



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Previa a la obtención del título de:

INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

TEMA:

DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MODELOS DE GESTIÓN Y SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA ESPOCH, CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

AUTOR:

LENIN SANTIAGO SOTO CALLE

Riobamba – Ecuador

2018

CERTIFICADO DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de Titulación, ha sido realizado por el Sr. LENIN SANTIAGO SOTO CALLE, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido se autoriza su presentación.

.....
Dr. Alberto Patricio Robalino
**DIRECTOR DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN**

.....
Ing. Giovanni Javier Alarcón Parra
**MIEMBRO DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN**

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo LENIN SANTIAGO SOTO CALLE, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos contantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y evidenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 12 de Marzo del 2019

Lenin Santiago Soto Calle

C.C. 060418366-5

AGRADECIMIENTO

La conclusión de la vida estudiantil es un gran logro de la vida de cada persona siendo así agradezco de todo corazón:

A dios sobre todas las cosas, por sus infinitas bendiciones que ha puesto sobre mí.

A mi abuelita y mi tío que desde el cielo siempre me dio fuerzas cuidándome en cada momento en mi vida diaria.

A mis padres Dolores Calle y Wilson Soto por nunca dejar de creer en mí, a mis hermanos Carlos, Vladimir y Dominique, por ser mi motor de fuerza para seguir adelante, a Gissela que aunque en tan poco tiempo se convirtió en la mujer que me inspiro fuerza y me sirvió de apoyo en mis momentos difíciles, a mis amigos que estuvieron ayudándome en las buenas y malas.

En especial al Dr. Patricio Robalino que me ayudo como mentor y como amigo dentro y fuera de las aulas, impartíendome conocimientos y logrando así poder conseguir la finalización de mi trabajo de titulación.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, A la Facultad de Administración de Empresas y a la Escuela de Contabilidad y Auditoria por permitirme concluir con mi educación de tercer nivel, permitiéndome realizar mi trabajo de titulación de acorde a sus necesidades.

Lenin Santiago Soto Calle

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO

<i>CERTIFICADO DEL TRIBUNAL</i>	<i>II</i>
<i>DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD</i>	<i>III</i>
<i>AGRADECIMIENTO</i>	<i>IV</i>
<i>ÍNDICE GENERAL</i>	<i>V</i>
<i>ÍNDICE DE TABLAS</i>	<i>VIII</i>
<i>ÍNDICE DE GRÁFICOS</i>	<i>IX</i>
<i>ÍNDICE DE ANEXOS</i>	<i>X</i>
<i>INTRODUCCIÓN</i>	<i>1</i>
<i>CAPÍTULO I: PROBLEMA</i>	<i>3</i>
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	3
1.1.1. Formulación del Problema	4
1.1.2. Delimitación del Problema.....	4
1.2. JUSTIFICACIÓN	4
<i>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO</i>	<i>7</i>
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	7
2.1.1. Antecedentes Históricos.....	8
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9
2.2.2. Modelo	9
2.2.3. Gestión.....	9
2.2.4. Manual	10
2.2.5. Proceso.....	10
2.2.5.1.1. Tipos de los procesos	11
2.2.5.1.2. Identificación de procesos.....	12
2.2.5.1.3. Categorización de procesos.....	13

2.2.5.1.4. Manual de procesos	13
2.2.5.1.5. Mapa de Procesos	13
2.2.5.1.6. Diagrama de Flujo	14
2.2.5.1.7. Cadena de Valor.....	15
2.2.6. Procedimiento	15
2.2.7. Calidad	16
2.2.8. Gestión por Procesos	16
2.2.8.1.1. Objetivos de Gestión por Procesos	17
2.2.8.1.2. Control de la Gestión	18
2.2.8.1.2.1. Características del control de la gestión.....	18
2.3. <i>IDEA A DEFENDER</i>	20
2.4. <i>VARIABLES</i>	20
2.4.1. Variable independiente	20
2.4.2. Variable dependiente	20
<i>CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO</i>	21
3.1. MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN	21
3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	21
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	23
3.4. METODOS, TECNICAS E INSTRUMENTOS	24
3.4.1. Métodos:	24
3.5. RESULTADOS	29
<i>CAPITULO IV MARCO PROPOSITIVO</i>	43
4.2. CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	43
4.2.1. Situación de la empresa	43
4.2.2. Direccionamiento Estratégico	44
4.2.2.1. Misión	44

4.2.2.2. Visión.....	45
4.2.2.3. Valores	45
4.2.2.6. Objetivos Estratégicos	46
4.2.2.4. Organigrama Estructural	47
4.2.3. Cadena de Valor.....	51
4.2.4. Establecimiento del Mapa de Procesos.....	52
4.2.5. Identificación de los procesos de CYMOGSIS	54
4.2.5.1. Procesos Clave de CYMOGSIS	54
4.2.5.2. Procesos de Apoyo de CYMOGSIS	55
<i>CONCLUSIONES</i>	56
<i>RECOMENDACIONES</i>	57
<i>BIBLIOGRAFÍA</i>	58
<i>ANEXOS</i>	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 características del control de gestión	19
tabla 2 tipos de investigación.....	21
tabla 3 población.....	23
tabla 4 respuestas a la pregunta 1	29
tabla 5 respuestas a la pregunta 2	30
tabla 6 respuestas a la pregunta 3	31
tabla 7 respuestas a la pregunta 4	32
tabla 8 respuestas a la pregunta 5	33
tabla 9 respuestas a la pregunta 6	34
tabla 10 respuestas a la pregunta 7	35
tabla 11 respuestas a la pregunta 8	36
tabla 12 respuestas a la pregunta 9	37
tabla 13 respuestas a la pregunta 10	38
tabla 14 respuestas a la pregunta 11	39
tabla 15 respuestas a la pregunta 12	40
tabla 16 respuestas a la pregunta 13	41
tabla 17: productos que ofrece actualmente la empresa	44
tabla 18: análisis situacional cimogsys	49
tabla 19: identificación de clientes	53
tabla 20: procesos claves de cimogsys	54
tabla 21: procesos de apoyo de cimogsys	55

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Ilustración 1: tipos de procesos	11
ilustración 2: cadena de valor	15
ilustración 3: el ciclo de la gestión de los procesos	17
ilustración 4: métodos de investigación científica.....	25
ilustración 5: tipos de observación	26
ilustración 6: objetivos de la investigación	27
ilustración 7: tipos de entrevistas.....	28
ilustración 8: ilustración porcentual a la pregunta 1	29
ilustración 9: <i>ilustración porcentual a la pregunta 2</i>	30
ilustración 10: ilustración porcentual a la pregunta 3.....	31
ilustración 11: ilustración porcentual a la pregunta 4.....	32
ilustración 12: ilustración porcentual a la pregunta 5.....	33
ilustración 13: ilustración porcentual a la pregunta 6.....	34
ilustración 14: ilustración porcentual a la pregunta 7	35
ilustración 15: ilustración porcentual a la pregunta 8.....	36
ilustración 16: ilustración porcentual a la pregunta 9.....	37
ilustración 17: ilustración porcentual a la pregunta 10.....	38
ilustración 18: ilustración porcentual a la pregunta 11.....	39
ilustración 19: ilustración porcentual a la pregunta 12.....	40
ilustración 20: ilustración porcentual a la pregunta 13.....	41
ilustración 21: orgánico estructural	54
ilustración 22: propuesta de cadena de valor cimogsys.....	51
ilustración 23: mapa de procesos cimogsys.....	54

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: patrocinio de la empresa	61
anexo 2: permiso para utilizar ruc institucional.....	62
anexo 3: formato entrevista	63
anexo 4: formato cuestionario	64
anexo 5: hoja de categorización de procesos.....	66
anexo 6: hoja de caracterización de actividades	68
anexo 7: ficha de procesos.....	70
anexo 8: formato de indicador	71
anexo 9: fotos	72

RESUMEN

El presente trabajo de titulación tiene como fin realizar el Diseño de un Modelo de Gestión por Procesos para el Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos de la ESPOCH, ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, con el propósito de garantizar el cumplimiento, control, supervisión y evolución eficiente de los procesos. En cuanto a la investigación se empleó observación directa de las actividades que se desarrollan en el Centro de Investigación, entrevista al director, aplicación de cuestionarios a técnicos y practicantes, donde se consiguió evidenciar la falta de una cultura organizacional y la falta de una guía de procesos para el cumplimiento de la gestión administrativa, académica, investigación y vinculación. Se desplegó una validación de datos mediante información recolectada, para elaborar el mapa de procesos, fichas de procesos, cadena de valor, procedimientos y registros documentados como apoyo de la información. A su vez tiene que ser un instrumento que aporte al Aseguramiento de la Calidad, alcanzando así un cambio en la cultura organizacional, optimando el control de los resultados. Los colaboradores del centro de investigación deben ser participantes de la implementación del modelo, dando inicio al cambio de la cultura organizacional, motivando a lograr eficiencia de los procesos de los clientes en los servicios que desarrollan.

Palabras Clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <GESTIÓN>
<GESTIÓN DE PROCESOS> <ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD>
<PROCESOS> <INDICADORES DE GESTIÓN> <CADENA DE VALOR>

.....

Dr. Alberto Patricio Robalino
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The purpose of the present graduation work is to carry out the Design of a Process Management Model for the Research Center on Management Models and Information Systems of ESPOCH, city of Riobamba, Chimborazo province, with the purpose of guaranteeing compliance, control, supervision and efficient evolution of processes. Regarding the research, direct observation was used to the activities carried out in the Research Center, interview with the director, application of questionnaires to technicians and practitioners, where the lack of organizational culture and the lack of a process guide were evident. for the fulfillment of the administrative, academic, research and linking management. Validation of data was deployed through collected information, to elaborate the process map, process tokens, value chain, flow diagrams, indicator tokens. This model has a documented manual, procedures and records to support the information. At the same time, it must be an instrument that contributes to Quality Assurance, thus achieving a change in the organizational culture, optimizing the control of results. The collaborators of the research center must be participants in the implementation of the model, starting the change of the organizational culture, motivating the efficiency of the clients' processes in the services they develop.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>
<MANAGEMENT> <PROCESS MANAGEMENT> <QUALITY ASSURANCE>
<PROCESSES> <MANAGEMENT INDICATORS><VALUE CHAIN>

INTRODUCCIÓN

La presente investigación propone un Modelo de Gestión por, con el fin que las actividades que realicen sean más eficientes enmarcadas en la normativa y leyes que regulan a la educación superior, favoreciendo siempre a la satisfacción de los clientes internos y externos, certificando la calidad del Centro, para lo cual se requiere un reajuste en la cultura organizacional y la inclinación de cada uno de los miembros del Centro.

La metodología empleada en el Diseño del Modelo de Gestión por Procesos del Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos, se arrancó con el conocimiento de la dirección, con el fin de la gestión organizacional funcional sea reemplazada por la gestión organizacional por procesos.

Dicho trabajo de Titulación, está conformado por cuatro capítulos, los cuales se detallan a continuación

El Capítulo I, está compuesto por definiciones encontradas después de un diagnóstico al centro, formación del problema, delimitación del problema, justificación teórica, metodologías, académica, práctica de la investigación y objetivos que se intenta la elaboración de la misma.

El Capítulo II, está compuesto por antecedentes investigativos encontrados en temas análogos y el marco teórico en base a la búsqueda encontrada en varias fuentes bibliográficas, libros, artículos científicos, revistas especializadas, y linkografía para la elaboración del Modelo de Gestión por Procesos, que sirva como herramienta en el desarrollo del problema y sustentación de la misma.

El Capítulo III, está constituido por el marco metodológico, en el cual se encuentra la metodología utilizada en la investigación, tipos de investigación, métodos, técnicas, e instrumentos de investigación aplicados al objeto de estudio, población y muestra con lo cual se pudo verificar la idea a defender.

El Capítulo IV, consiste en la presentación de la propuesta del modelo de Gestión por Procesos para el Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos, en el cual encontraremos los principales procesos que se desarrollan en el Centro, ahí se logrará evidenciar sus procesos mediante diagramas de flujo, mapas de

procesos, y, fichas indicadores, cumpliendo con la normativa interna y externa, teniendo con propósito el aseguramiento de la calidad del Centro.

Es así que culmina con las pertinentes conclusiones y recomendaciones a ser examinadas por el Centro para el progreso eficiente de los procedimientos.

CAPÍTULO I: PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Las actividades que se desarrollan en el Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos, constituyen productos necesarios para la generación de productos que sirvan para la satisfacción de clientes internos y externos.

Después de haber realizado un diagnóstico logramos evidenciar una serie de problemas que están afectando el normal funcionamiento del Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos, se pudo detectar algunos problemas que a continuación:

- ❖ Incumplimiento de los estatutos, reglamentos y procesos por parte del CYMOGSIS, ocasionando problemas por falta de compromiso de los empleados del Centro, y que a futuro pueden ser afectados por las leyes que rigen a todas las instituciones públicas.
- ❖ Ausencia de un Modelo de Gestión por Procesos y Sistemas Informáticos, lo cual ocasiona insatisfacción en clientes internos y externos, causando esto a su vez el retraso en los trámites que se deben ejecutar.
- ❖ Carencia de una adecuada delimitación y segregación de funciones a cada uno de los puestos de trabajo existentes, lo que provoca que las actividades que se desarrollan no cumplan con los estándares de calidad.
- ❖ Falta de un plan anual de capacitación orientado al personal de las diferentes áreas operativas del Centro, lo que repercute en el bajo rendimiento de sus funcionarios.

Todos los problemas citados anteriormente tienen su origen en la inexistencia de un modelo de gestión por procesos que permita crear un instrumento para la ejecución de las actividades del centro de investigación de la FADE - ESPOCH, que contribuya a la organización en la asignación de responsabilidades entre los integrantes que participan de los diferentes procesos, convirtiéndose en un instrumento de evaluación adecuado para la gestión de los procesos, de esta forma el Centro de Investigación podrá establecer procesos enmarcados en parámetros de calidad.

Por lo anterior, se considera de singular importancia emprender con el Diseño de un Modelo de Gestión por Procesos para el Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos de la ESPOCH, Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, que incluya hojas de procesos, flujogramas y cadenas de valor para que permita un mejor desarrollo de los procesos llevados a cabo en el Centro.

1.1.1. Formulación del Problema

¿De qué manera el Diseño de un Modelo de Gestión por Procesos para el Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos de la ESPOCH, Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, ¿influye en el mejoramiento de la gestión integral de este Centro?

1.1.2. Delimitación del Problema

Objeto de estudio: Modelos de Gestión por Procesos

Campo de acción: Administrativa, procesos

Temporal: Periodo 2018

Espacial: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos (CIMOGSYS)

1.2. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se justifica su iniciativa desde la parte teórica ya que intenta aprovechar todo el referente teórico que existe sobre un Modelo de Gestión y exclusivamente sobre Modelos de Gestión por Procesos, con el fin de aplicar a las necesidades y requerimientos del Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos, de tal manera se puede simplificar en la elaboración de un Modelo de Gestión por Procesos la cual servirá como un medio de consulta también como referencia para otras unidades similares que estén atravesando la misma problemática.

Justificación Teórica

Desde la parte teórica, el presente trabajo de investigación se justifica su emprendimiento, ya que se trata de aprovechar la máxima cantidad de fuentes bibliográficas en cuanto al tema de Sistemas de Gestión y Modelos de Gestión de Procesos, de reconocidos autores

y tratadistas, Contenidos de libros, revistas especializadas, artículos científicos, investigación especializada, con el propósito de fundamentar el presente trabajo de investigación, documento que bien puede convertirse en un referente para otras unidades académicas que concuerden en la misma problemática.

Justificación Metodológica

En cuanto pertenece a la perspectiva metodológica, el presente trabajo de investigación justifica su realización, dado que se pretende utilizar la mayor cantidad de métodos, técnicas y herramientas de investigación, con el fin de recolectar información que se relevante y suficiente, para que aporte en la construcción del Modelo de Gestión por Procesos y que sus resultados logren ser objetivos y lo más reales posibles.

Justificación Académica

En lo que refiere a nuestra perspectiva académica, la presente investigación se sustenta su inicio, dado que se tiene como objetivo poner en practica todos los conocimientos adquiridos a lo largo de nuestra vida estudiantil mediante la elaboración de Modelo de Gestión por Procesos para el Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos; paralelamente será la oportunidad para adquirir nuevos con conocimientos basados en el citado instrumento de gestión académica, sin dejar de menos importante, cumpliré con uno de los pre requisitos para mi incorporación como un profesional de la república y como consecuencia mi inclusión en el campo laboral.

Justificación Práctica

Posteriormente, en la parte practica el presente trabajo investigativo se justifica su emprendimiento, dado que se diseñara un Modelo de Gestión por Procesos para el Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos – ESPOCH, desarrollando un mapa de procesos, procedimientos y la identificación de las principales actividades, y con ello nutrir de una herramienta de gestión que se útil en la toma de decisiones, de tal forma que los procesos sean realizados de una forma eficiente para el reforzamiento de la gestión administrativa del Centro.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Diseñar un Modelo de Gestión por Procesos para el Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos de la ESPOCH, ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, Mediante el levantamiento de información y la identificación de sus operaciones, que influya en el mejoramiento de la gestión integral del Centro.

1.3.2. Objetivos Específicos

- ❖ Estructurar el marco teórico, mediante el aprovechamiento de distintas fuentes bibliográficas, revistas especializadas, artículos científicos, investigaciones especializadas, tendientes a la fundamentación del presente trabajo de investigación.
- ❖ Elaborar el marco metodológico con la mayor cantidad de métodos, técnicas, instrumentos y herramientas de investigación, que ayuden a la recolección de información consistente, pertinente y suficiente, como aporte en la construcción del Modelo de Gestión por Procesos.
- ❖ Proponer el Modelo de Gestión por Procesos para el Centro, mediante la creación de un mapa de procesos, procedimientos y la identificación de los responsables de las principales actividades que consiga la satisfacción de los clientes internos y externos.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Tema: Diseño de un Modelo de Gestión por Procesos aplicados a la empresa Nutricereales de la ciudad de Riobamba.

Autor: Elías Andrés Ortiz Macías. La conclusión es la siguiente:

La gestión por procesos es una forma interrelacionar entre las personas y los procesos en la que se adopta un nuevo enfoque de gestión que permita orientar esfuerzos en donde técnicas y métodos se unifican y buscan objetivos para la empresa y sus clientes. (pag.74)

Tema: Diseño de un Modelo de Gestión por Procesos para Industrias Metálicas Vilema, cantón Guano, provincia de Chimborazo.

Autora: Lizeth Karina Vilema Escudero nos concluye que:

El modelo de Gestión por Procesos, es para la empresa un nuevo estilo de dirigir a las empresas, que se enfoca en los medios para lograr los resultados. Con procesos estables y controlados, los resultados son repetibles y perceptibles, características fundamentales para lograr la satisfacción de los clientes y usuarios. Adicionalmente, con este modelo se ha optimizado la utilización de los recursos y fundamentan el tiempo de respuesta entre operaciones y proceso. (pág. 116)

Tema: Diseño de un Modelo de Gestión por Procesos para la empresa Moceprosa s.a. de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo.

Autor: Erica Elizabeth Parco Cuje. La presente investigación tiene como conclusión lo siguiente:

Al no contar con un modelo de gestión por procesos la empresa no tiene un direccionamiento adecuado, sus empleados no realizan sus actividades de forma correcta provocando procesos críticos y que no exista un seguimiento de los mismos. (pág. 87)

Tema: Diseño de un Modelo de Gestión por Procesos para la Secretaria Académica de grado de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo.

Autor: Carlos Esteban Tacuri Guamán. Nos menciona como conclusión que:

Para la presentación del Modelo de Gestión por procesos se debió identificar las actividades de la unidad académica para así obtener la información adecuada como son las fichas de procesos, diagramas de flujo, fichas de indicadores y mapa de procesos para así lograr que la investigación sea la más eficiente. (pág. 77)

Tema: Modelos de Gestión por procesos para la Dirección Financiera de la ESPOCH, Ciudad de Riobamba durante el período 2015-2016.

Autor: David Alejandro León Gualán. Nos concluye que:

De acuerdo a la teoría identificada, recolectada, ordenada y analizada la investigación oriento de manera eficiente, a fin de sostener un aporte teórico, legal y técnico del modelo de gestión por procesos. (pág. 56)

2.1.1. Antecedentes Históricos

La Facultad de Administración de Empresas de la ESPOCH desde el año 2011 se propuso que la Facultad inicie un cambio hacia la mejora, hacia la calidad. Con conocimiento de la importancia de ésta, se inició la elaboración del sistema de gestión de calidad conforme a norma ISO 9001:2008, la creación del Centro fue propuesta por dos grupos de investigación: “Investigación en Modelos y Sistemas de Gestión IMGS de la Facultad de Administración de Empresas”; e:”Investigacion e Interacción en Tecnologías de la Comunicación de la Facultad de Informática y Electrónica”, el cual fue creado bajo resolución 0325.CP.2015 un día Martes 18 de Agosto del 2015,.

Consciente que la calidad se planifica y al encontrar que la Facultad no contaba con una planificación adecuada, se propuso la realización de una planificación estratégica con basen en el Balanced Score Card, considerado pilar estratégico para medir y gestionarla.

Se creó un grupo de investigación, y posteriormente se elaboró el proyecto para la creación del centro de investigación en modelos de gestión y sistemas informáticos CIMOGSYS.

Actualmente el Centro cuenta con un Director, dos Comités Académicos y dos Departamentos con un número total de 11 docentes y técnicos; y, con un total de 14 practicantes

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2. 1. Diseño

El diseño es un proceso de trabajo estructurado para crear objetos, imágenes o espacios, que también se utiliza con éxito para crear servicios y, más aun, para crear estrategias empresariales innovadoras. Se trata de un proceso creativo enfocado a definir nuevos conceptos y a resolver de modo original problemas y limitaciones, por lo que esta ligado al proceso de innovación se utiliza para crear algo nuevo o para mejorar lo existente, contribuyendo así en los procesos de innovación radical o incremental. (Fundación COTEC, 2008)

Según lo mencionado en el diccionario de la (Real Academia Española, 2014) “Define al diseño como un proyecto, plan, concepción original de un objeto u obra destinados a la producción de una serie. Descripción o bosquejo verbal de algo.”

Se puede decir que un diseño es algo que sirve para la creación de objetos servicios etc., mediante un sentido creativo que nos permite mejorar inclusive algo visto en actividades, en otras palabras, es toda acción creadora.

2.2.2. Modelo

(Guanín,A. & Andrango,M., 2015) Menciona que modelo es un: Ejemplar o forma que se propone y sigue en la ejecución de una obra artística o en otra cosa, ejemplar para ser imitado, representación en pequeño de una cosa, copia o replica de un original, construcción o creación que sirve para medir, explicar e interpretar los rasgos y significados de las actividades agrupadas en las diversas disciplinas. Los modelos son construcciones mentales que permiten una aproximación a la realidad

Es la creación que sirve para explicar ya sea proveniente de una creación original o una copia tratando de identificar y explicar los significados de las actividades.

2.2.3. Gestión

(Pacheco,J. , Castañeda, W. , & Caicedo, C., 2004) Menciona que según: Simon afirma que es la ciencia administrativa puede ser teórica o practica ya sea que las

proporciones acerca de la administración sean descripciones o condiciones. Para este autor “la ciencia práctica de la administración consiste en proporciones sobre cómo se comportan los seres humanos si desearan que su actividad llegase a la máxima consecución de los objetivos administrativos con medios escasos”.

(Pérez, 2012) Nos menciona que; “La Gestión es cuestión de herramientas; en la idoneidad de las herramientas reside en buena medida la eficacia de la gestión”.
(pag.130)

Se puede mencionar que la gestión se puede transmitir simplemente, en que es la representación del comportamiento humano, ya que se trata de lograr la máxima obtención de los objetivos.

2.2.4. Manual

(Vásquez, 1985) Expone que: El manual facilita el entrenamiento de nuevos empleados y la asignación racionalizada de funciones a cada unidad administrativa, así como también permite uniformidad en la interpretación y aplicación de políticas administrativas. El manual por otro lado se convierte en un instrumento de coordinación formal, permite llevar la duplicación de esfuerzos y hace más simple la revisión y perfeccionamiento de los métodos y procedimientos de trabajo. (pág. 308)

2.2.5. Proceso

(Camisón,C., Cruz, S., & González, T., 2007) Nos dice que es: Un proceso se define como el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entradas en resultados.

Puede darse un concepto más completo de proceso como el conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que posibilitan la transformación de elementos de entrada en resultados. (pág. 148)

(Agudelo, 2012) Argumenta que: Como es ampliamente conocido en la administración, proceso es: un Conjunto de actividades secuenciales o paralelas que ejecutan un productor, sobre un insumo, le agrega valor a este y suministra un producto o servicio para un cliente externo o interno. (pág. 29)

Se menciona en el Acuerdo Ejecutivo 1580 emitido el 20 de febrero de 2013, la Norma Técnica de Administración por Procesos es una serie de actividades definibles, repetibles, predecibles y medibles que llevan a un resultado útil para un cliente interno o externo. Los procesos se interrelacionan en un sistema que permite a la institución agregar valor a sus clientes. (pág. 9)

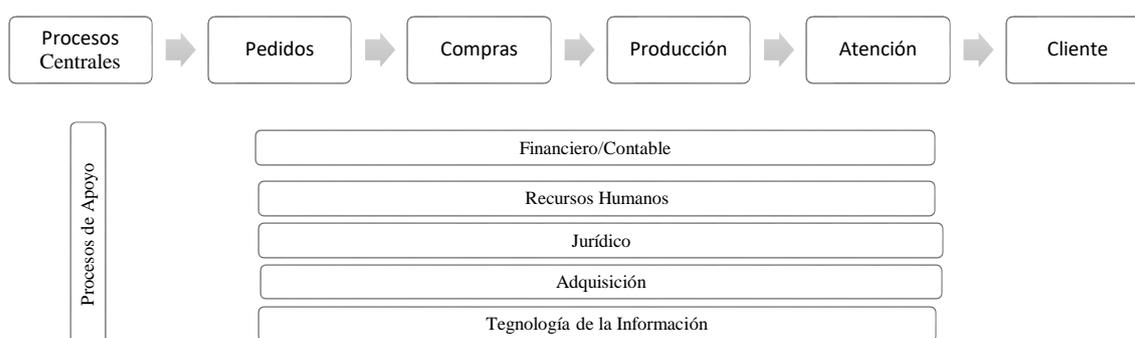
(Pérez, 2012) Nos dice: “Secuencia (ordenada) de actividades (repetitivas) cuyo producto tiene valor intrínseco para su usuario o cliente”.

Es un conjunto sistemático de actividades para lograr llegar a la consecución de algo, en otras palabras, un proceso se puede decir que es un sistema de intentos para dar transformación a algo.

2.2.5.1.1. Tipos de los procesos

(Amaru, 2009) Nos expone que: Todas las organizaciones pueden dividirse en procesos que atraviesan las fronteras de las áreas funcionales. Existe dos tipos básicos de procesos: los centrales y los de apoyo. Para adoptar la administración por procesos, el primer paso es entenderlos y categorizarlos dentro de esas dos categorías (fig. 32.2).

Ilustración 1: Tipos de Procesos



Fuente: Figura 32.2 Procesos centrales y procesos de apoyo.

Elaborado: Lenin Santiago Soto Calle

(Pérez, 2012) Nos comenta que: Al no existir normalización ni práctica generalmente aceptada al respecto, vamos a distinguir los procesos por su misión: proponemos la siguiente clasificación coherente con la terminología utilizada en este texto:

- Procesos Operativos
- Procesos de Apoyo
- Procesos de Gestión
- Procesos de Dirección. (pág. 109)

2.2.5.1.2. Identificación de procesos

(Rodríguez, 2006) Explica que: Si nos referimos al enfoque sistemático, se Puede inferir que un proceso es un sistema y como tal su comportamiento está determinado por las mismas leyes del enfoque de sistemas; quiere decir tendrá elementos de entrada, actividades de transformación cuyo resultado es un producto y cuyo resultado debe tener retroalimentación que permita determinar si el proceso está encaminado o esta logrado su propósito. (pág. 30)

Un buen proceso se reconoce si tiene claramente definidas y establecidas las siguientes características:

- ❖ **Objetivo:** Propósito del proceso, que se pretende lograr con él; tiene relación con el producto o servicio.(pág. 30)
- ❖ **Responsabilidad:** Persona orientada, observa y mantiene el proceso bajo el control y asigna los recursos necesarios para lograr el objetivo.
- ❖ **Alcance:** Determinar la responsabilidad del proceso, de tal manera que facilite la labor; determina el inicio y fin del proceso como referencia. También puede orientar sobre las inclusiones o exclusiones que afectan el objetivo.
- ❖ **Producto:** Todo lo que entrega el producto para un cliente, bien sea interno como externo y que debe responder a las necesidades identificadas para este, puede ser tangible cuando es un bien material o intangible cuando se trata de un servicio.
- ❖ **Recursos:** Todo aquello que permite transformar los insumos en producto, clasificados, en general todo aquello que utiliza pero no se consume a través de la transformación.
- ❖ **Duración:** Es el tiempo transcurrido desde la actividad identificada como inicio, entrada del insumo, hasta la actividad identificada como fin, entrega del producto.

Capacidad: Lo que el proceso puede entregar en el tiempo determinado por la duración, y establecido como volumen o cantidad de unidades entregadas en relación con el producto ofrecido. (pag.31)

2.2.5.1.3. Categorización de procesos

(Agudelo, 2012) Nos aclara diciendo que es un: Documento que describe esquemáticamente la secuencia de actividades que se deben seguir por las personas de áreas involucradas en el desarrollo de un proceso. Las caracterizaciones incluyen diagramas de flujo de acuerdo con el tipo establecido por la organización y remiten a los formatos, instructivos y registros. (pág. 36)

2.2.5.1.4. Manual de procesos

(Vásquez, 1985) Nos aporta que: “El manual de procesos contiene información sobre la historia y/o procedimientos de una empresa. Describe con secuencia lógica los pasos que compone un proceso o una función completa.” (pág. 343)

(Rodríguez, 2012) Nos argumenta lo siguiente: Son aquellos instrumentos de información en los que se consignan, en forma metódica, los pasos y operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones de una unidad administrativa.

El manual de procedimientos se describe, además como los diferentes puestos o unidades administrativas que intervienen en los procedimientos y se precisa su responsabilidad y participación: suelen contener una descripción narrativa que señala los pasos a seguir en la ejecución de un trabajo, e incluye diagramas basados en símbolos para aclarar los pasos. En los manuales de procedimientos de que se trate, junto con un instructivo para su llenado. (pág. 115)

Se puede decir que es la diferenciación de los lugares de trabajo incluyendo esquemas para ser más determinados en las gestiones.

2.2.5.1.5. Mapa de Procesos

Nos comenta que: Mapa de Procesos es una visión de conjunto, holística o de helicóptero de los procesos. Se incluyen las relaciones entre todos los procesos

identificados en un cierto ámbito. Une los procesos segmentados por cadena, jerarquía o versiones. Vital contar con un glosario de términos en la organización especialmente de los verbos empleados para describir procesos y actividades, así todos entienden los mismo. (Bravo J. , 2009) (pág. 37)

(Pérez, 2012) Nos argumenta que: “Es un documento de “síntesis de indicadores de funcionamiento y medidas de resultados de un proceso”, o “Síntesis de las medidas más relevantes para la gestión” (de un proceso, proyecto, departamento o de la empresa).” (pág. 214)

2.2.5.1.6. Diagrama de Flujo

(Agudelo, 2012) Nos argumenta que: Es como una forma de ilustrar mejor un proceso existente los diagramas de flujo. Estos son representaciones gráficas, apoyadas en símbolos claramente identificables y acompañados de una breve descripción. Los diagramas de flujo dan una mejor claridad sobre lo que quiere expresar para dar a conocer las actividades. Existen varios tipos. (pág. 38)

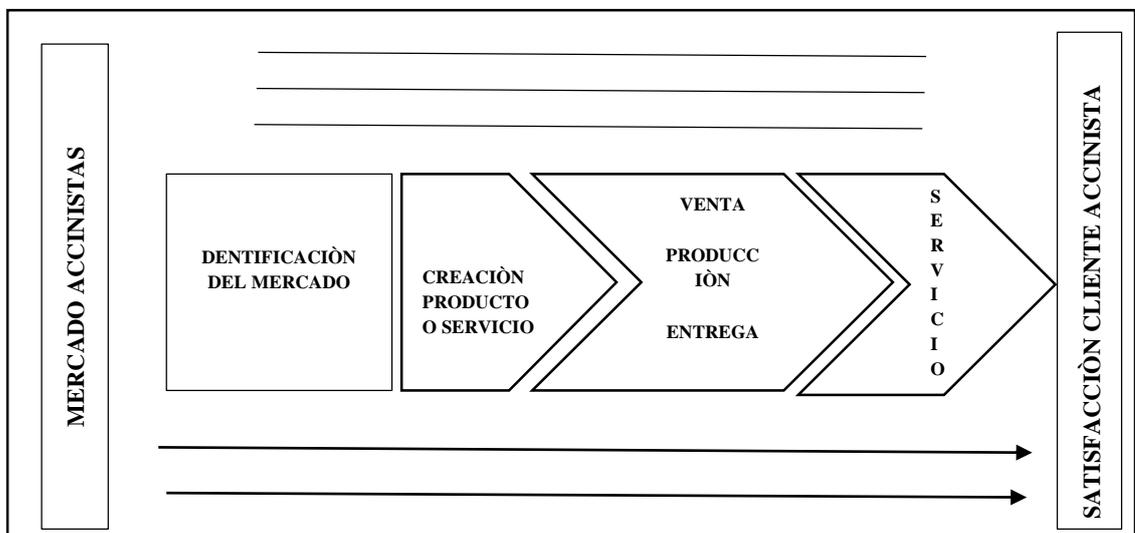
(Bravo J. , 2009) Nos dice: El flujograma de información (FI) describe y representa una guía de las actividades del proceso. Es un tipo de diagrama de flujo de información que proporciona amplia visión acerca de variados aspectos del proceso: Flujo, Mensajes, Actividades, Estructura y tecnología, el flujograma es la secuencia y temporalidad. Los mensajes con el medio de comunicación pueden ser documentos comunicaciones electrónicas u orales, las actividades quedan especificadas por cargos o roles. La estructura queda representada por columnas. La tecnología se indica en las actividades que tendrán algún nivel de apoyo tecnológico. (pag.26)

(Pérez, 2012) Nos argumenta que: Al mostrar la contribución de los departamentos (o unidades organizativas) en el proceso, esta herramienta es adecuada para procesos “largos”. El gráfico adjunto representa en “Proceso del Negocio” de una organización comercial; va desde la emisión del pedido por el cliente hasta la materialización del cobro. (pág. 95)

2.2.5.1.7. Cadena de Valor

(Agudelo, 2012) Nos acota que: Es la presentación macro, primer o segundo nivel de desagregación de los procesos en la organización. Sirve para presentar en forma simple la secuencia o interacción de diferentes procesos. A medida que se requiera más detalle se desagrega en los siguientes niveles utilizando diagramas estándar. (pág. 39)

Ilustración 2: Cadena de Valor



FUENTE: Pérez (2012) GESTIÓN POR PROCESOS (pág. 112)
ELABORADO POR: Lenin Soto

2.2.6. Procedimiento

(Vásquez, 1985) Nos dice: Un procedimiento es una herramienta de trabajo del área que lo utiliza para ubicar en forma ágil y completa, los pasos más relevantes de una rutina de trabajo y secuencia lógica en el tiempo desde su inicio hasta su terminación, de tal forma que se asegure que se realiza satisfactoriamente. (pág. 343)

(Rodríguez, 2012) Nos argumenta que: “Son un conjunto de operaciones ordenadas en secuencia cronológica que precisan la forma sistemática de hacer determinado trabajo rutinario.”

Es el encargado de optimar concisamente los pasos más relevantes de un sitio de trabajo mediante el manejo de herramientas e instrumentos, mejorando así la satisfacción de clientes internos y externos.

2.2.7. Calidad

Para (Sánchez, 2008) define a “la calidad como desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor”. (pag.4)

Según (Juran, F., & Gryna, M., 1998) exponen a “la calidad como la adecuación para el uso satisfactorio las necesidades del cliente”. (pag.5)

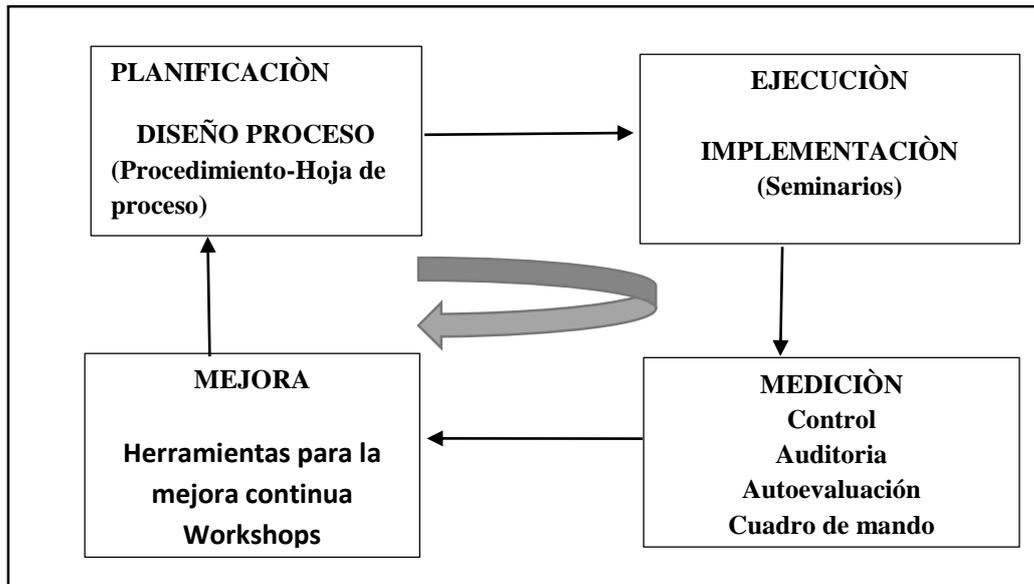
Es el mejoramiento directo de un bien que sirva para la satisfacción de un cliente ya sea este interno o externo.

2.2.8. Gestión por Procesos

(Agudelo, 2012) Toma como: La gestión por procesos o gerencia del día a día se realiza mediante el giro permanente del ciclo PHVA: Planear, Hacer, verificar y Actuar, también denominado Circulo de Deming, que es la concepción gerencial básica para dinamizar la gerencia del día a día; relación entre las personas y los procesos en el trabajo diario y que se debe aplicar disciplinadamente. (pág. 23)

(Pérez, 2012) Nos dice lo siguiente: Mediante actividades de evaluación, control, seguimiento y mediación aseguran el funcionamiento controlado del resto del proceso, además de proporcionarlos la información que necesitan para tomar las decisiones (mejor preventivas que correctoras) y elaborar planes de mejora eficiente. (pág. 109)

Ilustración 3: EL CICLO DE LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS



FUENTE: Pérez (2012) GESTIÓN POR PROCESOS (pág. 112)

ELABORADO POR: Lenin Soto

Se puede decir que es la forma de cómo mejorar los pasos que queremos dar para mejorar la administración mediante el conocimiento de los implicados, para así mejorar la eficiencia y eficacia de la misma.

2.2.8.1.1. Objetivos de Gestión por Procesos

(Agudelo, 2012) Nos Menciona que: Estos objetivos y su cumplimiento determinan la superación de las expectativas del cliente, lo cual se convierte, además, en el medio para lograr a la rentabilidad y finalmente la prosperidad de la organización. La gestión por procesos permite entre otros: (pag.23)

- Eliminar las causas fundamentales de los problemas.
- Garantizar que los procesos de la empresa sean gestionados donde se ejecutan.
- Eliminar el trabajo innecesario, es decir, el que no genera beneficios para el cliente final, el que no agrega valor, por tanto, el comprador o usuario no está dispuesto a pagar por él.

- Mantener los niveles alcanzados y mejorar.
- Posibilitar que la alta dirección disponga de más tiempo para pensar en el futuro y en el mercado de la empresa. La gerencia no debe hacer las cosas, debe crear las condiciones propicias de direccionamiento y actitud de trabajo en equipo para que los demás hagan las cosas.
- En general la Gestión por Procesos permite alcanzar los planteamientos determinados por la propuesta de las Organización por Procesos.(pag.24)

2.2.8.1.2. Control de la Gestión

(Estupiñan, R., & Estupiñan, O., 2006) Argumenta que: Es una forma de evaluar la gestión en general mediante la cual se asegura que las operaciones y toma de decisiones en general realizadas dentro del proceso administrativo, están acordes con los presupuestos, identificando las desviaciones, para que se tomen las medidas correctivas de manera oportuna, asegurando eficiencia de los recursos, eficiencia ante los terceros y así lograr efectividad en el cumplimiento razonable de los objetivos propuestos por la empresa.

2.2.8.1.2.1. Características del control de la gestión

Según (Pacheco,J. , Castañeda, W. , & Caicedo, C., 2004) nos dice que: Con la finalidad de fundamentar el concepto de control de gestión, se enuncian el cuadro 3.1 algunas de sus características:

Tabla 1 CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL DE GESTIÓN

CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL DE GESTIÓN			
Complejidad	Temporalidad	Diseño	Relatividad
Económico	Permanente	Adaptado a la estructura	Estándar
Sintético	Periódico	Formalizado	Cronología
Selectivo	Histórico	Por expansión	Referenciarían
Numérico	Proyectado		
Grafico			

Fuente: cuadro 3.1 características del control de gestión

Elaborado por: Lenin Soto

2.3. IDEA A DEFENDER

Como el Diseño de un Modelo de Gestión por Procesos para el Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos, Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, mediante el levantamiento de información y la identificación de sus operaciones, puede influenciar en el mejoramiento de la gestión integral del Centro.

2.4. VARIABLES

2.4.1. Variable independiente

Como el diseño de un Modelo de Gestión por Procesos

2.4.2. Variable dependiente

Mejoramiento de la gestión integral del Centro.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación tendrá una fundamentación cualitativa ya que, a través del Diseño de un Modelo de Gestión por Procesos para el Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos, trataremos de evidenciar la eficiencia y eficacia de los procesos mejorando así las actividades realizadas en el Centro.

3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se la realizará a través de la aplicación de los diferentes tipos de investigación:

Tabla 2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

• Exploratoria.	Es la que está dirigida a tener conocimiento bien sea aproximativo o general de la realidad. Normalmente se aplica este tipo de investigación en el inicio de cualquier proceso científico.
• Descriptiva.	Trata de obtener información acerca de un fenómeno o proceso, para describir sus implicaciones, sin interesarse mucho (o muy poco) en conocer el origen o causa de la situación. Fundamentalmente está dirigida a dar una visión de cómo opera y cuáles son sus características.
• Explicativa:	Está centrado en encontrar causas o los por qué de la ocurrencia del fenómeno y de cómo se dan sus interrelaciones. Su objetivo es encontrar las relaciones de causa efecto que se dan entre los hechos a objeto de conocerlos con mayor profundidad.
• Básica.	Es donde el único objetivo es crear nuevo conocimiento.
• Aplicada.	Es aquella que utilizando los hallazgos de la investigación básica o pura busca mejorar la sociedad, resolviendo sus problemas. Su propósito es mejorar procesos, un producto

	o solucionar problemas reales. Comisión Académica UPEC
• Bibliográfica.	Recoge y analiza información de diferentes fuentes bibliográficas. Se apoya en consultas, análisis y crítica de documentos.
• Histórica.	Se apoya en datos obtenidos y su propósito es reconstruir el pasado de manera exacta y objetiva.
• Estudio de casos.	Se aplica a grupos pequeños, únicos. Los resultados no pueden ser generalizables ya que solo sirven para el objeto de estudio.
• Experimental.	Llamada también de laboratorio, su propósito es verificar de manera casi exacta la relación causa – efecto. Se la realiza utilizando la comparación entre grupos.

Fuente: Metodología de la Investigación

Elaborado por: Lenin Soto

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

En el presente trabajo de titulación se realizó a las siguientes áreas del Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos de la ESPOCH, Gestión, Desarrollo y Diseño.

Tabla 3 POBLACIÓN

PERSONAL CIMOGSYS	
ESTRATOS	NÚMERO
COMITÉ ACADÉMICO	
MIEMBROS	8
TOTAL-COMITÉ ACADÉMICO	8
ÁREA DE GESTIÓN	
TECNICOS	2
TESISTAS	7
PRACTICANTES	3
TOTAL- GESTIÓN	12
ÁREA DE DESARROLLO	
TECNICOS	2
TESISTAS	2
PRACTICANTES	7
TOTAL-DESARROLLO	11
ÁREA DE DISEÑO	
TECNICOS	0
TESISTAS	0
PRACTICANTES	5
TOTAL-SISTEMAS	5
INVESTIGADORES	
INVESRIGADORES	4
TOTAL-INVESTIGADORES	4
TOTAL-PERSONAL CIMOGSYS	39

Fuente: Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos (CIMOGSYS)

Elaborado por: Lenin Santiago Soto Calle

MUESTRA

Se trabajará con el 100% de la Población.

3.4. METODOS, TECNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1. Métodos:

(Münch, L., & Ángeles, E., 2005) Nos menciona que:

Resulta casi imposible explicar de manera breve en qué consisten los métodos de investigación científica, por lo que para fines informativos se enunciarán sus características esenciales; hacemos notar que el hecho de presentarlos aislados es solo para lograr una mejor comprensión de estos, ya que en el proceso de investigación se interrelacionan y se aplican varios métodos. (pág. 14-15)

Método inductivo – deductivo

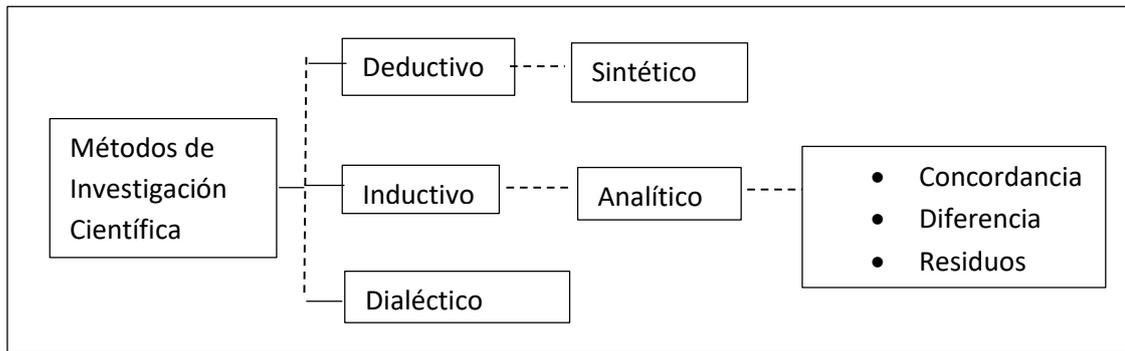
Método Inductivo

(Münch, L., & Ángeles, E., 2005) Nos dice: “El método inductivo es un proceso en el que, a partir del estudio de casos particulares, se obtienen conclusiones o leyes universales que explican o relacionan los fenómenos estudiados”.

Método Deductivo

(Münch, L., & Ángeles, E., 2005) Expresa que: Consiste en obtener conclusiones particulares a partir de una ley universal, por ejemplo: la aplicación de la ley de los grandes números formulada por Jacques Bernoulli: “si en una prueba la probabilidad de un acontecimiento es p , y si esta se repite una gran cantidad de veces que acontece el suceso y la cantidad total de pruebas- es decir, la frecuencia del suceso- tiende a acercarse cada vez más a la probabilidad de P ”. Esta ley es un fundamento del muestreo estadístico, en el que, para obtenerlos datos necesarios, en lugar de aplicar una encuesta a toda la población se aplica una muestra representativa. (pág. 15-16)

Ilustración 4: MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA



Fuente: Figura 1.1. METODOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Elaborado por: Lenin Santiago Soto Calle

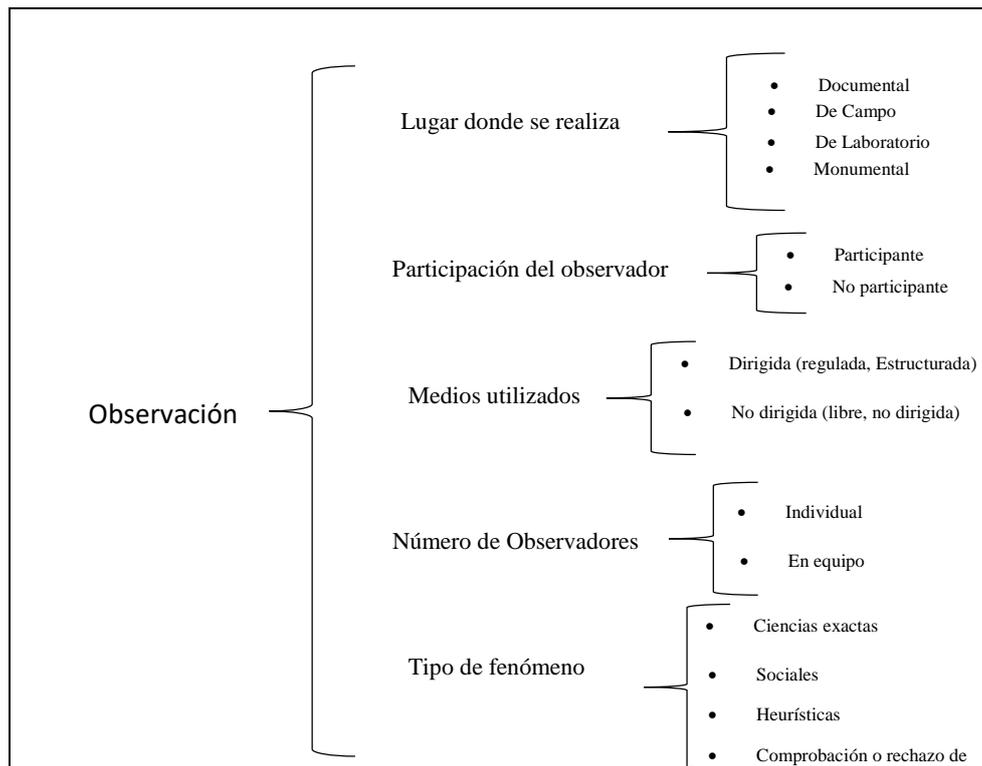
3.4.2. Técnicas e Instrumentos

- **Observación**

(Münch, L., & Ángeles, E., 2005) Aportan que:

La observación de información es una de las etapas más importantes del proceso de investigación científica, ya que es el fundamento para la definición del problema, el planteamiento y comprobación de la hipótesis, la elaboración del marco teórico y del informe de resultados. Dentro de este contexto, la observación es la técnica de investigación por excelencia; es el principio y la validación de toda teoría científica. (pág. 49)

Ilustración 5: TIPOS DE OBSERVACIÓN



Fuente: Figura 4.1. CLASIFICACIÓN DE LOS TIPOS DE OBSERVACIÓN
Elaborado por: Lenin Santiago Soto Calle

- **Indagación**

Investigaremos y obtendremos información en relación al problema específico.

- **Encuestas**

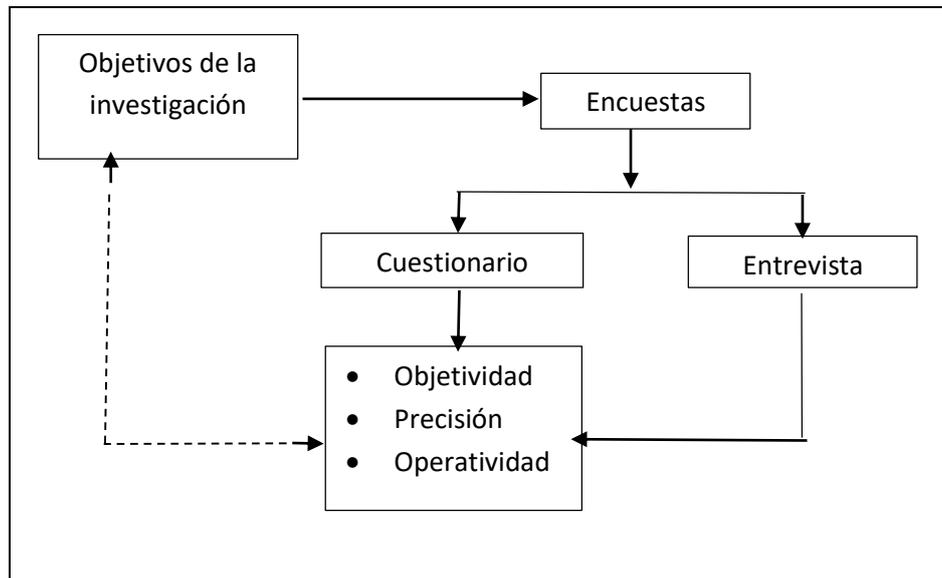
(Münch, L., & Ángeles, E., 2005) Acota que:

La encuesta es una técnica que consiste en obtener información acerca de una parte de la población o muestra, mediante el uso del cuestionario o de la entrevista. La recopilación de la información se realiza mediante preguntas que midan los diversos indicadores que se han determinado en la operacionalización de los términos del problema o de las variables de la hipótesis. (pág. 55)

- **Cuestionario**

(Münch, L., & Ángeles, E., 2005) Menciona que: “Es un formato redactado en forma de interrogación en donde se obtiene información acerca de las variables que se van a investigar”. (pág. 55)

Ilustración 6: OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN



Fuente: Figura 4.2. LA ENCUESTA

Elaborado por: Lenin Santiago Soto Calle

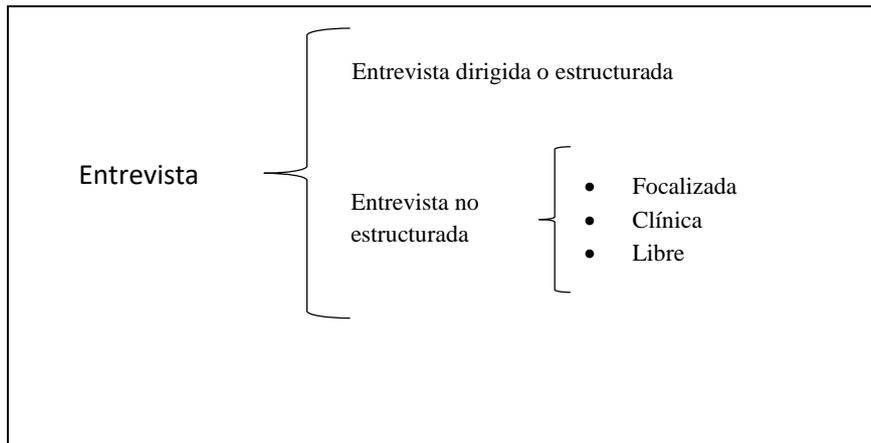
- **Entrevistas**

(Münch, L., & Ángeles, E., 2005) Nos acota que: La entrevista puede ser uno de los instrumentos más valiosos para obtener información, y aunque aparentemente no necesita estar muy preparada, es posible definir a la entrevista como “el arte de escuchar y captar información”; esta habilidad requiere de capacitación, pues no cualquier persona puede ser un entrevistador. (pág. 62)

Tipos de entrevista

De acuerdo con sus objetivos y con el procedimiento utilizado para realizarlas, las entrevistas pueden ser:

Ilustración 7: TIPOS DE ENTREVISTAS



Fuente: LA ENTREVISTA MÉTODOS Y TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Elaborado por: Lenin Santiago Soto Calle

3.5. RESULTADOS

Es ideal ejecutar la comprobación de la existencia de un modelos de gestión por procesos, para ello se partió de una entrevista dirigida al director del Centro y una encuesta a todo el personal que labora en CIMOGSYS a continuación se presentan los resultados.

TABULACIÓN CIMOGSYS

1 ¿Conoce usted la misión y visión de CIMOGSYS?

Tabla 4 Respuestas a la pregunta 1

RESPUESTA	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	24	62%
NO	15	38%
TOTAL	39	100%

Fuente: Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos (CIMOGSYS)

Elaborado por: Lenin Santiago Soto Calle

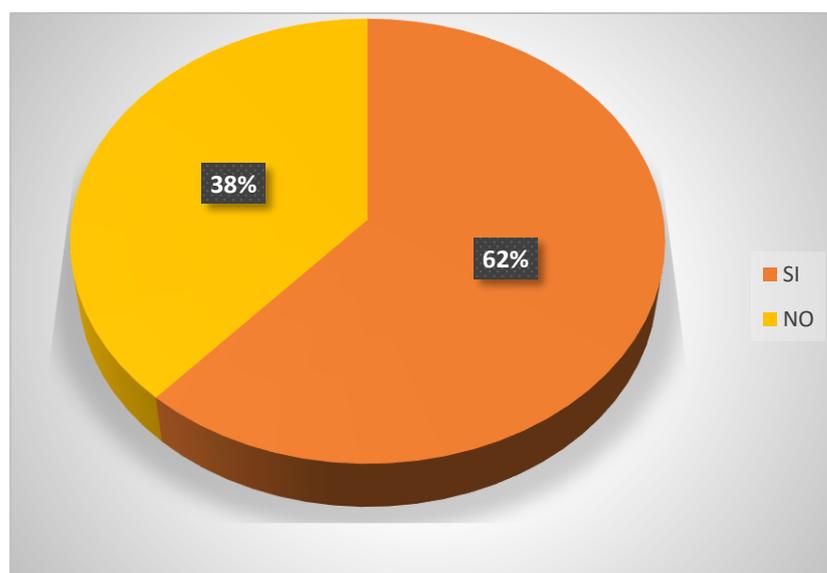


Ilustración 8: Ilustración porcentual a la pregunta 1

Elaborado por: Lenin Santiago Soto Calle

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 38% de los integrantes de CIMOGSYS manifiestan que no conocen la Misión y Visión del Centro, en cambio un 62% menciona que si las conoce. Por lo tanto es necesario socializar la misión y visión para lograr una mejora de los procesos.

2 ¿Se siente identificado con la misión y visión de CIMOGSYS?

Tabla 5 Respuestas a la pregunta 2

RESPUESTA	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	25	64%
NO	14	36%
TOTAL	39	100%

Fuente: Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos (CIMOGSYS)

Elaborado por: Lenin Santiago Soto Calle

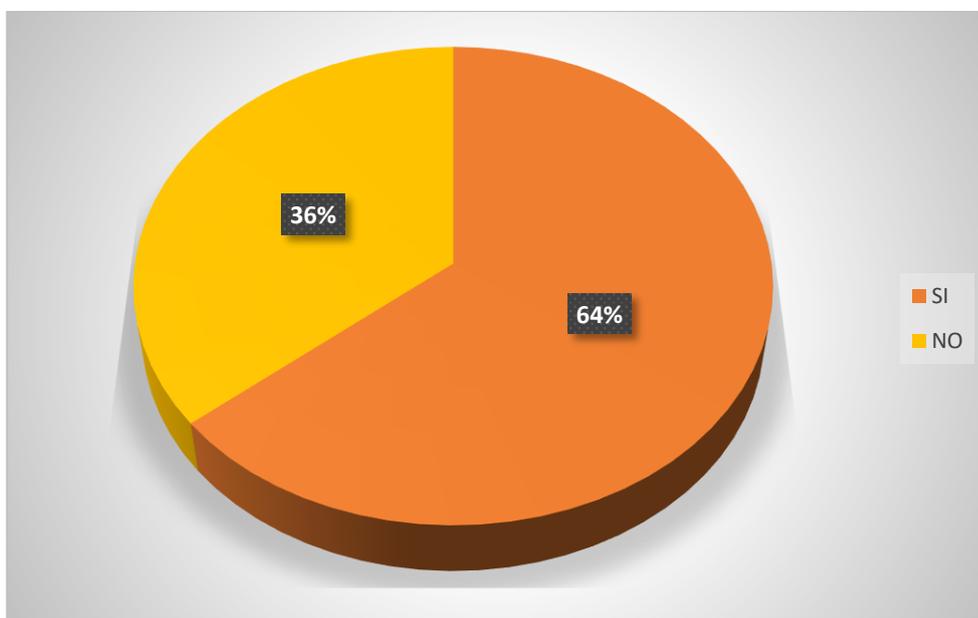


Ilustración 9: Ilustración porcentual a la pregunta 2

Elaborado por: Lenin Santiago Soto Calle

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 36% de los integrantes de CIMOGSYS manifiestan que no se sienten identificados con la Misión y Visión del Centro, en cambio un 64% menciona que si están identificados. Por lo tanto es necesario socializar la misión y visión para lograr que los participantes se sientan identificados con la institución.

3 ¿Se trabaja mediante políticas de calidad en CIMOGSYS?

Tabla 6 Respuestas a la pregunta 3

RESPUESTA	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	36	92%
NO	3	8%
TOTAL	39	100%

Fuente: Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos (CIMOGSYS)

Elaborado por: Lenin Santiago Soto Calle

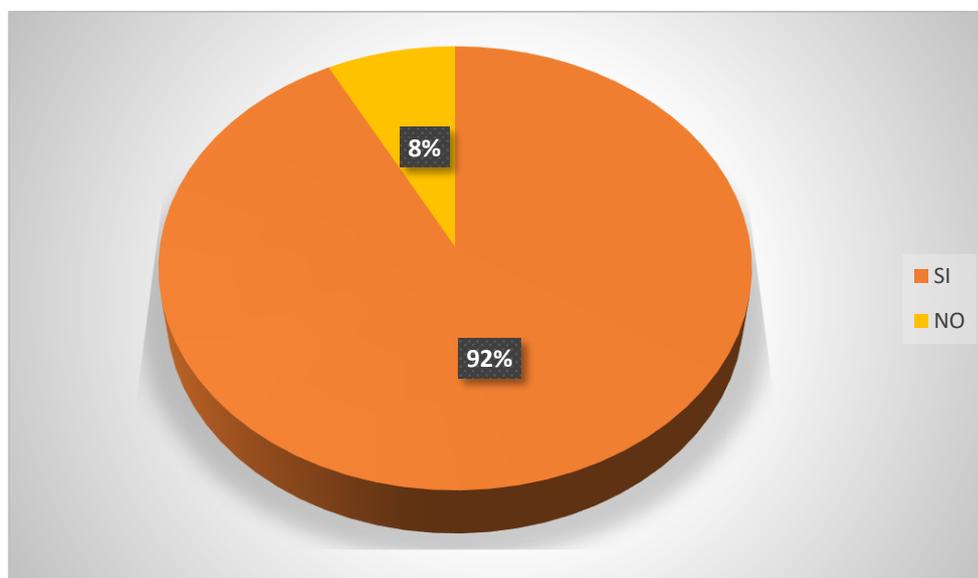


Ilustración 10: Ilustración porcentual a la pregunta 3

Elaborado por: Lenin Santiago Soto Calle

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 8% de los integrantes de CIMOGSYS manifiestan que no se trabaja mediante políticas de calidad en el Centro, en cambio un 92% menciona que si se cuenta con políticas de calidad en el mismo. Por lo tanto no es necesario mejorar las políticas de calidad.

4 ¿Conoce usted qué es un Proceso?

Tabla 7 Respuestas a la pregunta 4

RESPUESTA	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	34	87%
NO	5	13%
TOTAL	39	100%

Fuente: Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos (CIMOGSYS)

Elaborado por: Lenin Santiago Soto Calle

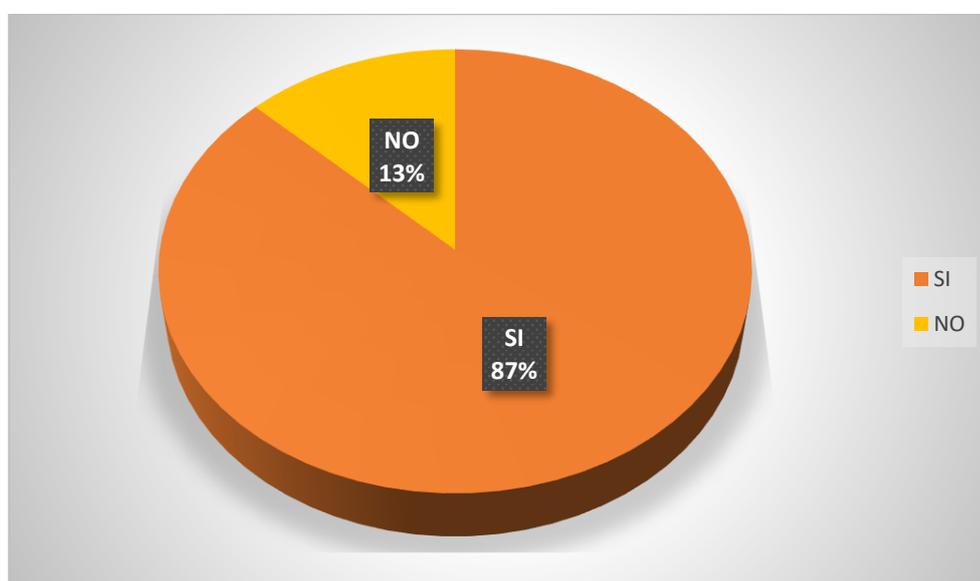


Ilustración 11: Ilustración porcentual a la pregunta 4

Elaborado por: Lenin Santiago Soto Calle

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 13% de los integrantes de CIMOGSYS manifiestan que no conocen cual es el significado de que es un proceso, en cambio un 87% menciona que si saben que significa proceso. Por lo tanto es necesario socializar cual es el significado de proceso a todos los integrantes del centro para mejorar cada una de las actividades que se realizan en el mismo.

5 ¿Conoce usted qué es un procedimiento?

Tabla 8 Respuestas a la pregunta 5

RESPUESTA	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	33	85%
NO	6	6%
TOTAL	39	100%

Fuente: Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos (CIMOGSYS)

Elaborado por: Lenin Santiago Soto Calle

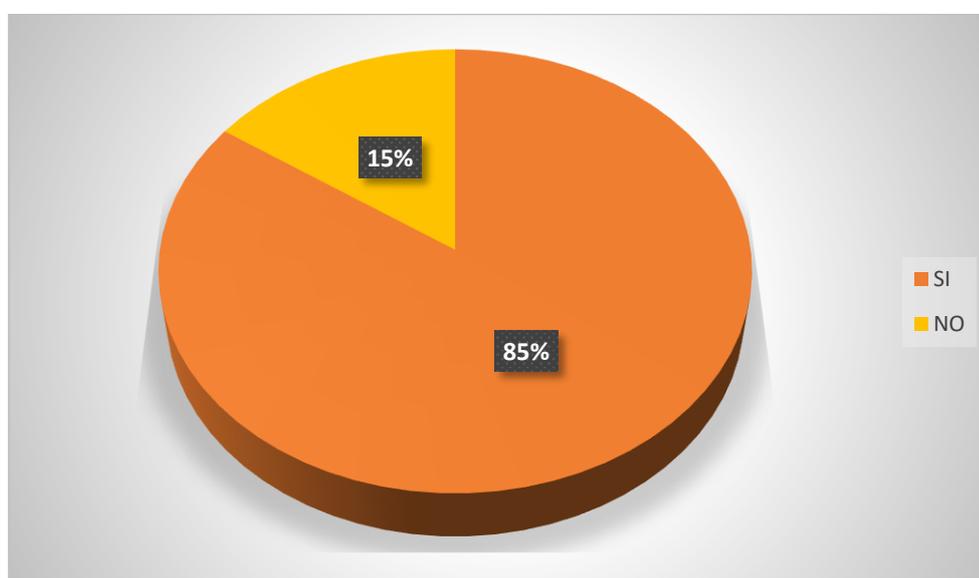


Ilustración 12: Ilustración porcentual a la pregunta 5

Elaborado por: Lenin Santiago Soto Calle

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 15% de los integrantes de CIMOGSYS manifiestan que no conocen que es un procedimiento, en cambio un 85% menciona que si conocen. Por lo tanto es necesario capacitar a los integrantes de CIMOGSYS sobre que es un procedimiento para mejorar las actividades que se realizan dentro del Centro.

6 ¿Se encuentran especificados los procesos de CIMOGSYS?

Tabla 9 Respuestas a la pregunta 6

RESPUESTA	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	26	67%
NO	13	33%
TOTAL	39	100%

Fuente: Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos (CIMOGSYS)

Elaborado por: Lenin Santiago Soto Calle

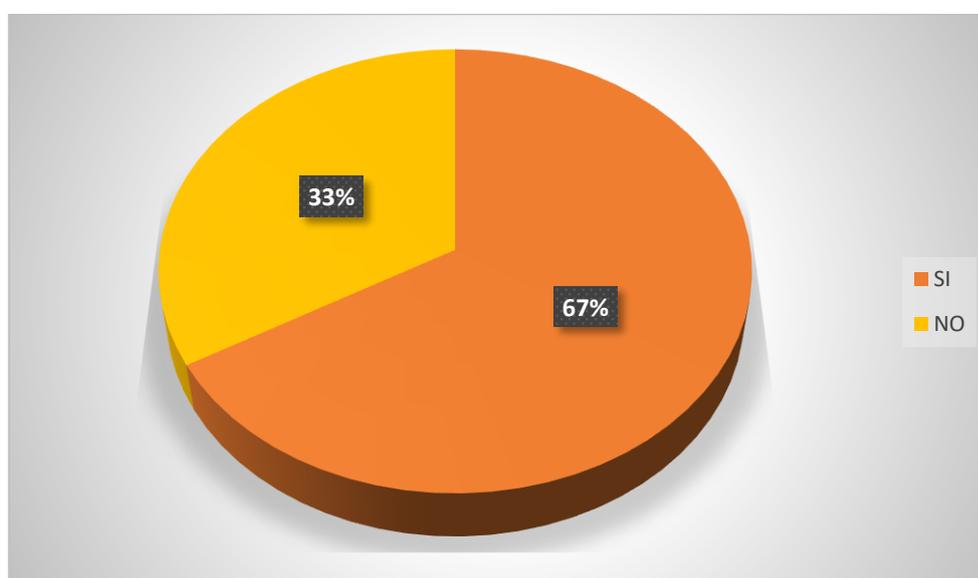


Ilustración 13: Ilustración porcentual a la pregunta 6

Elaborado por: Lenin Santiago Soto Calle

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 33% de los integrantes de CIMOGSYS manifiestan que no están especificados los procesos del Centro, en cambio un 67% menciona que si están identificados. Por lo tanto es necesario especificar los procesos del mismo para facilitar el trabajo de todos los participantes del Centro.

7 ¿Existe un Modelo de Gestión para la verificación de los procesos del CIMOGSYS?

Tabla 10 Respuestas a la pregunta 7

RESPUESTA	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	17	44%
NO	22	56%
TOTAL	39	100%

Fuente: Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos (CIMOGSYS)

Elaborado por: Lenin Santiago Soto Calle

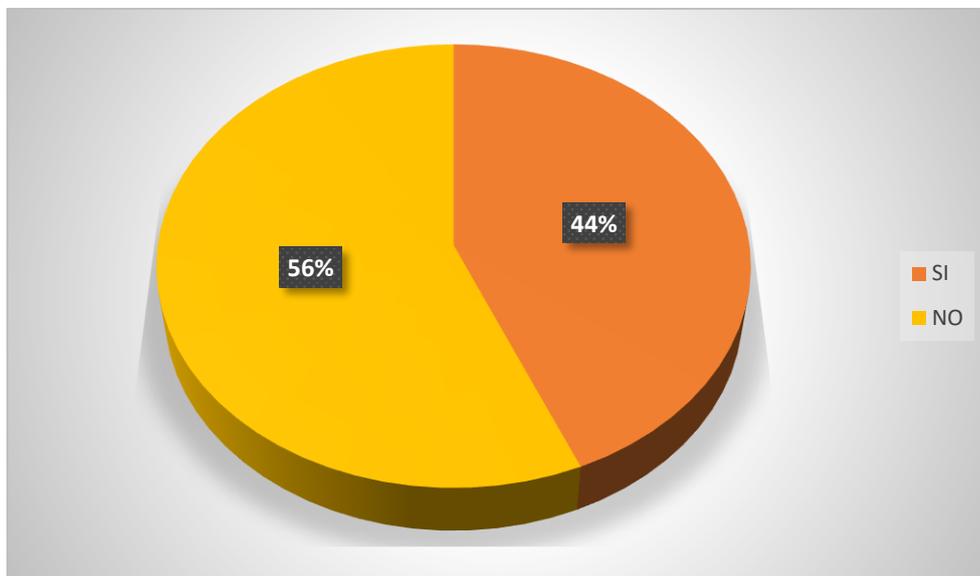


Ilustración 14: Ilustración porcentual a la pregunta 7

Elaborado por: Lenin Santiago Soto Calle

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 56% de los integrantes de CIMOGSYS manifiestan que no conocen la existencia de un modelo de gestión, en cambio un 44% menciona que si conocen de la existencia del mismo. Por lo tanto es necesario dar a conocer a todos los participantes dicho modelo de gestión para acelerar los procesos del Centro.

8 ¿Considera usted conveniente que se deben mejorar los procesos para la mejora del Centro de Investigación?

Tabla 11 Respuestas a la pregunta 8

RESPUESTA	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	34	87%
NO	5	13%
TOTAL	39	100%

Fuente: Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos (CIMOGSYS)

Elaborado por: Lenin Santiago Soto Calle

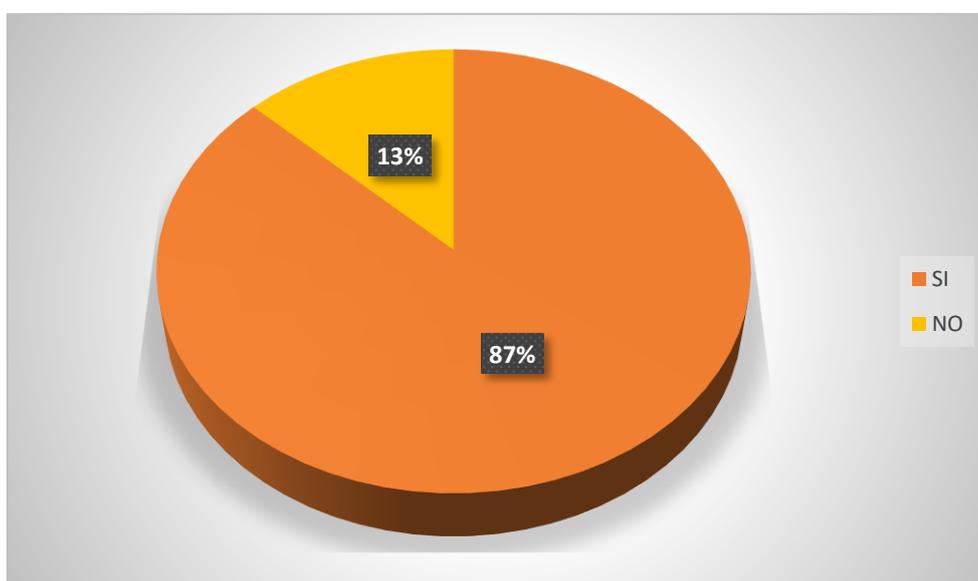


Ilustración 15: Ilustración porcentual a la pregunta 8

Elaborado por: Lenin Santiago Soto Calle

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 13% de los integrantes de CIMOGSYS manifiestan que no se tienen que mejorar los procesos del Centro, en cambio un 87% menciona que si existe la necesidad de una mejora en los procesos. Por lo tanto es necesario mejorar los procesos del Centro para así lograr cumplir con nuestros clientes tanto internos como externos.

9 ¿El personal de CIMOGSYS de la ESPOCH conoce por escrito las responsabilidades que debe cumplir?

Tabla 12 Respuestas a la pregunta 9

RESPUESTA	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	29	74%
NO	10	26%
TOTAL	39	100%

Fuente: Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos (CIMOGSYS)

Elaborado por: Lenin Santiago Soto Calle

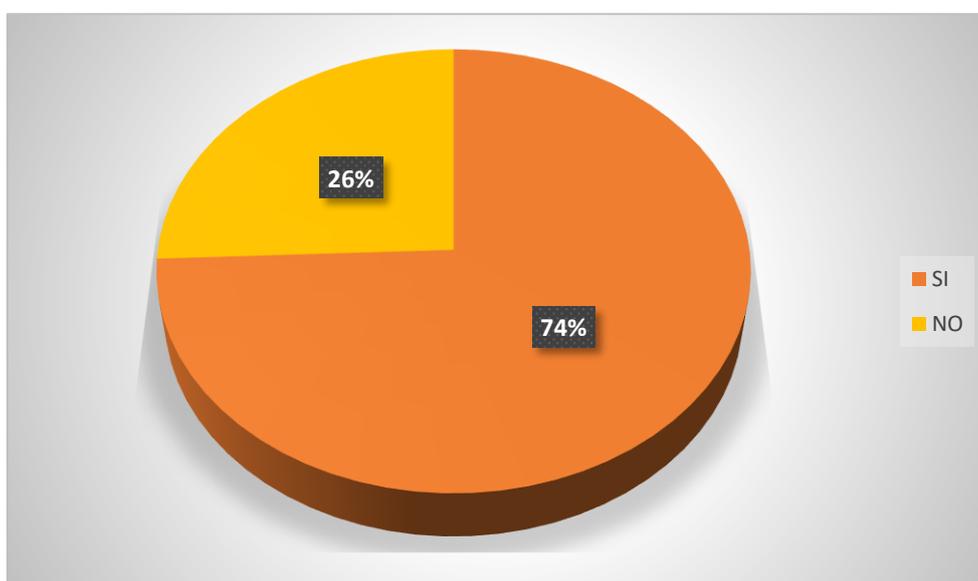


Ilustración 16: Ilustración porcentual a la pregunta 9

Elaborado por: Lenin Santiago Soto Calle

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 26% de los integrantes de CIMOGSYS manifiestan que no conocen funciones por escrito, en cambio un 74% menciona que existen funciones por escrito para cada participante de CIMOGSYS. Por lo tanto es necesario dar a conocer cada una de las funciones que debe realizar cada miembro del Centro.

10 ¿Están asignadas y comunicadas las responsabilidades de cada proceso de CIMOGSYS?

Tabla 13 Respuestas a la pregunta 10

RESPUESTA	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	28	72%
NO	11	28%
TOTAL	39	100%

Fuente: Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos (CIMOGSYS)

Elaborado por: Lenin Santiago Soto Calle

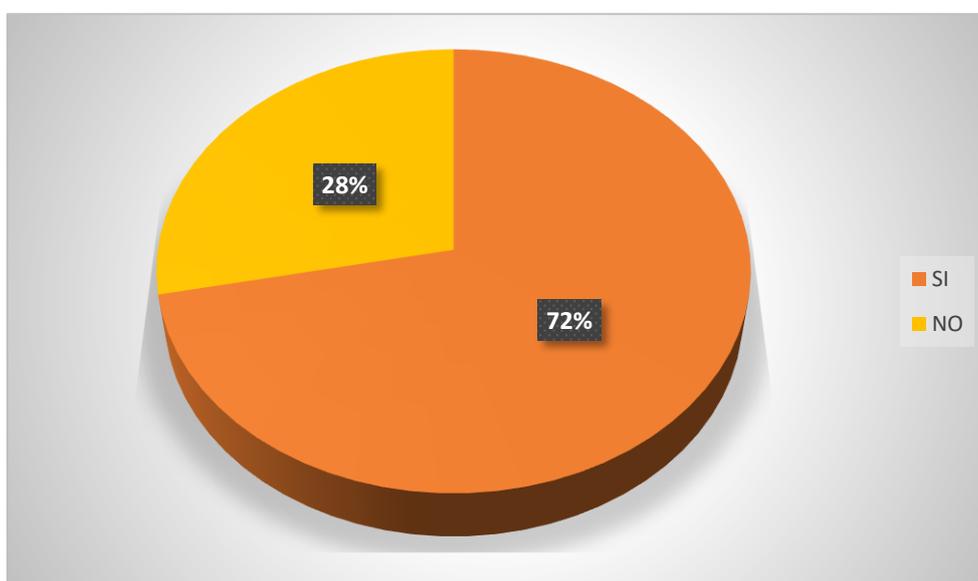


Ilustración 17: Ilustración porcentual a la pregunta 10

Elaborado por: Lenin Santiago Soto Calle

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 28% de los integrantes de CIMOGSYS manifiestan que no conocen la responsabilidad de cada proceso del Centro, en cambio un 72% menciona que si conocen las responsabilidades de cada proceso. Por lo tanto es necesario dar a conocer a cada participante su responsabilidad en los procesos que realizan a diario para no tener problemas futuros.

11 ¿Se han identificado las interrelaciones entre procesos con otras Unidades y/o estructuras de Gestión de la ESPOCH?

Tabla 14 Respuestas a la pregunta 11

RESPUESTA	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	33	85%
NO	6	15%
TOTAL	39	100%

Fuente: Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos (CIMOGSYS)

Elaborado por: Lenin Santiago Soto Calle

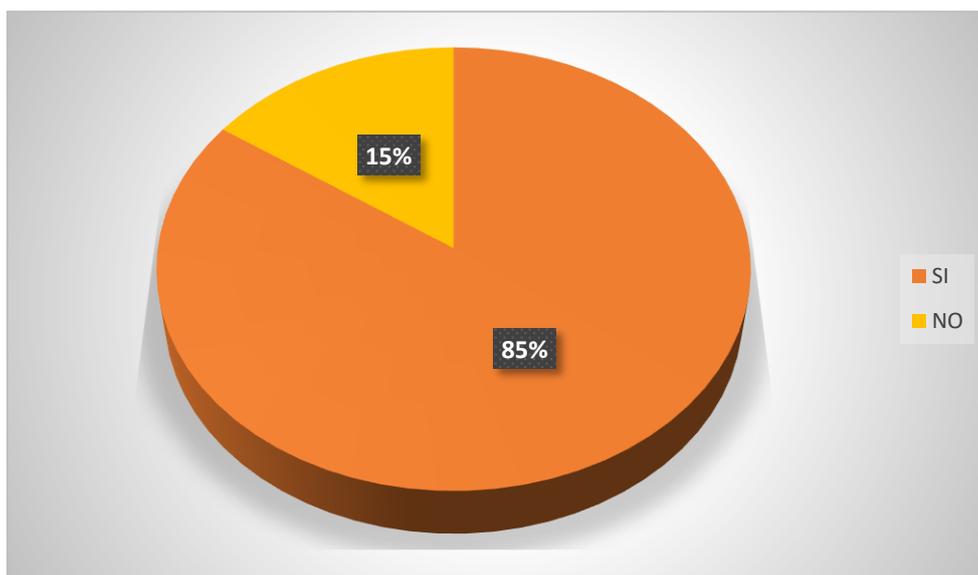


Ilustración 18: Ilustración porcentual a la pregunta 11

Elaborado por: Lenin Santiago Soto Calle

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 15% de los integrantes de CIMOGSYS manifiestan que no conocen sobre las interrelaciones con departamentos de la ESPOCH, en cambio un 85% menciona que si conocen las interrelaciones con departamentos de la ESPOCH. Por lo tanto es necesario dar a conocer los proyectos que se están realizando en el mismo para mejorar la participación de los integrantes del mismo.

12 ¿Con que frecuencia se informa sobre la eficiencia de los procesos que realiza el Centro de Investigación?

Tabla 15 Respuestas a la pregunta 12

RESPUESTA	NÚMERO	PORCENTAJE
DÍA	1	3%
SEMANA	36	92%
MES	2	5%
TOTAL	39	100%

Fuente: Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos (CIMOGSYS)

Elaborado por: Lenin Santiago Soto Calle

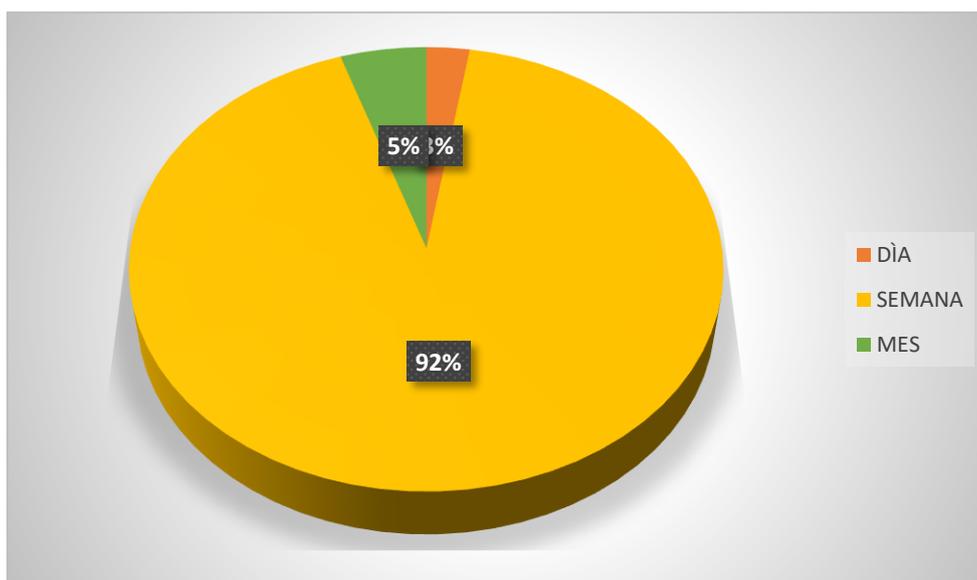


Ilustración 19: Ilustración porcentual a la pregunta 12

Elaborado por: Lenin Santiago Soto Calle

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 3% de los integrantes de CIMOGSYS dicen que entregan informes diarios, en cambio un 92% menciona que entregan informes semanales, y un 5% menciona que entregan informes mensuales. Por lo tanto es necesario entregar los informes de una manera conjunta para que sea más fácil el cruce de información y así realizar controles de calidad.

13 ¿Cree usted que es conveniente la creación de un Sistema de Gestión por Procesos para El CIMOGSYS?

Tabla 16 Respuestas a la pregunta 13

RESPUESTA	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	39	100%
NO	0	0%
TOTAL	39	100%

Fuente: Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos (CIMOGSYS)

Elaborado por: Lenin Santiago Soto Calle

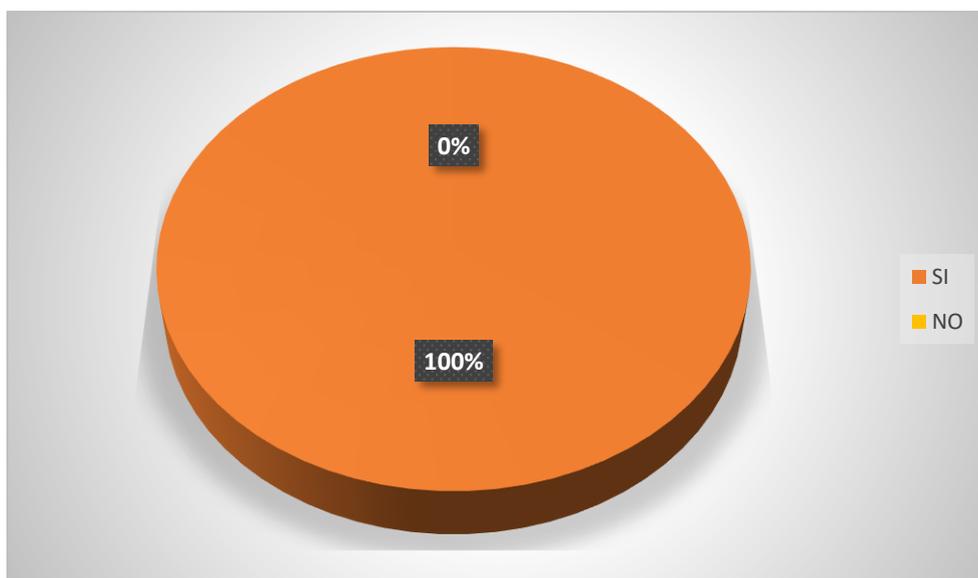


Ilustración 20: Ilustración porcentual a la pregunta 13

Elaborado por: Lenin Santiago Soto Calle

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Los miembros de CIMOGSYS, respondieron en un 100% que se debe implementa un diseño de gestión por procesos para mejorar los procesos del mismo.

MODELO DE ENTREVISTA PARA EL PERSONAL QUE TRABAJA EN EL CIMOGSYS (DIRECTOR)

A. ¿Existe un modelo de gestión por procesos en CIMOGSYS-ESPOCH?

Si existe un modelo de gestión por procesos pero el mismo está obsoleto es por eso que necesitamos mejorar dicho modelo, y es por eso que salió tu tema de tesis.

B. ¿Cree usted que con la creación de un Modelo de Gestión por Procesos pueda elevar la eficiencia y eficacia de las actividades que realiza CIMOGSYS de la ESPOCH?

Claro siempre estamos dispuestos al cambio y que mejor si mejoramos nuestra gestión por procesos para brindar un servicio de excelencia a nuestros clientes internos y externos.

C. ¿Cree usted que es necesario una mayor información sobre el tiempo que se necesita para la realización de cada proceso en el CIMOGSYS de la ESPOCH?

Como un parámetro de medición si ya que nosotros trabajamos en proyectos, es así que si podríamos parame trizar tiempos en nuestros procesos.

D. ¿Considera usted que para la toma de decisiones se debe mejorar la información sobre la Gestión por Procesos?

Siempre es necesario la gestión por procesos para tener una tomo consiente de decisiones para eso necesitamos que nuestros procesos sean de calidad y tengamos un mejor desempeño en nuestras actividades.

E. ¿Cree usted conveniente la creación de un modelo de gestión por procesos para el CIMOGSYS?

Si creo que sería de gran ayuda para mejorar los procesos que realizamos dentro de nuestro Centro de Investigación y así poder satisfacer las necesidades tanto de los clientes internos como Externos del mismo.

CAPITULO IV MARCO PROPOSITIVO

4.1.TITULO

DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MODELOS DE GESTIÓN Y SISTEMAS INFORMATICOS DE LA ESPOCH, CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

4.2.CONTENIDO DE LA PROPUESTA

CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MODELOS DE GESTIÓN Y SISTEMAS INFORMÁTICOS (CIMOGSYS)

4.2.1. Situación de la empresa

Centro de investigación en modelos de gestión y sistemas informáticos (CIMOGSYS), presenta un crecimiento sostenido, a la forma en que presta sus servicios a los clientes internos y externos de la ESPOCH, manteniéndose actualizados en los servicios que prestan, tales como diseño de publicidad para proyectos de investigación de la ESPOCH, y de clientes externos de la institución.

CIMOGSYS consta con la elaboración de varios productos tales como: Diseños de portales y sitios web institucionales, Revista Científica Investigar.

Tabla 17: Productos que ofrece actualmente la empresa

PRODUCTOS	DESCRIPCIÓN
Teorías administrativas	Generación de teorías administrativas
Sistemas de Gestión:	Generación de Sistemas de Gestión
Herramienta de toma de decisiones	Generación De herramientas para toma de decisiones
Portales Web	Creación de portales web como productos universitarios.
Sitios Web	Creación de sitios web para las escuelas y departamentos administrativos de la ESPOCH.
Revista Científica Investigar	Edición y publicación de artículos científicos de parte de los miembros de la ESPOCH.
Proyectos de Investigación	Elaboración y asesoramiento de proyectos internos y externos de la ESPOCH.

Fuente: Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos (CIMOGSYS)

Elaborado por: Lenin Santiago Soto Calle

4.2.2. Direccionamiento Estratégico

4.2.2.1. Misión

Realizar fomentar y promocionar la gestión académica - técnico administrativa de la investigación científica y tecnológica en el área de la Gestión y sistematización de modelos, pro-curando la eficiencia en los procesos administrativos y de gestión para la creación de valor de nuestros principales actores; con el compromiso, la asesoría y capacitación de los investigadores (docentes o estudiantes) de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

4.2.2.2. Visión

Consolidarse como uno de los principales centros de investigación de excelencia en modelos de gestión y sistematización del Ecuador. El cual se caracterizara por desarrollar productos de gestión y herramientas informáticas para la gestión, contribuyendo de esta manera al mejoramiento de los sectores públicos y privados para el desarrollo del país.

4.2.2.3. Valores

- Compromiso
- Solidaridad
- Equidad
- Transparencia
- Independencia
- Creatividad
- Pensamiento crítico
- Trabajo en equipo
- Responsabilidad
- Respeto
- Honestidad
- Puntualidad

4.2.2.6. Políticas

- El Concejo Académico definirá líneas y proyectos de investigación determinando los mecanismos de financiación interna y externa.
- Debe existir coordinación entre las líneas de investigación y los programas de investigación de la ESPOCH.
- El CIMOGSYS orientara a la investigación científica y tecnológica hacia el mejoramiento de la infraestructura de equipos de investigación, el apoyo de proyectos de investigación científica de interés.
- Efectuar giras de reconocimiento a otros Centros de Investigación del país y de América Latina.

- Se asegurara el incremento de las publicaciones a través de libros y revistas indexadas con proyección a que sean socializadas en medios institucionales, locales, nacionales e internacionales.
- El CIMOGSYS trabajara activamente para apoyar la actividad científica y tecnológica de las Facultades, de acuerdo con sus necesidades de fortalecimiento y consolidación.
- Valoración del impacto de los proyectos y programas de investigación a través de la gestión de indicadores científico y tecnológico.
- Se gestionaran convenios de colaboración con los sectores público y privado, convenios de intercambio académico con centros e institutos de investigación, escuelas y facultades de educación superior del país y el mundo, para incrementar la participación en redes de investigación a nivel regional y mundial.

4.2.2.5. Objetivos de la Calidad

- Logra una administración moderna y eficiente en el ámbito académico, administrativo y el desarrollo institucional.
- Establecer en la ESPOCH una organización sistemática, flexible, adaptiva y dinámica para responder oportunidad y eficiencia a las expectativas de nuestra sociedad.
- Desarrollar un cultivo organizacional integrado y solidario para facilitar el desarrollo individual y colectivo de los politécnicos.
- Fortalecer el modelo operativo educativo mediante la consolidación de las unidades académicas, procurando una mejor articulación entre las funciones universitarias.

4.2.2.6. Objetivos Estratégicos

Objetivo General

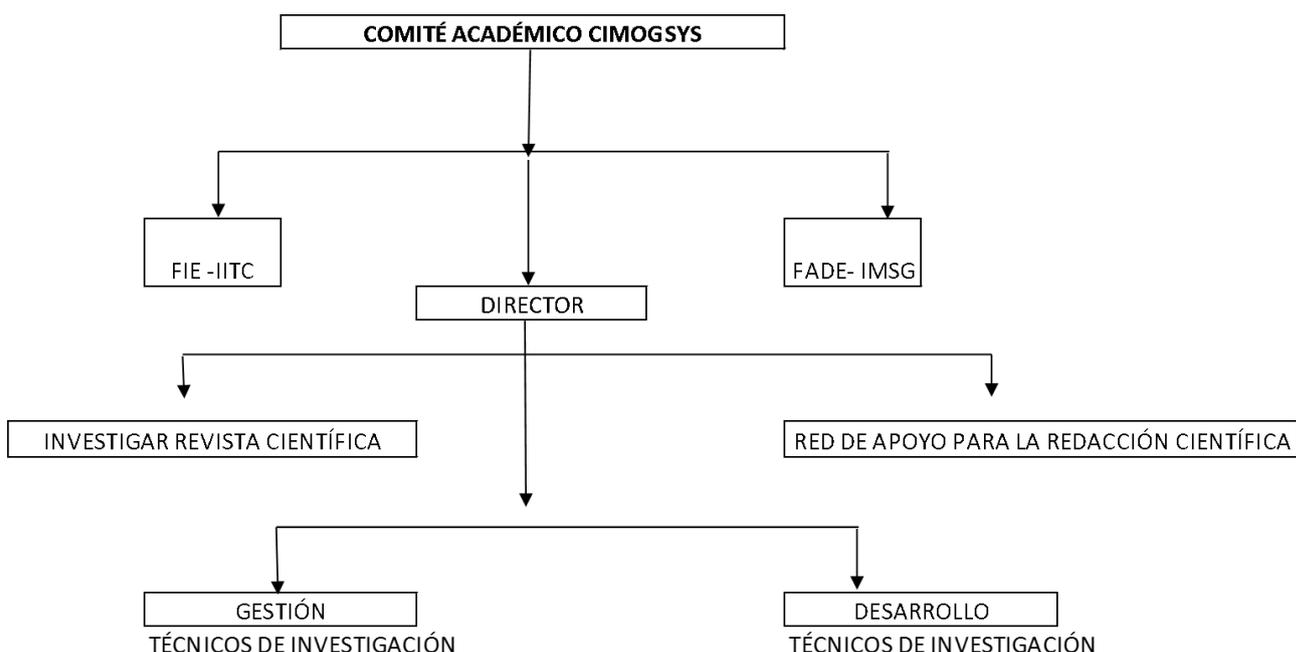
- Consolidar el Centro de Investigación como el referente de las áreas de conocimiento de Gestión, Diseño y Desarrollo del Ecuador.

Objetivos Específicos

- Desarrollar el modelo ALPA
- Desarrollar un Modelo de Gestión para universidades y escuelas politécnicas en el país.
- Apoyar la gestión de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo para modernizarla contribuyendo en su camino a la excelencia.
- Transferir conocimiento hacia organizaciones de carácter público, privado, mixto y sociedades en general.
- Realizar publicaciones científicas de alto impacto de los trabajos de investigación.

4.2.2.4. Organigrama Estructural

ORGÁNICO ESTRUCTURAL DEL CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MODELOS DE GESTIÓN Y SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA ESPOCH



Fuente: Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos de la ESPOCH

Elaborado por: Lenin Soto

NOTA:

IMSG.- Grupo de Investigación en Modelos y Sistemas de Gestión

CIMOGSYS.- Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos.

IITC.- Grupo de investigación e interacción en tecnologías de la comunicación.

4.2.2.5. Análisis Situacional del Centro

Tabla 18: Análisis Situacional CIMOGSYS

ANÁLISIS INTERNO	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> Se cuenta con un personal adecuado para la realización de nuestros productos y servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> No se cuenta con unas instalaciones adecuadas para la realización de las actividades del Centro.
	<ul style="list-style-type: none"> Se presenta informes semanales y mensuales, tanto de forma digital como física. 	<ul style="list-style-type: none"> No se cuenta con un presupuesto adecuado para la adquisición de mejor tecnología para el Centro, por lo que no se cuenta con equipos tecnológicos con que se trabaja dentro del Centro de Investigación no se encuentran actualizados.
	<ul style="list-style-type: none"> Existe una estructura orgánica definida dentro del Centro de Investigación. 	<ul style="list-style-type: none"> Deficiente comunicación entre áreas para la realización de actividades.
	<ul style="list-style-type: none"> Se cuenta con practicantes que son afines a los proyectos que realiza en Centro. 	<ul style="list-style-type: none"> Falta de actualización de las políticas del Centro y no se aplican completamente.
	<ul style="list-style-type: none"> CIMOGSYS cuenta con productos y servicios de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> No se cumple con la fecha de entrega de los informes tanto físicos como digitales.
	<ul style="list-style-type: none"> Alta especialización de los académicos del Centro. 	<ul style="list-style-type: none"> Falta de medición sistemática de la satisfacción del cliente interno y externo.
	<ul style="list-style-type: none"> Respeto a las diferentes corrientes del pensamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> No cuenta con indicadores que permitan mejorar los procesos del Centro.

		<ul style="list-style-type: none"> No están socializados los estatutos y reglamentos de CYMOGSIS lo que ocasiona lentitud en los procesos que se realiza en el Centro.
		<ul style="list-style-type: none"> No existe un Modelo de Gestión por Procesos dentro de CYMOGSIS.
		<ul style="list-style-type: none"> No se cuenta con un plan de capacitación anual para el personal de CYMOGSIS.
ANÁLISIS EXTERNO	<ul style="list-style-type: none"> OPORTUNIDADES 	<ul style="list-style-type: none"> AMENAZAS
	<ul style="list-style-type: none"> Falta de creación de centros de investigación en las universidades y politécnicas del Ecuador. 	<ul style="list-style-type: none"> La comunidad politécnica desconoce las actividades que realiza en Centro.
	<ul style="list-style-type: none"> CIMOGSYS cuenta con una proyección nacional y así contribuir con el mejoramiento del país. 	<ul style="list-style-type: none"> Asignación presupuestal decreciente para la investigación por parte de la ESPOCH.
	<ul style="list-style-type: none"> Mercado en una constante innovación. 	<ul style="list-style-type: none"> No contar con la infraestructura mínima necesaria para hacer investigación.
	<ul style="list-style-type: none"> Formación de nuevos investigadores. 	<ul style="list-style-type: none"> Se requiere actualizar las líneas de investigación de ESPOCH.
		<ul style="list-style-type: none"> Resistencia al cambio de las unidades requirentes. El recurso económico con que se cuenta depende del subsidio que se otorgue.

		<ul style="list-style-type: none"> • No tener los recursos a tiempo ocasiona retrasos en el proceso de compras.
		<ul style="list-style-type: none"> • Cambios en las preferencias del consumidor.

Fuente: Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos (CIMOGSYS)

Elaborado por: Lenin Santiago Soto Calle

4.2.3. Cadena de Valor

A continuación se presenta la cadena de valor para el Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos:



Ilustración 21: Propuesta de cadena de valor CIMOGSYS

Elaborado por: Lenin Santiago Soto Calle

Según la ilustración 15 logramos identificar que todos los procesos que se desarrollan en el Centro, logrando así asemejar fuentes de ventajas competitivas en aquellas actividades de valor.

4.2.4. Establecimiento del Mapa de Procesos

Caracterización de macro procesos

1. Procesos Gobernantes

Los procesos gobernantes son aquellos que brindan las directrices, políticas, lineamientos, resoluciones, acuerdos y herramientas indispensables para la ejecución de las actividades del Centro, donde se identifica los siguientes procesos:

- ❖ Gestión Administrativa
- ❖ Gestión Académica

2. Procesos Claves

Los procesos claves son responsables de elaborar productos y servicios que satisfagan la necesidad de clientes internos y externos, formando la razón de ser del Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos de la ESPOCH, se identificaron los siguientes:

- Investigación
- Vinculación
- Gestión y diseño del pensamiento
- Académico

3. Procesos de Apoyo

Los procesos de apoyo no son más que los que colaboran y asesoran a los procesos gobernantes y claves optimizando así el desempeño de las actividades, logrando la satisfacción de clientes internos y externos, es así que tenemos los siguientes.

- ❖ Asistencia y Comunicación
- ❖ Mantenimiento y asesoría legal

Identificación de Clientes

Tabla 19: Identificación de Clientes

CLIENTES INTERNOS	CLIENTES EXTERNOS
Director del Centro	CEACCES
Comisión	CES
Técnicos	SENESCTY
Tesistas	Consejo Politécnico
Practicantes	Rector
	Vicerrectores
	Decanos
	Directores

Fuete: Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos

Elaborado por: Lenin Santiago Soto Calle

Ilustración 22: Mapa de procesos CIMOGSYS

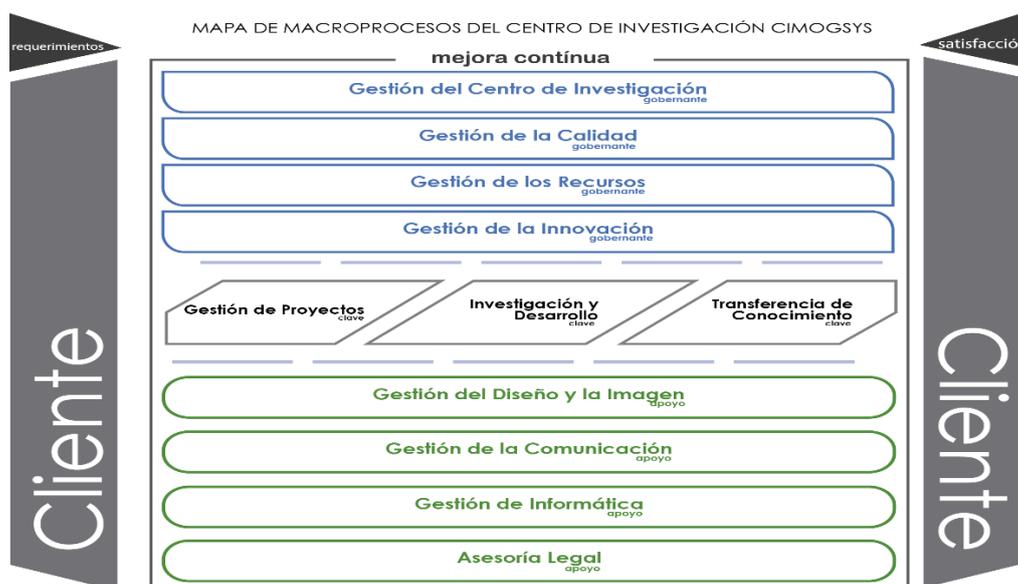


Ilustración 23: Orgánico Estructural
Elaborado por: CIMOGSYS

4.2.5. Identificación de los procesos de CYMOGSIS

Para el Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos, determinaremos inicialmente los Procesos Claves y a continuación los de Apoyo.

4.2.5.1. Procesos Clave de CYMOGSIS

Tabla 20: Procesos claves de CIMOGSYS

PROCESOS	SUBPROCESOS
A. INVESTIGACIÓN	A.1. Redacción Científica A.2. Proyectos de Investigación
B. VINCULACIÓN	B.1. Convenios con centros de apoyo de la ESPOCH
C. GESTIÓN Y DISEÑO DEL CONOCIMIENTO	C.1. Generación de Teorías Administrativas C.2. Sistemas de Gestión C.3. Herramientas de toma de decisiones C.4. Sitios Web D.5. Portales Web
D. ACADÉMICO	D.1. Realización de practicas D.2. Desarrollo de trabajos de titulación

Fuente: Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos (CIMOGSYS)

Elaborado por: Lenin Santiago Soto Calle

4.2.5.2. Procesos de Apoyo de CYMOGSIS

Tabla 21: Procesos de Apoyo de CIMOGSYS

PROCESO	SUBPROCESO
E. ASISTENCIA Y COMUNICACIÓN	E.1. Capacitación a unidades académicas de la ESPOCH E.2. Socialización de Proyectos
F. MANTENIMIENTO Y ASESORÍA LEGAL	F.1. Seguimiento de productos entregados

Fuente: Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos (CIMOGSYS)

Elaborado por: Lenin Santiago Soto Calle

CONCLUSIONES

- Se desarrolló el Marco Teórico el cual servirá de apoyo para sustentar la información que se ocupó en el presente trabajo de titulación, mediante fuentes tales como: libros, revistas, sitios web, revistas científicas, entre otras.
- Este Trabajo de Titulación cuenta con una investigación basada en una metodología Inductiva-Deductiva, utilizando instrumentos como: cuestionarios,

entrevista directa, levantamiento de procesos, fichas de procesos, diagramas de flujo, e indicadores.

- El Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos, no cuenta con un Manual de Gestión por Procesos, que ejecute un direccionamiento de las actividades que se desarrollan, en búsqueda de la satisfacción del cliente interno y externo.
- Con la colaboración voluntaria de los miembros de CIMOGSYS se logró levantar información la cual me permitió realizar, fichas de procesos, diagramas de flujo, indicadores, con información veraz y oportuna.
- Mediante el levantamiento de información se logró la creación de un mapa de procesos que permitirá ahorrar recursos dentro del Centro, mediante la localización de procesos gobernantes, claves y de apoyo, en relación con las actividades que realizan en el mismo.
- No existe una persona delegada en sistematizar los procesos según vayan surgiendo, mientras el Centro continúe prosperando institucionalmente.
- No existe un plan anual de capacitación dentro del Centro lo cual impide, el conocimiento de lo desarrollado en cada área de trabajo del mismo.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda al Director de CIMOGSYS implementar un Manual de Procesos, el cual sirva de apoyo en las actividades que se realiza a diario en cada una de las áreas de apoyo del mismo, satisfaciendo así a los clientes que tiene el Centro.
- Se recomienda socializar el Manual de Procesos de una manera dinámica y activa para la comprensión de todos y cada uno de los miembros del Centro, potenciando así el mejoramiento de la Calidad del mismo.

- Se recomienda al área de Gestión, realizar capacitaciones mensuales sobre lo que se desarrolla diariamente sobre el centro para aprovechar los recursos que posee el Centro y así brindar un servicio de Calidad a los clientes internos y externos del mismo.
- Se recomienda designar a una persona la cual verifique y sintetice los procesos del Centro, según el mismo vaya creciendo tanto dentro como fuera de la Institución, para satisfacer las necesidades internas y externas de los involucrados del mismo.
- Se recomienda implementar un Mapa de Procesos para la mejor comprensión de las actividades, procesos, y procedimientos que realiza el Centro para así brindar una mejor atención a los involucrados que necesiten de los servicios del mismo.

BIBLIOGRAFÍA

Agudelo, L. F. (2012). *Evolución de la Gestión por Procesos*. Colombia: Incontec.

Amaru, A. C. (2009). *Fundamentos de Administración-Teoría General y Proceso Administrativo*. México: Pearson Educación.

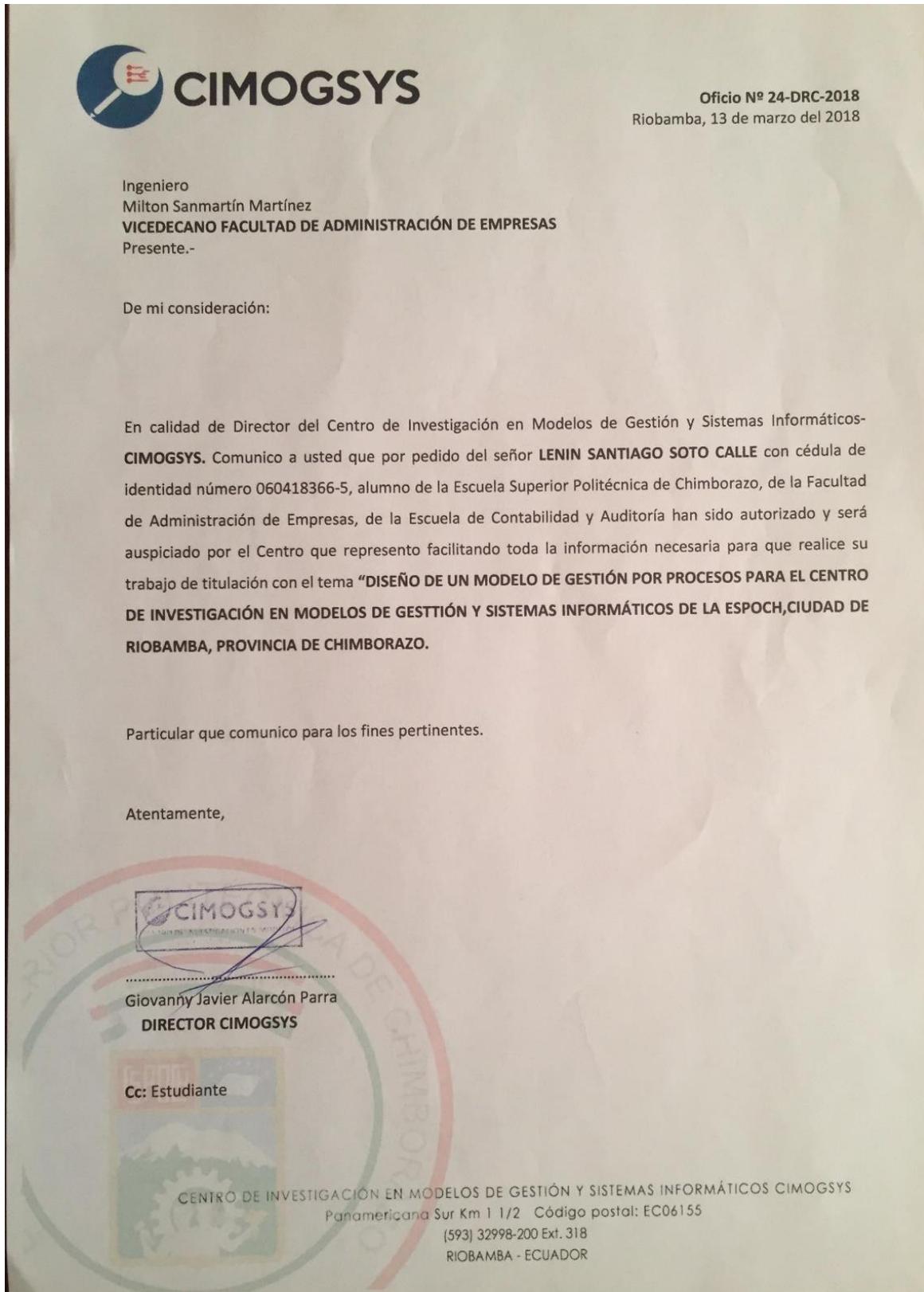
Bravo, J. (2009). *Gestión de procesos*. Santiago de Chile: Evolución S.A.

Bravo, J. (2009). *Gestión por Procesos con Responsabilidad Social*. Santiago de Chile: Evolución S.A.

- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2007). *Gestión de la Calidad*. Madrid: Educación, S.A.
- Estupiñan, R., & Estupiñan, O. (2006). *Análisis Financiero y de Gestión* (2ª ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Funadación COTEC. (2008). *La Gestión del Diseño en la Empresa*. Madrid: Arias Montano, S. A.
- Guanín, A. & Andrango, M. (2015). *Propuesta de un Modelo de Gestión por Procesos en la Atención de Enfermería en el Servicio de Emergencias del Hospital Militar.* (Tesis de Maestría, Escuela Politécnica Nacional). Obtenido de <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/10592/1/CD-6270.pdf>
- Juran, F., & Gryna, M. (1998). *Análisis y planeación de la calidad*. México: McGraw-Hill.
- Münch, L., & Ángeles, E. (2005). *Métodos y Técnicas de Investigación*. México: Trillas.
- Pacheco, J., Castañeda, W., & Caicedo, C. (2004). *Indicadores Integrales de Gestión*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Pérez, J. A. (2012). *Gestión por Procesos*. México: Esic.
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la Lengua Española*. 23ª. Madrid, España.
- Rodríguez, J. (2012). *Como elaborar y usar los manuales administrativos*. México: Cengage Learning Inc.
- Rodriguez, S. (2006). *Introducción a la Administración*. Mexico: Mcgraw-Hill.
- Sánchez, G. M. (2008). *Identificación de las fallas en el servicio más comunes mediante la Técnica de Incidentes Críticos a un restaurante de la ciudad de Puebla.* (Tesis de Pregrado, Universidad de las Américas Puebla). Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/mendez_s_g/capitulo2.pdf
- Vásquez, V. (1985). *Organización Aplicada*. Quito: Gráfica Arboleda.

ANEXOS

ANEXO 1: PATROCINIO DE LA EMPRESA



Anexo 2: PERMISO PARA UTILIZAR RUC INSTITUCIONAL

Riobamba, 12 de marzo del 2018

Doctora

Marina Chávez
DIRECTORA FINANCIERA ESPOCH

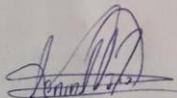
Presente.

De mi consideración:

Yo, Lenin Santiago Soto Calle, CI. N° 060418366-5 egresado de la Escuela de Contabilidad y Auditoría, me encuentro realizando mi tema de tesis titulado: "DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MODELOS DE GESTIÓN Y SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA ESPOCH, CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, para lo cual solicito comedidamente se me facilite la copia certificada del Registro Único de Contribuyentes (RUC) de la ESPOCH, el cual se utilizará para fines netamente académicos como es la obtención del título profesional en Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.

Por su gentil atención, anticipo mi agradecimiento.

Cordialmente.



Lenin Soto
CI: 060418366-5



ANEXO 3: FORMATO ENTREVISTA

MODELO DE ENTREVISTA PARA EL PERSONAL QUE TRABAJA EN EL CIMOGSYS (DIRECTOR)

- A. ¿Existe un modelo de gestión por procesos en centro de investigación en modelos de gestión y sistemas informáticos de la ESPOCH?
- B. ¿Cree usted que con la creación de un Modelo de Gestión por Procesos pueda elevar la eficiencia y eficacia de las actividades que realiza CIMOGSYS de la ESPOCH?
- C. ¿Cree usted que es necesario una mayor información sobre el tiempo que se necesita para la realización de cada proceso en el CIMOGSYS de la ESPOCH?
- D. ¿Considera usted que para la toma de decisiones se debe mejorar la información sobre la Gestión por Procesos?
- E. ¿Cree usted conveniente la creación de un modelo de gestión por procesos para el CIMOGSYS?

ANEXO 4: FORMATO CUESTIONARIO

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL QUE TRABAJA EN EL CIMOGSYS - ESPOCH

Estimado Equipo de CIMOGSYS: Les invito a responder el presente cuestionario. Sus respuestas, serán confidenciales y anónimas, tienen por objetivo la creación de un Modelo de Gestión por Procesos, por esto es importante que sus respuestas sean con honestidad. Agradezco por su participación.

Objetivo. Determinar si el Diseño de un Modelo de Gestión por Procesos para CIMOGSYS, sirve para el mejoramiento de los procesos que se lleva en dicho Centro.

Sexo:

Edad: 18 a menos de 28 () 28 a menos de 38 () 48 a menos de 58 ()
58 a menos de 68 ()

Fecha de ingreso a la Institución:

Marcar con una X su respuesta.

CUESTIONARIO PARA EMPLEADOS CIMOGSYS

N.º	PREGUNTA	SI	NO
1	¿Conoce usted la misión y visión de CIMOGSYS?		
2	¿Se siente identificado con la misión y visión de CIMOGSYS?		
3	¿Se trabaja mediante políticas de calidad en CIMOGSYS?		
4	¿Conoce usted qué es un Proceso?		
5	¿Conoce usted qué es un procedimiento?		
6	¿Se encuentran especificados los procesos de CIMOGSYS?		
7	¿Existe un Modelo de Gestión para la verificación de los procesos del CIMOGSYS?		
8	¿Considera usted conveniente que se deben mejorar los procesos para la mejora del Centro de Investigación?		
9	¿El personal de CIMOGSYS de la ESPOCH conoce por escrito las responsabilidades que debe cumplir?		
10	¿Están asignadas y comunicadas las responsabilidades de cada proceso de CIMOGSYS?		

11	¿Se han identificado las interrelaciones entre procesos con otras Unidades y/o estructuras de Gestión de la ESPOCH?			
12	¿Con que frecuencia se informa sobre la eficiencia de los procesos que realiza el Centro de Investigación?	D	S	M
13	¿Cree usted que es conveniente la creación de un Sistema de Gestión por Procesos para El CIMOGSYS?			

GRACIAS POR SU AYUDA

ANEXO 7: FICHA DE PROCESOS

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
Nombre del Proceso	Solo un proceso
Objetivo del Proceso	¿Cuál es el fin de ejecutar ese proceso?
Responsable del proceso	¿Quién ejecuta el proceso?
Lugar de ejecución	¿Dónde se ejecuta el proceso?
Entrada	Lo que motiva al inicio del proceso
Salida	Es la entrada transformada, producto
Recursos	Es todo lo que se necesita para la ejecución de un proceso, Recursos Humanos y Económicos, Maquinaria, Equipos, Infraestructura, Vehículos
Insumos	Es el que no sufre transformación o se consume en el proceso
Indicador	Todo proceso necesita evaluarse

ANEXO 8: FORMATO DE INDICADOR

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	
Código	Identificar cada proceso	
Nombre del indicador	Algún control para ejecutar el procesos	
Objetivo del indicador	¿Qué se pretende al usar el indicador?	
Proceso al que mide	Nombre del proceso	
Tipo de indicador	Cuantitativo	Cualitativo
	Verifica atributos	Mide la fórmula de calculo
Expresión del indicador	Positivo	Negativo
Meta	Lo que se pretende llegar	
Frecuencia de Calculo	Cuantas veces voy a medir o verificar ese proceso	
Periodo	¿En que fecha voy a verificar o medir?	
Responsable del calculo	Auditor de proceso	
Fuente de información	Responsable de proveer información	
Documento	Documentación de respaldos de procesos	
Nivel de satisfacción	Nivel de satisfacción pensando en el cliente	

Anexo 9: FOTOS











