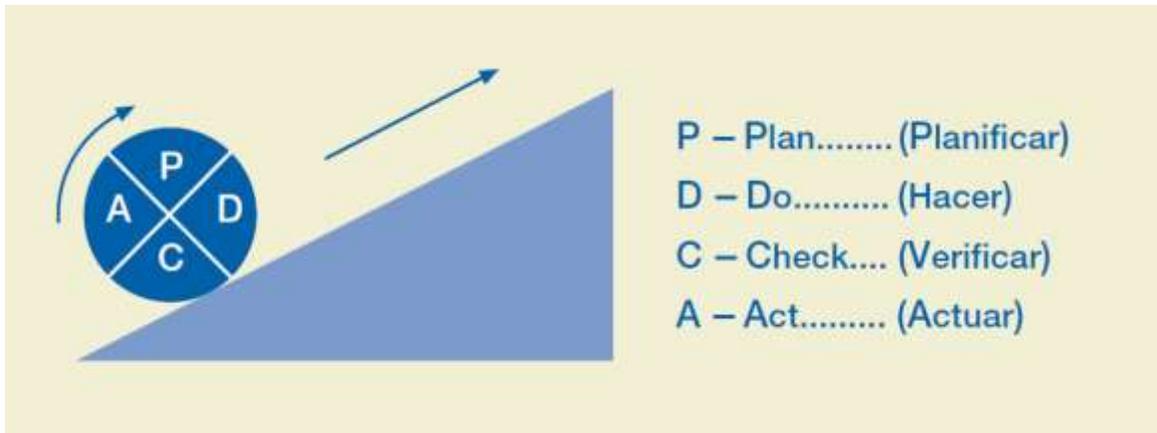


Figura 7: El sistema de gestión como herramienta para alcanzar los objetivos. Tomado de “Guía para una gestión basada en procesos”, por Beltrán (2016).

Lo observado simultáneamente en el gráfico de Ciclo de Mejora Continua, destaca cuatro pasos amplios y consensuados que determinan la mejora continua en los procesos (Beltrán, 2016):

1° Planificar (P): Se refiere a la planificación que se desea alcanzar considerando los objetivos de las tareas requeridas para el logro de los mismos con su respectivo plan de acción.

2° Hacer (D): Es la acción diaria y paso a paso de ingreso de información que permite a posterior la verificación de actividades y tareas cumplidas.

3° Verificar (C): En este nivel del gráfico, se visualiza el establecimiento de las acciones y la consolidación de los mismos para alcanzar lo establecido.

4° Actuar (A): De acuerdo al nivel anterior en el presente se ejecutan las correcciones requeridas y transforman las mejoras realizadas en una forma estable para poder implementar la actualización del proceso (Beltrán, 2016).

Sobre la base de lo expuesto, se puede inferir que es de gran utilidad aplicar paso a paso los diversos diagramas o esquemas para aplicar CPIMC, de manera que se pueda aplicar en una empresa o institución la gestión por procesos (Nacional Financiera, 2016.)

Mejora Continua y la estabilidad de los procesos

Cabe señalar que Beltrán (2016), expuso que la estabilidad de los procesos se establecen cuando en un proceso se aplica el ciclo de mejora continua (PDCA o PHVA), se acoplan una serie de acciones que permiten ejecutar el proceso de forma que la capacidad del mismo aumente (p.47). En consecuencia, la mejora continua fortalece los procesos operativos determinando la necesidad de estudiarlos y analizarlos para el máximo aprovechamiento y optimización de los mismos, a su vez, mejorar en el desarrollo de los procesos a través de técnicas y estrategias para identificar, definir, analizar y controlar la operatividad en los cuales se consoliden indicadores de control y establecimientos de objetivos a alcanzar, de manera visual se muestra en la figura 9.

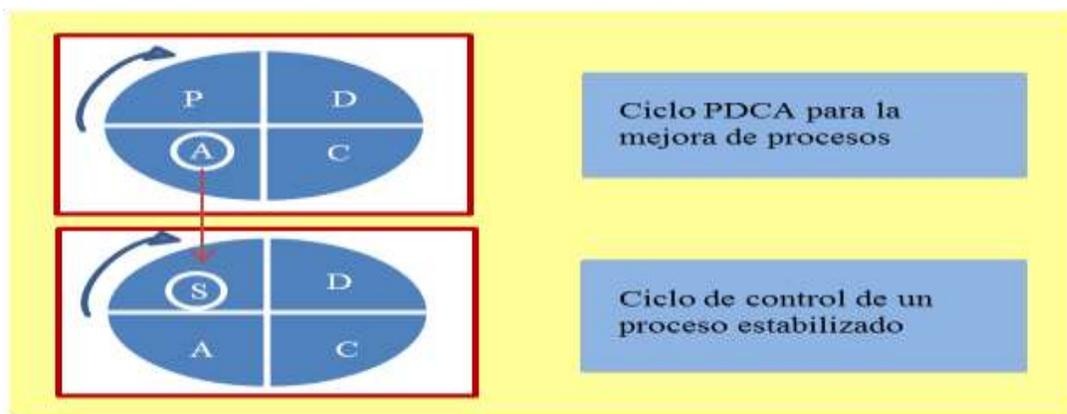


Figura 8: Modelo de mejora continua y estabilización de los procesos. Tomado de “Guía para una gestión basada en procesos”, por Beltrán (2016).

Marco Legal

Dentro de este marco, se presenta las bases legales, donde se exponen políticas administrativas a nivel nacional y local, así mismo, se distinguen las leyes y normativas requeridas para fortalecer el trabajo de investigación y dar respuestas a requerimientos de gestión administrativa requeridos por los cambios globales. De allí pues, que el presente trabajo en el contexto legal está representado por los diferentes documentos que le

confieren carácter legal y sustentación jurídica tales como; la Constitución de la República del Ecuador expedida por la Asamblea Constituyente 2008, Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES). Modelo de Evaluación Institucional de Universidades y Escuelas Politécnicas 2018, Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), Estatutos de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Reglamento del Subsistema de Investigación, Reglamento de los Institutos de Investigación e Innovación, Laboratorios y Grupos de Investigación de la UCSG y Resolución Administrativa N° 005-2017.

Constitución de la República del Ecuador expedida por la Asamblea Constituyente del 2008.

Se puede resumir a continuación que la Constitución de la República del Ecuador del 2008, es la norma jurídica vigente del Ecuador, garante en materia de derecho a la educación específicamente en resguardo a la libertad de creación e investigación científica, asume el compromiso de permitir bajo el carácter legal y como órgano político; controlar y regular los procesos de adaptación de los habitantes bajo sistemas determinados como un todo, donde se comprende que todos los habitantes ecuatorianos deben ser educados bajo la calidad de vida, atendiendo a las características del ser, conocer, hacer y convivir en ambientes sanos y decisivos para el desarrollo y avance de los conocimientos científicos dentro del nuevo modelo de estado constitucional de derecho y justicia (Constitución de la República del Ecuador, 2008). Por lo que expresa al respecto:

Art. 26.- La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la

responsabilidad de participar en el proceso educativo (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

En consecuencia, el artículo responde a las obligaciones del Estado en materia educativa, donde se evidencia la educación como un derecho ineludible y el espacio que brinda para la participación armónica con la vida del ser humano. Entendiendo desde la dinámica de los Institutos de Innovación e Investigación de la UCSG es fortalecer las actividades científicas que se promueven como un área prioritaria de inversión y capacitación, en los múltiples espacios.

Art. 27.- La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia, incluyente y diversa, de calidad y de calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar.

La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Ciertamente, el artículo establece que la educación debe ser vista desde la excelencia y bienestar de la sociedad, motivo por el cual se centra en el ser humano como punto de partida que abarca desde lo general a lo particular. Para ello, en los Institutos de Innovación e Investigación de la UCSG se propone fortalecer este derecho básico al fomentar la investigación educativa a través de proyectos de investigación científica y la divulgación de sus resultados, teniendo como alcance un nuevo modelo de gestión por proceso donde el

docente investigador de respuestas a la sociedad al desarrollar elementos constitutivos de la educación para el buen vivir.

Por consiguiente, la Constitución de la República del Ecuador (2008) expresa en los siguientes artículos el reconocimiento, la importancia y el desarrollo de la ciencia, tecnología y saberes ancestrales.

Art. 385.-El sistema nacional de ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales, en el marco del respeto al ambiente, la naturaleza, la vida, la cultura y la soberanía, tendrá como finalidad:

Generar, adaptar y difundir conocimientos científicos y tecnológicos.

Recuperar, fortalecer y potenciar los saberes ancestrales.

Desarrollar tecnologías e innovaciones que impulsen la producción nacional, eleven la eficiencia y productividad, mejoren la calidad de vida y contribuyan a la realización del buen vivir.

De modo que, el artículo señala que los conocimientos científicos, tecnológicos y de innovación, generan el avance de un país, puesto que instruye a la sociedad en una educación de asistencia social y de aprendizajes significativos oportunos y por ende preventivos en los principios éticos fundamentales como solución requerida en la ciencia en el marco del respeto a la vida y a su vez a la sociedad.

Art. 386.- El sistema comprenderá programas, políticas, recursos, acciones e incorporará a instituciones del Estado, universidades y escuelas politécnicas, institutos de investigación públicos y particulares, empresas públicas y privadas, organismos no gubernamentales y personas naturales o jurídicas, en tanto realizan actividades de investigación, desarrollo tecnológico, innovación y aquellas ligadas a los saberes ancestrales.

El Estado a través del organismo competente, coordinará el sistema, establecerá los objetivos y políticas, de conformidad con el Plan Nacional de desarrollo, con la participación de los actores que lo conforman.

Art. 387.- Será responsabilidad del Estado:

Facilitar e impulsar la incorporación a la sociedad del conocimiento para alcanzar los objetivos del régimen de desarrollo.

Promover la generación y producción de conocimiento, fomentar la investigación científica y tecnológica, y potenciar los saberes ancestrales, para así contribuir a la realización del buen vivir, al sumak Kawayay.

Asegurar la difusión y el acceso a los conocimientos científicos y tecnológicos, el usufructo de sus descubrimientos y hallazgos en el marco de lo establecido en la Constitución y la ley.

Garantizar la libertad de creación e investigación en el marco del respeto a la ética, la naturaleza, el ambiente, y el rescate de los conocimientos ancestrales.

Reconocer la condición de investigador de acuerdo con la ley.

Con respecto a los artículos mencionados, se deduce que el sistema de educación está sustentado por programas donde se incorporan universidades y sus institutos y/o centros de investigación con el fin de apoyar las actividades de investigación, como es en el caso de los Institutos de Innovación e Investigación de la UCSG, donde se fortalece al docente investigador de acuerdo con lo establecido en la ley promueve la investigación científica, la innovación y la tecnología.

Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 (Universidad Católica de Santiago, 2017)

En lo que se refiere al Plan Nacional de Desarrollo como principio constitucional basado en el núcleo del ser humano como mundo holístico, se proyecta con acciones que elevan la calidad de vida, siendo la educación uno de los componentes vitales que impulsa el fortalecimiento de las habilidades humanas, donde los procesos educativos constituyen la instrucción a las personas con amplios conocimientos en el ámbito científico. Es así como en el Eje: 1 Derechos para todos durante toda la vida; sustenta la educación superior del país, permitiendo la formación técnica y tecnológica y superior potenciando la formación de cuarto nivel al interrelacionarla con los Institutos de Educación Superior (IES) (Plan Nacional de Desarrollo, 2017-2021).

El Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES). Modelo de Evaluación Institucional de Universidades y Escuelas Politécnicas 2018.

En lo que concierne a este modelo de evaluación en su numeral 3, refiere a lo siguiente:

El criterio de investigación evalúa la organización e institucionalización de los grupos, objetivos, proyectos y actividades de investigación, así como los resultados obtenidos. La investigación siendo una función sustantiva de las universidades y escuelas politécnicas, debe organizarse, planificarse y ejecutarse considerando los objetivos institucionales, asegurando una estructura y la disponibilidad de recursos económicos y tecnológicos que propendan crecientes niveles y calidad en los resultados obtenidos; en particular, debe considerar: la disponibilidad del talento humano de acuerdo a sus características, la estructura organizativa institucional (en particular la oferta académica de posgrado).

Finalmente, la institución debe evidenciar sus resultados de la investigación acorde a sus

líneas de investigación institucionales y los mecanismos propios que le garantizan la rigurosidad académica de la producción de sus obras relevantes (CACES 2018, p. 16).

Sobre la base de lo antes expuesto, cabe hacer notar que los criterios de investigación sostienen la demanda de proyectos que den soluciones a los problemas socio-económicos y de salud de la sociedad, con los principios éticos que forman parte de la investigación científica, caracterizados por los nuevos paradigmas que fomentan nuevas nociones con técnicas adecuadas al proceso de investigación, donde la experimentación de cada trabajo, se constata por los Institutos de Innovación e Investigación de la UCSG mediante resultados seguidos por tareas planificadas dadas por la capacidad de los científicos al demostrar teorías, leyes comportamientos de causa-efecto de fenómenos.

Ley Orgánica de Educación Superior (LOES)

En esta sección, se evidencia que la LOES fija un ámbito conceptual para el desarrollo de la educación superior con el objetivo de promover la evolución y transformación del sistema consolidando instituciones de calidad pedagógica, formativa, constructiva y didáctica alineada con los componentes del buen vivir o del sumak Kawsay. Con esta finalidad la LOES (2010) dispone los estatutos que fijan la educación superior caracterizados por el pensamiento científico donde se estructura y se organizan políticas de formación profesional, proyectos de investigación científicos y tecnológicos con alineación y de apoyo nacional e internacional, para así, impartir educación de calidad fundamentada por los conocimientos científicos, que permitan a través de programas y proyectos dar respuestas a situaciones y asuntos de interés social en base a los diversos enfoques académicos. En otras palabras, se puede describir que esta ley fortalece en esencia la estructura organizativa de educar para transformar en el pensamiento científico, en tanto

que especifica principios, garantías y derechos en la construcción académica y profesional con percepciones científicas y humanistas.

Siguiendo la línea de pertinencia la LOES (2010) desde la autonomía, detalla en el artículo 18 “La independencia para que los profesores e investigadores de las universidades y escuelas politécnicas ejerzan la libertad de cátedra e investigación”.

De igual manera la LOES (2010) en el artículo 146, menciona que la investigación está respaldada por los programas de estudio, donde el Estado se hace garante de acuerdo a la Carta Suprema de la libertad de investigar con autonomía y responsabilidad de sus autores.

Estatutos de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

En consecuencia de lo antes indicado en los Estatutos de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (2016) determina en el artículo tres las responsabilidades sustantivas de la UCSG con relación a la “producción de conocimiento científico y tecnológico, así como la gestión del conocimiento y los saberes de manera ética, crítica y prospectiva para la solución de los problemas de la sociedad, el desarrollo humano y la institucionalidad democrática”.

Reglamento de Investigación UCSG

Por tanto, se despliega como soporte a lo determinado anteriormente el Reglamento de Subsistema de Investigación de la UCSG (2016), el cual tiene como misión “Promover y consolidar una cultura de investigación en la UCSG a través de la generación del conocimiento científico, básico y aplicado, para contribuir al desarrollo integral y sustentable del Ecuador”, y cómo parte de las políticas establece:

Multidisciplinariedad e interdisciplinariedad de enfoques en las investigaciones y proyectos desarrollados.

Promoción de la sistematización didáctica en todos los proyectos de investigación.

Promoción de la cultura de investigación.

Fortalecimiento de competencias de los investigadores, docentes, estudiantes y personal de apoyo para la investigación.

Revisión permanente de los procesos de investigación para asegurar estándares de calidad científica.

Articulación de la investigación entre las facultades, carreras, programas, institutos y centros de investigación.

Articulación de la investigación con el subsistema de posgrado.

Articulación de la investigación con el subsistema de investigación del conocimiento y el entorno.

Socialización de los resultados de las investigaciones realizadas en medios de difusión calificados.

Gestión administrativa y financiera para desarrollar la investigación.

Rendición de cuentas de la investigación desarrollada con fondos asignados al SINDE y de los planes elaborados, al Vicerrectorado de Investigación y Posgrado, y a las diferentes unidades y subsistemas.

Reglamento de los institutos de investigación e innovación, laboratorios y grupos de investigación de la UCSG.

Con la base establecida en el Reglamento del Subsistema de Investigación de la UCSG se constituye el instrumento legal, técnico y práctico para la planificación, ejecución y evaluación de los proyectos a través Reglamento de los institutos de investigación e innovación, laboratorios y grupos de investigación de la UCSG (2016, pág.3) que establece:

Artículo 2.- De los Institutos de Investigación e Innovación

Los institutos de investigación e innovación son unidades académicas-administrativas adscritas al Vicerrectorado de investigación y Posgrado de la UCSG encargada de la ejecución de proyectos de investigación y desarrollo científicos, tecnológicos y humanísticos, y de la prestación de servicios técnicos especializados en las ramas de las ciencias propias de los dominios de la UCSG. Sus actividades se enmarcarán en los lineamientos establecidos por el Consejo Universitario, el Vicerrectorado de Investigación y Posgrado, y el Consejo de Investigación.

Artículo 3.- Los Institutos de Investigación e Innovación de manera específica tendrán como objetivos:

Realizar estudios de investigación de acuerdo con los dominios científico-tecnológico-humanistas de la UCSG y las líneas de investigación aprobadas por el Consejo Universitario, las líneas de investigación definidas por la Secretaría de Educación Superior Ciencia y Tecnología (SENESCYT) y los planes de desarrollo, estatal y regionales.

Analizar científicamente con visión global, multidisciplinaria y multisectorial, los problemas nacionales y regionales, buscando causas y posibles soluciones a fin de dar respuestas a las necesidades más apremiantes de la sociedad.

Ciertamente, los artículos expuestos, ordenan que la UCSG brinde servicios académicos y administrativos con todos los institutos que lo conforman, indicando las tareas específicas que desarrollan cada uno de ellos, de acuerdo a los dominios científicos-tecnológicos-humanístico, de igual modo, se estructura la percepción de las realidades por cada trabajo, cada gremio establece el marco de referencia para formalizar el proceso de investigación.

Ante lo expuesto, los Institutos de Innovación e Investigación de la UCSG, tienen como objetivo, inspirar, motivar, impulsar e integrar a los docentes investigadores para que

realicen trabajos de investigación bajo el rigor científico, con un alto grado de profesionalismo y con resultados de impacto.

Resolución Administrativa N° 005-2017

En lo concerniente a la resolución, el presente trabajo adquiere relevancia por cuanto trata de organizar administrativamente el desarrollo de los proyectos de investigación de la UCSG, siendo esta resolución la herramienta legal de trabajo de los procesos operativos dentro de los Institutos de Innovación e Investigación de la UCSG, ya que se alinea a las fuentes que emiten dichas decisiones educativas, donde a través de ordenes emitidas por el Vicerrectorado de Investigación y Posgrado se establecen las responsabilidades, por cuanto tiene como objetivo detallar, desarrollar o complementar y /o regular los procesos administrativos.

Cabe destacar que uno de los procesos de los Institutos de Innovación e Investigación de la UCSG que se siguen de acuerdo a lo ordenado por la Resolución Administrativa N° 005 (2017) son:

De la formulación de los proyectos de investigación; dispone de la relación de los investigadores adjuntos, participación máxima por proyectos, determinar las regulaciones del Subsistema de Investigación y Desarrollo (SINDE), de la duración mínima de proyectos, lo concerniente a la modalidad, operacionalización de los montos del proyecto, seguimiento y control de número de artículos por año.

Del presupuesto del proyecto de investigación; analizar y evaluar los montos mensuales por honorarios, definir y estructurar los servicios básicos, generales, viáticos y subsistencia de los viajes al exterior e interior, así mismo, tiene como deber dentro de las operaciones administrativas, el mantenimiento y reparación de los equipos a utilizar en el trabajo de investigación científica, arrendamiento de bienes, contratación de estudios e

investigaciones, realizar especificaciones de activos fijos, gastos de informática, suministros y materiales.

De la aprobación de los proyectos de investigación; verificar la normativa vigente para la aprobación de los proyectos a los diferentes institutos y consejos de investigación.

Del cierre o término de proyectos de investigación; realiza procesos referidos a los requerimientos exigidos para que el proyecto sea considerado como concluido, así mismo, transferir al departamento de publicaciones correspondientes y finalmente el cierre total del proyecto.

En resumen, se organizó el primer capítulo del presente trabajo, mediante la estructura del marco teórico conceptual; donde se analizaron teorías de gestión por procesos que dan respuestas al objetivo general del proyecto, así mismo se muestran tablas y figuras que permiten la administración de las instituciones desde el ámbito estratégico hasta el operacional, seguidamente se estableció el marco conceptual en el cual se describieron conceptos claves que guardan relación directa con el tema de interés y para concluir, el marco legal en esta sección se proporcionaron basamentos jurídicos que rigen y sustentan el trabajo de investigación. A continuación, se presenta el Capítulo II, referido al marco referencial como eje del proyecto, donde se exponen trabajos relacionados con el objeto de estudio.

Capítulo III

Marco Metodológico

El presente capítulo, hace referencia a los procesos que dan paso para responder a los supuestos presentados en el planteamiento del problema y los objetivos. La investigación tiene un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), con su respectiva tarea de operacionalización de variables. Está organizado de manera lógica, y se considera el desarrollo sistemático del proceso donde se comprueba la hipótesis y con ello se alcanzan los objetivos establecidos. El diseño de la investigación está fundamentado en el nivel descriptivo no experimental transversal, sustentado en un estudio descriptivo de diseño de campo, y presenta un diseño de estudios cualitativos que están relacionado con varios diseños. El trabajo de investigación se realizó en la UCSG con docentes-investigadores registrados en el Sub sistema de investigación y Desarrollo (SINDE) de los cinco institutos de investigación e innovación en el periodo 2018 semestre B.

Variable Independiente.

VI=Gestión por proceso.

Según Bernal (2014, p.139) califica la variable independiente es aquel aspecto, hecho, situación, rasgo, etcétera, que se considera como la -causa de- en una relación entre variables. Como se puede inferir, lo antes mencionado indica que la constante no necesita de otra variable como la dependiente o interviniente. Así pues, se determina la variable independiente como la base fundamental de la investigación, tiene la capacidad de ser manipulada y medida por el investigador. Es por esta razón que en el presente trabajo la variable independiente está identificada: Gestión por procesos, por ser este concepto el origen de la situación planteada en el proyecto, el cual requiere estudiar y dar respuesta conjuntamente con los factores que afectan la administración operativa de los institutos de

innovación e investigación de la UCSG, todo ello, en virtud de dar respuestas y soluciones a los procesos organizacionales. Tal como se ha visto el grado en el cual se va a interferir la variante, es de ausencia por cuanto existe debilidad en la gestión por procesos de los institutos antes mencionados.

Variable Dependiente.

VD=Percepción.

Como complemento al proceso de investigación, se describe la variable dependiente, lo que para Bernal (2014, p.139) es el resultado o efecto producido por la acción de la variable independiente. Como resultado, esta variable es medible, más no puede ser manipulada, su estructura se caracteriza por la consecuencia que genera el manejo de la variante auxiliar o adjunta como lo es en el caso del presente proyecto, la variable dependiente (percepción) va a cambiar de acuerdo a la transformación que produzca en efecto y causa la manipulación de la variable independiente (gestión por procesos).

De todas las consideraciones realizadas sobre las variables, se determina que tanto la independiente como la dependiente son esenciales en los procesos de investigación ya que, mediante estas variantes se comprueban y se definen inquietudes y percepciones de los hechos estudiados partiendo de interrogantes, hipótesis, teorías y metodologías para identificar los cambios y así obtener resultados satisfactorios.

Operacionalización de las variables

Tabla 2.
Operacionalización de las variables

Objetivo específico	Evaluar la percepción docente acerca de los procesos de investigación científica en los Institutos de Investigación e Innovación de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil				
	Objeto nominal	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Preguntas
Percepción de los docentes en los procesos de investigación científica en los Instituto de Investigación e Innovación de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil	Procesos de investigación	Es la acción, conocimiento y efecto que se percibe acerca de los procesos de investigación científica	Percepción	Percepción docente	1-2-3-4
				Satisfacción de necesidades	5-6-7
				Eficiencia y eficacia	8-9-10
Contextualizar la gestión de los procesos	Gestión por procesos	Es el conjunto de actividades que mutuamente se relacionan e interactúan entre sí, y a su vez convierten elementos de entrada en resultados	Calidad de los procesos	Calidad del proceso	11-12-13-14
				Procesos administrativos	15-16-17
				Sistema de gestión	18-19-20
Diseñar	Elaboración diseño de modelo de gestión por procesos	Es la elaboración de figuras que determinan los flujos de un proceso	Modelo de gestión por proceso	Encuesta	21

Adaptado de "Metodología de la Investigación", por Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Método de investigación

Se requiere en todo proceso de investigación establecer los procedimientos que se deben llevar paso a paso como condición necesaria para estudiar el fenómeno que se desea

investigar bajo el conjunto de aspectos operativos, para ello, el trabajo se sustenta en el método inductivo de acuerdo a Bernal (2014, p.60):

Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría.

Población y muestra

Población

Para efectos del trabajo, se hace necesario conocer el número de unidades que conforman la investigación. Al respecto (Hernández et al., 2014, p.174) la definen como el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones, por lo que la población de estudio está conformada por 104 docentes investigadores de la UCSG-SINDE.

Muestra

El estudio estuvo representado por una muestra de 82 docente investigadores, con una confianza del 95% y una precisión de +/- 5 unidades porcentuales, un porcentaje poblacional que previsiblemente será de alrededor del 50%. El porcentaje de reposición necesaria se ha previsto del 0%. De esta manera se entiende que la muestra de acuerdo a Hernández et al (2014, p.175) es un subgrupo de la población.

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

- n** = Tamaño de la muestra a buscar
- N** = Tamaño de la población o universo
- Z** = Parámetro Estadístico que depende de N
- p** = Probabilidad de que ocurra el evento estadístico
- q** = (1-p) = Probabilidad de que ocurra el evento estadístico
- e** = Error de estimación máximo aceptado

Nivel de confianza	Z _{alfa}
99.7%	3
99%	2,58
98%	2,33
96%	2,05
95%	1,96
90%	1,645
80%	1,28
50%	0,674

Parámetro	Insertar valor
N	104
Z	1.96
p	50%
q	50%
e	5%

Desarrollo de la fórmula

$$= C13 * (C14 * C14) * C15 * C16$$

$$= ((C17 * C17) * (C13 - 1)) + ((C14 * C14) * C15 * C16)$$

Tamaño de la muestra

"n" = 82

Técnica e instrumentos de recolección de la información

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos se definen como las diversas formas de adquirir toda la información necesaria para el estudio de un tema específico. La técnica de la investigación se dirigió a los cinco institutos de Investigación e Innovación de la UCSG, se estableció un primer acercamiento con la dirección del Subsistema de Investigación y Desarrollo (SINDE) y luego con los directores de cada instituto de Investigación e Innovación para que facilitarían las bases de datos de los docentes investigadores para aplicar el cuestionario.

Instrumento de investigación

El instrumento de investigación, es el recurso que aplica el investigador para recaudar la información; se seleccionó el cuestionario. Lo que es para Hernández et al. (2014, p.217) lo indica cómo; el conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir.

El cuestionario es el instrumento más aplicado en los procesos de recolección de datos, se diseñó con la finalidad de recaudar información sobre la situación que se plantea acerca de la percepción docente en la gestión de los procesos actuales de los institutos de investigación e innovación de la mencionada institución, donde se destacan preguntas específicas que dan respuestas a las interrogantes. Bernal (2010, p.252) presenta las opciones para la construcción del cuestionario, de ahí se toma la opción de estructurar de preguntas de respuesta de escala tipo Likert, puesto que se requiere conocer el grado de impresión de los procesos establecidos y preguntas cerradas si / no con justificación y pregunta de selección, porque se requiere que exprese su opinión en temas específicos.

Validez y confiabilidad del instrumento

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.198), afirmaron que la validez se refiere al “grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir”. Motivo por el cual, la validez del cuestionario se realizó a través del juicio de tres expertos en áreas relacionadas al trabajo, los mismos cumplen con las características requeridas para el proceso de validación para ser probados sobre todas las dimensiones y condiciones con dominios específicos en el trabajo de investigación. Los expertos son:

- Miguel Bustamante Ubilla, PhD. Investigación Científica, Profesos Asociado Universidad de Talca – Chile.
- María Fernanda Compte Guerrero. Phd. Investigación Científica, Docente Titular, Directora Subsistema de Investigación y Desarrollo (SINDE) Universidad Católica Santiago de Guayaquil.
- Peter Chedraui Álvarez, Phd. Investigación Científica, Profesor Agregado Universidad Católica Santiago de Guayaquil.

(Ver anexo B-1, B-2, B-3) quienes evaluaron y diagnosticaron la pertinencia, coherencia y claridad de redacción y ubicación de los ítems en relación con laproblemática determinada gestión por procesos.

Confiabilidad

La confiabilidad se realizó por el Alfa de Cronbach, siendo este un factor fidedigno que se utiliza para calcular la escala de medida, donde se hace necesario exponer que el cuestionario es principio para propiciar la confianza en la extensión de los resultados, Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.200), se refiere, “al grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. De allí que, para establecer la confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto a 14 sujetos con características similares a la población en estudio mediante el software estadístico SPSS.

Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos1]

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

Casos	Válidos	N	%
	Válidos	14	100.0
	Excluidos ^a	0	.0
	Total	14	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.933	17

Figura 9: Resultado de análisis de fiabilidad

Fuente: (López-Alvarado, 2019)

El índice cuyo valor varía entre 0 -1. Los valores más altos del índice determinan mayor consistencia. En este caso el valor salió 0,933 de fiabilidad por lo que es procedente la aplicación de la encuesta.

Metodología

Para el siguiente trabajo de investigación se realizó el siguiente proceso una vez aprobada y validada la encuesta “Encuesta para determinar la percepción de los docentes investigadores en los procesos administrativos”, por profesionales peritos del tema a investigar, como es Miguel Bustamante Ubilla, Profesor Asociado Universidad de Talca – Chile, quién es Magíster en dirección de empresas y Doctor en Ciencias Económicas; María Fernanda Compte Guerrero, Doctora en Educación, Docente Titular de la facultad de Arquitectura, Directora Subsistema de Investigación y Desarrollo (SINDE); Peter Chedraui Álvarez, Doctor en Investigación Científica, Profesor agregado Universidad Católica Santiago de Guayaquil y Director del Instituto de Investigación e Innovación en Salud Integral.

Una vez aprobada y validada la encuesta se procedió a la aplicación de la misma a los 82 docentes investigadores de los diferentes institutos de investigación e innovación de las diferentes carreras. Luego se procedió al ingreso de la información en una base de datos para su respectivo análisis, mediante la aplicación de office Exell.

Análisis e interpretación de los resultados

El análisis de datos permite inferir, analizar y contextualizar los diversos tipos de información recolectadas en el cuestionario por medio de las entrevistas realizadas a la muestra en estudio, se aplicó la estadística descriptiva agrupando o los datos arrojados en tablas de frecuencia y gráfico a través del software Excel.

Presentación de los resultados

El levantamiento de la información se la realizó en las facultades de la UCSG ubicando a los docentes investigadores mediante un listado proporcionado por cada Instituto de Investigación e Innovación. De los ciento cuatro (104) docentes investigadores se pudo

obtener el 81% de las encuestas, el 19% faltante fue difícil coordinar el tiempo y otros no desearon participar. Los datos obtenidos provienen de un cuestionario de 21 preguntas, las mismas que tienen una sesión de datos generales y la segunda sesión preguntas cerradas con justificación, así como preguntas con escala de Likert, tienen una lectura exclusivamente descriptiva, por lo que son representables en tablas de frecuencia como en gráficos y son los siguientes:

Datos Generales

De los docentes encuestados participó el 62% de hombre y el 38% de mujeres con un promedio de edad de 47 años. El 27% son PhD y el 73% son magister. La categoría de docencia se la describe de la siguiente manera: Titular Principal el 9.8%; Titular Auxiliar 20.7%; Titular Agregado 12.19% y Ocasional 57.31%. El dedicación del docentes es el 56.1% de tiempo completo; 21.95% medio tiempo y 21.95% tiempo parcial. Como parte de su experiencia en el área de la investigación el 75.60% ha publicado en los últimos cinco años.

En la segunda sesión, el cuestionario se clasifica en siete indicadores y con una secuencia numérica del 1 al 21.

1.- La información entregada por el Instituto de Investigación e Innovación es precisa para el inicio de la estructuración de la propuesta de proyecto investigación.

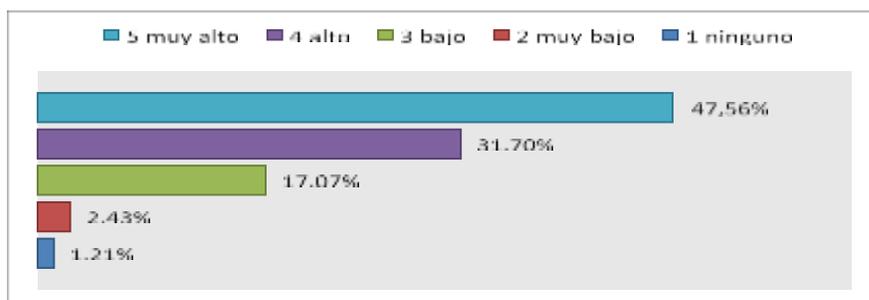


Figura 10: Indicador de Percepción del docente investigador 1.
Fuente: (López Alvarado, 2019).

El 79,26 % de los encuestados en el nivel muy alto y alto expresa que la información para estructurar propuestas de investigación ha sido precisa mientras que el 20,71% expresan no haber recibido dicha información con precisión, aunque se muestra un alto porcentaje de buena comunicación es relevante considerar ese grupo minoritario, por lo que se deduce que se requiere fortalecer la comunicación asertiva entre el personal y docente.

2.- Los Directivos del Instituto de Investigación e Innovación promueven el interés por la generación del conocimiento científico.

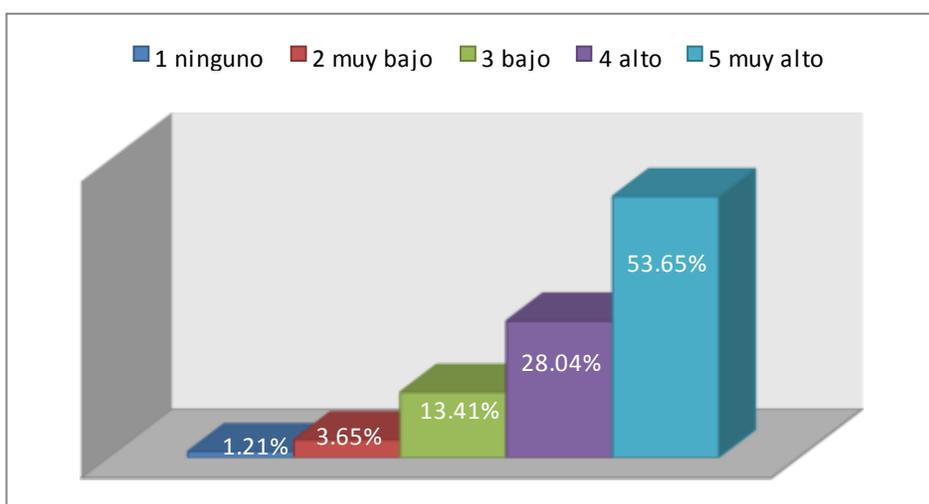


Figura 11: Indicador de Percepción del docente investigador2

Fuente: (López Alvarado, 2019).

Se determina que el 81.69% manifiesto que los directivos promueven el interés por la generación del conocimiento. Este es un porcentaje alto y da indicio que los directivos de los institutos están realizando un buen impulso para desarrollar investigación.

3.- El Instituto de Investigación e Innovación promueve el acompañamiento en la estructuración de las propuestas de proyectos científicos.



Figura 12: Indicador de Percepción del docente investigador 3
 Fuente: (López Alvarado, 2019).

El 89% de los docentes investigadores expresaron sentirse acompañados en la estructuración de las propuestas de investigación e innovación. Es sin duda un porcentaje alto lo que determina un buen indicador como reconocimiento de la institución hacia los docentes.

4.- Los docentes requieren capacitación para la elaboración de las propuestas de proyectos de Investigación.

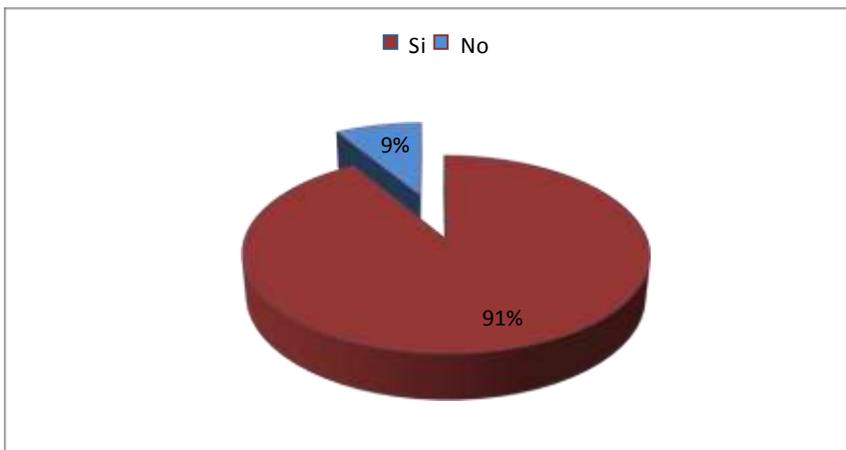


Figura 13: Indicador de Percepción del docente investigador 4
 Fuente: (López Alvarado, 2019).

Siendo que en la pregunta tres los docentes investigadores determinaron que son acompañados en la estructuración de los proyectos; en la pregunta cuatro expresaron en el

91% la necesidad de ser capacitados para la elaboración de las propuestas de investigación e innovación. Se puede deducir que no es suficiente el acompañamiento sino que se requiere de un ciclo de capacitación para que ellos elaboren sus propuestas, transformando esta debilidad en una oportunidad para organizar cursos y/o seminarios de actualización certificados y se torne en un indicador de gestión para los Instituto de Investigación e Innovación.

5.- Indique su grado de satisfacción con relación a la atención al docente Investigador por parte de la Asistencia Administrativa del Investigador e Innovación.

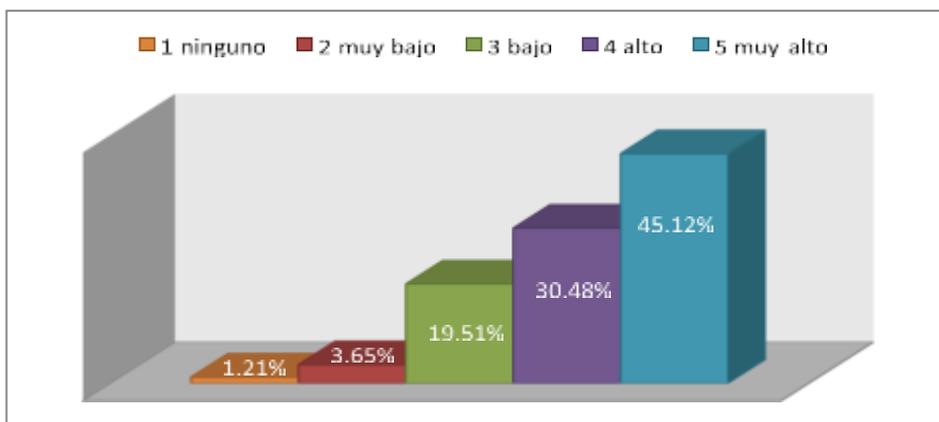


Figura 14: Indicador de Satisfacción de necesidades 1.
Fuente: (López Alvarado, 2019).

El 75.60% de los docentes investigadores encuestados manifestaron tener una buena experiencias en la atención que reciben por parte de la asistencia administrativa, pero es importante no dejar de considerar el 24.37%, pues este porcentaje se encuentra insatisfecho con la atención, por tanto será relevante revisar protocolos de atención al cliente para fortalecer esta área.

6.- Valore su grado de satisfacción con relación a la comunicación mantenida entre el Instituto de Investigaciones e Innovación de la UCSG y el Docente Investigador.

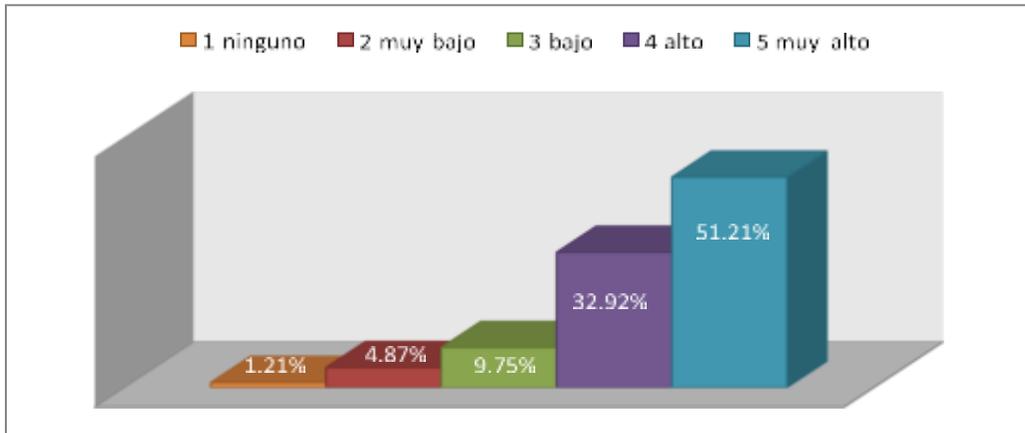


Figura 15: Indicador de Satisfacción de necesidades 2.
Fuente: (López Alvarado, 2019).

La suma entre los porcentajes de alto y muy alto determinan el 84.13% de satisfacción con relación a la comunicación mantenida entre el docente investigador y el Instituto de Investigación e innovación lo que es muy positivo, puesto que de presentarse situaciones complejas el canal de comunicación está abierto.

7.- Considera que el periodo de tiempo que se toma el Instituto de Investigación e Innovación para la aprobación de la propuesta de proyectos es adecuado.

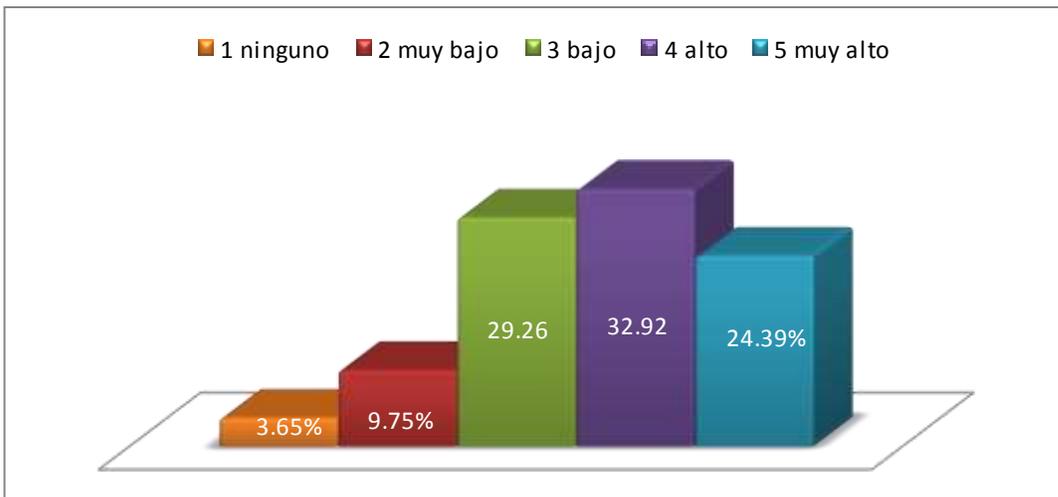


Figura 16: Indicador de Eficiencia y eficacia 1.
Fuente: (López Alvarado, 2019).

El resultado muestra en la suma de bajo, muy bajo y ninguno el 42.66 % de insatisfacción con relación al tiempo de aprobación de la propuestas de investigación e

innovación con relación al 57.31% que determinan que los tiempos son los adecuados. Es importante considerar que el primer resultado que aunque no llega a más del 50% es significativo, por lo que se debe realizar un análisis para determinar los cuellos de botellas, burocracia, acciones innecesarias y/o duplicadas.

8.- Los procesos administrativos del Instituto de Investigación e Innovación contribuyen al desarrollo eficaz de los proyectos de Investigación.

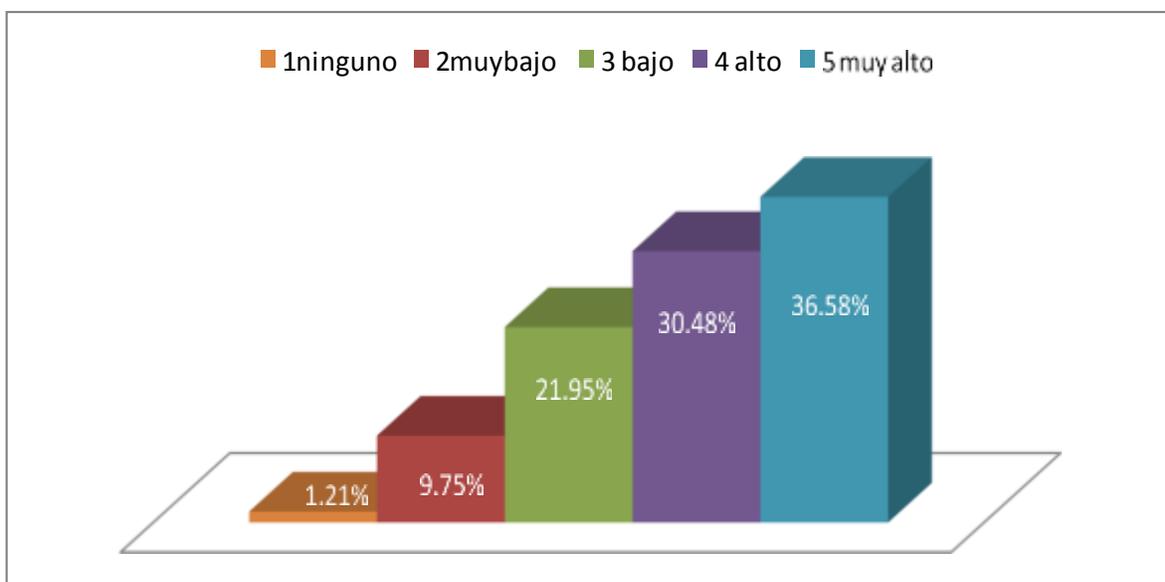


Figura 17: Indicador de Eficiencia y eficacia 3.
Fuente: (López Alvarado, 2019).

La lectura de esta figura indica que en la suma de los rango de alto y muy alto nos encontramos con el 67% de los docentes encuestados manifestaron que los procesos administrativos favorecen al desarrollo de la investigación e innovación, pero existe el 33% indicaron lo contrario, lo que se puede deducir que existe desconocimiento de los procesos y subprocesos administrativos, en consideración que se requiere a través de la

comunicación dar a conocer el plan operativo de cada instituto de investigación e innovación.

9.- Los Procesos administrativos del Instituto de Investigación e Innovación contribuyen al desarrollo eficiente de los proyectos de Investigación.

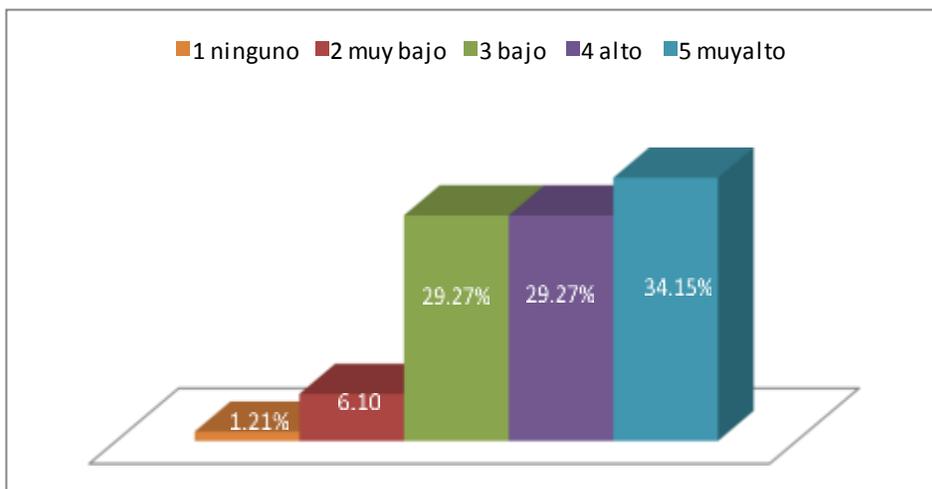


Figura 18: Indicador de Eficiencia y eficacia 4.

Fuente: (López Alvarado, 2019).

En consideración que los procesos son las actividades interrelacionadas dentro de una organización y que permite llegar a cumplir de manera eficiente y eficaz las metas institucionales, se puede hacer la siguiente lectura, el 34.15% determina que los procesos administrativos en los Instituto de Investigación e Innovación contribuyen al desarrollo eficientes de los proyectos en un nivel muy alto, mientras que el 29.27% lo determinaron como alto. Es relevante indicar que existe un 36.58% de docentes investigadores que manifiesto que los procesos no contribuyen de manera efectiva al desarrollo de los proyectos. Por tanto, se puede deducir que se requiere identificar el área conflictiva y fortalecer.

10.- Considera que los Institutos de Investigación e Innovación cierra el ciclo del proyecto científico con el asesoramiento para la publicación del artículo científico en una revista de alto impacto.

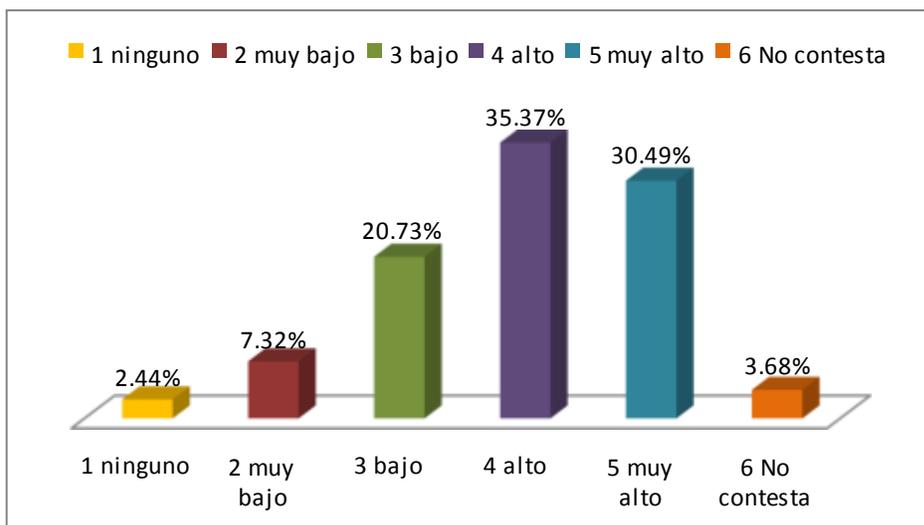


Figura 19: Indicador de Eficiencia y eficacia 4.
Fuente: (López Alvarado, 2019).

El cierre del ciclo de proyecto es la última actividad y para la cual se debe llevar a cabo la recopilación de la información y elaborar los artículos de publicación, por lo que 30.497% determinaron que reciben asesoramiento por parte de los Instituto de Investigación e Innovación en un rango muy alto, pero se incrementó una leve insatisfacción en el 35.37%. Es de considerar que el 30.40% determinaron que existe falta de asesoramiento para la elaboración del artículo. Por lo que se requiere levantar un proceso que contribuya a la satisfacción del docente investigador.

11.- Obtiene de parte del Instituto de Investigación e Innovación la información requerida para el desarrollo de las propuestas de investigación (Reglamentos, normativas, formatos).

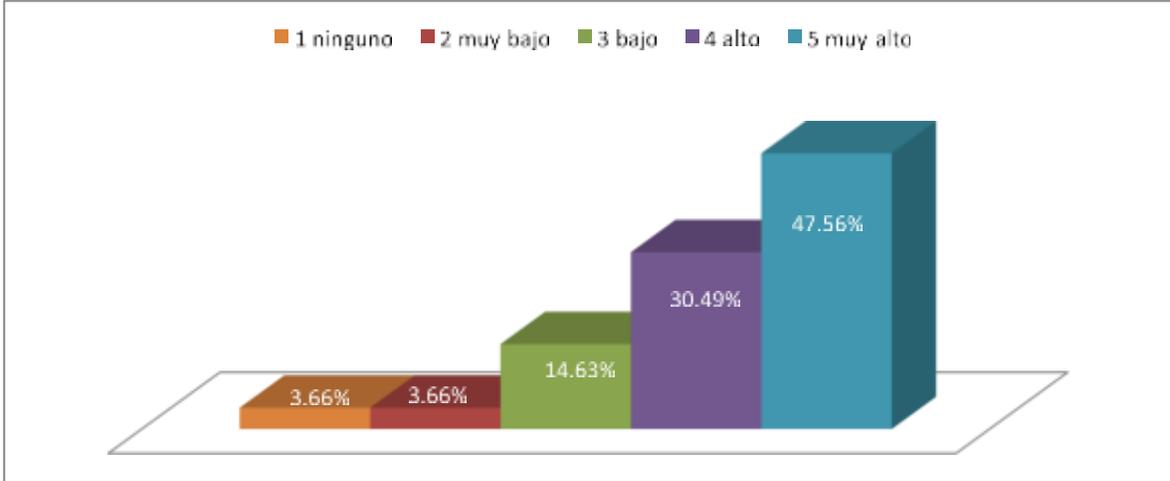


Figura 20: Indicador de Calidad de procesos 1.
Fuente: (López Alvarado, 2019).

Se determinó que el 47.56% en un nivel muy alto han obtenido la información relacionada al desarrollo de proyectos, mientras que el 30.49% expresó una disminución en la satisfacción por la entrega de información, pero se establece que el 21.95% se expresó la falta de calidad en el proceso.

12.- Otorga el Instituto de Investigación e Innovación retroalimentación en las observaciones a proyectos.

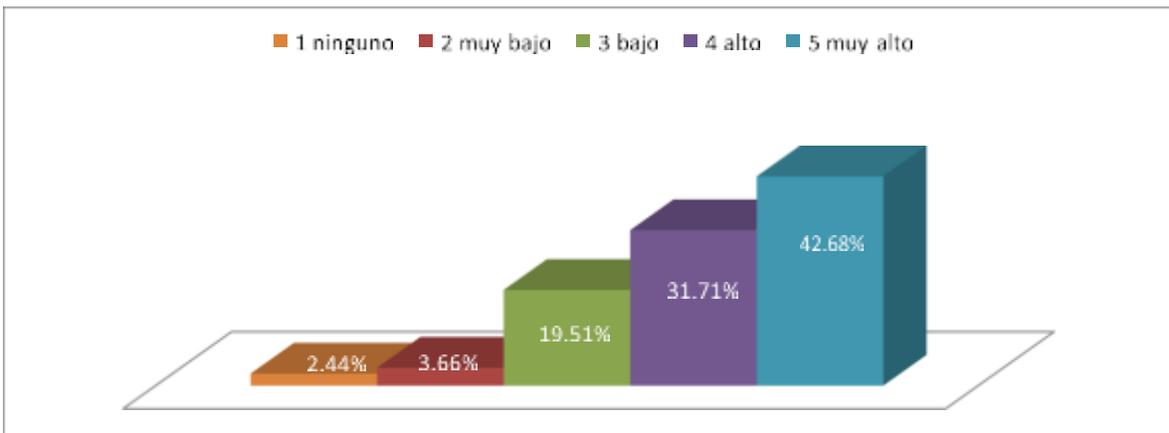


Figura 21: Indicador de Calidad de procesos 2.
Fuente: (López Alvarado, 2019).

La retroalimentación es la acción de mejorar una acción o tarea para llegar a un statu de aceptable para un proceso, por lo que los docentes investigadores manifiestan en la suma del porcentaje de muy alto y alto el 74.39% de satisfacción, mientras que tenemos 25.61% de no satisfacción, aunque no es alto el porcentaje se debe fortalecer este proceso para la satisfacción del docente.

13.- Considera que los recursos económicos para el desarrollo de los proyectos científicos son entregados oportunamente.

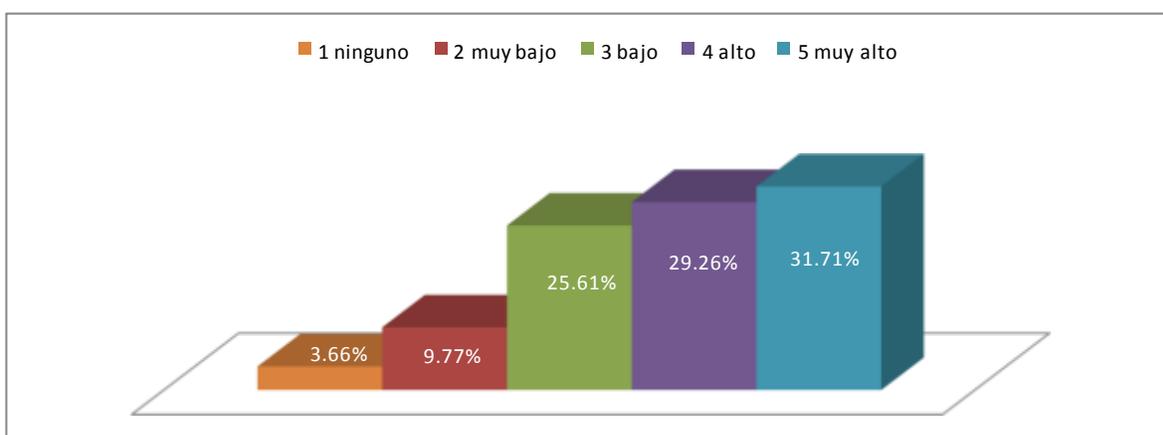


Figura 22: Indicador de Calidad de procesos 3.
Fuente: (López Alvarado, 2019).

El recurso económico es motor para iniciar las actividades dentro de los proyectos de investigación, por lo que medir la calidad de este proceso es relevante. Para el 31.71% de los docentes investigadores expresaron que han recibido los recursos económicos a tiempo con un nivel muy alto, mientras que 29.26% alto. Pero el 39.04% expresó que el recurso económico no lo reciben a tiempo. En consideración que este es un proceso de producción se debe fortalecer las gestiones y suplir este requerimiento.

14.-El Instituto de Investigación e Innovación promueve efectivamente las convocatorias para el desarrollo de investigación científica.

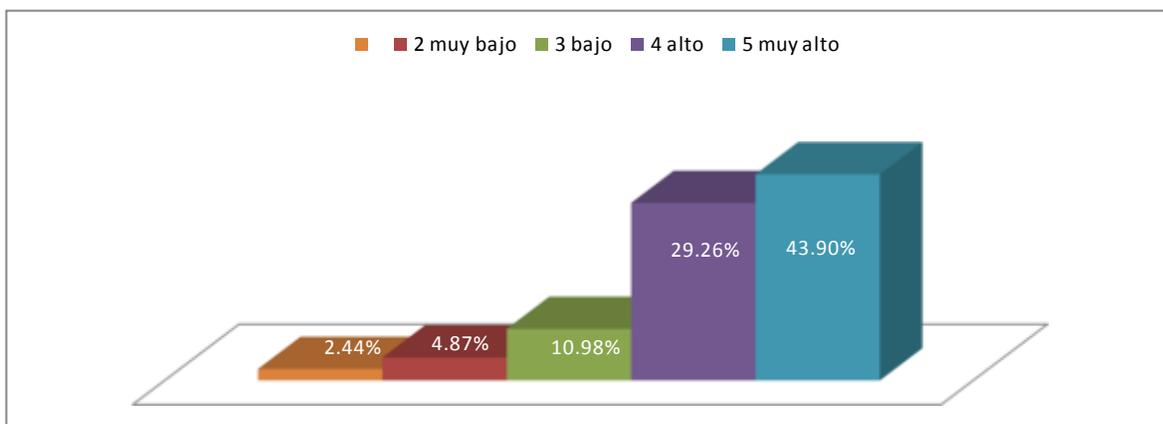


Figura 23: Indicador de Procesos administrativos 1.

Fuente: (López Alvarado, 2019).

Brindar información de las actividades relacionadas al instituto y de beneficio para los docentes investigadores es uno de los procesos de comunicación que se denota bien fortalecido, puesto que el 73.16% consideró que la promoción es efectiva.

15.- El Instituto de Investigación e Innovación fomenta su estrategia institucional.

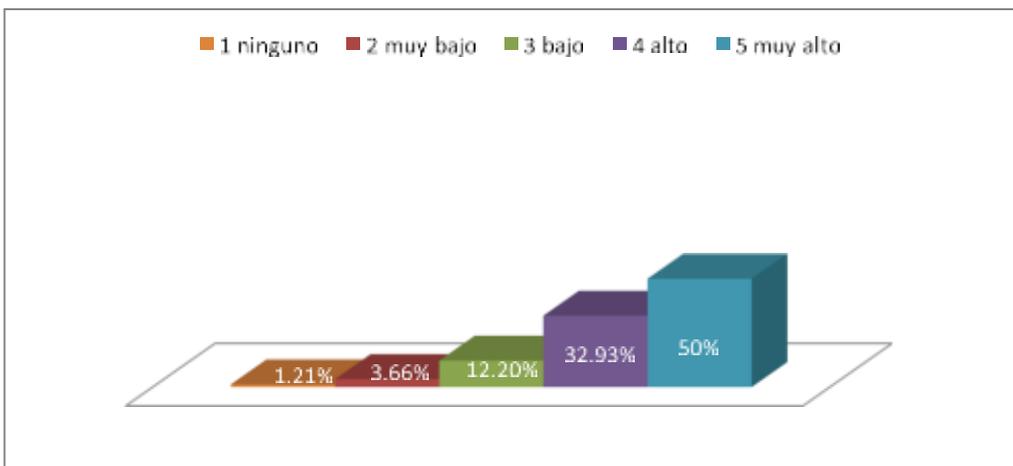


Figura 24: Indicador de Procesos administrativos 2.

Fuente: (López Alvarado, 2019).

La estrategia institucional es la directriz por la cual llevará a una organización a cumplir su misión. Por lo que los docentes investigadores percibieron que los institutos de

investigación e innovación fomentan las estrategias. Esto ayuda a reconocer que el camino está marcado para lograr las metas.

16.- El Instituto de Investigación e Innovación impulsa sus líneas de investigación.

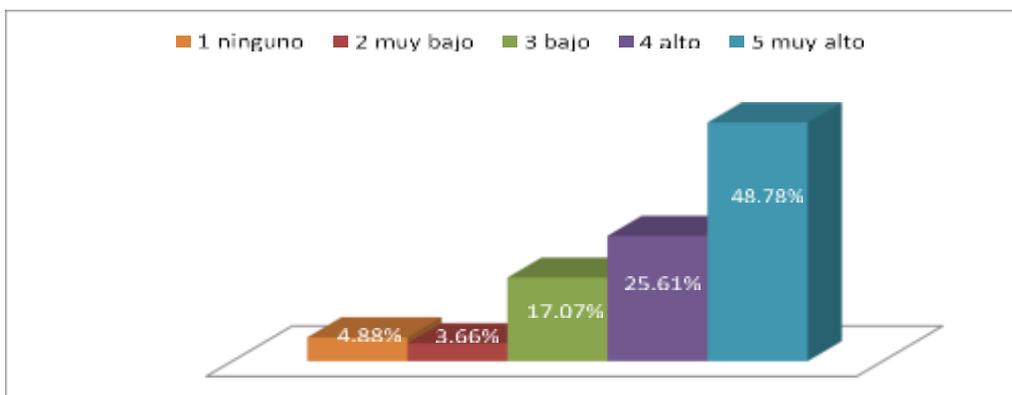


Figura 25: Indicador de Procesos administrativos 3.
Fuente: (López Alvarado, 2019).

Para desarrollar investigación es indispensable las líneas que se van a desarrollar, las mismas que están vinculadas al Plan de desarrollo gubernamental, lo que evidencia que los institutos de investigación e innovación de la UCSG las impulsan, puesto que se presenta el 48.78% en un nivel muy alto y 25.61% en un nivel alto. Pero es necesario en calidad de procesos disminuir el grado de desconocimiento de los procesos.

17.- Determine cuáles son los departamentos que se interrelacionan con el Instituto de Investigación e Innovación, escoja solo tres.

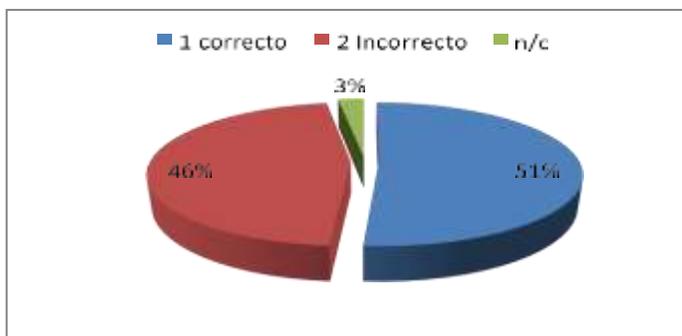


Figura 26: Indicador de Procesos administrativos 4.
Fuente: (López Alvarado, 2019).

Dentro de la coordinación de actividades y tareas es indispensable conocer con quienes nos interrelacionamos y de esta forma se evita actividades que salen fuera del orden del proceso. Se determinó que el 51% de los docentes conocen el interrelacionamiento departamental mientras que el 46% lo desconocen y el 3% no contestó.

18.- Considera que el Instituto de Investigación e Innovación establece los procesos con indicadores de resultados.

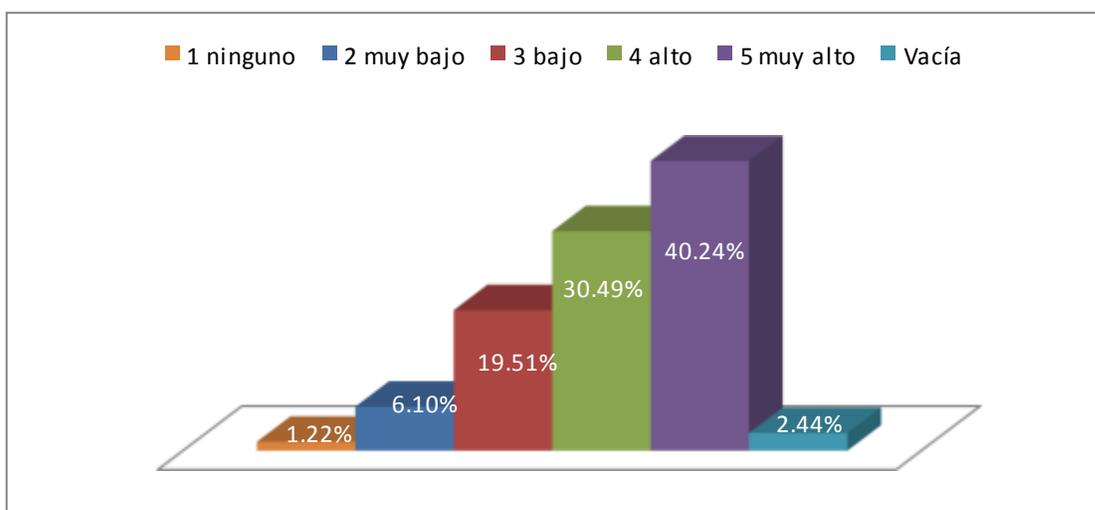


Figura 27: Indicador de Sistema de gestión 1
Fuente: (López Alvarado, 2019).

Es una fortaleza que los docentes investigadores consideren la percepción de que se maneja indicadores de resultados, 40.24% en un nivel muy alto y 30.49% alto, lo que permite que ellos se responsabilicen de los resultados a tiempo de sus investigaciones, pero se muestra un porcentaje del 27.7% que se deduce no conocen y un 2.44% no contestaron.

19.- El Instituto de Investigación e Innovación promueve la mejora continua de los procesos.

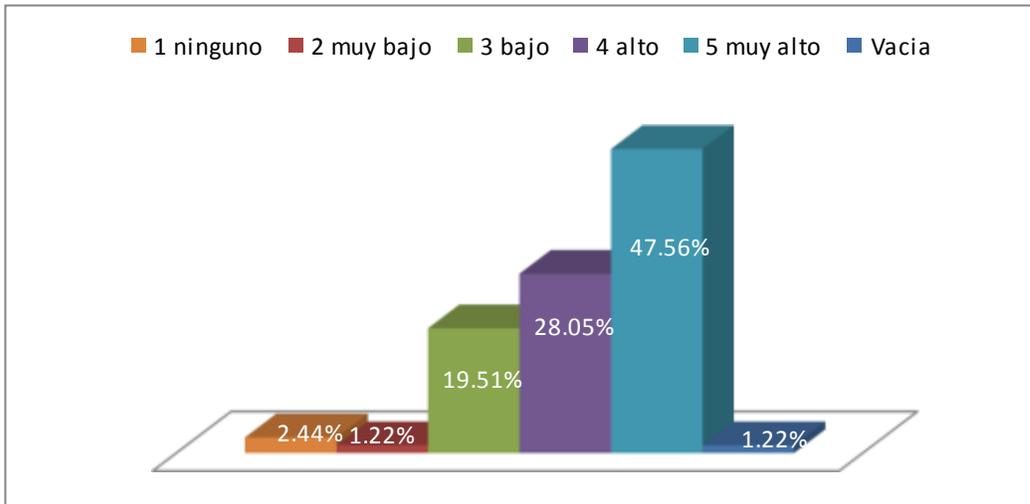


Figura 28: Indicador de Sistema de gestión 2.
Fuente: (López Alvarado, 2019).

La mejora continua de los procesos es relevante puesto que permite perfeccionar el flujo de las actividades e incluso modificar las estrategias para cumplir los objetivos de un proyecto de investigación. Por lo que se considera 47.56% en un nivel muy alto y 28.05% alto, los institutos de investigación e innovación promueven la mejora continua.

20.- Es necesario que en los Instituto de Investigación e Innovación se implemente un nuevo modelo de gestión por proceso para el desarrollo de proyectos científicos.

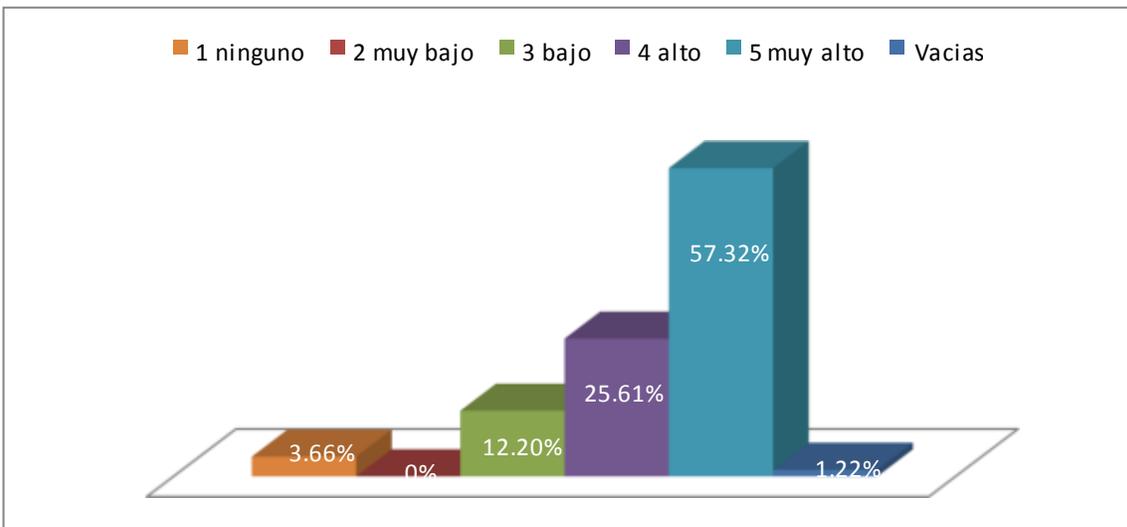


Figura 29: Indicador de Sistema de gestión 3.
Fuente: (López Alvarado, 2019).

Como parte del ciclo PHVA o mejora continua permite de una institución mejorar los procesos para tornarlos más eficientes y efectivos, por lo que se determina que el 57.32% en el nivel muy alto y 25.61% alto de los encuestados consideran que se implemente nuevo modelo de gestión por proceso para el desarrollo de proyectos científicos.

21.- Considera relevante la aplicación de la encuesta para obtener información que ayuden al mejoramiento de los procesos por gestión en los Instituto de Investigación e Innovación de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

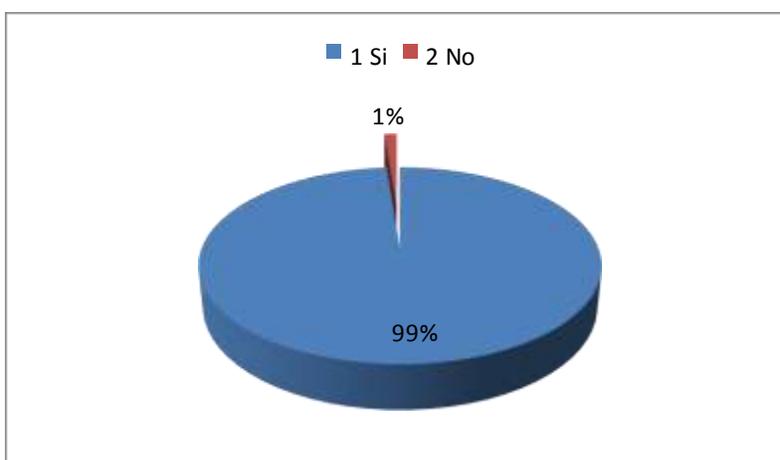


Figura 30: Diseño
Fuente: (López Alvarado, 2019).

Para conocer lo significativo de involucrar a los actores de una organización es necesario conocer su percepción en el entorno en el que se desenvuelven para lograr mejorar y alcanzar la excelencia de los procesos y por ende los objetivos institucionales, por lo que 99% de los docentes investigadores encuestados determinaron relevante la aplicación de la encuesta.

Discusión

Los resultados obtenidos en el indicador de la percepción docentes se puede determinar que la información que se obtiene para desarrollar la propuesta es precisa (47.59% MA; 31.70% A) y que a través de los institutos de Investigación e Innovación de la UCSG se

promociona la generación del conocimiento (53.65% MA; 28.04%A), así mismo expresa que el acompañamiento en el desarrollo de la propuestas de investigación e innovación se otorga en un 89%, pero contradictoriamente a los antes expuesto los docentes investigadores requieren en un 91% capacitación para la elaboración de la propuesta de investigación e innovación. Esto es un resultado positivo, puesto que se muestra que los docentes investigadores tiene una buena percepción con relación a la información otorgada.

Desde el indicador de la satisfacción de necesidades se expone que su grado de satisfacción con relación a la atención el 45.12% es muy alta y 30.48% alta, pero siendo la comunicación un pilar para el desarrollo de los procesos existe el 24.37% que la determinan como baja y muy baja, este es un indicio de necesidad para fortalecer el relacionamiento.

El grado de comunicación muestra 51.21% considerada como satisfactoria.

El indicador de eficiencia y eficacia determina que el periodo que se toman los institutos para la aprobación de las propuestas, en un nivel muy alto y alto es el 57.31%, pero existe un porcentaje representativo del 42.66% de insatisfacción, lo que deduce la presencia de cuellos de botella o actividades repetitivas que deben ser identificadas y mejoradas. Con relación a los procesos administrativos desde el ámbito de la eficacia se determina el 36.58% en el nivel muy alto y 30.48% alto, no obstante se muestra que los procesos no contribuyen al desarrollo de los proyecto en un porcentaje del 32.91%, así mismo desde el ámbito de la eficiencia existe una similitud en los porcentaje siendo que en el nivel más alto encontramos el 34.15% y 29.27% en el nivel alto y un porcentaje considerable del 36.58% de percepción que los procesos no contribuyen de manera eficiente en el desarrollo de los proyectos de investigación e innovación. Desde la perspectiva del cierre del ciclo de proyectos mediante el asesoramiento para la publicación de artículos científicos se establece que el 30.49% del nivel muy alto y 35.37% alto, considera que hayasesoramiento

mientras que el 30.49% desde su apreciación consideran que no reciben asesoramiento, lo que se determina que aunque se tiene procesos de gestión administrativa se requiere fortalecerlos a través de la mejora continua orientados hacia la eficiencia y eficacia.

El indicador de calidad de procesos se relaciona con las actividades y tareas que cuidan que el servicio y/o producto no tenga fallas, para lo cual los docentes requieren información, su apreciación es de 47.56% en el nivel muy alto y 30.49% alto en tanto que 21.95% consideran que la información no era precisa. Dentro del desarrollo de los proyectos los docentes que hacen las veces de directores y requieren de retroalimentación en las observaciones de informes de actividades o informe final, por lo que se determinó que el 42.68% en el nivel alto y 31.71% alto reciben retroalimentación y el 25.61% determina que no reciben retroalimentación. Con relación a la asignación de los recursos económicos expresan en el 60.96% reciben oportunamente la asignación monetaria, mientras que el 39.04% no aprecian que la aportación económico sea oportuna.

Mediante el indicador de procesos administrativos se desarrollan acciones de promoción para incentivar al docente a participar en la presentación de propuestas de investigación e innovación por lo que su apreciación es que el 82.93% entre la suma de los niveles muy alto y alto es efectiva la promoción de las convocatorias. Que el 72.96% de los docentes investigadores evaluaron que se fomenta la estrategia institucional y en el 74.39% se impulsa las líneas de investigación.

El indicador de sistema de gestión son las actividades que impulsan la planeación, control y mejora continua de los procesos establecidos, desde la valoración de muy alto y alto el 70.73% de los docentes determinan que los instituto de investigación e innovación establecen indicadores de resultados mientras que el 27.70% tienen una apreciación contraria. Los docentes investigadores en el 75.61% determinan que los institutos de

investigación e innovación promueven la mejora continua y valoran necesario un nuevo modelo de gestión por procesos en un 82.93%.

El indicador de diseño determinó que para obtener información relevante para mejorar todo proceso es indispensable consultar a todos los actores a través de encuestas u otra metodología.

Todo lo antes analizado determina que los institutos de investigación e innovación de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil tiene un sistema de procesos administrativos, pero es necesario fortalecerlos mediante la implementación de un nuevo modelo de gestión por proceso administrativo con el objetivo de fortalecer a la investigación e innovación a través de acciones eficientes, eficaces y productivas.

Capítulo IV

Propuesta de un modelo de gestión por procesos para fortalecer la investigación científica en los instituto de investigación e innovación de la Universidad Católicade Santiago de Guayaquil

Introducción

El presente modelo se basa en la planificación estratégica y la implementación de un sistema de gestión por procesos basado en la herramienta ISO 9001-2015 (Sistema de gestión de calidad) para los Instituto de Investigación e Innovación de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Para dar inicio se desarrollará el análisis de la declaración estratégica, basado en una serie de preguntas críticas que permite replantear y estructurar la misión, visión y valores del Instituto de investigación e innovación, lo cual enfocará su finalidad. La definición de la propuesta de valor permite identificar el atributo diferenciador del mismo que determina hacia donde se orienta y cuál es su valoración a nivel local, provincial y nacional. Se elaborará un análisis interno que abarca la elaboración de la cadena de valor, método por el cual permite identificar los procesos claves que inciden en el logro de la visión, que será complementado con el estudio de los recursos y capacidades. Para el análisis externo se aplicará la herramienta PESTEL, la cual evaluará los principales movimientos a nivel macro; y, para complementar el análisis se empleará las Cinco Fuerzas de Porter, que entrega información específica asociado a aspectos que no son tan fáciles de evaluar mediante PESTEL.

Del resultado de los diagnósticos realizados se elabora el FODA para identificar las fortalezas y debilidades que posee, así como las oportunidades o amenazas del mercado que pueden limitar o favorecer la mejora de los procesos actuales, posteriormente se aplica la técnica de FODA cuantitativo, que permite conocer la relación e interacción entre el medio

externo e interno, permitiendo establecer temas estratégicos que direccionan al fortalecimiento o formulación de estrategias. Una vez definidas las estrategias, se elabora el mapa estratégico, que como herramienta de gestión, permite explicitar e implementar objetivos estratégicos, para consecuentemente: identificar.- el marco legal de la actuación, los macroprocesos, procesos y subprocesos; validar.- el mapa de procesos, diagrama de procesos, fichas de procesos; y, finalmente verificar.- el seguimiento, medición y control de procesos.

Antecedentes

Como resultado de la aplicación de un cuestionarios a los docentes investigadores para conocer el nivel de percepción sobre la calidad de procesos administrativos que se despliegan en los institutos de investigación e innovación de la universidad Católica de Santiago de Guayaquil para el desarrollo de investigación científica se determinó la necesidad de implementar un nuevo modelo de gestión por procesos administrativos para fortalecer la investigación e innovación.

De allí, la necesidad de implementar mejoras de los procesos a través de la planificación, ejecución, seguimiento y evaluación de procedimientos administrativos para el desarrollo de las diferentes etapas de la investigación científica. Es en este espacio, la aplicación un sistema de gestión por proceso, que contribuya a organizar, dirigir y controlar todas las acciones que se requieren en base a criterios satisfactorios concretos para conseguir que los actos administrativos sean eficaz y eficientes.

Objetivo

Diseñar un modelo de gestión por procesos administrativos más eficiente en el cual se optimice los recursos y se reduzca la repetitividad de las actividades, así como mejorar continuamente las actividades desarrolladas para los institutos de investigación e

innovación de la Universidad Católica para fortalecer la gestión administrativa e investigativa.

Alcance

El presente modelo de gestión por proceso para los institutos de investigación e innovación de la Universidad Católica es la base para la construcción de un proceso fortalecido, dinámico y de mejora continua del área administrativa. Se lo ha elaborado a través de ítems de desarrollo que presenta el sustento teórico de autores versados en el área de la planificación y la implantación de sistemas de gestión por proceso y seguidamente ejemplos adaptado al entorno del instituto de investigación e innovación con la finalidad de orientar al equipo de líderes del proceso de cada instituto y cumpla así los parámetros de esta herramienta. Es relevante mencionar que se tomará al Instituto de Investigación e Innovación en Salud Integral (ISAIN) como ejemplo para el desarrollo del modelo, el mismo que puede ser adaptado al resto de los Institutos de Investigación e Innovación.

Quedan a libertad los líderes del proceso de planificación estratégica de cada instituto de investigación e innovación de mejorar el modelo presentado.

Limitaciones

Este modelo de gestión de proceso ha sido elaborado a través de la experiencia laboral en el ámbito de la investigación científica de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil y la aplicación de técnicas fundamentadas en la teoría que han brindado resultados satisfactorias a grandes organizaciones mundiales, por lo que al momento de la aplicación pueda ser que se hayan realizado cambios en la estructura organizativa y/o política de la Institución.

Pertinencia

El Estado Ecuatoriano con la finalidad de crear nuevos conocimiento para suplir necesidades y/o problemas socio-económicos y de salud tiene como objetivo fortalecer el desarrollo de la investigación científica en las instituciones educativas de tercer nivel, accionar que lo establece en el Plan del Buen Vivir, Objetivo #3 Mejorar la Calidad de Vida de la población (SENPLADES, 2013), La Ley Orgánica de Educación Superior (Capítulo #2 Arts.# 3, 8 y 36) (LOES, 2019). Por lo tanto, la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a través de sus Estatutos establece:

Artículo 6:f .- Generar producción científica, humanística tecnológica desplegando el dialogo entre el conocimiento y los saberes disciplinarios, profesionales y culturales, a través de la investigación, la construcción de los aprendizajes y su transferencia, aportando al pensamiento universal y a los objetivos de los planes de desarrollo nacional, regional, local y sectorial, en el marco de la sustentabilidad.

Artículo 118.- Son organismos de planificación, ejecución y seguimiento de la gestión universitaria.

Artículo 120.- Los institutos son entidades académicas administrativas de facultad constituidos por centros orientados a desarrollar procesos de investigación, de educación continua y prestación de servicio (UCSG U. C., 2013).

Y el Reglamento de los institutos de investigación e innovación, laboratorios y grupos de investigación de la UCSG, determina como uno de sus objetivos en el Items:

- a) Realizar estudios de investigación de acuerdo a los dominios científicos tecnológicos-humanistas de la UCSG y las líneas de investigación definidas por la SENESCYT y los planes de desarrollo estatal y regional.

En este cuerpo legal se determina la pertinencia imprescindible y fundamental del funcionamiento de los institutos de investigación e innovación, los mismos que debe estar acorde a una serie de factores relevantes para la sociedad en general.

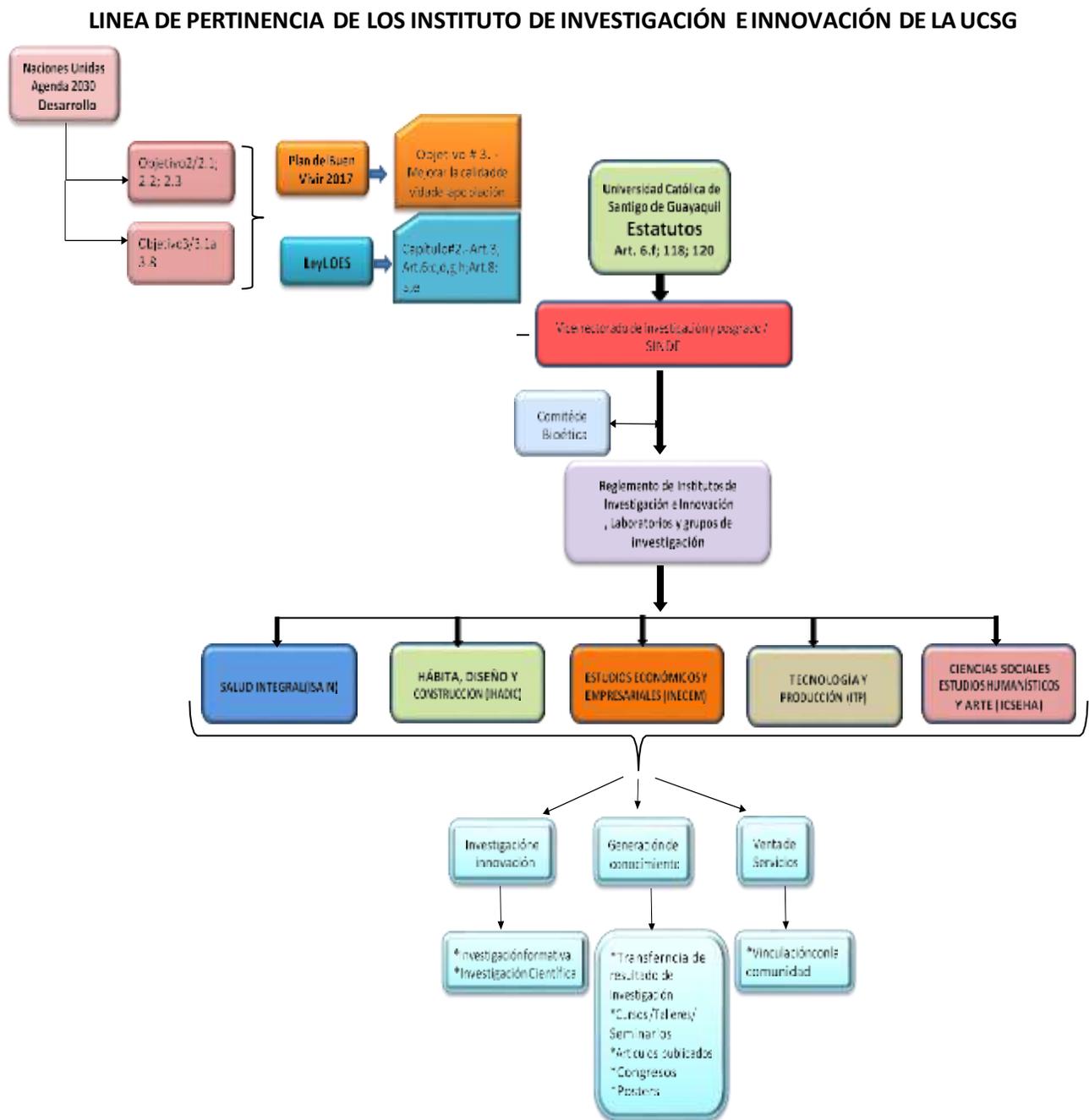


Figura 31: Línea de pertinencia de la Institutos de Investigación e Innovación

Fuente: (López-Alvarado, 2019)

Planificación estratégica

Las bases para disfrutar de una organización exitosa y empoderada es la planificación que muestra el rumbo a seguir y desarrollar estrategias sólidas que nos permitan competir y obtener buenos resultados.

Para lo cual es relevante determinar el proceso de planificación estratégica que maneja cinco etapas: 1.-Desarrollar la misión, visión estratégica y valores; 2.-Establecer objetivos; 3.- Diseñar una estrategia para alcanzar los objetivos de la visión y llevar al instituto de investigación e innovación a lo largo de la ruta establecida; 4.- Ejecutar la estrategia; 5.- Supervisar los avances el desempeño y emprender medidas correctivas (Thompson, 2012).

Análisis crítico de las declaraciones estratégicas

Las declaraciones estratégicas (misión, visión y valores institucionales) es la columna vertebral de una organización, sin ellas no existe organización. El liderazgo en este ámbito dará la pauta para el surgimiento, fortalecimiento y crecimiento de una institución, pues ellos son los que motivan y mueven para que el personal se involucre en el logro de los objetivos institucionales y promueve valores importantes como es el sentido de pertenencia y empoderamiento.

Desarrollar la misión, visión estratégica y valores

Misión

Según Thompson (2012 p.26) describe el propósito y el negocio actual de la empresa: quiénes somos, qué hacemos y por qué estamos aquí. Para la declaración de la misión se debe ser bastante descriptiva para revelar la identidad propia de la organización. Es preciso considerar los siguientes puntos:

- Identificar los productos y servicios

- Especificar las necesidades del cliente que se pretende satisfacer
- Precisar un enfoque para agradar a los clientes
- Otorgar al instituto su identidad propia.

El Instituto de investigación e innovación es una unidad orientada hacia la investigación y docencia que se encarga de orientar, acompañar y/o actualizar al docente investigador en el diseño, implementación y ejecución de proyectos investigación, empleando para ello todos los recursos disponibles (biotecnológicos, infraestructura, equipos, talento humano) para brindar soluciones a los problemas de salud de nuestro país y región a través de la publicación los resultados de investigación en revistas de alto impacto y regionales.

Análisis crítico de la misión

Mediante un cuestionamiento objetivo de la misión actual y/o la construcción de una es necesario realizarse estas preguntas para así revelar si se cumple: quiénes somos, qué hacemos y por qué estamos aquí.

1. ¿Qué hace?

Se define como una unidad orientada al acompañamiento y/o actualización al docente investigador en el diseño, implementación y ejecución de proyectos investigación.

2. ¿Cuáles son nuestros productos/servicios?

Publicación los resultados de investigación en revistas de alto impacto y regionales.

3. ¿Quiénes son nuestros clientes?

El docente investigador

4. ¿Cuál es la cobertura geográfica?

Nuestro país y región

Integrando lo anterior es posible redefinir la misión del Instituto

“ISAIN brinda a los docentes investigadores acompañamiento y/o actualización al docente para en el diseño, implementación y ejecución de proyectos de investigación científica de alto nivel que ayuden a través de los resultados a solucionar problemas de salud pública de nuestro país y regional, mediante la publicación los resultados en revistas de alto impacto y regionales”.

Visión estratégica

Según Thompson (2012 p.22) Una visión estratégica encamina a una organización en un rumbo particular. Describe las aspiraciones de la administración a futuro, y bosqueja el curso estratégico y la dirección a largo plazo.

Lograr posicionarse como un centro de la investigación científica nacional e internacional con liderazgo y excelencia académica. Generar conocimiento aplicado y útil que sirva en la consecución de soluciones prácticas a los problemas que afectan a la colectividad. Posicionarse como un centro de referencia científica y académica tanto a nivel local como internacional.

Análisis crítico de la visión

Para que una visión estratégica funcione como instrumento administrativo para la toma de decisiones y la elaboración de estrategias, así como prepara al instituto para el futuro, por tanto es recomendable, al elaborar la declaración de la visión estratégica, lo que se debe hacer y evitar mediante estas preguntas:

1. ¿Es gráfica?

No, ya que no indica período de tiempo en el cual aspira a ser posesionarse como centro de excelencia científica y académica.

2. ¿Se direcciona al futuro?

Si, su proyección está dada, pero como se indica en el punto anterior falta agregar cuándo se espera alcanzar dicho propósito.

3. ¿Es viable?

Aunque no determina el tiempo de materialización de la visión, su proyección está dada en dos ámbitos que son: el posicionarse como un centro de excelencia científica a nivel nacional e internacional y generar conocimiento que sirvan como soluciones a problemas de salud de la colectividad.

4. ¿ Es fácil de recordar?

Si, tiene sus objetivos principales definidos y su contenido está fragmentado.

5. ¿Es ambigua o incompleta?

Es incompleta, determina que desean posicionarse en el ámbito de la investigación nacional e internacional, pero no menciona cómo; por otra parte la generación de conocimiento debería establecer que es en ámbito.

6. ¿Su lenguaje es demasiado general?

Si, puesto que sus objetivos no pueden ser medidos.

7. ¿Es poca inspiradora?

Es poca inspiradora en relación a las metas que se plantea.

8. ¿Es genérica?

No, sus objetivos están ligados a su naturaleza que es la investigación y generación de conocimientos.

9. ¿Es demasiada extensa?

No, Lo que permite recordar con facilidad. Con la consideración que la primera oración es igual a la última.

Considerando lo anterior es posible replantear la visión del Instituto:

El Instituto de investigación e innovación de salud Integral (ISAIN) se proyecta en el 2021 como generador de nuevos conocimientos en la área de la salud integral, mediante el desarrollo de su línea de investigación y sus sub-líneas de investigación a través del impulso de la investigación científica desarrollada por los docentes investigadores para constituirse como un centro de referencias científica a nivel nacional y regional mediante la publicación de artículos científicos en revistas indexadas de alto impacto y regionales.

Valores institucionales y creencias

Los valores institucionales no deber ser meras palabras decorativas que en la mayoría de las veces están de moda, las mismas no representa la conducta del personal ni la institución. Los valores institucionales deben representar la esencia de la institución que abarca la misión y visión.

En consideración de que los valores corporativos conllevan el deseo o la voluntad, así como la estrategia y el compromiso con el entorno, el Instituto de investigación e innovación debe definir los valores que le identifique a partir de su misión y se proyecte en su visión. Es relevante determinar que en el análisis realizado en la misión y visión se identifican valores, como ejemplo se tomará los valores institucionales de ISAIN:

Innovación: El desarrollo de la investigación científica pone al instituto de investigación e innovación en marcha para el cumplimiento de su misión a través del trabajo coordinado de los docentes investigadores, personal técnico altamente capacitado y los equipos de última generación.

Excelencia: Consideramos que este valor permitirá, en el tiempo establecido, obtener primeramente la evaluación de sus procesos y gestiones; y, segundo determinar su

posicionamiento como centro de referencia científica y generadora de conocimientos y cumpliendo su visión.

Compromiso.- Con la implementación de este valor se da paso al firme compromiso de suplir necesidades de la comunidad en el área correspondiente y en cumplimiento con los mandatos del Estado.

Sobre la definición del cliente y la propuesta de valor del Instituto de investigación e innovación

Dentro de los principios fundamentales de la excelencia dada por la gestión por procesos y soportado por el sistema de gestión de la calidad está la orientación hacia el cliente, por lo que es necesario identificarlo con el objetivo de satisfacer sus necesidades de una manera eficiente y eficaz, por lo que podríamos definir que la propuesta de valor son las acciones que transmite los beneficios y las ventajas de nuestro servicio o producto con relación a la competencia.

“El Instituto de investigación e innovación de Salud Integral de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil promueve el desarrollo del conocimiento a través de la línea y sublíneas de Investigación, además del talento humano y tecnología que direccionan a los docentes investigadores para realizar proyectos científicos coadyuvando al mejoramiento de los programas gubernamentales”

Atributos de la propuesta de valor

Cuando mencionamos atributo nos orientamos al emblema del instituto, siendo parte esencial de su naturaleza y por lo cual es reconocido y está intrínsecamente unido a los valores institucionales. Se ha tomado como ejemplo los atributos de la propuesta de valor del Instituto de Investigación e Innovación de Salud Integral (ISAIN).

Línea de investigación.- El Instituto de investigación e innovación tiene establecida su línea de investigación y sus sub-líneas, lo que determina hacia dónde va dirigida la investigación.

Vinculación con pregradista y posgradistas.- El Vicerrectorado a través de Sistemas de Investigación y Desarrollo (SINDE) convoca a los docentes investigadores de las facultades a presentar proyectos de investigación científica. Las propuestas son asesoradas en el ámbito metodológico, técnico y financiero. Las tesis de los posgradistas cuentan con el mismo trato y con la utilización de la infraestructura. Esta interacción se proyecta como positiva para el fortalecimiento de la investigación formativa.

Acreditación de los procesos.- En febrero del 2015 el Instituto de investigación e innovación fue acreditado desde los procesos de investigación y vinculación con la comunidad por parte del Consejo de Educación Superior (CES).

Atributo diferenciador de la propuesta de valor

Estos atributos diferenciadores es la pauta que permite visualizar a una institución con un valor agregado que lo mantiene como líderes en un ámbito sea este económico, social, político o de salud.

El Instituto de investigación e innovación de la Salud integral es una unidad con talento humano especializado en el ámbito técnico de la biotecnología en la gestión administrativa-financiera. Desde la perspectiva de Instituto de Investigación a nivel de entidades de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil es considerado como uno de los mejores Instituto por su estructura organizacional e infraestructura, lo que permite que instituciones nacionales e internacionales privadas, gubernamentales y/o Ong's trabajen conjuntamente transformando una simbiosis. Desde otra perspectiva, los resultados obtenidos de los diferentes proyectos de investigación son difundidos mediante la transferencia y

apropiación social del conocimiento a través de la publicación de artículos e informes en diferentes medios de comunicación y la participación activa en eventos de carácter científico.

Análisis Estratégico

Luego de haber establecido las declaraciones estratégicas se requiere realizar el análisis estratégico en el cual se desarrollará la matriz FODA, en ésta matriz se expondrán los factores interno del instituto reconociendo las fortalezas y debilidades, en el cual se evaluará los recursos y capacidades, así como la cadena de valor; los factores externos que afectan al desarrollo del mismo, donde se aplicará el análisis PESTEL y las Cinco Fuerzas de Porter. y Matriz de FODA cuantitativo.

Cabe mencionar que es relevante para el desarrollo de este análisis hacerse las siguientes preguntas:

1. ¿Cuáles son las fortalezas más importantes en el instituto y que debemos potenciar?
2. ¿Qué debilidades son las que mayormente nos afectan y que debemos mejorar?
3. ¿Cuáles son las oportunidades factibles de aprovechas según nuestras fortalezas?
4. ¿Qué amenazas podremos enfrentar y cuáles no?

La finalidad de este análisis permitirá formar una visión sobre el futuro del Instituto de Investigación e Innovación.

Cabe indicar que esté análisis debe ser realizado en trabajo de equipo con el personal técnico, administrativo y financiero, puesto que se manejaría con mayor objetividad y claridad a la discusión estratégica, de lo contrario los resultados pueden estar fuertemente influenciado por la personalidad de un funcionario (Cancino,2012).

Para su elaboración se deberá aplica una metodología, la cual consisten en exponer por grupo de trabajo, dependiendo la cantidad del grupo de trabajo, por ejemplo: En ISAIN

constan de 9 personas (3 técnicos, 3 administrativos y 1 financiero) por lo que se realizaría dos grupos los cuales trabarían el FODA para luego sacar el listado de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Seguidamente se les otorga una ponderación de 0= menor importancia; 1= media importancia; 2=alta importancia, con la finalidad de dejar las más importantes para el Instituto.

Análisis Interno

Como se mencionó, realizaremos el análisis interno el mismo que nos permitirá identificar nuestras debilidades y fortalezas con el entorno mediante el análisis de recursos y capacidades, sumado a la cadena de valor.

Según Kaplan (2008) manifiesta que el análisis interno examina el desempeño y las capacidades de una organización.

Análisis de recursos y capacidades

Los recursos de la organización pueden tener recursos de naturaleza en tangible e intangibles.

Recursos tangibles

Los recursos tangibles son los más fáciles de identificar y evaluar, son medibles y cuantificables, entre los que encontramos a los recursos financieros y los físicos. En el caso del Instituto de los institutos de investigación e innovación puede mencionar los siguientes:

Recursos Físicos

Los equipos del laboratorio de Biomedicina en un 80% fueron renovados en el 2014, los equipos y muebles de oficina han sido renovados en un 60% desde enero del 2015. Se requiere contar con un inventario actualizado y valorizado para tenerlo como referencia.

Recursos organizacionales

La Universidad Católica de Santiago de Guayaquil en el año 2018 presentó la plataforma del Sistema Integral de Investigación y desarrollo para ser utilizadas por los docentes investigadores que deseen desarrollar proyectos de investigación científica y es administrado por el Sistema de Investigación y Desarrollo (SINDE) y los instituto de investigación e innovación. Aún es muy pronto para conocer su efectividad.

Fortalezas y debilidades de los recursos tangibles

F1: Infraestructura y equipamiento adecuados

D1: Gestión y evaluación de procesos no aplicados

Recursos Intangibles.

Capital Intelectual.

ISAIN cuenta con una base de 53 docentes investigadores en el área investigativa y un personal calificado (7) en el ámbito técnico, administrativo y financiero. Que a través de su gestión permiten la transferencia de conocimiento a otros profesionales internos como externos, así como a estudiantes. Este es sin duda, es uno de los recursos claves del Instituto.

Activos de reputación.

Instituto de investigación e innovación cuenta con profesionales altamente calificados y con experiencias entre técnicos de laboratorio, área administrativa financiera y docentes investigadores. Contamos con 180 publicaciones indexadas en revista de alto impacto y regionales, redes científicas, lo que ha permitido la divulgación de resultados.

Relaciones

El Instituto de investigación e innovación tiene alianzas estratégicas con instituciones nacionales e internacionales; privadas, gubernamentales y no gubernamentales, lo que crea una simbiosis, que fortalece las bases de la investigación a través de transferencias de conocimiento, desarrollo de proyectos científicos conjuntos, redes científicas, pasantías de actualización, etc, por lo que contamos con las siguientes:

- Honorable Junta de Beneficencia de Guayaquil
- Hospital de la Sociedad de Lucha contra el Cáncer - Guayaquil (SOLCA)
- Instituto Nacional de Investigación en Salud Pública (INSPI)
- Universidad Católica Asunción - Paraguay
- Universidad de Yale, Estados Unidos
- Universidad de Miami, Estado Unidos
- Universidad Maastricht, Holanda
- Universidad de Zaragoza, España

Fortalezas de los Recursos Intangibles

F1: Personal altamente calificado

F2: Publicaciones en revistas indexadas

F3: Relaciones Interinstitucionales a nivel nacional e internacional

Cadena de valor

Según Thompson (2012 p.107,109) todas las actividades diversas que desempeña una organización se combina internamente para formar una cadena de valor, llamada así porque el propósito ulterior de las actividades de una institución es hacer cosas que al final creen valor. La cadena de valor es una herramienta ideal para examinar como otorga una empresa

su propuesta de valor al cliente. Permite una mirada profunda a la estructura y sus capacidades.

Según Kaplan (2008 p.74) La cadena de valor ayuda a una institución a identificar aquellas actividades que desea realizar de un modo distinto o mejor que sus competidores para establecer una ventaja competitiva sustentable.

La cadena de valor en un instituto de investigación e innovación permitirá identificar las actividades primarias que crean valor al cliente (docente investigador) y las actividades secundarias o soporte permitirá sostener, sustentar y viabilizar las actividades primarias.

Las actividades primarias y secundarias varían de acuerdo a la naturaleza del instituto de investigación e innovación, además se ha considerado que los institutos de investigación e innovación como no maneja el recursos financiero de manera directa se la proyecta a manera de gestión.

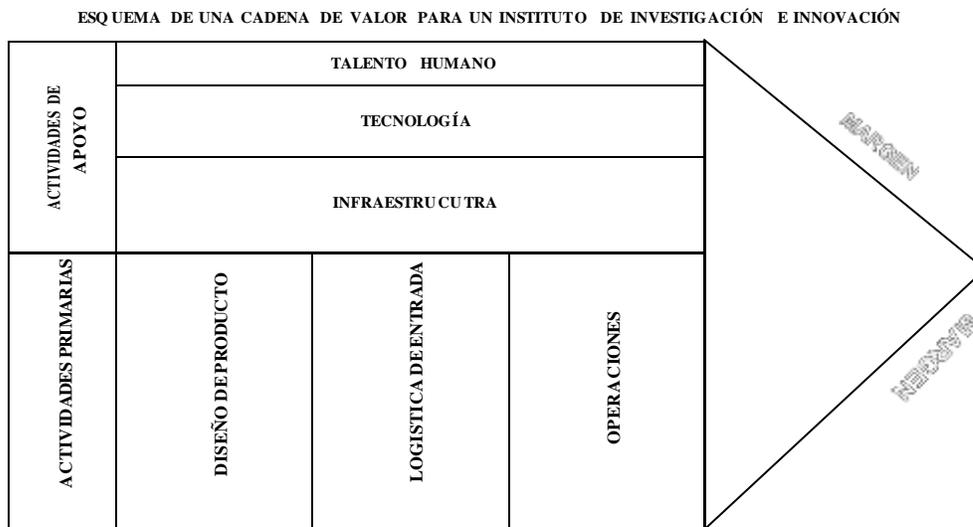


Figura 32: Esquema de cadena de valor
Fuente: (López- Alvarado, 2019)

PROPUESTA DE UNA CADENA DE VALOR PARA UN INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN

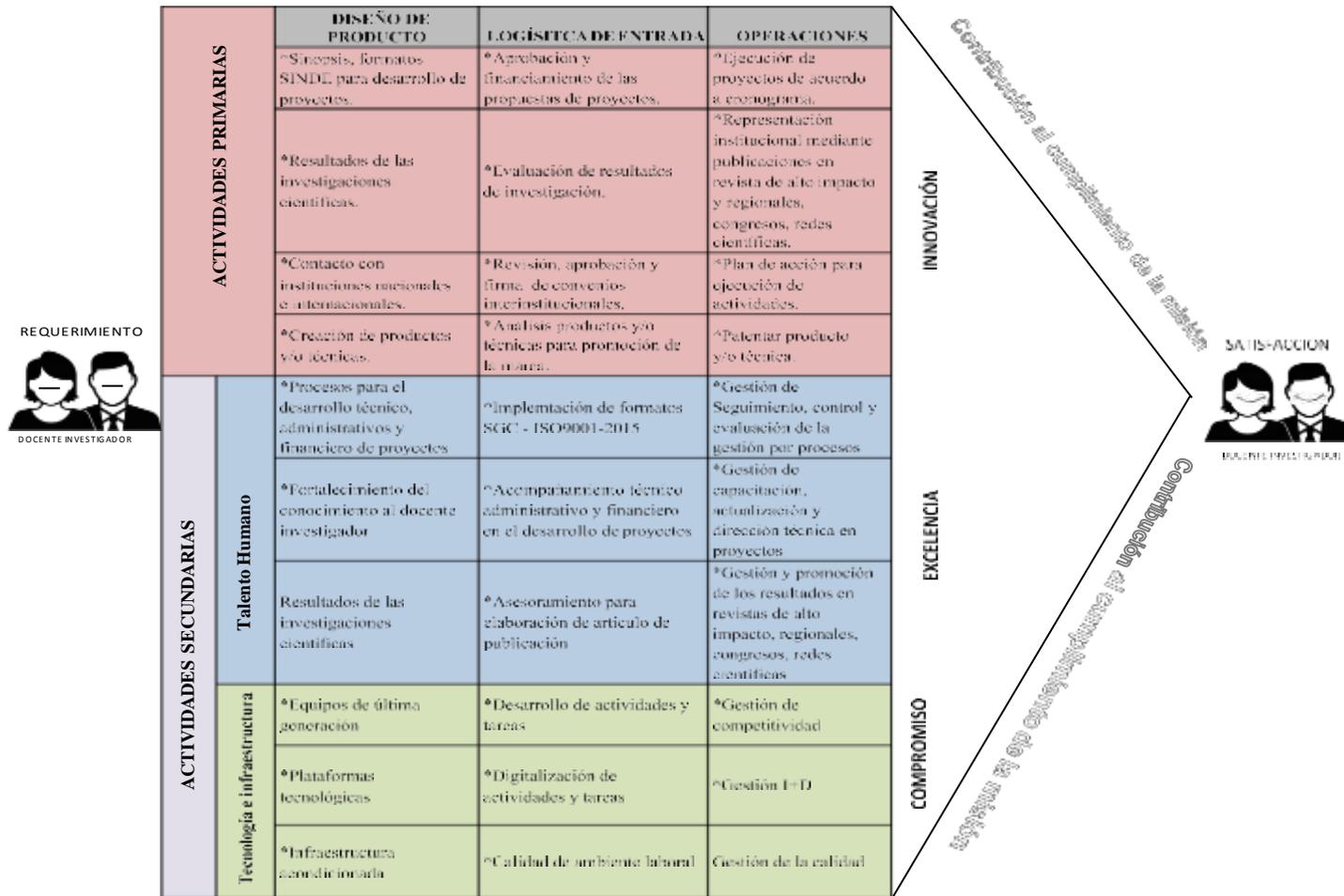


Figura 33: Cadena de valor de institutos de investigación e innovación
 Fuente: (López- Alvarado, 2019)

Actividades primarias

Diseño del producto, logística de entrada y operaciones.- Son gestiones claves pues se desarrollan a través de actividades secuenciales y mediante formatos, los cuales deben ser realizados bajo el seguimiento, control y evaluación respectiva para que puedan cumplir la meta y otorgar el producto o servicio.

Actividades de apoyo

Tecnología y infraestructura.- Para soportar las actividades primarias es indispensable contar con las actividades secundarias o apoyo, las cuales viabilizan las primeras, dando énfasis al talento humano, tecnología e infraestructura.

Fortalezas y Debilidades de las actividades de apoyo

F1:Financiamiento institucional	D1: Página WEB de ISAIN desactualizada
F2: Nueva infraestructura y equipos renovados	D2: Procesos de evaluación de gestión no implementado.
F3: Personal administrativo financiero y técnico capacitado.	D3: Implementación de un plan de promoción institucional

Determinado el análisis a nivel interno desde los ámbitos de los recursos, capacidades y cadena de valor se identifica las siguientes fortalezas y debilidades de ISAIN.

Tabla 3.**Cuadro resumen de las fortalezas y debilidades de ISAIN**

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1:Financiamiento institucional	D1: Página WEB ISAIN desactualizada
F2: Nueva infraestructura y equipos renovados	D2: Procesos de evaluación de gestión no implementado.
F3: Personal administrativo financiero capacitado.	D3: Implementación de un plan de promoción institucional
F4: Experiencia en el desarrollo de investigación y publicaciones en revistas indexadas	
F5: Convenio con institucionales a nivel nacional e internacional	

Adaptado de "Caja de herramientas Comunitarias", 2017

Análisis Externo

Según Kaplan (2008) El análisis externo evalúa las normativas y expectativas generales del papel que tiene la organización en la sociedad se desarrollará mediante la aplicación del análisis de PESTEL que abarca el componente político, económico, social, tecnológico, ambiental y legal, así como las Cinco Fuerzas de Porter que elabora un análisis del poder de negociación de los compradores, proveedores, la disponibilidad de sustitutos, amenaza de nuevos competidores y la rivalidad del sector.

Análisis Político.- A nivel nacional la LOES determina los fines de la educación donde se impulsa a la investigación científica y para lo cual se otorga fondos FOPEDEUPO para la generación de conocimientos desde la Instituciones de Educación Superior, lo que permite tener un enlace con el Plan del Buen vivir y el actor ejecutor que son las IES mediante sus estatutos. Esto abre la oportunidad de elaborar un marco legal para la suscripción de convenios y la protección de la propiedad intelectual.

Oportunidades del Análisis Político

O1: Leyes que impulsa investigación LOES y Plan del Buen Vivir

O2: Fondos FOPEDEUPO para desarrollo de investigación

O3.- Marco legal para suscripción de convenios

O4.- Protección de la propiedad intelectual.

Análisis Económico.- Desde la Ley Orgánica de Educación Superior y su entidad reguladora CES establece el otorgar fondos a las instituciones de educación superior siendo una oportunidad. Aunque el panorama del país para el 2019 determina una contracción del 0,6% de la economía, para lo cual el Gobierno ha realizado un recorte del presupuesto general del estado, esto puede determinar que el porcentaje otorgado a las instituciones de tercer nivel para el desarrollo de la investigación y tecnología sea menor. Por lo cual se requiere la aplicabilidad de la reglamentación y/o normativa para acceder a fondos; la gestión para la obtención de recursos externos (nacionales o internacionales) para el desarrollo de proyectos de bajo valor para ejecución, pero de alto impacto que cumplan con los objetivos de las líneas de investigación.

Oportunidades del Análisis Económico

O6: Estado otorga fondos para el desarrollo de proyectos

O7: Reglamentación y normativas para obtención de fondos para el desarrollo de investigación.

Análisis Social.- En consideración que la LOES determina en el Capítulo #2 Art.# 1 y 8 que las Instituciones de Educación Superior deben generar conocimientos aplicados para beneficios de la población, sin que esto represente un lucro para la Institución (LOES, 2019) por lo que el ISAIN debe aplicar para el año 2019 estrategias de promoción del área, implementar un plan de transferencia de resultados de los proyectos ejecutados a la

comunidad universitaria, médica y general. Impulsar gestiones para presentación de poster, artículos de publicación en revistas indexadas, el desarrollo de charlas, simposio, mesas de diálogo y la asistencia a congresos nacionales e internacionales.

Oportunidad del Análisis Social

O8: Transferencia de resultado de las investigaciones a la comunidad universitaria, médica y general.

Análisis Ambiental.- Desde este ámbito se determina que las Leyes del Ministerio del Ambiente se han tornado más rígidas en lo concerniente al desecho de material biológico infecciosos, por lo que actualmente se compra este servicio a terceros.

No existe amenaza

Análisis Tecnológico.- La era tecnológica y de comunicación ha permitido que nos enlacemos alrededor del globo terráqueo mediante el Internet, esto sin duda es una oportunidad que nos permite transmitir y recibir información con otras instituciones nacionales e internacionales, además de estar enlazados en las redes sociales. El ISAIN actualizará su página WEB.

Oportunidades del Análisis Tecnológico

O9: Comunicación en línea con otras instituciones

Análisis Legal.- Este ámbito se ha tornado para ISAIN hasta inicio del 2015 una oportunidad, puesto que el Gobierno Nacional fortaleció los programa para el desarrollo de la investigación científica aplicadas en la educación superior a través de LOES y el Plan del

Buen Vivir. Pero es necesario certificar los laboratorios y legalizar ante el Ministerio de Salud Pública al ISAIN con el objetivo de implementar un programa de venta de servicio y/o capacitación, lo que permitirá un retorno de la inversión y reconocimiento institucional; de no ser así, los esfuerzos serán endeble y podrían acarrear dificultades con las autoridades de salud.

Oportunidad del Análisis Legal

O10: Legalización del ISAIN ante autoridades sanitarias y certificación ISO-17025

Análisis de la 5 fuerzas de Porter

Esta herramienta de análisis permitirá comprender la dinámica que fluye en la institución, así como su posición estratégica y la búsqueda de iniciativas que le permitan tener una mejora continua con relación a sus competidores. El ISAIN desde sus ámbitos de desarrollo que son la investigación científica, la actualización de profesionales en el área de la salud enfrenta en el mercado con competidores poco fortalecidos:

Investigación Científica:

Se considera dos factores que han sido bien aprovechado por el ISAIN: Desarrollo de investigación desde hace 20 años con una mejora continua de los procesos de organización, planificación, ejecución, seguimiento y evaluación; y, la implementación de la Ley LOES en el año 2010 y el Programa Gubernamental del Plan del Buen Vivir en el año 2013.

Actualización de profesionales en el área de la salud:

Como parte de la evaluación de los proyectos de investigación se encuentra la presentación de sus resultados a través de publicaciones en revista indexadas a nivel

nacional y/o internacional y los nexos interinstitucionales nacionales e internacionales, que permite tener instructores de alto nivel científico y por ende la actualización de los profesionales en el área de la salud. Al momento no se ha presentado en el mercado un competidor frontal, por lo que llevamos el liderazgo.

Amenazas de la rivalidad entre competidores

A1: Cambios de leyes gubernamentales

Nuevos competidores

El ingreso al mercado de nuevos competidores en el campo de la biomedicina requerirá de una inversión económica muy alta, por un lado; por otro, el ganarse un espacio en el mercado tomaría su tiempo para aplicar estrategias de penetración en el mercado. Pero no es menos cierto que universidades como UESS y Estatal de Guayaquil han implementado laboratorios de biología molecular con equipos de última tecnología para el análisis de exámenes especializados, para lo cual se requiere profundizar en el análisis de factores de entrada.

Amenaza de ingreso al mercado de nuevos competidores.

A2: Análisis de factores de entradas de nuevos competidores

Poder de servicio sustituto

La investigación es un bien intangible pues está orientada al desarrollo de la ciencia y creación de nuevos conocimiento para beneficios del hombre y su entorno, por lo que desde este ámbito no existe amenaza de sustituto, el ISAIN a través de los resultados de los diferentes proyectos se torna exclusivo.

Poder de servicios sustitutos

O11: Resultados de investigación son exclusivos.

Poder de negociación con los docentes investigadores y estudiantes

Una de las metas que tiene ISAIN es lograr que al menos el 20% de los profesores tiempo completo desarrollen investigación científica, elaboren artículos científicos y sean publicados en revistas indexadas y desarrollen servicios a través de la vinculación con la comunidad, para lo cual establece el acompañamiento en el diseño, aprobación y desarrollo de investigación científica, tutorización de Tesis de Magister y/o Phd, además de la utilización del laboratorio de Biomedicina. Con los estudiantes se promueve la investigación formativa a través de concursos y premiación de los mejores trabajos en una acción conjunta con el SINDE.

Poder de negociación en el desarrollo de investigación.

O12: Alto poder de negociación con los docentes y alumnos

Poder de negociación de las entidades gubernamentales y privadas

Las entidades gubernamentales y privadas, a partir de la propuesta de trabajar mediante alianzas y aplicar una simbiosis interinstitucional han permitido, hasta este momento, mantener un mediano grado de negociación y buenas relaciones.

Poder de negociación con las entidades gubernamentales y privadas

O13: Mediano poder de negociación con entidades gubernamentales y privadas

Del análisis externo, realizado mediante el análisis de Pestel y las cinco fuerzas de Porter es posible identificar las siguientes amenazas y oportunidades presentes en el ambiente externo que el ISAIN debe considerar para potenciar sus capacidades.

Tabla 4.**Cuadro resumen de las oportunidades y amenazas de ISAIN**

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
O1: Leyes que impulsan la investigación LOES y Plan del Buen Vivir.	A1: Cambios de las leyes gubernamentales.
O2: Estado otorga fondos para el desarrollo de proyectos (FOPEDEUPO).	A2: Análisis de factores de entrada de nuevos competidores.
O3: Marco legal para suscripción de convenios interinstitucionales.	A3: débil poder de negociación con entidades gubernamentales y privadas.
O4: Legalización ante autoridades del ministerio de Salud Pública y certificación ISO17025.	
O5: Alto poder de negociación con docentes y alumnos.	
O6: Protección de la propiedad intelectual.	
O7: Transferencia de resultados a la comunidad médica nacional e internacional.	

Adaptado de "Caja de herramientas comunitaria", 2017

FODA Cuantitativo

Está orientado a determinar las ventajas competitivas del instituto para determinar estrategias en relación a entorno en el que se desempeña, tanto interno como externo. Para su elaboración se deberá aplica una metodología, la cual consisten en determinar la influencias que generan las fortalezas contra las oportunidades, asi mismo las debilidades con las amenazas. Se empleará una escala de Likert del 1 al 4 (1=muy baja; 2=baja;3=alta; 4= muy alta. Para luego sacar los promedios y realizar las lecturas correspondientes y elaborar la estrategia.

		VARIABLES EXTERNAS										
		OPORTUNIDADES					Promedio	AMENAZAS			Promedio	
		O1:	O2:	O3:	O4:	O5:		A1:	A2:	A3:		
VARIABLES INTERNAS	FORTALEZA	F1:										
		F2:										
		F3:										
		F4:										
		F5:										
Promedio												
VARIABLES INTERNAS	DEBILIDADES	D1:										
		D2:										
		D3:										
		Promedio										

1=muy baja; 2=baja; 3=alta; 4= muy alta

Figura 34: Esquema de FODA cuantitativo
Adaptado de “Guía de gestión por procesos”, por Narbarte Hernández (2015).

Tabla 5.
FODA cuantitativo de ISAIN

		VARIABLES EXTERNAS												
		OPORTUNIDADES							P R O M E D I O	AMENAZAS			P R O M E D I O	
		O1: Leyes que impulsan la investigación y Plan del Buen Vivir.	O2: Estado otorga fondos para el desarrollo de proyectos (FOPEDEUPO)	O3: Marco legal para suscripción de convenios interinstitucionales.	O4: Legalización ante autoridades del ministerio de Salud Pública y certificación ISO17025.	O5: Alto poder de negociación con docentes y alumnos.	O6: Protección de la propiedad intelectual.	O7: Transferencia de resultados a la comunidad médica nacional e internacional.		A1: Cambios de las leyes gubernamentales.	A2: Análisis de factores de entrada de nuevos competidores.	A3: Débil poder de negociación con entidades gubernamentales y privadas.		
VARIABLES INTERNAS	FORTALEZA	F1: Financiamiento institucional	4	4	3	2	3	4	3	3.3	3	3	3	3.00
		F2: Nueva infraestructura y equipos renovados	3	4	3	3	3	3	3	3.1	3	3	4	3.33
		F3: Personal administrativo financiero capacitado.	3	4	2	3	3	2	2	2.7	3	4	4	3.67
		F4: Experiencia en el desarrollo de investigación y publicaciones en revistas indexadas	4	3	3	3	3	4	4	3.4	4	4	4	4.00
		F5: Convenio con institucionales a nivel nacional e internacional	4	3	4	3	2	2	3	3.0	4	4	3	3.67
		PROMEDIO		3.60	3.60	3.00	2.80	2.80	3.00	3.00		3.40	3.60	3.60
VARIABLES INTERNAS	DEBILIDADES	D1: Página WEB ISAIN desactualizada	1	1	1	1	1	1	2	1.14	1	1	2	1.33
		D2: Procesos de evaluación de gestión no implementado.	2	1	2	3	2	2	1	1.86	1	1	1	1.00
		D3: Implementación de un plan de promoción institucional.	1	1	1	1	1	2	1	1.14	1	2	2	1.67
		PROMEDIO		1.33	1.00	1.33	1.67	1.33	1.67	1.33		1.00	1.33	1.67

Ponderación: 1=muy baja; 2=baja; 3= alta; 4= muy alta

Adaptado de “Guía de gestión por procesos”, Narbarte Hernández (2015).

Fortalezas v/s Oportunidades.-

Se determina un impacto medio a alto, lo que permite enfocar como uno de objetivos estratégico el fortalecer los procesos de investigación, a través suscripción de convenios interinstitucionales; de la designación de fondos para la promoción y ejecución de proyectos de investigación, así como el fortalecimiento de la gestión por procesos para evaluar el proceso de investigación.

Debilidades v/s Oportunidades.-

En el análisis que se realiza la debilidad presenta un impacto medio, por lo que otro de los objetivos estratégico será el levantar procesos técnicos de laboratorio, administrativo e investigación aprovechando la infraestructura, equipos actualizados y personal capacitado.

Debilidades v/s Amenazas.-

Se presenta con un impacto medio - bajo pero aun así debemos plantear estrategia de bloqueo hacia posibles nuevos competidores a través de la promoción institucional (Radio, TV, Call Center, redes sociales). Así como la suscripción de convenios con instituciones internacionales que en su momento puedan aportar económicamente con el desarrollo de investigación conjunta.

Fortalezas v/s Amenazas.-

Tener una visión de cómo, con quién, cuándo y dónde permitirá avanzar organizadamente desde la optimización de la infraestructura, valoración y direccionamiento al talento humano para levantar procesos dará como resultado estrategias como el fortalecer la línea de investigación Salud y Bienestar Humano a través de la ejecución de proyectos, transferencias de resultados y artículos de publicación en revistas indexadas, lo que nos permitirá obtener reconocimiento nacional e internacional.

Mapa Estratégico

El mapa estratégico es una herramienta que muestra de forma panorámica las estrategias de una organización, en la cual describe el proceso de creación de valor mediante una serie de relaciones de causa y efecto (Kaplan, 2004).

Ejemplo: El Instituto de Investigación e Innovación en Salud Integral nos muestra en su perspectiva de misión al posicionarse como un centro de excelencia científica y académica a nivel local. Para lo cual se determinó los recursos bases que son la nueva infraestructura y equipos; el talento humano calificado; la financiación para el desarrollo de investigación científica y la difusión de los resultados. Respecto de la perspectiva de los procesos internos, se identifica la gestión de convenios interinstitucionales esta gestión es una fortaleza para el desarrollo de investigaciones científicas y difusión de los resultados, por medio de alianzas estratégicas de entidades gubernamentales como privadas; Presenta los procesos claves para la elaboración, seguimiento y evaluación del desarrollo de proyecto, para lo cual se cuenta con normativas internas del Sistema de Investigación y Desarrollo (SINDE), así como proyección de la implementación a mediano plazo de servicios de exámenes especializados a bajo costo en Guayaquil y su área de influencia. Logrando alcanzar la generación de nuevo conocimiento para beneficio de la comunidad científica y social alcanzando la misión establecida.

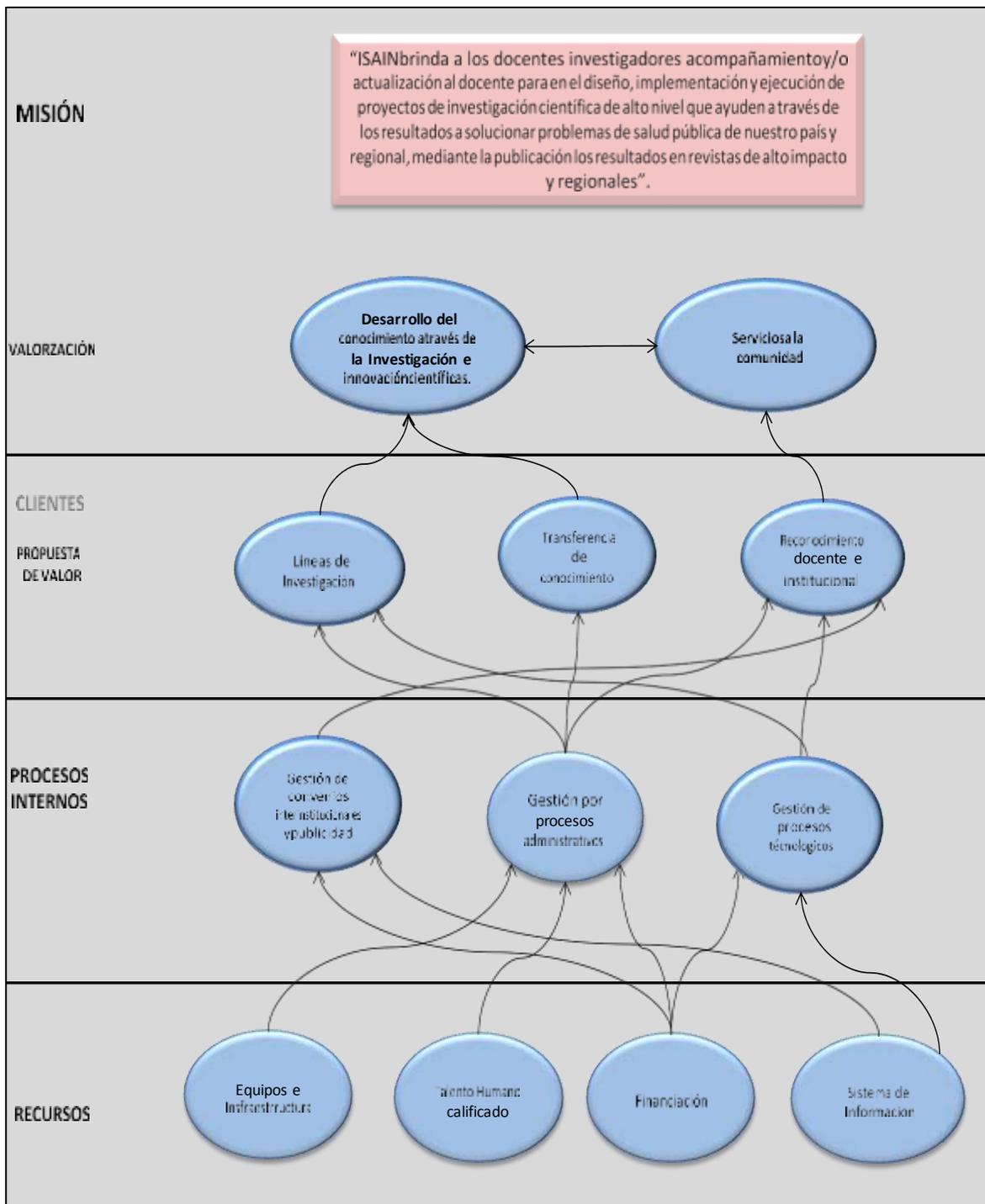


Figura 35: Mapa estratégico
 Adaptado de "The Execution Premium" Kaplan & Norton (2008)

Gestión por procesos administrativos para el fortalecimiento de la investigación y generación de conocimiento.

Siendo consecuentes al mapa estratégico establecido (ejemplo), nos enfocaremos de forma detallada a la gestión por procesos en el área de la investigación y la generación del conocimiento.

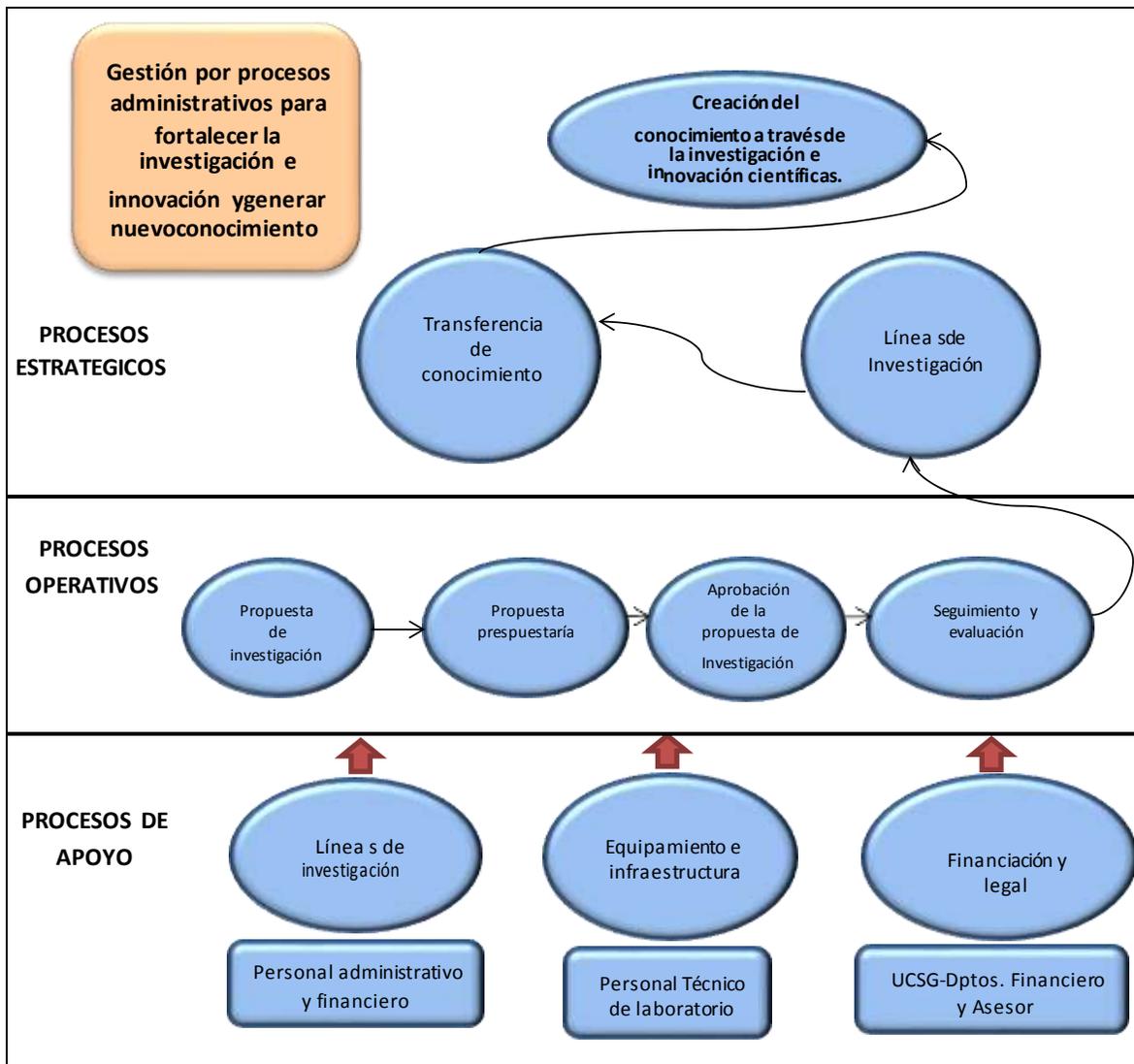


Figura 36: Gestión por proceso instituto de Investigación e innovación
 Adaptado de "The Execution Premium" Kaplan & Norton (2008)

Procesos estratégicos.- Esta metodología permitirá de forma sistémica determinar los procesos y subprocesos que será incluido en el Cuadro de Mando integral, para lograr el seguimiento y evaluación de todas las actividades ejecutadas por el personal del Instituto de investigación e innovación.

Procesos operativos.- Las normativas internas son los instrumentos que regulan los procedimientos a seguir para que estas sean ágiles y efectivas en gestión técnica, administrativa, financiera y legal. Se ha establecido fases para levantar el flujo de la gestión por procesos de investigación y generación de conocimiento.

Procesos de apoyo.- Estos son la base para el desenvolvimiento de toda gestión institucional por lo que se cuenta con el talento humano en las áreas administrativas financieras, técnicos, analistas que trabajan de forma conjunta con los docentes investigadores, pregradistas y posgradistas de los diferentes institutos de investigación e innovación.

Pasos para la implementación de la gestión por procesos

Según CEAMSO (2014) una efectiva gestión por procesos, permite medir resultados obtenidos y comparados versus los objetivos planificados, convirtiendo esa información en una herramienta de toma de decisiones, facilita la mejora continua y cumplir con la misión orientando al logro de la satisfacción de los clientes. Por lo tanto, tomaremos del cuadro anterior el área de procesos operativos puesto que conecta el proceso de apoyo y los procesos estratégicos.

Identificar

Macroprocesos

Para la elaboración de los macroprocesos es relevante contar con los directivos responsables de cada instituto de investigación e innovación, puesto que deben declarar y

validar los objetivos por cada macroprocesos y sus responsables. Los macroprocesos están vinculados al análisis estratégico y debe estar alineado al plan estratégico de desarrollo institucional (PEDI). Los objetivos deben ser claros y precisos para lograr el entendimiento de todo el equipo involucrado en el proceso.

En el siguiente cuadro se da un ejemplo de macropoceso

Tabla 6.
Macroprocesos de ISAIN

MACROPROCESO	OBJETIVO	RESPONSABLE
Direccionamiento estratégico	Promover la participación de docentes en proyectos de investigación e innovación científica para elevar el índice de publicaciones por docentes de las facultades e incentivar la investigación formativa científica de buena calidad en los pregradistas.	Vicerrectorado de investigación y Dirección de Institutos de Investigación e Innovación
Gestión Administrativa y financiera	Diseño del plan de acción para incentivar a los docentes investigadores a presentar proyectos de investigación.	Vicerrectorado de investigación, Dpto. Financiero y Dirección de Institutos de Investigación e Innovación
Control y evaluación institucional	Vinculación a nivel internacional con instituciones de educación superior, ONGs y la empresa privada.	Vicerrectorado de investigación, Vicerrectorado de Vinculación y Dirección de Institutos de Investigación e Innovación
Gestión de tecnología de la información , promoción y comunicación	Incrementar la cultura investigativa en los docentes y estudiantes de las facultades de la UCSG.	Dirección de Institutos de Investigación e Innovación, Centro de Computo y Dpto. de Marketing

Adaptado de "Gestión por procesos" USAID-CEAMSO, 2018

Procesos operativos o claves

Están ligados directamente con las actividades inherentes al instituto para brindar sus servicios, además es donde se enlazan las áreas una con otras provocando una

secuenciación de acciones eficientes y eficaces. Se debe analizar los objetivos de los macroprocesos con la finalidad de dar respuesta al orden misional, visionar, legal, satisfacción al cliente a través de crear valor en los productos otorgados.

Tabla 7.
Procesos operativos o claves de ISAIN

MACROPROCESO: Gestión Administrativa y Financiera		
Diseño del plan de acción para incentivar a los docentes investigadores a presentar proyectos de investigación.		
PROCESO	OBJETIVO	RESPONSABLE
Gestión Financiera	Entregar recurso económico requeridos de acuerdo a normativa institucional	Vicerrectorado de Investigación /SINDE y Dpto. Financiero
Gestión Administrativa	Incentivar a los docentes investigadores para la formulación de propuestas de investigación	SINDE e Instituto de Investigación e Innovación
Adquisición de Bienes y Servicios	Determinar bajo normativas institucionales la adquisición de insumos necesarios para cumplir con las actividades de los proyectos	SINDE, Instituto de Investigación e Innovación, Dpto. Adquisiciones.
Gestión Marketing y publicidad	Promocionar las convocatorias para desarrollar investigación científica a través de los medios de comunicación que posee la USCG.	SINDE, Instituto de Investigación e Innovación, Dpto. Marketing y publicidad

Adaptado de "Gestión por procesos" USAID-CEAMSO, 2018

Subprocesos

Estos son el apoyo para el cumplimiento de los procesos, puesto que garantizan el control y desarrollo de los mismos, podría decirse que son las tareas que se realizarán por cada actividad declarada.

Tabla 8.
Subprocesos de ISAIN

MACROPROCESO: Gestión Administrativa y Financiera	
Diseño del plan de acción para incentivar a los docentes investigadores a presentar proyectos de investigación.	
SUBPROCESO	OBJETIVOS
Incentivar a los docentes investigadores para la formulación de propuestas de investigación	1.- Promocionar mediante material POP las convocatorias de presentación de propuestas de investigación en las facultades. 2.- Enviar información personalizada vía email de los beneficios profesionales y económicos a los docentes 3.- Informar que el Instituto de Investigación e Innovación brindar asesoría y acompañamiento en el desarrollo de la propuesta de proyecto.

Adaptado de "Gestión por procesos" USAID-CEAMSO, 2018

Validar

Mapa de procesos

Luego de determinar los macroprocesos, procesos de apoyo o claves y los subprocesos se puede elaborar el mapa de procesos, el cual es una gráfica que podrá leerse como se intercomunican cada proceso de acuerdo a los lineamientos institucionales a continuación

Tabla 9.
Mapa de procesos de ISAIN

JERARQUIA	MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO
Gestión Administrativa y Financiera	Diseño del plan de acción para incentivar a los docentes investigadores a presentar proyectos de investigación.	Gestión Administrativa	1.- Promocionar mediante material POP las convocatorias de presentación de propuestas de investigación en las facultades.
			2.- Enviar información personalizada vía email de los beneficios profesionales y económicos a los docentes

		3.-Informar que el Instituto de Investigación e Innovación brindar asesoría y acompañamiento en el desarrollo de la propuesta de Proyecto.
	Gestión Financiera	1.- Determinar e informar los montos económico con que cuenta la institución para desarrollar investigación
		2.- Entregar los fondos necesarios en el tiempo oportuno

Adaptado de "Gestión por procesos" USAID-CEAMSO, 2018

Diagrama de procesos

Es la forma comprensible de poder leer las actividades secuenciales que se dan dentro de una institución. El beneficio de contar con un diagrama de flujo es obtener una visión amplia del proceso, tiene un inicio y un final.

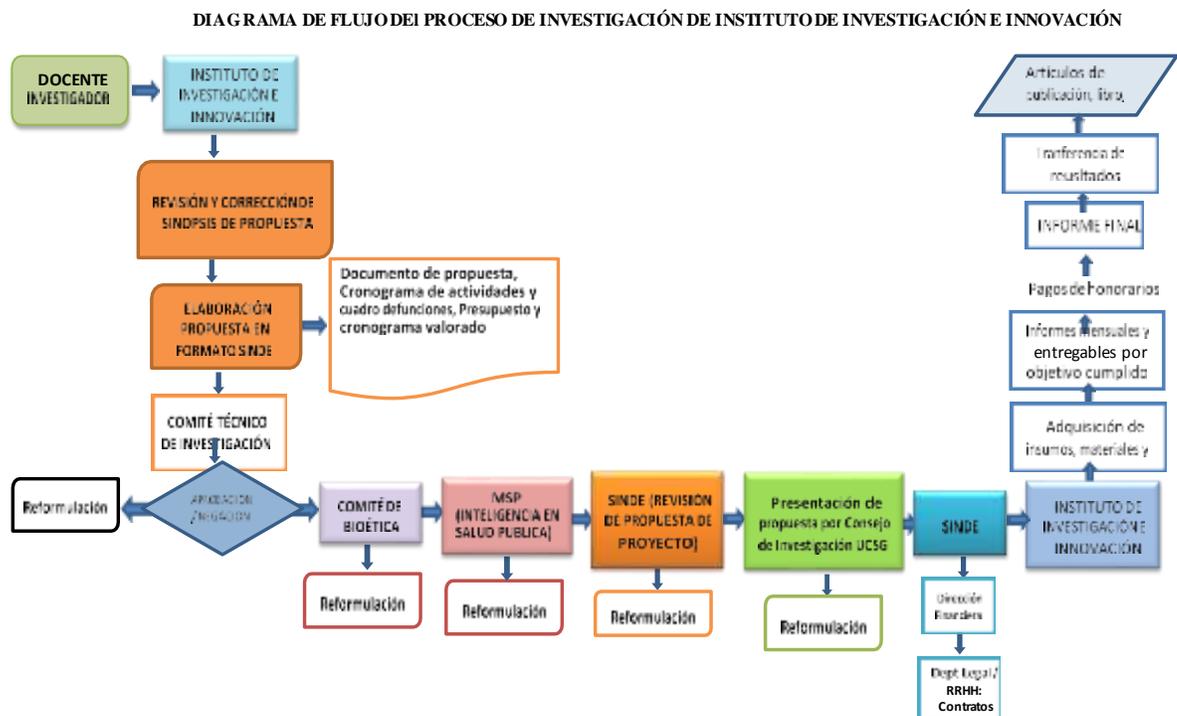


Figura 37: Diagrama de flujo de procesos de institutos de investigación e innovación
Fuente: (López-Alvarado, 2019)

Documentación de procesos bajo criterios de ISO 9001-2015

Este documento permite conocer de cerca cada proceso y su (s) responsable (s) por lo que fortalece el trabajo en equipo y el ambiente laboral. Para su elaboración se determinará todos los factores que intervienen en el proceso, como ejemplo tomaremos dos procesos de presentación de propuestas de investigación e innovación y grupo de investigación y estará ubicados como parte de los anexo

Verificar

Seguimiento y medición de procesos

Realizar el seguimiento a los procesos nos permite determinar el comportamiento del mismo, si es eficiente y eficaz o en su defecto las actividades de este proceso no tiene fin o existe duplicidad de labores, solo es un distractor o generador de gastos de recursos y tiempo. El seguimiento me permite controlar y determinar si es necesaria la mejora continua para cumplir las metas institucionales. Existen dos parámetros para medir las de eficacia y eficiencia. Las medidas de eficacia permiten medir el grado de satisfacción del cliente, podemos agruparlos como por ejemplo el número de proyectos que presentan los docentes, número de quejas, cumplimiento de los plazos, entrega de fondo económico, adquisición de equipos, materiales e insumos, etc. Las medidas de eficiencia son las formas como se utilizan los recursos como tiempo/hombre, recursos consumidos, tiempo/máquina, Ejemplo de indicador de eficacia:

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{Resultados obtenidos}}{\text{Resultados requeridos}}$$

$$\text{Eficacia} = \frac{\# \text{ Proyectos anual ISAIN}}{\# \text{ Proyectos anual SINDE}} = \frac{3}{6} = 0.5$$

Ejemplo de indicador de eficiencia:

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Presupuesto ejecutado de proyecto}}{\text{Presupuesto SINDE}} =$$

$$\text{Eficiencia} = \frac{\$ 32.000,00}{\$ 250.000,00} = 0.13$$

De esta forma se va determinando los indicadores claves del éxito, por su productividad, vigencia o por su generación y uso.

Por lo antes explicado es necesario conectar el indicador con la meta por ejemplo:

- Número de artículos publicados en revistas indexadas regionales
 - Meta: 10% de artículos publicados en revistas indexadas regionales
- Tiempo transcurrido para la aprobación de la propuesta de proyecto
 - Meta: 20 días hábiles promedio

Control de procesos

Esta es la última etapa del proceso y consiste en realizar el seguimiento, control y evaluación de las actividades con la finalidad de detectar los cuellos de botellas o reconocer acciones con errores y modificar, concluyendo en la mejora continua que consiste en adoptar una nueva estrategia técnica, administrativa o financiera a través de la ISO-9001:2015

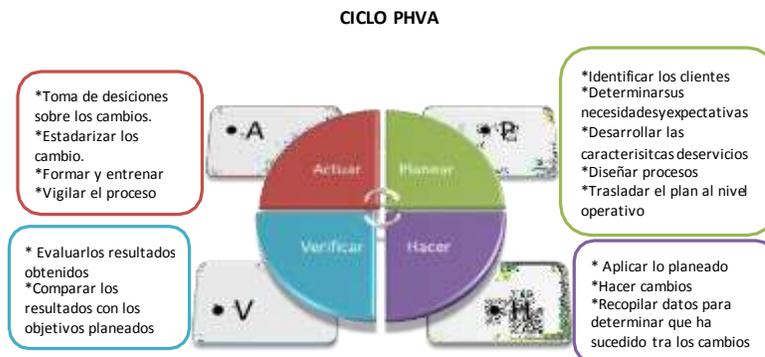


Figura 38: Ciclo PHVA.

Fuente Narbarte Hernández, 2015, "Guía de gestión por procesos".

Implementación del Cuadro de mando integral (CMI)

Desde el Mapa Estratégico se definió los recursos, procesos internos y clientes que alineados con los objetivos estratégicos se podrá establece el tablero de gestión en el que se esquematice los procesos internos para implementar el cuadro integral de mando (CIM) para evaluar la gestión.

Conclusiones

- Luego de la aplicación de la “Encuesta para determinar la percepción de los docentes investigadores en los procesos administrativos”, se determinó que los docentes investigadores de los institutos de investigación e innovación de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, perciben la existencia de un sistema de procesos administrativos, pero que es necesario fortalecerlos mediante la implementación de un nuevo modelo de gestión por proceso administrativo que fortalezca a la investigación e innovación.
- La revisión de citas y referencias bibliográficas permitió organizar la información de modo coherente y alineada a la investigación, lo que consintió la esquematización de un modelo de gestión por procesos.
- A partir del resultado de la encuesta aplicada y la revisión de bibliografía se elaboró un nuevo modelo de gestión por proceso para los Instituto de Investigación e Innovación de la UCSG que permita la ejecución de proyecto científicos y que los resultados sean divulgados a través de artículos en revistas indexadas nacionales e internacionales.

Recomendaciones

- El resultado de este trabajo de investigación puede ser implementado sin mayor costo económico ni incremento de personal en los institutos de investigación e innovación de la UCSG, logrando así una unificación de criterios con acciones organizadas, planificada, ejecutadas, controladas y evaluadas que permitirá alcanzar los indicadores institucionales y certificación en la gestión decalidad.
- El modelo de gestión por procesos administrativos puede ser trabajado en dos tiempos, primero en una reunión de trabajo liderada por el SINDE y segundo de manera individual cada instituto de investigación e innovación, para el respectivo seguimiento, control y evaluación.
- Los procesos y el cuadro de mando integral de los institutos de investigación e innovación pueden ser desarrollados en una plataforma tecnológica para la emisión de informes y/o estados en tiempo real que estaría conectado a los indicadores del SINDE y los Institucionales.

Referencias Bibliográficas

- Reglamento del Subsistema de Investigación UCSG. (2015). *Portal WEB UCSG*.
- Agencia de los Estado Unidos para el desarrollo. (2017). *Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional*. Obtenido de <http://www.hacienda.gov.py/normativa/Gu%C3%ADa%20Pr%C3%A1ctica%20de%20Gestion%20por%20Procesos.pdf>
- Aiteco. (2016). *Gestión por procesos en la administración pública*. Obtenido de <https://www.aiteco.com/gestión-por-proesos-en-la-administración-publica/>
- Álvarez Méndez, E. y. (16 de 09 de 2016). *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/6810>
- Alvarez Méndez, V., & Concha Ulloa, A. (16 de 09 de 2016). *plan de mejoras para el sistema de Call Center de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil y su impacto en la calidad de atención a sus estudiantes*. Obtenido de Universidad Católica de Santiago de Guayaquil: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/6810>
- Arévalo Lizardo, M. (2017). *Organización Gestión Servicios TI: Definición y características de un proceso*. Obtenido de <https://arevalomaria.wordpress.com/2010/02/07/organizacion-gestion-servicios-ti-definicion-y-caracteristicas-de-un-proceso/>
- Arnold & Narbal. (2011). *Percepción de los procesos de comunicación organizacional en la gestión de la calidad*. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0254-92472011000100006&script=sci_abstract
- Beltrán, C. R. (2016). *Guía para una gestión basada en procesos*. España: Berekintza.
- Bernal A, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Delfín Cía. Ltda.

- Bravo Carrasco, J. (2016). *Diseño de procesos. Innovación orientada a la estrategia de las organizaciones*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/208177897/Gestion-de-Procesos-Juan-Bravo-Carrasco-pdf>
- Castro Herrera, M. (2015). *percepción y nivel de conocimiento de los docentes del Instituto Notre Dame hacia las TIC*. Obtenido de Universidad Rafael Landívar: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/83/Castro-Mary.pdf>
- Castro Valdez, J. (2016). *Desarrollo de un modelo de gestión administrativa para mejorar la capacidad de producción y comercialización de uniformes para Pymes en la empresa Distributique de la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de Universidad Católica de Santiago de Guayaquil: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/5185>
- Consejo de Evaluación, Acreditación y, A. (. (02 de 08 de 2018). *Modelo de evaluación Institucional de Universidades y Escuelas Politécnicas*. Obtenido de <https://www.caces.gob.ec/documents/20143/152061/POL%C3%8DTICA+DE+EV ALUACI%C3%93N+INSTITUCIONAL+DE+UNIVERSIDADES+Y+ESCUELA S+POLIT%C3%89CNICAS+EN+EL+MARCO+DEL+SISTEMA+DE+ASEGUR AMIENTO+DE+LA++CALIDAD+DE+LA+EDUCACI%C3%93N+SUPERIOR.p Df/f9bed3bd-ac9b-aedc-dd75->
- Desarrollo, S. N. (2013). *Plan del Buen Vivir*. Obtenido de senplades@semplaes.gob.ec: <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/09/Plan-Nacional-para-el-Buen-Vivir-2017-2021.pdf>
- Ecuador, C. d. (20 de 10 de 2008). *Registro oficial 449 / revisada 13-07-2011*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Fernández y Ramírez. (25 de 07 de 2017). *propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos para incrementar la productividad en la empresa*

distribuciones A & B. Obtenido de Universidad Señor de Sipán:

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4068/TESES%20FINAL%202002-08-2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Figueroa, M. (2018). *modelo de gestión por procesos logísticos que incida favorablemente en la satisfacción del cliente de la empresa Alimentos El Sabor Cía. Ltda. .*

Obtenido de Universidad Católica de Santiago de Guayaquil:

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10842>

García Cerro, A. (2013). *Manual de dirección de operaciones: Decisiones estratégicas*.

Obtenido de Universidad de Cantabria:

https://books.google.com.ec/books/about/Manual_de_direcci%C3%B3n_de_operaciones.html?id=oSdBAQAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Gestión por proceso. (2018). *Guía de calidad*. Obtenido de

<http://www.guiadelocalidad.com/gestion-por-procesos/1/T-UCSG-POS-MAE-171.pdf>

Govindarajan, A. y. (2007). *Sistemas de Control de Gestión*. México, D.F: McGraw-Hill Interamericana.

Hernández Sampiere, R., Fernández Collado, C., & Batista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México, D.F.: McGraw-Hill.

Herrera Bustamante, D. (2015). *diagnóstico del proceso de compras de un operador portuario de remolcadores en la ciudad de Guayaquil, con la propuesta de un diseño de modelo de procesos de compras Universidad Católica de Santiago de*

- Guayaquil*. Obtenido de Universidad Católica de Santiago de Guayaquil:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/4419>
- Hitpass, B. (2014). *BPM, Fundamentos y Conceptos de implementación*. Santiago de Chile:
BHH Ltda.
- ISO 9001-2015. (23 de 09 de 2015). *www.aenor.com*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/>
- Jácome Grijalva, M. (2016). *Diseño de un sistema de gestión basado en procesos*. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar: <http://hdl.handle.net/10644/4849>
- Jaén, U. (2017). *Introducción al estudio de la percepción*. Obtenido de
<http://www4.ujaen.es/~mrgarcia/Tema1PAM.pdf>
- Jiménez Navarro, J., Rodríguez Rodríguez, J., & Romero Velasco, J. (2015). *Modelo de gestión por procesos para el Centro de rehabilitación integral de Oriente*. Obtenido de Universidad Espíritu Santo, Ecuador: <http://ri.ues.edu.sv/8290/>
- Kaplan, R. (18 de 07 de 2004). *Mapa Estratégico*. Obtenido de www.mcsmorg.br
- Lavayen Tomalá, J. y. (23 de 08 de 2016). *Desarrollo de un modelo de gestión administrativa para mejorar la capacidad de producción y comercialización de uniformes para Pymes en la empresa Distributique de la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de Universidad Católica de Santiago de Guayaquil:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/6106?mode=full>
- León Coello, V. (2014). *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. Obtenido de Reingeniería en los procesos de la importadora IMPORLEVA S.A:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/2060>
- LOES. (23 de 05 de 2019). *Registro Oficial # 473*. Obtenido de
<https://www.fomentoacademico.gob.ec/wp->

Content/uploads/2019/05/REGLAMENTO-DE-
RE%CC%81GIMEN- ACADE%CC%81MICO.pdf

- LOES, L. O. (12 de 10 de 2010). *Registro Oficial # 298*. Obtenido de <http://www.ces.gob.ec/descargas/ley-organica-de-educacion-superior>
- Luna Cárdenas, J. (2017). *Relación entre la gestión administrativa y la Percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/858>
- Martínez, A. y. (2014). *Aprendizaje e Innovación como factores determinantes de la Gestión del conocimiento ambiental en las empresas hotelera*. Obtenido de http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xviiicongresoaecca/cd/72k.pdf.
- MECIP. (2015). *Manual de control interno para instituciones públicas del Paraguay*. Obtenido de <http://www.mecip.gov.py/mecip/?q=node/161>
- Narbate Hernández. (2015). *Guía de gestión por procesos*. ISBN-978-8-84-482-4576-4.
- Ortiz-Pérez, A. (Septiembre de 2014). *Scielo*. doi: 1815-5936
- Paredes, E. (17 de 03 de 2017). *modelo de gestión para mejorar los procesos administrativos y operativos de la empresa bananera Paredes S.A*. Obtenido de Universidad Católica de Santiago de Guayaquil: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/7972>
- Pérez-Guerra, Y. (2016). *La mejora continua de los procesos en una organización fortalecida mediante el uso de herramientas de apoyo a la toma de decisiones. Revista Empresarial, ICE -FEE - UCSG, 9-21.*
- Pesantez Peñafiel, C. (2016). *Modelo de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001: 2008 aplicado a la empresa Compufácil*. Obtenido de Universidad Salesiana

Ecuador: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/11650/1/UPS-CT005567.pdf>

Ponce Herrera, K. (01 de 12 de 2016). *Propuesta de implementación de gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil.*

Obtenido de Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas:

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/620981?locale=es&language=es&locale-attribute=es>

Robert Kaplan, D. N. (2014). *Execution Premium: Integrando la estrategia y las operaciones para lograr ventajas competitivas.* EE.UU: Harvard Business.

Schroeder, M. y. (2016). *Administración de Operaciones: Conceptos y casos contemporáneos* (Quinta Edición ed.). Méxco, D.F: McGraw Hill.

SENPLADES, S. N. (2013). *senplades@semplaes.gob.ec.* Obtenido de <http://documentos.senplades.gob.ec/>

Teoman, B. (2018). *Definición de la percepción.* Obtenido de <https://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf>

UCSG. (2017). *Reglamento Subsistema de investigación.* Guayaquil: Centro de Publicaciones.

UCSG. (15 de mayo de 2018). *Reglamento de Institutos de Investigación e innovación.* Guayaquil, Guayas, Ecuador: Centro de Publicaciones.

UCSG, U. C. (06 de 11 de 2013). *www2.ucsg.edu.ec.* Obtenido de <http://www2.ucsg.edu.ec/transparencia-de-la-informacion/leyes-estatutos-reglamentos-y-resoluciones-administrativas/estatutos/207--59/file.html>

Universidad Católica de Santiago, d. U. (2017). *Resolución Administrativa N° 005-2012.* Guayaquil, Guayas, Guayaquil: Consejo Universitario.

USAID-CEAMSO. (24 de 10 de 2018). *Guía práctica: Gestión por procesos*. Obtenido de <http://www.hacienda.gov.py/normativa/Gu%C3%ADa%20Pr%C3%A1ctica%20de%20Gestion%20por%20Procesos.pdf>

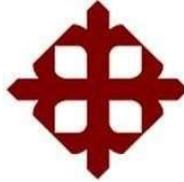
Valencia, M. V. (23 de 02 de 2017). *Percepción y conocimiento de los docentes universitarios sobre los procesos investigativos universitarios*. Obtenido de Scielo: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1517-97022017005003102&script=sci_abstract&tlng=es

Zellman, M. (2017). *¿Qué es la perspectiva estratégica?* Obtenido de <https://pyme.lavoztx.com/qu-es-la-perspectiva-estratgica-5478.html>

Apéndice

Apéndice A

[Instrumento]



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

MSc. PhD
Guayaquil.

De mi consideración

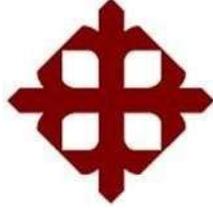
Muy respetuosamente me dirijo a usted en virtud de solicitar su valiosa colaboración en lo que respecta a efectuar la validación del instrumento para recabar la información de la investigación: Evaluación la percepción docente acerca de los procesos administrativos en los Instituto de Investigación e Innovación de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, para el diseño de un modelo de gestión por procesos.

Para llevar a cabo el proceso de validación de contenido y del constructo se ofrece un formato de estructura horizontal como práctico recurso que le permitirá realizarlo técnicamente, por cuanto, se le presentan los elementos necesarios para validar todas las preguntas del cuestionario. Contiene siete columnas identificadas con las dimensiones, relación de la pregunta con la dimensión, indicadores, coherencia de la pregunta con el indicador, claridad de la redacción de la pregunta y recomendaciones. En tal sentido, se adjunta los objetivos de la investigación, definición conceptual de la variable y sus dimensiones, modelo del cuestionario, formato de validación.

Agradezco sinceramente su contribución, me suscribo de usted.

Atentamente,

Ing. Flora López Alvarado



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CUESTIONARIO

Estimado docente investigador:

El instrumento que se presenta a continuación tiene por finalidad dar repuestas a una serie de preguntas que permitirán evaluar la situación actual de la percepción docente acerca de los procesos administrativos en los Instituto de Investigación e Innovación de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, para el diseño de un modelo de gestión por procesos. Cabe destacar, que la información suministrada será utilizada con **fines académicos y estrictamente confidenciales.**

Por lo expuesto, agradezco su valiosa colaboración facilitando respuestas que reflejen la realidad según sus propias observaciones y brindar sus aportes a fin de llevar a feliz término la presente investigación.

Se espera que exprese su opinión en cada proposición, las posibilidades de respuestas son de tipo Likert y cerrada de opciones sí o no con justificación.

Instrucciones:

Lea cuidadosamente cada ítem antes de responder.

Al contestar, hágalo con la mayor objetividad y sinceridad.

Seleccione una y solo una alternativa de respuesta

Señale con una (x) la alternativa de acuerdo a su opinión.

Debe responder todos los ítems.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ASPECTOS GENERALES

Cód.#

Género: Masculino () Femenino ()

Edad:

Profesión: _____

Especialidad Maestría PhD

Categoría del docente:

Titular Principal Titular Auxiliar 1 Titular Agregado Ocasional

Dedicación del docente:

Tiempo completo Medio tiempo Tiempo parcial

Años de antigüedad en la docencia universitaria:

Ha publicado en los últimos 5 años: Si No

Número de publicaciones:

Artículos en revistas de alto impacto

Artículos en revistas de impacto regional

Libros

Capítulo de libros

Lea atentamente estos conceptos:

Proceso.- Conjunto de actividades que están interrelacionadas para transformar un servicio o un producto.

Indicadores.- Son mediciones del funcionamiento de un proceso.

ASPECTOS A EVALUAR

Los enunciados de la encuesta están formulados con preguntas tipo Likert, considerando 0 = ninguno; 1= muy bajo; 2= bajo; 3 = alto; 4 = muy alto.

Preguntas cerradas Si/No con justificación y preguntas de selección.

Objetivo específico 1

Diagnosticar la percepción de los docentes en los procesos de investigación científica en los Instituto de Investigación e Innovación de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil para determinar aciertos y errores a través de una encuesta.

Indicador 1					
Percepción del docente					
Desde su apreciación :					
	1	2	3	4	5
1.-La información entregada por el Instituto de Investigación e Innovación es precisa para el inicio de la estructuración de la propuesta de proyecto investigación.					
2.-Los Directivos del Instituto de Investigación e Innovación promueven el interés por la generación del conocimiento científico.					

3.-El Instituto de Investigación e Innovación promueve el acompañamiento en la estructuración de las propuestas de proyectos científico.

Si _

No _ ¿Por qué? _____

4.-Los docentes requieren capacitación para la elaboración de las propuestas de proyectos de investigación.

Si _

No _ ¿Por qué? _____

Indicador 2					
Satisfacción de necesidades					
Desde su apreciación :					
	1	2	3	4	5

5. Indique su grado de satisfacción con relación a la atención al docente investigador por parte de la Asistencia Administrativa.					
6. Valore su grado de satisfacción con relación a la comunicación mantenida entre el Instituto de Investigación e Innovación de la UCSG y el Docente Investigador.					

Indicador 3					
Eficiencia y Eficacia					
Desde su apreciación :					
	1	2	3	4	5
7. Considera que el periodo de tiempo que se toma el Instituto de Investigación e Innovación para la aprobación de la propuesta de proyectos es adecuado.					
8. Los procesos administrativos del Instituto de Investigación e Innovación contribuyen al desarrollo eficaz de los proyectos de investigación.					
9. Los procesos administrativos del Instituto de Investigación e Innovación contribuyen al desarrollo eficiente de los proyectos de investigación.					
10. Considera que los Instituto de Investigación e Innovación cierra el ciclo del proyecto científico con el asesoramiento para la publicación del artículo científico en una revista de alto impacto.					

Indicador 4					
Calidad de procesos					
Desde su apreciación :					
	1	2	3	4	5

11. Obtiene de parte del Instituto de Investigación e Innovación la información requerida para el desarrollo de la propuesta de investigación (Reglamentos, normativas, formatos)					
12. Otorga el Instituto de Investigación e Innovación retroalimentación en las observaciones a proyectos.					
13. Considera que los recursos económicos para el desarrollo de los proyectos científicos son entregados oportunamente.					

Indicador 5					
Procesos administrativos					
Desde su apreciación :					
	1	2	3	4	5
14. El Instituto de Investigación e Innovación promueve efectivamente las convocatorias para el desarrollo de investigación científica.					
15. El Instituto de Investigación e Innovación fomenta su estrategia institucional.					
16. El Instituto de Investigación e Innovación impulsa sus líneas de investigación.					

17.-Determine cuáles son los departamentos que se interrelacionan con el Instituto de Investigación e Innovación, escoja solo tres.

- Decanato de la Facultad
- Comité de Bioética
- Tesorería
- SINDE
- Financiero
- Vicerrectorado de Investigación

Indicador 6					
Sistema de gestión					
Desde su apreciación :					
	1	2	3	4	5
18. Considera que el Instituto de Investigación e Innovación establece los procesos con indicadores de resultados.					
19. El Instituto de Investigación e Innovación promueve la mejora continua de los procesos.					
20. Es necesario que en los Instituto de Investigación e Innovación se implemente un nuevo modelo de gestión por proceso para el desarrollo de proyectos científicos.					

Indicador 7

Diseño

21. Considera relevante la aplicación de la encuesta para obtener información que ayuden al mejoramiento de los procesos por gestión en los Instituto de Investigación e Innovación de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Si _

No _ ¿Por qué? _____

Fuente: López (2019)

Apéndice B

Formato para el proceso de validación de contenido y constructo

Dimensión	Validez del contenido				Validez del constructo		Recomendación	
	N° de la pregunta	¿Existe relación de la pregunta con la dimensión?		Indicador	¿Existe coherencia de la pregunta con el indicador?			¿Existe claridad en la redacción de la pregunta?
		Si	No		Si	No		
Percepción	1			Percepción docente				
	2							
	3							
	4							
	5			Satisfacción de necesidades				
	6							
	7			Eficacia y Eficiencia				
	8							
	9							
	10							
Conocimiento	11			Calidad de los procesos Procesos				
	12							
	13							
	14							
	15			Procesos administrativos				
	16							
	17							
	18			Sistema de gestión				
	19							
	20							
Diseñar	21			Modelo de Gestión por proceso				
Nombres y apellidos del evaluador:								
Título académico:								
Nivel académico:								
Institución donde trabaja:								
Cargo que desempeña:								
Mi decisión como experto es que el instrumento anterior:								
Puede ser aplicado								
Puede ser aplicado haciendo correcciones:								
No puede ser aplicado y debe ser entregado nuevamente para su validación								

Tomado y adaptado de "metodología de la Investigación", por Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Apéndice B-1

Formato para el proceso de validación de contenido experto

Dimensión	Validez del contenido				Validez del constructo		Recomendación	
	Nº de la pregunta	¿Existe relación de la pregunta con la dimensión?		Indicador	¿Existe coherencia de la pregunta con el indicador?			¿Existe claridad en la redacción de la pregunta?
		Si	No		Si	No		
Percepción	1	X		Percepción docente	X		X	
	2	X			X		X	
	3	X			X		X	
	4	X			X		X	
	5	X		Satisfacción de necesidades	X		X	
	6	X			X		X	
	7	X		Eficacia y Eficiencia	X		X	
	8	X			X		X	
	9	X			X		X	
	10	X			X		X	
Conocimiento	11	X		Calidad de los procesos Procesos	X		X	
	12	X			X		X	
	13	X			X		X	
	14	X		Procesos administrativos	X		X	
	15	X			X		X	
	16	X			X		X	
	17	X			X		X	
	18	X		Sistema de gestión	X		X	
19	X		X			X		
20	X		X			X		
Diseñar	21	X		Modelo de Gestión por proceso	X		X	
Nombres y apellidos del evaluador:				Miguel Alejandro Bustamante Ubilla				
Título académico:				Ingeniero Comercial				
Nivel académico:				Magister en Dirección de Empresas – Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales.				
Institución donde trabaja:				Universidad de Talca – Chile				
Cargo que desempeña:				PROFESOR ASOCIADO				
Mi decisión como experto es que el instrumento anterior:								
Puede ser aplicado				Si				
Puede ser aplicado haciendo correcciones:								
No puede ser aplicado y debe ser entregado nuevamente para su validación								

Tomado y adaptado de "metodología de la Investigación", por Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Formato de validación_Validador1

1 mensaje

Miguel Bustamante Ubilla <mabu@utalca.cl>

29 de abril de 2018, 8:51

Para: "Amelia Lopez <familia760@gmail.com>" <familia760@gmail.com> <familia760@gmail.com>

ESTIMADA AMELIA:

ADJUNTO EL FORMATO REVISADO.

LA FELICITO, CREO QUE ESTA OS O K. CON EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN QUE ESTÁ DISEÑANDO.

LE SALUDA ATTE,

MIGUEL A. BUSTAMANTE UBILLA

Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales

FACULTAD DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS

UNIVERSIDAD DE TALCA

TELEFONO: 71-2200582 Anexo: 2582

 Formato de validación_Validador1.docx
71K

Apéndice B-2

Formato para el proceso de validación de contenido experto

Dimensión	Nº de la pregunta	Validez del contenido		Indicador	Validez del constructo		Recomendación		
		¿Existe relación de la pregunta con la dimensión?			¿Existe coherencia de la pregunta con el indicador?			¿Existe claridad en la redacción de la pregunta?	
		Si	No		Si	No		Si	No
Percepción	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Percepción docente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	2	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	3	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Satisfacción de necesidades	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	6	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	7	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Eficacia y Eficiencia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	8	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	9	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	10	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Conocimiento	11	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Calidad de los procesos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	12	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	13	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Procesos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	14	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	15	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Procesos administrativos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	16	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	17	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	18	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	19	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sistema de gestión	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	20	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Disenar	21	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Modelo de Gestión por proceso	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

VISTO BUENO

Nombre y apellidos del evaluador:	MARÍA FERNANDA COMPTÉ GUERRERO
Título académico:	ARQUITECTA / DOCTORA EN EDUCACIÓN
Nivel académico:	POSGRADO
Institución donde trabaja:	UNIV. CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYASUL
Cargo que desempeña:	DIRECTORA DEL SUBSISTEMA DE INVESTIGACIÓN
Mi decisión como experto es que el instrumento anterior:	
Puede ser aplicado	<input checked="" type="checkbox"/>
Puede ser aplicado haciendo correcciones:	<input type="checkbox"/>
No puede ser aplicado y debe ser entregado nuevamente para su validación	<input type="checkbox"/>

Tomado y adaptado de "metodología de la Investigación", por Hernández, Fernández y Baptista (2014)

 **VISTO BUENO**
 Arq. María Fernanda Compté Guerrero, Ph.D.
 DIRECTORA DEL SUBSISTEMA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

Apéndice B-3

Formato para el proceso de validación de contenido experto

Dimensión	Validez del contenido				Validez del constructo				Recomendación
	Nº de la pregunta	¿Existe relación de la pregunta con la dimensión?		Indicador	¿Existe coherencia de la pregunta con el indicador?		¿Existe claridad en la redacción de la pregunta?		
		Si	No		Si	No	Si	No	
Percepción	1	✓		Percepción docente	✓		✓		
	2	✓			✓		✓		
	3	✓			✓		✓		
	4	✓			✓		✓		
	5	✓		Satisfacción de necesidades	✓		✓		
	6	✓			✓		✓		
	7	✓		Eficacia y Eficiencia	✓		✓		
	8	✓			✓		✓		
	9	✓			✓		✓		
	10	✓			✓		✓		
Conocimiento	11	✓		Calidad de los procesos	✓		✓		
	12	✓			✓		✓		
	13	✓		Procesos	✓		✓		
	14	✓		Procesos administrativos	✓		✓		
	15	✓			✓		✓		
	16	✓			✓		✓		
	17	✓			✓		✓		
	18	✓		Sistema de gestión	✓		✓		
	19	✓			✓		✓		
	20	✓			✓		✓		

Diseños	21	<input checked="" type="checkbox"/>	Modelo de Gestión por proceso	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Nombres y apellidos del evaluador:		PETER CHEDRAU				
Título académico:		P.H.D.				
Nivel académico:		Docente				
Institución donde trabaja:		I.S.A.N / FCM / UCSC				
Cargo que desempeña:		Director				
Mi decisión como experto es que el instrumento anterior:						
Puede ser aplicado		si				
Puede ser aplicado haciendo correcciones:		si				
No puede ser aplicado y debe ser entregado nuevamente para su validación		—				

Tomado y adaptado de "metodología de la Investigación", por Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Peter Chedrau
PETER CHEDRAU, MD, PHD
DIRECTOR
INSTITUTO ISAIN
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE
SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Apéndice C

Cuadro de mando integral

JERARQUIA	MACROPROCESO	RESPONSABLE MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO (ACTIVIDADES)	TAREAS	RESPONSABLES	INDICADORES		TIEMPO												EVIENCIAS	OBSERVACIÓN	RECURSOS UTILIZADOS	COSTO DE LA ACTIVIDAD	
							META NOV. 2018	META Nov. 2019	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JULAGO	SEP	OCT	NOV	DIC						
Gestión Administrativa y Financiera	Diseño del plan de acción para incentivar a los docentes investigadores a presentar proyectos de investigación.	Director (a) Instituto de Investigación e Innovación	Gestión Administrativa	1.- Promocionar mediante material POP las convocatorias de presentación de propuestas de investigación en las facultades.	1.1. Diseño de material POP	Coordinador Administrativo	Año base	Lograr el 30% de interesados en presentar proyectos	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JULAGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Diseño de material POP			\$ 200,00		
					1.2. Impresión de material POP	Coordinador Administrativo														Posters impresos			\$ 500,00		
					1.3. Base de datos de docentes	Asistente Administrativo														Base de datos		Computadora	\$ 5,00		
					1.4. Elaboración, firma y envío de oficio a docentes de la facultad	Asistente Administrativo														Oficio redactado		Impresora, tinta, hojas	\$ 20,00		
				2.- Enviar información personalizada vía email de los beneficios profesionales y económicos a los docentes	2.1. Base de datos de docentes (email)	Asistente Administrativo	Año base	Alcanzar aceptación a la propuesta del 20% de los docentes														Base de datos		Computadora	\$ 5,00
					2.2. Documento con la información de los beneficios de la convocatoria	Coordinador Administrativo														Documento con propuesta		Impresora, tinta, hojas	\$ 50,00		
			3.- Informar que el Instituto de Investigación e Innovación brinda asesoría y acompañamiento en el desarrollo de la propuesta de proyecto.	3.1. Contactar con el Depto. de marketing y publicidad para entrevista y promoción en medios (Radio y TV UCSG)	Coordinador Administrativo, Asistente Administrativo	Año base	Lograr alto nivel de rating que repercuta en la presentación de propuestas de investigación														Oficio aceptando la entrevista en medios	En el mes de abril la UCSG abre por período de vacaciones	Computadora, Impresora, tinta, hojas	\$ 5,00	
			Gestión Financiera	1.- Determinar e informar los montos económico con que cuenta la institución para desarrollar investigación	Director	Año base	Disponer de recursos económicos para desarrollar al menos 6 propuestas de investigación y/o innovación	1.1. Reunión de trabajo para determinar monto máximo disponible para desarrollar proyectos de investigación e innovación	Director												Acta de reunión		Computadora, Impresora, tinta, hojas	\$ 5,00	
								1.2. Analizar las propuestas de mayor impacto a bajos costo.	Director											Base de datos de docentes que entregan propuestas		Computadora	\$ 5,00		
								1.3. Suscripción de convenios interinstitucionales para desarrollar proyectos conjuntos	Director												Convenios suscritos	Se debe gestionar pasaje y viáticos al interior para suscripción de convenio	Computadora, Impresora, tinta, hojas	\$ 500,00	
								2.- Entregar los fondos necesarios en el tiempo oportuno	1.1. Informar a los docentes oportunamente la entrega de los fondos	Coordinador Administrativo	Año base	Entrega de los recursos económicos para el desarrollo de los proyectos													Oficio de entrega de fondos
Valor del Proceso: \$ 1.315,00																									

Entrega de informes
 Elaboración POA2020
 El valor del proceso debe reflejarse en el presupuesto del Instituto

 ISO 17025	INSTITUTO DE INVESTIGACION E INNOVACION DE SALUD INTEGRAL	REVISIÓN	N.- 00
	PRESENTACIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACION E INNOVACIÓN	FECHA DE VIGENCIA	201 /
		HOJA	181 de 183

CONTENIDO:

1. Objeto:	2
2. Alcance:	2
3. Definiciones:	2
4. Documentos de referencia:.....	2
5. Responsabilidad y autoridad:.....	2
6. Ejecución:.....	3
7. Registros Generados:	5
8. Anexos:	5

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 ISO 17025	INSTITUTO DE INVESTIGACION E INNOVACION DE SALUD INTEGRAL	REVISIÓN	N.- 00
	PRESENTACIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACION E INNOVACIÓN	FECHA DE VIGENCIA	201 /
		HOJA	182 de 183

1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto establecer las políticas o condiciones, actividades, responsabilidades y controles para establecer criterios para la presentación de proyectos de investigación e innovación por docentes de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

2. ALCANCE

Creación de guía de control de la presentación de propuestas de investigación e innovación por docentes de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

ISAIN: Instituto de Investigación e Innovación de Salud Integral.

Presentación de propuesta de investigación e innovación: normativa constituida con el propósito de realizar el seguimiento y control de las propuestas que llegan al instituto.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Reglamentos de los institutos de Investigación e Innovación, Laboratorios y grupos de Investigación de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Reglamento del subsistema de Investigación (SINDE).
- Resolución Administrativa N°005-2017

4. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

Vicerrector/Vicerrectora de Investigación: Responsable de autorizar el desarrollo de un proyecto de Investigación y/o innovación.

Consejo de investigación: Encargado de evaluar y gestionar la propuesta de investigación y/o innovación.

Director (a) del Instituto: Responsable analizar y ejecutar las propuestas de los docentes investigadores al dominio y líneas de investigación establecidas.

 ISO 17025	INSTITUTO DE INVESTIGACION E INNOVACION DE SALUD INTEGRAL	REVISIÓN	N.- 00
	PRESENTACIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACION E INNOVACIÓN	FECHA DE VIGENCIA	201 /
		HOJA	183 de 183

Coordinador (a) Administrativo: Responsable en el acompañamiento a los docentes en el ámbito metodológico y financiera de las propuestas de los docentes investigadores al dominio y líneas de investigación establecidas.

Asistente Administrativo: Responsable de receptor y coordinar las actividades relacionadas al seguimiento de la propuesta de investigación y/o innovación. Corresponsable en el acompañamiento a los docentes en el ámbito metodológico y financiera.

5. EJECUCIÓN

Condiciones generales

La investigación, el desarrollo, la transferencia tecnológica, la difusión y divulgación del conocimiento y la prestación de los servicios sin fines de lucro, sustentados metodológicamente, son expresiones permanentes de la responsabilidad social de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, (UCSG), que tiene por misión promover, difundir y preservar la ciencia, la tecnología, el arte y la cultura, formando personas competentes y profesionales socialmente responsables para el desarrollo sustentable del país.

Los institutos de Investigación e Innovación son unidades académico-administrativas adscritas al vicerrectorado de Investigación y posgrado de la UCSG encargadas de la ejecución de proyectos de investigación y desarrollo científico, tecnológico y humanístico y de las prestaciones de servicios técnicos especializados en las ramas de las ciencias propias de los dominios de la UCSG. Sus actividades se enmarcan en los lineamientos establecidos por el Consejo Universitario, el Vicerrectorado de Investigación y Posgrado, y el Consejo de Investigación.

Presentación de propuesta de investigación y/o innovación

Para la presentación de las propuestas de investigación y/o innovación se presenta cierto mecanismo de validación de la idea y que esté de acorde a las líneas de investigación, además que cumpla con los requerimientos de la Resolución Administrativa N°005-2017.

Actividades de los Institutos de Investigación.

Fase I

Consiste en la construcción de la propuesta, para lo cual se hace un acompañamiento al docente-investigador (pregradista o posgradista u otro) desde la génesis del proyecto que estén vinculados a la línea y sub-líneas del ISAIN.

- Base de Datos
- Hoja Ruta
- Formato Sinopsis (Revisiones se digitalizan como evidencia del proceso)

 ISO 17025	INSTITUTO DE INVESTIGACION E INNOVACION DE SALUD INTEGRAL	REVISIÓN	N.- 00
	PRESENTACIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACION E INNOVACIÓN	FECHA DE VIGENCIA	201 /
		HOJA	184 de 183

- Estructura de la presentación de proyectos de investigación y/o innovación mediante formato SINDE (Revisiones se digitaliza como evidencia del proceso)

Fase II

La segunda instancia se apoya en las normativas y/o procedimiento emitidos por el Sistema de Investigación y Desarrollo (SINDE) y de la entrega-recepción de los proyectos de investigación científica que deben cumplir

Normativas y/o procedimientos:

- Evaluación profesional del docente – investigador (Ficha y CV)
- Criterios de evaluación de la propuesta del docente – investigador
- Acta de aprobación del Consejo Técnico del Instituto de la propuesta de proyecto.
- Aprobación de proyecto ante el Consejo de Bioética (Si amerita el caso).
- Aprobación de proyectos MSP
- Aprobación de proyecto ARCSA (Si amerita el caso)
- Oficio de propiedad intelectual
- Oficio de Director del Instituto de ISAIN avalando la propuesta

Fase III

Esta fase corresponde al SINDE, el cual aplicará sus normativas y procesos para aprobación de la propuesta definitiva de investigación. Se considera lo siguiente:

- Revisión de propuesta de investigación por pares ciegos
 - Observaciones y/o correcciones
 - Aprobación
- Presentación de propuesta de investigación ante el Consejo de Investigación de la UCSG para aprobación y financiamiento
 - Aprobación
 - Aprobación con observaciones
 - No aprobación
- Resolución del Consejo de Investigación – SINDE (se emite oficio correspondiente al Investigador con copia a ISAIN).
- Elaboración de contrato (s)

Fase IV

Esta es la instancia de ejecución, seguimiento y control de los proyectos de investigación. Existe una responsabilidad compartida entre ISAIN y SINDE. Se basa en formatos emitidos por el SINDE en los cuales se emiten los avances del proyecto para solicitar el

 ISO 17025	INSTITUTO DE INVESTIGACION E INNOVACION DE SALUD INTEGRAL	REVISIÓN	N.- 00
	PRESENTACIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACION E INNOVACIÓN	FECHA DE VIGENCIA	201 /
		HOJA	185 de 183

pago de honorarios, equipos, materiales e insumo y son elabora por personal de cada proyecto, sea esto técnico, administrativo o financiero, los cuales son revisados y aprobados en primera instancia por ISAIN:

- Elaboración y gestión de fondo rotativo
- Trámite para pago de honorarios del equipo de investigación
- Trámite de reembolso de gastos
- Trámites para desarrollo de eventos y/o actividades (hospedaje, pasajes, alimentación, alquiler, compra de equipos, materiales e insumos).
- Informes de actividades mensuales (Técnico y financiero).
- Informe de entrega de producto.

Esta información, además, es tomada por ISAIN para determinar indicadores de gestión por proyectos.

- Porcentaje de avance de actividades por producto
- Porcentaje de gastos
- Control de tiempo de ejecución de proyecto

Fase V

Esta última fase es el resultado de las gestiones establecidas en las fases anteriores, lo cual concluye con el cierre del proceso. En esta fase se trabaja de forma coordinada entre el personal del proyecto y ISAIN para dar a conocer los resultados de la investigación a docentes, estudiantes y público en general. Se maneja mediante los siguientes formatos.

Formato de Informe técnico final del proyecto.

- Formato de transferencia de resultados
- Artículo para ser enviado a revistas indexadas regional o alto impacto
- Libro o capítulo de libro

6. REGISTROS GENERADOS POR ISAIN

- Base de Datos
- Hoja Ruta
- Formato Sinopsis
- Acta de aprobación del Consejo Técnico del Instituto

7. DOCUMENTOS NO ELABORADOS Y REQUERIDOS PARA EL PROCESO.

- Estructura de la Presentación de proyectos de Investigación SINDE
 - i. Formato para presentación proyectos de Investigación
 - ii. Formato de Presupuesto
 - iii. Formato de Presupuesto valorado

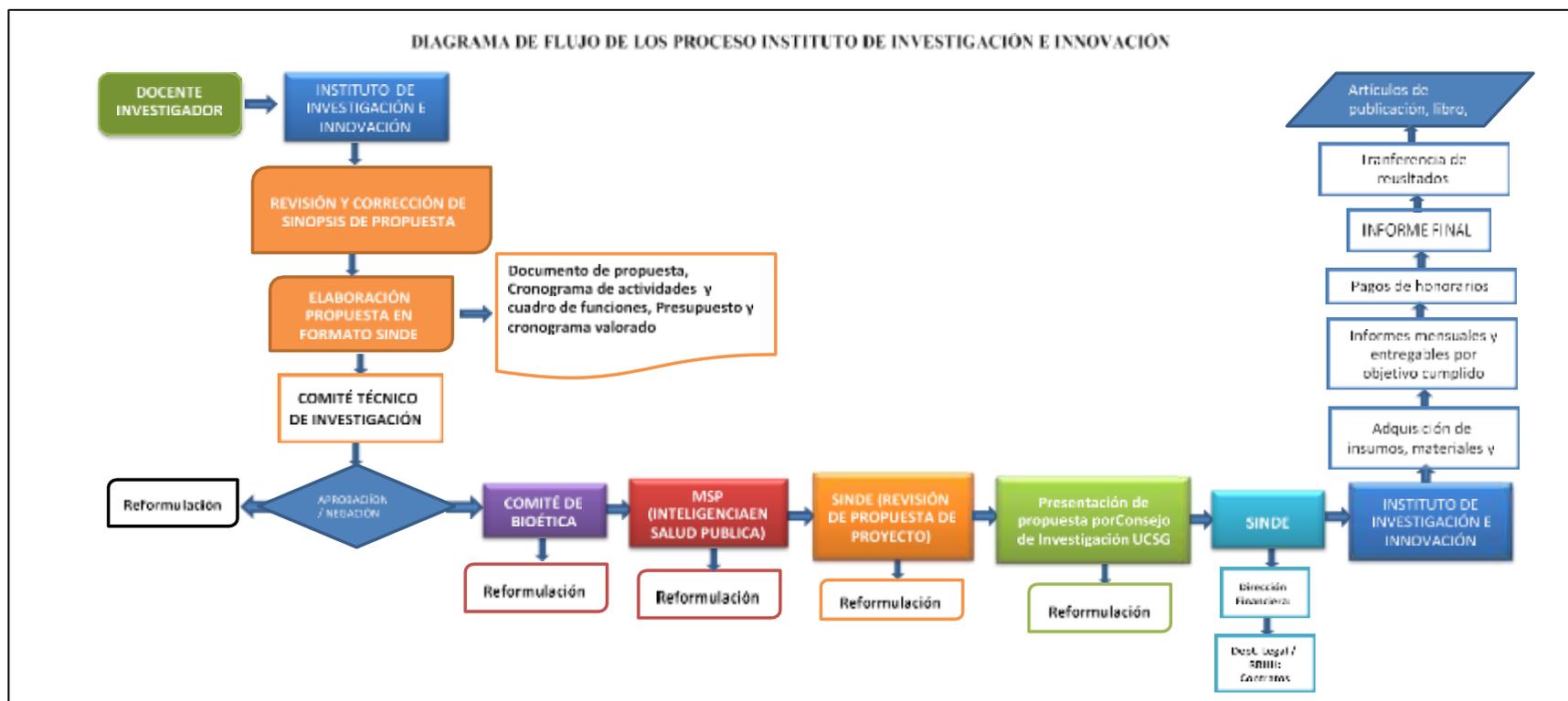
 ISO 17025	INSTITUTO DE INVESTIGACION E INNOVACION DE SALUD INTEGRAL	REVISIÓN	N.- 00
	PRESENTACIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACION E INNOVACIÓN	FECHA DE VIGENCIA	201 /
		HOJA	186 de 183

- iv. Formato de Cronograma de actividades.
- v. Formato de funciones del equipo de investigación
- vi. Consentimiento informado
- vii. Oficio manifestando no conflictos de interés
- viii. Oficio de propiedad intelectual
- ix. Currículos vitae del equipo de investigación
- x. Certificados de Recursos Humanos para docentes
- xi. Certificados de matrícula para estudiantes
- xii. Cédula de identidad
- xiii. Evaluación profesional del docente – investigador (Ficha y CV)
- xiv. Criterios de evaluación de la propuesta del docente – investigador
- xv. Acta de aprobación del Consejo Técnico del Instituto

8. ANEXO

Se adjuntarán los formatos de registros

 ISO 17025	INSTITUTO DE INVESTIGACION E INNOVACION DE SALUD INTEGRAL	REVISIÓN	N.- 00
	PRESENTACIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACION E INNOVACIÓN	FECHA DE VIGENCIA	201 /
		HOJA	187 de 183



	INSTITUTO DE INVESTIGACION E INNOVACION DE SALUD INTEGRAL	REVISIÓN	N.- 00
ISO 17025	PRESENTACIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACION E INNOVACIÓN	FECHA DE VIGENCIA	201 /
		HOJA	190 de 183

Formato Sinopsis

Se describe la idea en una hoja con los siguientes parámetros

Nombre del docente Investigador
Teléfono / email

Tema:

Justificación:

Aplicación práctica:

Metodología:

Factibilidad:

Costo aproximado para desarrollar la Investigación:

Dónde será publicado los resultados de la investigación:

	PRESENTACIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACION E INNOVACIÓN	FECHA DE VIGENCIA	201 /
		HOJA	191 de 183

ACTA DE SESIÓN DE CONSEJO TECNICO DE ISAIN

 ISO 17025	INSTITUTO DE INVESTIGACION E INNOVACION DE SALUD INTEGRAL	REVISION	N.- 00
	ACTA DE SESION DE CONSEJO TECNICO ISAIN # ...	FECHA DE VIGENCIA	201 /
		HOJA	1 de 1

Integrantes

Agenda

Desarrollo de agenda

Conclusiones:

Firmas de responsabilidad

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, López Alvarado Flora Amelia, con C.C: # 0912358009 autora del trabajo de titulación: Evaluación de la percepción docente acerca de los procesos administrativos en investigación científica de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, propuesta de un modelo de gestión por procesos, previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 07 de agosto del 2019

f. _____
Nombre: López Alvarado Flora Amelia
C.C: 0912358009

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Evaluación de la percepción docente acerca de los procesos administrativos en investigación científica de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, propuesta de un modelo de gestión por procesos.		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	López Alvarado Flora Amelia, Ing.		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Econ. Laura Zambrano Chumo, MBA/ Econ. María del Carmen Lapo Maza ,PhD.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Administración de Empresas		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Administración de Empresas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	07 de agosto del 2019	No. DE PÁGINAS:	166
ÁREAS TEMÁTICAS:	Gestión por procesos		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Percepción, gestión por procesos, mejora continua, eficiencia, eficacia		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>La presente investigación tuvo como objetivo evaluar de la percepción docente acerca de los procesos administrativos en investigación científica de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil para elaborar una propuesta de modelo de gestión por procesos administrativos con la finalidad de fortalecer la investigación e innovación en los institutos de investigación e innovación. Inicia la investigación con la contextualización de teorías, técnicas aplicadas, artículos publicados, otros trabajos similares para dar sustento a la propuesta de investigación. Este trabajo de investigación es descriptivo no experimental con enfoque cuantitativo con método inductivo. La población de estudio se conformó por los 104 docentes investigadores que se encuentran registrados en la base del Subsistema de Investigación y Desarrollo de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil y la muestra de estudio se la determinó en 82 docentes investigadores.</p> <p>Para el levantamiento de información se elaboró una encuesta demarcada por siete indicadores. El cuestionario tiene 21 preguntas con respuestas de escala tipo Likert y preguntas cerradas si/no con justificación y pregunta de selección. Por ser un instrumento elaborado y de autoría propia se requirió la respectiva validez y confiabilidad.</p>		
ADJUNTO PDF:	SI	NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-4-5048684 / 0912358009	E-mail: flora.lopez@cu.ucsg.edu.ec / famelia760@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María del Carmen Lapo Maza		
	Teléfono: +593-4-2206950		
	E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			