



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE  
MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

**CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**TESIS PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO  
COMERCIAL CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA**

**TEMA:**

**PROPUESTA DE MEJORA A LOS PROCESOS DE  
PARTICIPACIÓN EN EVENTOS DE INVESTIGACIÓN DE LOS  
DOCENTES DE LA ESPAM MFL**

**AUTORES:**

**KARIN ISURI ALAVA KANG  
JORGE ALEJANDRO ZAMBRANO MOREIRA**

**TUTOR:**

**ECO. ERNESTO GUEVARA CUBILLAS, M.S.c.**

**CALCETA, NOVIEMBRE 2017**

## DERECHOS DE AUTORÍA

**Karin Isuri Alava Kang y Jorge Alejandro Zambrano Moreira**, declaran bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedemos los derechos de propiedad intelectual a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual y su reglamento.

.....  
KARIN I. ALAVA KANG

.....  
JORGE A. ZAMBRANO MOREIRA

## CERTIFICACIÓN DE TUTOR

Ernesto Guevara Cubillas certifica haber tutelado la tesis **PROPUESTA DE MEJORA A LOS PROCESOS DE PARTICIPACIÓN EN EVENTOS DE INVESTIGACIÓN DE LOS DOCENTES DE LA ESPAM MFL**, que ha sido desarrollada por **Alava Kang Karin Isuri y Jorge Alejandro Zambrano Moreira**, previa la obtención del título de Ingeniera Comercial con mención en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACION DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

.....  
**ECO. ERNESTO GUEVARA CUBILLAS, M.S.c.**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaran que han **APROBADO** la tesis **PROPUESTA DE MEJORA A LOS PROCESOS DE PARTICIPACIÓN EN EVENTOS DE INVESTIGACIÓN DE LOS DOCENTES DE LA ESPAM MFL**, que ha sido propuesta, desarrollada y sustentada por **Karin Isuri Alava Kang y Jorge Alejandro Zambrano Moreira**, previa la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

---

ING. ENRRY COX FIGUEROA, MG.  
**MIEMBRO**

---

LIC. FÁTIMA PALACIOS BRIONES, MG  
**MIEMBRO**

---

LIC. JOSÉ LUIS GARCÍA VERA  
**PRESIDENTE**

## AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento en primer lugar es a Dios, ya que gracias a su voluntad, luego de haber pasado por un largo y arduo camino de preparación, hoy me permite estar aquí, llena de fortaleza y de mucha fe para seguir logrando las metas que me proponga a lo largo de mi vida.

A mi Madre, que gracias a su amor incondicional siempre fue mi pilar para no desvanecer y levantarme cada día con más fuerzas y más ganas de seguir en este sendero que hoy me coloca como profesional, al igual que mis Hermanos que siempre pusieron todas sus expectativas en mí, y hoy sé que este triunfo les llena de mucha satisfacción.

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí, quien ha sido el alma máter de mis conocimientos conjuntamente con los Docentes, y a los que les debo mi preparación profesional.

Y a mi Padre, que fue, es y será mi motivación eterna para seguir adelante, y que aunque la vida nos haya separado momentáneamente, sé que donde quiera que se encuentre, está en primera fila gozando conmigo de este triunfo, y sintiéndose tan feliz y orgulloso de mí como yo lo estoy de él.

.....  
**KARIN I. ALAVA KANG**

## DEDICATORIA

A Dios, que ha sido mi fuerza espiritual para continuar a pesar de las adversidades que la vida me ha puesto en el camino.

A mi familia: Mi Madre Maryuri, a quien le debo tanto en la vida que jamás podría pagarle todo lo bueno y lindo que me ha dado, a mis hermanos que siempre estuvieron orgullosos de mí, y sé que hoy lo están más que nunca.

A mi Padre: Ramón, el mejor padre del mundo, que tanto esperó este momento, y hoy físicamente no podrá estar pero será el angelito que siempre cuidó y cuidará de mí en donde quiera que yo esté....

.....  
**KARIN I. ALAVA KANG**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento a Dios, por darme vida para lograr las metas que me propongo, y de la misma manera otorgarme la perseverancia y fe necesarias para poder seguir sin desvanecer.

A mis padres que son los pilares fundamentales en mi preparación tanto humana como profesional, ya que a ellos debo todo el esfuerzo que realizan para ayudarme a cumplir mis objetivos.

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí, que me ha preparado durante este largo camino como profesional, y así mismo ha trabajado en mi parte humana.

.....  
**JORGE A. ZAMBRANO MOREIRA**

## **DEDICATORIA**

A Dios, que es el artífice principal para que hoy pueda realizar todos mis sueños.

A mi familia: que siempre confiaron en mí, y que hoy les puedo dar esta gran satisfacción de verme realizado como profesional.

.....  
**JORGE A. ZAMBRANO MOREIRA**



## CONTENIDO GENERAL

DERECHOS DE AUTORÍA .....	ii
CERTIFICACIÓN DE TUTOR .....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
DEDICATORIA .....	viii
CONTENIDO GENERAL.....	ix
RESUMEN .....	xiii
PALABRAS CLAVE .....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
KEY WORDS .....	xiv
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES .....	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	1
1.2. JUSTIFICACIÓN .....	4
1.3. OBJETIVOS.....	6
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	6
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
1.4. IDEA A DEFENDER.....	7
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. PROCESO.....	8
2.1.1. CARACTERÍSTICAS DE UN PROCESO .....	9
2.1.2. GESTIÓN POR PROCESOS.....	9
2.1.3. OBJETIVOS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS.....	11
2.1.4. IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS.....	11
2.1.5. CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS.....	12
2.2. PROCESOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA .....	14
2.2.1. PROCESOS INVESTIGATIVOS.....	16
2.2.2. MAPA DE PROCESOS .....	16
2.2.3. DIAGRAMA DE FLUJO .....	17

2.2.4.	DIAGRAMA DE PROCESOS .....	17
2.2.5.	DIAGRAMA AS IS .....	18
2.2.6.	ANÁLISIS DEL VALOR AÑADIDO .....	18
2.2.7.	EFICIENCIA .....	19
2.2.8.	EFICACIA.....	19
2.2.9.	EFFECTIVIDAD.....	20
2.2.10.	CALIDAD.....	20
2.3.	PROCESOS EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR .....	21
2.3.1.	PROCESO DE PARTICIPACIÓN DE DOCENTES DE LA ESPAM MFL EN EVENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	21
2.3.2.	PROGRAMA DE SEMILLERO DE INVESTIGADORES DE LA ESPAM MFL.....	22
2.4.	PROPUESTA DE MEJORA.....	22
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO .....		23
3.1.	UBICACIÓN.....	23
3.2.	DURACIÓN DEL TRABAJO .....	23
3.3.	VARIABLES DE ESTUDIO .....	23
3.3.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE .....	23
3.3.2.	VARIABLE DEPENDIENTE.....	23
3.4.	MÉTODOS.....	24
3.4.1.	MÉTODO INDUCTIVO .....	24
3.4.2.	MÉTODO DEDUCTIVO .....	24
3.5.	TÉCNICAS.....	24
3.5.1.	ENTREVISTA.....	24
3.6.	LA OBSERVACIÓN .....	25
3.7.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	25
3.7.1.	INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....	25
3.7.2.	INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA .....	25
3.7.3.	INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.....	26
3.8.	PROCEDIMIENTO.....	26
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		29
FASE 1.-.....		29
FASE 2.-.....		35

FASE 3.- .....	46
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	58
5.1. CONCLUSIONES .....	58
5.2. RECOMENDACIONES.....	59
BIBLIOGRAFÍA.....	60
ANEXOS.....	63

## **CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS**

FIGURA 1. DIAGRAMA DE FLUJO APLICANDO AS IS DEL PROCESO ACTUAL DE PARTICIPACIÓN DE DOCENTES EN EVENTO JORNADA CIENTÍFICA.....	33
FIGURA 2. DIAGRAMA DE FLUJO APLICANDO AS IS DEL PROCESO ACTUAL DE PARTICIPACIÓN DE DOCENTES EN EVENTOS ACADÉMICOS – CIENTÍFICOS NACIONALES O INTERNACIONALES. ....	34
CUADRO 1. ANÁLISIS DEL VALOR AGREGADO DEL SUBPROCESO ACTUAL DE PARTICIPACIÓN DE DOCENTES EN EVENTO JORNADA CIENTÍFICA.....	40
CUADRO 2. CUADRO DE COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES DEL ANÁLISIS DEL VALOR AGREGADO DEL SUBPROCESO ACTUAL DE PARTICIPACIÓN DE DOCENTES EN EVENTO JORNADA CIENTÍFICA. ....	41
CUADRO 3. ANÁLISIS DEL VALOR AGREGADO DEL SUBPROCESO MEJORADO DE PARTICIPACIÓN DE DOCENTES EN EVENTO JORNADA CIENTÍFICA.....	42
CUADRO 4. CUADRO DE COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES DEL ANÁLISIS DEL VALOR AGREGADO DEL SUBPROCESO MEJORADO DE PARTICIPACIÓN DE DOCENTES EN EVENTO JORNADA CIENTÍFICA.....	43
CUADRO 5. ANÁLISIS DEL VALOR AGREGADO DEL SUBPROCESO PARTICIPACIÓN ACTUAL DE DOCENTES EN EVENTOS ACADÉMICOS – CIENTÍFICOS NACIONALES O INTERNACIONALES. ....	43

CUADRO 6. CUADRO DE COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES DEL ANÁLISIS DEL VALOR AGREGADO DEL SUBPROCESO ACTUAL DE PARTICIPACIÓN DE DOCENTES EN EVENTOS ACADÉMICOS – CIENTÍFICOS NACIONALES O INTERNACIONALES .....	44
CUADRO 7. ANÁLISIS DEL VALOR AGREGADO DEL SUBPROCESO MEJORADO DE PARTICIPACIÓN DE DOCENTES EN EVENTOS ACADÉMICOS – CIENTÍFICOS NACIONALES O INTERNACIONALES.....	45
CUADRO 8. CUADRO DE COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES DEL ANÁLISIS DEL VALOR AGREGADO DEL SUBPROCESO MEJORADO DE PARTICIPACIÓN DE DOCENTES EN EVENTOS ACADÉMICOS – CIENTÍFICOS NACIONALES O INTERNACIONALES.....	46

## **RESUMEN**

La investigación tuvo como finalidad el análisis de los procesos de participación de docentes en eventos de investigación de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, a fin de establecer propuestas de mejora a dos Subprocesos específicos, el de participación de docentes en el evento Jornada Científica y participación de docentes en eventos académicos – científicos nacionales o internacionales, logrando la optimización del ciclo de trabajo y de tiempos. Se desarrolló a través de tres etapas: En la primera, el levantamiento de información realizado en la Coordinación General de Investigación de la ESPAM MFL, se recopilaron los datos necesarios para la elaboración de los diagramas AS IS de los subprocesos, en la segunda etapa se dio paso al análisis del valor añadido y finalmente, en la tercera etapa, se plantearon Propuestas de Mejoras a cada Subproceso, estableciendo estrategias que permitan ejecutarlos de la manera más eficiente y eficaz, logrando así rediseñar el proceso de los diagramas de flujo, omitiendo actividades que no aportaban valor, y de la misma manera añadiendo otros involucrados que toman parte importante dentro de los subprocesos conjuntamente con las actividades que están a su cargo, dentro de los tiempos definidos.

## **PALABRAS CLAVE**

Subproceso, Investigación, Actividades, Optimización, Análisis.

## **ABSTRACT**

The aim of the research was to analyze the processes of teacher participation in research events at Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, in order to establish proposals of improvement of two specific sub processes, the participation of teachers in the Scientific Conference event, and participation of teachers in national or international academic - scientist events, achieving the optimization of the work cycle and times. It was developed through three stages: In the first one, it was made the gathered information that was carried out in the General Coordination of Research of the ESPAM MFL, the necessary data were compiled for the elaboration of the AS IS diagrams of the sub processes, in the second stage, the analysis of added value was made and finally, in the third stage, improvements proposals were presented to each sub process, establishing strategies that allow them to be executed in the most efficient and effective way, in order to redesign the process of flowcharts, omitting activities that did not contribute value, and in the same way adding others involved that have an important part in the sub processes in concert with the activities that are in their charge, within the defined times.

## **KEY WORDS**

Sub process, Research, Activities, Optimization, Analysis.

# **CAPÍTULO I. ANTECEDENTES**

## **1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Las organizaciones para ser más eficientes y eficaces deben mantener una interrelación entre sus tareas, actividades y procesos en general, generando fluidez en los mismos y manteniendo un control permanente en cada uno de ellos. El perfeccionamiento de cada actividad por separado disminuye la efectividad en la totalidad de los procesos, y para que cualquier organización funcione como un todo, los componentes deben cooperar unos con otros. Gestionar por procesos busca garantizar los resultados esperados versus los objetivos trazados, a través del monitoreo continuo del proceso y con sus respectivos indicadores de gestión. Los indicadores deben enfocarse en términos de calidad, optimización de recursos, reducción de costos, mejoramiento en el servicio, seguridad y disminución de riesgos, teniendo como principal objetivo mantener y mejorar la satisfacción de los clientes.

Según el Ministerio de Finanzas (2014) el objetivo principal que persigue el Estado ecuatoriano sobre la gestión pública es la creación de una administración eficiente y eficaz, que satisfaga las necesidades actuales de los ciudadanos ecuatorianos optimizando recursos y promoviendo el desarrollo de servicios de calidad, fundamentado en una gestión por procesos y garantizando la participación ciudadana.

Los cambios que se puedan producir en los procesos en el sector público son muy limitados, en ocasiones se presentan legales, estructurales o requieren de la disponibilidad de recursos económicos elevados. El compromiso de la máxima autoridad debe incluir la voluntad de gestionar procesos para mejorarlos continuamente, sin importar los cambios que haya que hacer para lograrlo. La gestión de procesos debe ser un compromiso institucional encabezado por la máxima autoridad, quien representará la voluntad de institucionalizar la gestión de procesos independientemente de los cambios administrativos que se generen.

Para analizar a la universidad ecuatoriana sería necesario situarnos en un momento determinado de su historia; pero su resultado siempre será considerado inacabado pues las distintas perspectivas académicas y administrativas así lo determinan, al igual que la difusa gama de posibilidades de lo que en su momento fueron las entidades que conformaron el sistema nacional de educación superior, e incluso los distintos organismos de control externo que han servido como reguladores del sistema, sin embargo partimos de un enfoque preciso para este análisis y es el de los procesos vinculados al desarrollo de la ciencia y tecnología. Para Pesántez (2010) el enfoque de procesos en las organizaciones educativas según la norma internacional promueve que éstas adopten un enfoque de procesos para desarrollar, implementar y mejorar la eficacia y la eficiencia de un sistema de gestión de la calidad, para que la formación que proporcionen sea satisfactoria a los educandos, a los padres de familia, a los directivos, docentes y a todas las partes interesadas.

Para que las organizaciones educativas funcionen en forma eficaz y eficiente, deben identificar y establecer la interrelación entre las diferentes actividades que realizan y gestionarlas en forma de procesos. Los recursos que las organizaciones utilizan, humanos: físicos y financieros, deben ser gestionados en forma de proceso, para asegurar que las necesidades de las organizaciones se cubran en forma eficaz y eficiente, y cumplan con los requisitos de sus clientes y de todas las partes interesadas. Estas acciones permitirán asegurar que las organizaciones educativas funcionen con calidad bajo un esquema de mejora continua, cuyo resultado deber ser el de organizaciones que brinden servicios educativos de calidad, y en consecuencia, que los educandos que egresan de tales organizaciones también sean de calidad.

Dentro de los distintos procesos que se encuentran dentro de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López se encuentra el proceso de Participación en eventos de Investigación, que según el Modelo Educativo Institucional propuesto reconoce la participación en el trabajo científico y en servicios científicos técnicos como vías de primordial importancia para la formación y actualización permanente en el campo profesional, ello se



fundamenta no sólo en el trabajo que al respecto se realice sino en la formación que se logra a través de los resultados obtenidos en trabajos científicos, de campo, laboratorios, publicaciones, eventos, ponencias, entre otros, considerando para el efecto el ser, hacer y conocer de los profesionales.

Como en toda Organización, las Instituciones de Educación Superior se ven afectadas por los problemas o desavenencias que se dan a lo largo del cumplimiento de un proceso, y la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López no es la excepción, ya que dentro del proceso de Participación en Eventos de Investigación, a través de una indagación de campo se pudo detectar que cuenta con falencias dentro del procedimiento que se lleva a cabo lo que influye altamente en el cumplimiento de indicadores de Acreditación determinados por El Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES) (2013), el mismo que adoptó cinco criterios de evaluación: Academia, Eficiencia Académica, Investigación, Organización e Infraestructura, para evaluar, acreditar y categorizar a las universidades, El criterio investigación, dentro del modelo de evaluación institucional, permite establecer el nivel que las universidades y escuelas politécnicas del Sistema de Educación Superior han alcanzado en la generación de nuevo conocimiento a través de la investigación científica, lo cual constituye una de sus principales actividades. De la misma manera, este criterio permite establecer los niveles de impacto de las publicaciones que sus investigaciones han logrado. Este criterio tiene cuatro indicadores: Planificación de la investigación, Investigación regional, Producción científica y libros revisados por pares.

Es por eso que, las organizaciones que aplican enfoques como esos y diseñan e implantan sistemas en este sentido, refieren mayor seguridad en los índices de medición, al desarrollar estrategias de gestión basadas en procesos y actividades. Cada profesional dentro del Proceso de Participación en Eventos de Investigación ha de conocer perfectamente sus responsabilidades, individuales y compartidas, en cada momento asistencial del proceso. Para la mejora de procesos existen vías de solución y alternativas de control, una de ellas es el Análisis del Valor

Añadido, en el cual se define la finalidad que se pretende con cada actividad, en términos de orientación al usuario (externo/interno), para dar sentido al trabajo de cada profesional. La metodología empleada es clara y facilita su comprensión y aplicación. La misma permite la descomposición de los procesos en etapas y en actividades y facilita el análisis del “valor agregado” de cada actividad en cada etapa, así como diferencia aquellas actividades que lo aportan, de las que no lo hacen.

Ésta facilita el análisis y el desarrollo de acciones para mejorar el valor aportado, en los casos en que eso pueda ser posible. Así mismo tiene en cuenta que existen algunas actividades, que aunque no aporten valor, no se pueden eliminar por varias razones, una de ellas radica en su importancia en la medición y control de la gestión; pero en esos casos, es imprescindible mejorarlas y concebirlas con la mayor eficacia, para que finalmente, el mejoramiento de los procesos universitarios, resulte viable y de gran utilidad basándose en los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad, que como efecto principal implique el alineamiento entre la estrategia y la gestión.

De acuerdo a la problemática, los autores de esta investigación se plantean la siguiente interrogante:

¿Cómo mejorar los procesos de Participación en Eventos de Investigación de los Docentes de la ESPAM MFL?

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

La dimensión de efectividad o validez educativa de una Institución de Educación Superior se refiere al grado en que los procesos educativos contribuyen al logro de sus resultados. Tal dimensión establece una relación entre procesos, resultados y productos. Sin dejar de lado la utopía que si bien es imposible por definición, representa vital la simplificación de procedimientos administrativos una herramienta necesaria para que una administración y una organización pueda verse y criticarse a sí misma como un orden imperfecto y la misma lleve a crear

que se pueda tener la esperanza de una mejor organización y una mejor administración, de tal manera esta tesis se justifica dentro de un marco legal realmente amplio, implementando en ella los Objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir, como son el Objetivo 1: Consolidar el Estado democrático y la Construcción del Poder Popular del Plan Nacional del Buen Vivir relacionada con su política 1.5.: Afianzar una gestión pública inclusiva, oportuna, eficiente, eficaz y de excelencia, el Objetivo 4: Fortalecer las capacidades y potencialidades de la Ciudadanía, a través de su Política 4.4.: Mejorar la calidad de la Educación en todos sus niveles y modalidades, para la generación de conocimiento y la formación integral de personas creativas, solidarias, responsables, críticas, participativas y productivas, bajo los principios de igualdad, equidad social y territorialidad que representan en un acto previo y cuidadosamente planificado y racional que permite alcanzar objetivos con los menores esfuerzos posibles y con las mayores satisfacciones para los individuos.

Se propone entonces investigar la evolución de las concepciones teóricas de acuerdo al Objetivo 2: Optimizar la gestión Administrativa, de manera que contribuya al mejoramiento académico y atención pública de la Institución correspondiente a la Línea Estratégica 4 del Plan Estratégico Institucional de la ESPAM MFL, optimizar la gestión administrativa, de manera que contribuya al mejoramiento académico y atención pública de la institución, para desde este punto de vista poder trabajar dentro de la Institución con un apoyo base de los reglamentos y lineamientos que dirigen los procesos y procedimientos administrativos que se llevan a cabo en toda la Universidad.

De la misma manera, la presente tesis se fundamenta bajo reglamentos propios de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, basándose en las líneas de investigación de la carrera de Administración Pública como es la Administración y Gestión Pública Inclusiva, de acuerdo al segundo programa de investigación de la carrera llamado Administración y Gestión de Operaciones en Entidades del Sector Público, que necesariamente conducen a una nueva concepción de las funciones, las políticas y las relaciones con la sociedad en general, en donde la participación ciudadana juega un papel

importante en aspectos claves, tales como el control, auditoria social en términos de exigencia en la celeridad de los actos administrativos que persiguen como pretensiones los usuarios que en suma son clientes y usuarios del estado.

Y finalmente económicamente se verán reducidos gastos innecesarios en asistencia y ponencias en eventos que de pronto cuentan con un nivel reconocido de importancia pero pueden existir otros eventos de mayor relevancia y por desconocimiento o por falta de interés se invierten mal recursos como tiempo y dinero, por eso, la presente tesis permitirá realizar estos procesos con más eficiencia, eficacia y efectividad.

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Proponer mejoras a los procesos de Participación en Eventos de Investigación de los Docentes de la ESPAM MFL para el logro de la eficiencia y eficacia de dichos procesos.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Levantar los procesos de participación en Eventos de Investigación de los docentes de la ESPAM MFL.
- Analizar el valor añadido de los procesos de Participación en Eventos de Investigación de docentes de la ESPAM MFL.
- Elaborar un Plan de Mejoras a los Procesos de Participación en Eventos de Investigación de docentes de la ESPAM MFL.

#### **1.4. IDEA A DEFENDER**

Con el levantamiento de información y un análisis del valor añadido se mejoraran los procesos de Participación en Eventos de Investigación de los docentes de la ESPAM MFL.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. PROCESO**

Un proceso se puede definir como una serie de actividades, acciones o eventos organizados interrelacionados, orientadas a obtener un resultado específico y predeterminado, como consecuencia del valor agregado que aporta cada una de las fases que se llevan a cabo en las diferentes etapas por los responsables que desarrollan las funciones de acuerdo con su estructura orgánica (García, 2012).

El proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados, es un conjunto de actividades que utiliza recursos humanos, materiales y procedimientos para transformar lo que entra al proceso en un producto de salida. (ISO, 9000).

Es una secuencia ordenada de actividades repetitivas cuyo producto tiene valor intrínseco para su usuario o cliente., entendiendo valor como todo aquello que se aprecia o estima por el que lo percibe al recibir el producto (clientes, accionistas, personal, proveedores, sociedad); obviamente, valor no es un concepto absoluto sino relativo (Pérez, 2010).

Los conceptos citados denotan que un proceso es una secuencia de actividades o acciones interrelacionadas entre sí, que se ejecutan paso a paso, y que implican la utilización de recursos humanos, materiales, económicos y de tiempo para lograr el cumplimiento de una función o de los objetivos de una empresa y con ello, satisfacer las necesidades de la organización; constituyendo una guía para conocer los procedimientos que se deben cumplir con la finalidad de obtener los resultados esperados.

### **2.1.1. CARACTERÍSTICAS DE UN PROCESO**

Según Arévalo (2010) las características de un proceso deben ser las siguientes:

**Definible.-** Los procesos deben estar documentados, y sus requerimientos y mediciones deben ser establecidos.

**Repetible.-** Los procesos son secuencias de actividades recurrentes. Deben ser comunicados, entendidos y ejecutados consistentemente.

**Predecible.-** Los procesos deben lograr un nivel de estabilidad tal que se asegure que sus actividades se ejecutan consistentemente y producen los resultados deseados.

**Medible.-** Los procesos deben tener mediciones que aseguren la calidad de cada tarea individual así como la calidad del resultado final.

### **2.1.2. GESTIÓN POR PROCESOS**

La gestión por procesos es un estilo organizacional que se fundamenta en las expectativas y necesidades del cliente, poniendo énfasis en el valor agregado y manejo del tiempo, por tal razón las organizaciones deben reaccionar a cambios imprevistos y frecuente presión de la competencia, exigencias del entorno o de clientes, tendencias como certificaciones de calidad y así previniendo posibles errores.

Lo que hace diferente a una empresa en comparación con otras, es precisamente la forma en que se organiza el trabajo, aunque el proceso sea el mismo o que persigan los mismos objetivos. La manera como la empresa haga uso de los procesos, como la forma de organizar el trabajo, la Gestión de Procesos se convierte en la parte fundamental de la gestión organizacional.

La Gestión por Procesos conlleva:

- Una estructura coherente de procesos que representa el funcionamiento de la organización.
- Un sistema de indicadores que permita evaluar la eficacia y eficiencia de los procesos tanto desde el punto de vista interno (indicadores de rendimiento) como externo (indicadores de percepción).
- Una designación de responsables de proceso, que deben supervisar y mejorar el cumplimiento de todos los requisitos y objetivos del proceso asignado (costes, calidad, productividad, medioambiente, seguridad y salud laboral, moral).

Cuando se define y analiza un proceso, es necesario investigar todas las oportunidades de simplificación y mejora del mismo.

Así es conveniente cumplir los siguientes criterios:

- Se deben eliminar todas las actividades superfluas, que no añaden valor.
- Los detalles de los procesos son importantes porque determinan el consumo de recursos, el cumplimiento de especificaciones, en definitiva: la eficiencia de los procesos. La calidad y productividad requieren atención en los detalles.
- No se puede mejorar un proceso sin datos. En consecuencia: son necesarios indicadores que permitan revisar la eficacia y eficiencia de los procesos.
- En la dinámica de mejora de procesos, se pueden distinguir dos fases bien diferenciadas: la estabilización y la mejora del proceso. La estabilización tiene por objeto normalizar el proceso de forma que se llegue a un estado de control, en el que la variabilidad es conocida y puede ser controlada. La mejora, tiene por objeto reducir los márgenes de variabilidad del proceso y/o mejorar sus niveles de eficacia y eficiencia.



El análisis y definición de los procesos permite:

- Establecer un esquema de evaluación de la organización en su conjunto (definiendo indicadores de los procesos).
- Comprender las relaciones causa-efecto de los problemas de una organización y por lo tanto eliminar los problemas desde su raíz.
- Definir las responsabilidades de un modo sencillo y directo (asignando responsables por proceso y por actividad).
- Fomentar la comunicación interna y la participación en la gestión.
- Evitar la “Departamentalización” de la empresa.
- Facilitar la Mejora Continua (Gestión del Cambio).

### **2.1.3. OBJETIVOS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS**

Como un sistema de gestión de calidad que es, el principal objetivo de la Gestión por Procesos es aumentar los resultados de la Organización a través de conseguir niveles superiores de satisfacción de sus usuarios. Por ello, Martínez (2000) sugiere además de incrementar la productividad a través de:

- Reducir los costos internos innecesarios (actividades sin valor agregado).
- Acortar los plazos de entrega (reducir tiempos de ciclo).
- Mejorar la calidad y el valor percibido por los usuarios de forma que a éste le resulte agradable trabajar con el suministrador.
- Incorporar actividades adicionales de servicio, de escaso costo, cuyo valor sea fácil de percibir por el usuario (información).

### **2.1.4. IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS**

La Gestión por procesos nos permite tener una visión sistémica de la organización, ya que permite ver el todo, apreciar sus componentes y descubrir sus características específicas. De igual forma permite ubicar el sistema en su

entorno, aceptar la complejidad, la auto organización, e inteligencia del sistema, así como la responsabilidad social con la sociedad en donde interactúa. De esta forma se analizará cómo una empresa prestadora de servicios trabaja con todos sus procesos de forma interrelacionada y sistémica (Vergara, 2000).

La importancia de los Procesos dentro de las Organizaciones radica en tomar conciencia respecto de que somos parte de una cadena, donde lo que hacemos impacta a otros y que por ende, la calidad de esta interacción define finalmente si tenemos o no a un cliente satisfecho y contento. En esta labor todos somos socios y responsables. De la misma manera, para identificar el objetivo del proceso en el que participamos y con esto darle mayor sentido a nuestro que hacer dentro del flujo de actividades donde tenemos inherencia (Fernández, 2010).

### **2.1.5. CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS**

No todos los procesos de una organización tienen la misma influencia en la satisfacción de los clientes, en los costes, en la estrategia, en la imagen corporativa, en la satisfacción del personal... Es conveniente clasificar los procesos, teniendo en consideración su impacto en estos ámbitos.

Según Ramos (2015) los procesos se suelen clasificar en tres tipos: Estratégicos, Clave, de Apoyo o Soporte.

#### **Procesos Estratégicos:**

Procesos estratégicos son los que permiten definir y desplegar las estrategias y objetivos de la organización. Los procesos que permiten definir la estrategia son genéricos y comunes a la mayor parte de negocios (marketing estratégico, planificación y seguimiento de objetivos, vigilancia tecnológica, evaluación de la satisfacción de los clientes...). Sin embargo, los procesos que permiten desplegar la estrategia son muy diversos, dependiendo precisamente de la estrategia

adoptada. Los procesos estratégicos intervienen en la visión de una organización (Ramos, 2015).

### **Procesos Clave u Operativos:**

Los procesos clave son aquellos que añaden valor al cliente o inciden directamente en su satisfacción. Componen la cadena del valor de la organización. También pueden considerarse procesos clave aquellos que, aunque no añadan valor al cliente y/o consuman muchos recursos. Por ejemplo, en una empresa de transporte de pasajeros por avión, el mantenimiento de las aeronaves e instalaciones es clave por sus implicaciones en la seguridad, el confort para los pasajeros la productividad y la rentabilidad para la empresa (Ramos, 2015).

El mismo proceso de mantenimiento puede ser considerado como proceso de apoyo en otros sectores en los que no tiene tanta relevancia, como por ejemplo una empresa de servicios de formación. Los procesos clave intervienen en la misión, pero no necesariamente en la visión de la organización.

### **Procesos de Apoyo/Soporte:**

En este tipo se encuadran los procesos necesarios para el control y la mejora del sistema de gestión, que no puedan considerarse estratégicos ni clave, por ejemplo el proceso de gestión de compras, de recursos humanos o de seguridad de la información.

De acuerdo a la clasificación dada por los autores citados, se debe distinguir entre aquellos procesos que describen las acciones estratégicas de una organización y aquellos que coadyuvan al desarrollo de la gestión administrativa. Cabe entonces conocer minuciosamente los lineamientos, directrices y objetivos de una empresa o institución para establecer e identificar aquellos procesos considerados vitales para su crecimiento.

Los procesos de la organización se pueden dividir en distintos tipos en función de la repercusión directa que tienen sobre el producto o servicio ofrecido. Así, existen

procesos cuyo mal funcionamiento afecta directamente al producto o servicio, que en adelante, en estas páginas se denominarán Procesos Clave, aunque podrían ser nombrados de cualquier otro modo. Los procesos clave son aquellos que tienen un alto impacto sobre los clientes y su satisfacción y/o conducen a la organización a alcanzar sus objetivos. Producen resultados que son estratégicamente importantes para el éxito de la organización.

Otros procesos, aunque no menos importantes, no tienen esos efectos tan inmediatos o, incluso, su fallo no se haría notar a corto o medio plazo sobre los productos y/o servicios de la organización. A estos últimos se les podría llamar Procesos de Apoyo o secundarios.

Según las organizaciones estudiadas, existe una gran diversidad en cuanto a la clasificación de procesos, encontrando algunas que los dividen en procesos directivos, operativos y de soporte, o en procesos estratégicos, fundamentales y de soporte y un largo etcétera. Lo cierto es que la norma no especifica ninguna clasificación. Ni tan siquiera dice que estos deban clasificarse de modo alguno. La única utilidad que se ha encontrado a lo largo de este estudio es la de identificar cuales deberán ser analizados con más detenimiento debido a la repercusión sobre la satisfacción del cliente.

## **2.2. PROCESOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Contar con una adecuada organización administrativa y contable, así como con procedimientos de control interno adecuados que garanticen la gestión sana y prudente de la entidad. En especial, el consejo de administración deberá establecer normas de funcionamiento y procedimientos adecuados para facilitar que todos sus miembros puedan cumplir en todo momento sus obligaciones y asumir las responsabilidades que les correspondan de acuerdo con las normas de ordenación y disciplina (García, 2015).

Toda empresa necesita en su funcionamiento diario, ya sea por exigencias legales o bien por propia organización interna, llevar a cabo una serie de procesos

que se reflejan en la documentación administrativa, por ello Caldas (2014) la gestión administrativa de la empresa se encarga de que dicho proceso se haga de la manera más eficaz y eficiente posible, para lo que ha de cumplir con una serie de premisas:

- El proceso ha de ser oportuno. Es decir, no han de producirse demoras en otros departamentos como consecuencia de una inadecuada gestión administrativa de la empresa.
- El proceso ha de minimizar los costes. Para ello, se buscarán la simplificación y la utilidad de la información generada.
- El proceso ha de ser riguroso y seguro, tanto en el contenido de la información como en la confidencialidad de los datos.

Los diferentes departamentos o áreas funcionales de la empresa realizarán diferentes procesos administrativos.

El proceso ha de estar estandarizado, ya que al realizarse muy frecuentemente en el día a día de la empresa, cuando más incorporada esté la gestión administrativa al proceso diario y mayor sea dicha estandarización, más se reducirán los costes en términos de tiempo y económicos.

El proceso administrativo, implementado de forma sistemática, genera resultados favorables en la gestión de empresas, dicho proceso considera a la administración como ejecutante de ciertas actividades llamadas funciones administrativas. Se considera proceso porque no se puede desarrollar la organización si no se ha establecido la planificación, no se puede dirigir si anteriormente no se ha planificado y organizado y así sucesivamente hasta que no se podrá controlar si antes no se planifica, organiza y dirige las actividades, tareas, operaciones y acciones (Jiménez, 2015).

### **2.2.1. PROCESOS INVESTIGATIVOS**

La investigación es un proceso de indagación disciplinada y accesible. El proceso descrito aquí es esencialmente genérico y debe ser enmarcado y personalizado por una disciplina y área temática. Las ideas para la investigación pueden surgir de una intuición vaga, pero persistente, una insatisfacción personal, o cualquier otra cuestión identificada en la práctica creativa. Alternativamente, puede ser un estímulo profesional al que se debe responder de forma creativa con el fin de sobrevivir o prosperar (Malins, 2004).

### **2.2.2. MAPA DE PROCESOS**

El mapa de procesos es una representación gráfica que incluye una serie de procesos, distribuidos en estratégicos, críticos y de soporte, que tiene como entrada los requerimientos del cliente y como salida su satisfacción. Debe tratarse de una representación sencilla que ofrezca una visión general y sirva de punto de partida para desplegar cada proceso con su diagrama de flujo, relacionando los diferentes subprocesos con los procesos a que afectan, creando representaciones que incluyan: entradas, salidas, indicadores, entre otros (Andreu, 2011).

A pesar de que las organizaciones tardaron en incorporar herramientas gerenciales, se comienza a reconocer la necesidad de cambio de paradigmas, hacia ideas y conceptos referentes a la racionalización de los recursos, el desarrollo de un sector cada vez más sensible a las necesidades de todas las partes implicadas (pacientes, acompañantes, proveedores, directivos y comunidad), la gestión del componente humano, los sistemas de gestión de la calidad, la mejora continua y la reingeniería de procesos (Hernández, 2012).

### **2.2.3. DIAGRAMA DE FLUJO**

Los diagramas de flujo constituye la representación diagramática de la secuencia lógica de pasos en las operaciones y actividades desarrolladas por las diferentes unidades organizativas. Representa el flujo de trabajo involucrado en la realización de las funciones de sección, oficina y departamentos. La importancia de su uso radica en que es una herramienta efectiva en el análisis administrativo, ya que facilita la apreciación y valoración del seguimiento del flujo de trabajo a través de actividades y facilita su simplificación (Hernández, 2010).

La primera fase en el desarrollo de un modelo de procesos es el desarrollo de un diagrama de flujo de datos contextual. Un diagrama de flujo de datos de contexto define el campo de acción y los límites del sistema y el proyecto. Para ello, el diagrama de contexto muestra a través de flujos de datos las interacciones existentes entre los agentes externos y el sistema, sin describir en ningún momento la estructura del sistema de información (Fernández, 2010).

### **2.2.4. DIAGRAMA DE PROCESOS**

Los diagramas de procesos son la representación gráfica de los procesos y son una herramienta de gran valor para analizar los mismos y ver en qué aspectos se pueden introducir mejoras. Lo más importante para representar gráficamente un proceso es identificar el Inicio y el Fin del proceso. Esto debe ser acordado por el grupo de trabajo. Generalmente el inicio y el fin se representan con íconos (García, 2015).

Es una representación gráfica de la secuencia de los pasos o actividades de un proceso, incluidos transportes, inspecciones, esperas, almacenamiento y actividades de proceso, a través de este diagrama se ve en qué consiste el proceso y cómo se relacionan las diferentes actividades, es de especial utilidad para analizar y mejorar el proceso (Gutierrez, 2010).

### **2.2.5. DIAGRAMA AS IS**

Registra cómo el proceso actual realmente opera, a través del flujo de trabajo o de información. Brinda mejor visibilidad. Permite el análisis de cada actividad. En dependencia de los objetivos y el nivel de detalle que se persigan, se escogerá una técnica de representación. Puede que en un momento determinado se utilice una combinación de técnicas. Los diagramas As Is son ideales en este paso, por su posibilidad de representar actividades y conexiones tal como suceden en la realidad operativa (Hernández, N. 2009).

### **2.2.6. ANÁLISIS DEL VALOR AÑADIDO**

Cada tarea definida en la estructura del proceso a nivel de actividad y tareas de cada proceso debe ser sometida a un análisis de valor, con el fin de simplificar al máximo los procedimientos y eliminar en lo posible todo aquello que no aporte valor. Cada profesional ha de conocer perfectamente sus responsabilidades, individuales y compartidas, en cada momento del proceso. Para ello, se debe elaborar un catálogo de actividades y se distribuirá a cada profesional implicado, en el que se definirán sus responsabilidades directas y compartidas, así como las tareas delegadas. Es fundamental que en el mismo se defina la finalidad que se pretende con cada actividad, en términos de orientación al usuario, para dar sentido al trabajo de cada profesional (Rojas, 2014).

Es una técnica generadora de ideas a partir del concepto de función, lo cual equivale a preguntarnos para qué sirve aquello que es objeto de análisis. Así pues, nuestra manera de razonar ha de cambiar de manera drástica. Esto es lo que nos introduce en el campo del análisis del valor añadido y lo hemos de hacer pensando en el cliente. La respuesta a las preguntas ¿para qué sirve? Y ¿por qué hacerlo así? Nos abrirá posibilidades de soluciones y alternativas mucho más numerosas que con la pregunta ¿cómo hacerlo?. (Sacristán, 2013).



### **2.2.7. EFICIENCIA**

Según los objetivos que se persigan, es diferente la forma de definir la eficiencia en la asignación de recursos. También depende de la forma en que se mida esta eficiencia a través de las diversas técnicas que se encuentran a disposición del economista. Si se aplica la eficiencia al objetivo de la utilización técnica de los equipos industriales, se trata de eficiencia técnica, que se mide vía productividades, y, consiguientemente, la definición de los estándares y la medición de los resultados facilitan el grado de eficiencia con el que se realiza la asignación de recursos. Pero si se plantea bajo objetivos económicos de coste y utilidad, la eficiencia vendrá definida por los valores de los recursos, así como por el valor del resultado que se obtiene. Así, cada objetivo posee sus propias características de eficiencia (García, 2010).

### **2.2.8. EFICACIA**

Las medidas de eficacia reflejan el grado en que son satisfechos los objetivos o metas planteados por la organización y las expectativas establecidas por los clientes. Un componente o atributo de la eficacia es la calidad.

Algunos autores señalan que la eficacia tiene una que ver más bien con la calidad de los supuestos o premisas que sustentan la formulación de los objetivos y la capacidad de la organización para definirlos, en razón de su interpretación del entorno (Robles, 2013).

Al adaptar la definición de eficacia al objeto de estudio, la empresa, debe identificarse “las cosas” con “las empresas” y “los efectos” con “los objetivos” de la empresa. Si se matizan las diferencias entre eficacia y eficiencia, es preciso analizar los efectos u objetivos; cuando éstos están determinados y además se alcanzan, se calificará la actividad como eficiente; cuando dichos efectos no son precisados previamente y únicamente por el hecho de poder obrarlos, se considera la actividad como eficaz. Como mejor se matizan ambos conceptos es

al afirmar que: la eficiencia se preocupa de hacer bien las cosas y la efectividad de hacer las cosas que corresponden (López, 2010).

### **2.2.9. EFECTIVIDAD**

El punto de partida para evaluar el desempeño de una organización es su efectividad. La definición de efectividad que se utiliza aquí está inscrita fundamentalmente en lo que entendemos por organización. Por lo común, las organizaciones se definen como instrumentos de propósito. En el marco de la efectividad de una organización, es el requisito previo para que se cumplan las metas. Específicamente se define la efectividad de la organización como el grado en el que una organización es capaz de lograr sus metas (Lusthaus, 2012).

### **2.2.10. CALIDAD**

Un sistema de gestión de la calidad en una organización es un conjunto de manuales, procedimientos, instrucciones técnicas, registros y sistemas de información, que tienen por objeto planificar la calidad de la empresa. El sistema de gestión de la calidad en una organización tiene como punto de apoyo el manual de calidad, el cual se complementa con procedimientos, instrucciones técnicas, registros y sistemas de información adicionales.

Una norma de calidad es un documento, establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que proporciona, para un uso común y repetido, reglas, directrices o características para las actividades de calidad y/o resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo de orden en el contexto de la calidad (Marín, 2010).

## **2.3. PROCESOS EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

Para satisfacer las necesidades de los educandos, con un máximo aprovechamiento de las capacidades disponibles (humanas y materiales) y con el mayor ahorro de recursos e inversión de capital posible es imprescindible la aplicación de formas nuevas de gestionar una institución que poco a poco se abre paso en el entorno mundial, tales como el enfoque en sistemas, la gestión por procesos y la integración de los flujos de información (Hernández, 2010).

### **2.3.1. PROCESO DE PARTICIPACIÓN DE DOCENTES DE LA ESPAM MFL EN EVENTOS DE INVESTIGACIÓN**

Los procesos y procedimientos de Investigación en la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, es una necesidad para enfrentar y solucionar los problemas del entorno y responder con pertinencia al encargo social. Su propósito es institucionalizar esta función sustantiva de la Universidad Ecuatoriana en la ESPAM MFL; para ello se trazan políticas y líneas de investigación bajo reglamentaciones, con la participación activa de docentes-investigadores. Aquí se fomenta la cooperación interinstitucional a través de alianzas estratégicas con sectores sociales y productivos, expoinvestigaciones, eventos científicos y académicos, concursos científicos, congresos, y/o transferencia de tecnología. En el cumplimiento de sus funciones cuenta con una Comisión de Investigación encargada de promover y dirigir la planificación, ejecución, evaluación y publicación de las actividades de investigación científica, tecnológica y de desarrollo. Para la operatividad de la Jefatura de Investigación, se diseñó una estructura integrada por el Jefe de esta unidad, un docente-delegado de cada una de las siete carreras de la Politécnica de Manabí y, con el propósito de fortalecer la relación con las unidades académicas se crea un Comité de Investigación por carrera con docentes de asignaturas afines a la investigación científica, logrando en poco tiempo establecer las bases para generar una cultura investigativa en la comunidad politécnica manabita.

### **2.3.2. PROGRAMA DE SEMILLERO DE INVESTIGADORES DE LA ESPAM MFL**

La universidad ecuatoriana tiene el impostergable compromiso de aportar al desarrollo en ciencia y tecnología del país. En este sentido, la ESPAM MFL, a través de la Coordinación de Investigación fomenta en sus educandos la práctica de la actividad científica mediante el desarrollo de talleres y demás eventos extracurriculares de carácter optativo. Los estudiantes que decidan inscribirse en el Programa de Semillero de Investigadores tendrán la oportunidad de ampliar su instrucción teórica sobre investigación científica, involucrarse en todas las actividades que organice la Coordinación de Investigación e integrar equipos para ejecutar trabajos de investigación institucional. Indudablemente, el conocimiento y habilidades que adquiera el estudiante(s) le permitirán asumir con mayor pertinencia los trabajos de investigación curricular (trabajos de año y tesis de grado) lo cual, sin duda, redundará en las competencias laborales del futuro profesional graduado en la ESPAM MFL.

### **2.4. PROPUESTA DE MEJORA**

Para que una empresa pueda responder ante los cambios que presenta su entorno y cumplir con los objetivos de su empresa, debe implantar un plan de mejora con la finalidad de detectar puntos débiles de la empresa, y de esta manera atacar las debilidades y plantear posibles soluciones al problema. Los Planes de Mejoramientos son los instrumentos que consolidan el conjunto de acciones requeridas para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno, en el direccionamiento estratégico, en la gestión y resultados de la entidad pública. (Jima, 2014).

## **CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO**

### **3.1. UBICACIÓN**

La presente investigación se realizó en la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí “Manuel Félix López” (ESPAM “MFL”), ubicada en ciudad de Calceta, del cantón Bolívar, provincia de Manabí a  $00^{\circ} 49' 23''$  de latitud Sur y a  $80^{\circ}, 11' 01''$  de longitud Oeste, y 15 msnm. Limita al Norte con el cantón Chone, al Sur con los cantones Portoviejo y Junín, al Este con el cantón Pichincha y al Oeste con el cantón Tosagua.

### **3.2. DURACIÓN DEL TRABAJO**

La ejecución de esta investigación tuvo una duración de nueve meses, a partir de su aprobación.

### **3.3. VARIABLES DE ESTUDIO**

#### **3.3.1. VARIABLE INDEPENDIENTE**

Procesos de Participación en Eventos de Investigación de Docentes de la ESPAM MFL.

#### **3.3.2. VARIABLE DEPENDIENTE**

Propuesta de mejora.

### **3.4. MÉTODOS**

#### **3.4.1. MÉTODO INDUCTIVO**

En esta investigación se utilizó el método inductivo ya que se indagó desde lo específico a lo general de la problemática (Ruiz, 2009) que se presentó en la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí en los procesos de Participación en Eventos de Investigación y permitió extraer información a partir de la observación que se realizó de forma directa.

#### **3.4.2. MÉTODO DEDUCTIVO**

Se aplicó también el método deductivo que va de lo universal a lo particular (Yaringaño, 2010), lo que permitió hacer un análisis general, discerniendo así la información adecuada y determinar las recomendaciones, reduciendo las debilidades y amenazas que se encontraron, incrementar las fortalezas y aprovechar las oportunidades dentro del área de investigación.

### **3.5. TÉCNICAS**

#### **3.5.1. ENTREVISTA**

Mediante una entrevista realizada al Director de la Coordinación de Investigación de la ESPAM MFL, se pudo acceder a la información requerida para la investigación, y así se dieron a conocer las actividades que realizan, los procedimientos, y de la misma manera, identificar problemas y plantear mejoras.

La revisión documental ayudó a recolectar información que dio pauta sobre las actividades que se realizan dentro de la Participación en Eventos de Investigación de los Docentes.

### **3.5.2. LA OBSERVACIÓN**

Mediante la ficha de observación se conocieron los procedimientos al proceso. Campos (2012) plantea que la observación es la forma más sistematizada y lógica para el registro visual y verificable de lo que se pretende conocer; captando así de la manera más objetiva posible, lo que ocurre en el mundo real, ya sea para describirlo, analizarlo o explicarlo desde una perspectiva científica. Esta parte de la investigación fue fundamental en el proyecto visualizando directamente el procedimiento de las redacciones, se aplicó diagramas AS IS detallando todos los procesos y procedimientos que se generan en los procesos de participación de docentes en eventos de investigación, lo que generó la información requerida.

## **3.6. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

### **3.6.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

Se aplicó la investigación de campo, lo que permitió estar en contacto directo con el objeto de estudio (Paella y Martins, 2010). A través de la recopilación de datos directamente de la realidad y desde el lugar de los hechos, se efectuó un diagnóstico más avanzado sobre lo que se experimentó.

### **3.6.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA**

La investigación bibliográfica como señala Bravo y Méndez (2009) se empleó para recopilar y analizar la información, esto ayudó a confirmar las teorías que sustentan el estudio de los procesos y así mismo a tener conocimiento de las diferentes temáticas que se tratan a lo largo de esta investigación, con lo que se pudo realizar un informe global de la situación.

### **3.6.3. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA**

De acuerdo a Rojas (2015) la investigación descriptiva exhibe el conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación de espacio y de tiempo dado, aquí se observa y se registra, o se pregunta y se registra. Se utilizó esta investigación porque permitió describir situaciones o eventos que se desarrollan en los procesos Participación en Eventos de Investigación de los Docentes, detallando cada una de las actividades y procedimientos que se realizan en los mismos.

### **3.7. PROCEDIMIENTO**

La investigación se desarrolló de una manera sistemática y ordenada, consta de las siguientes actividades:

#### **FASE 1.- LEVANTAR LOS PROCESOS DE PARTICIPACIÓN EN EVENTOS DE INVESTIGACIÓN DE LOS DOCENTES DE LA ESPAM MFL.**

Dentro de esta actividad se buscó conocer los procesos y procedimientos de cada área inmersa en la investigación, para lo cual se realizó lo siguiente:

- a) Diseño de la entrevista.
- b) Entrevista al Director de la Coordinación de Investigación de la ESPAM MFL.
- c) Diseño y aplicación de una ficha de procesos para la identificación de los procesos y procedimientos que realizan.

Para el cumplimiento de esta primera fase de la investigación se elaboró un banco de preguntas abiertas dirigido a los coordinadores de Investigación y a los miembros del CICEM de la ESPAM MFL, a fin de conocer competencias, tiempos,



actividades y responsabilidades dentro del proceso de Participación en Eventos de Investigación de los Docentes de la Politécnica, información indispensable para realizar el diagrama de procesos.

## **FASE 2.- ANALIZAR EL VALOR AÑADIDO DE LOS PROCESOS DE PARTICIPACIÓN EN EVENTOS DE INVESTIGACIÓN DE LA ESPAM MFL.**

Esta fase tuvo como objetivo establecer las áreas de mejora del proceso a partir de las herramientas siguientes:

1. Análisis del valor añadido mediante el estudio de la interrelación del proceso y sus actividades con los objetivos estratégicos de la organización, con lo que se construye una matriz de interrelaciones que conduciría a realizar las preguntas siguientes:
  - ¿Qué ocurriría si la actividad fuese eliminada?
  - ¿Con qué otros miembros de la organización o procesos tiene relación?
  - ¿Qué le sucedería a estos miembros si la actividad fuese eliminada?

Con los resultados obtenidos y lo evidenciado en las visitas realizadas al lugar de estudio, se procedió a:

Determinar las falencias en las actividades, así como las actividades que no aportan valor dentro de los procesos de Participación en Eventos de Investigación de Docentes de la ESPAM MFL, para que estos realicen las actividades de manera eficaz y eficiente.

### **FASE 3.- ELABORAR UN PLAN DE MEJORAS A LOS PROCESOS DE PARTICIPACIÓN EN EVENTOS DE INVESTIGACIÓN DE LA ESPAM MFL.**

- Elaboración de una propuesta de mejora
- Socialización de la propuesta

En esta etapa y a partir de la información suministrada en la etapa anterior se detectaron:

- ✓ Actividades que aportan escaso o nulo valor
- ✓ Formas de reducir tiempos de ejecución de actividades
- ✓ Prevención de fallos y riesgos
- ✓ Evaluación de competencias laborales
- ✓ Consumo de recursos
- ✓ Deficiencias en el diseño del sistema informativo
- ✓ Inestabilidad en el nivel de servicio

Con los elementos mencionados se propuso un diseño de proceso que incorpora las mejoras detectadas en fases anteriores, para lo que se empleó un diagrama de representación y la ficha de proceso sintetizando en la mejora del proceso identificando los elementos que debe incorporarse con base en el estudio de la bibliografía relacionada con la temática y de las buenas prácticas de procesos y procedimientos de Participación en Eventos de Investigación de los Docentes de la ESPAM MFL.

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

A continuación se detallan los procesos y subprocesos de la Participación en Eventos de Investigación de los Docentes de la ESPAM MFL.

**FASE 1.-** Levantar los procesos de Participación en Eventos de Investigación de los Docentes de la ESPAM MFL.

Existen varios conceptos de la gestión por procesos ya que es flexible y adaptable para toda organización, en la actualidad su definición es más profunda, pero no se puede dejar de lado los estudios anteriores realizados por grandes conocedores de la materia, es así que para llegar a una definición para esta investigación se han tomado conceptos como el de Amozarrain (1999), define los términos relacionados con la Gestión por Procesos que son necesarios considerar para facilitar su identificación, selección y estudio, como son: proceso, proceso relevante, proceso clave, subproceso, proceso flujo esencial, sistema y actividad.

Dentro de la presente tesis, es de vital importancia dar a conocer la función y finalidad que tiene la Comisión General de Investigación, siendo este ente, el encargado de brindar la información necesaria para poder dar ejecución a la investigación, la CGI tiene como objetivo promover procesos de investigación científica, desarrollo tecnológico, innovación, transferencia de resultados y emprendimientos, para la solución de problemas prioritarios de los sectores sociales y agroproductivos. De acuerdo con las políticas de investigación, las líneas de investigación son el eje fundamental para la promoción de programas y proyectos de carácter multi e interdisciplinar, que contribuyan a la resolución de problemas de la zona de influencia.

### **Objetivos del programa de investigación**

- Abordar los problemas y temas de investigación institucionales en un trabajo articulado e interdisciplinario

- Fortalecer el proceso investigativo de los grupos y su trabajo interdisciplinario
- Producir conocimiento de alto impacto científico
- Concebir sistémicamente el proceso curricular (enseñanza-aprendizaje-investigación) con impacto en el medio (vinculación)

**Los programas de investigación deben cumplir con los siguientes requisitos:**

- Tener pertinencia a la solución de problemas y gestión de conocimiento
- Pertenecer a una o varias líneas de investigación
- Ser presentados en formatos y tiempos establecidos
- Contar con al menos dos proyectos internos
- Formar parte de redes o grupos de investigación
- Contar con auspicio de carrera(s)

Con la ayuda idónea de las personas que laboran en el CGI, se pudo realizar el levantamiento de información que se requiere para la presente investigación, mediante una entrevista (anexo 1) realizada al PhD. Ángel Guzmán Vélez, Director de la Comisión de Investigación de la ESPAM MFL, dando a conocer, que dentro de este departamento de la ESPAM MFL, se realizan varios procesos y subprocesos, se trabajará básicamente sobre dos procesos generales que son la Participación de Docentes en el Evento denominado Jornada Científica, que es un evento de carácter interno, realizado por la Universidad, La gestión de los proyectos de investigación inicia con las convocatorias internas o externas, continúa con la etapa de diseño ajustada a las bases de las convocatorias correspondientes, continúa con la selección, priorización y posterior aprobación. Luego, se presenta la planificación para iniciar la ejecución por parte de los investigadores y seguimiento por parte de la CGI. Al finalizar la investigación, se procede al cierre de la ejecución técnica y financiera. Con los resultados de la investigación se realiza la socialización, difusión y transferencia de resultados, se generan publicaciones, se participa en la Jornada Científica que se realiza en la

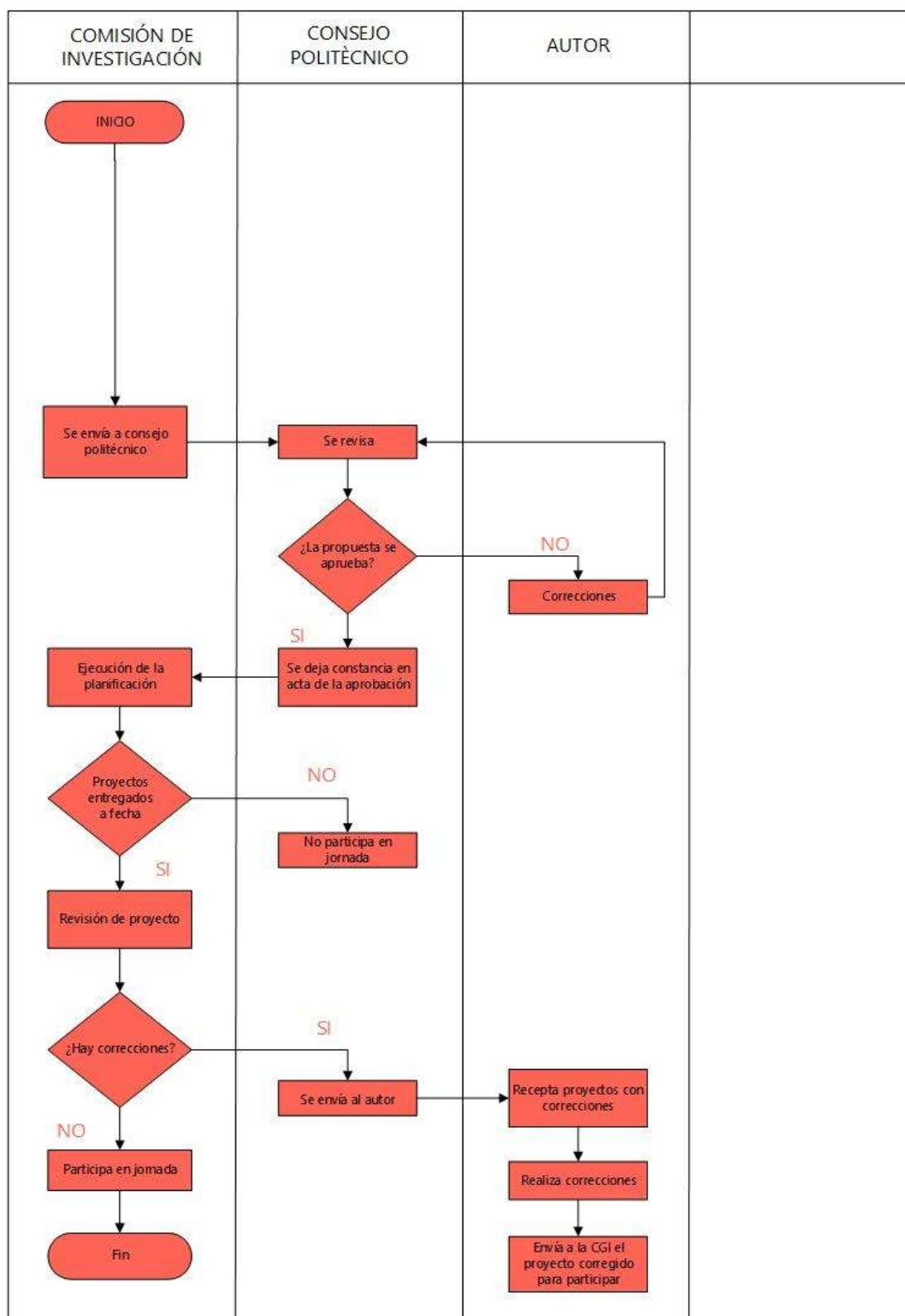
ESPAM MFL para dicho fin, se hace difusión al grupo, sector o comunidad de donde se obtuvo el problema de investigación. Todos los proyectos de investigación están enmarcados en una línea de investigación, a los que se les asigna recursos de acuerdo con la normativa vigente. Puede suceder que las etapas de ejecución del proyecto y socialización de los resultados se realicen en paralelo, no necesariamente se debe esperar la ejecución íntegra del proyecto para socializar todos los resultados obtenidos.

De la misma manera, el otro proceso sobre el que se trabajará en esta investigación es la Participación de Docentes en Eventos Académicos - Científicos Nacionales o Internacionales, tales como seminarios, congresos, entre otros. Dentro de este proceso consta:

- Integrar proyectos de investigación afines a una misma línea de investigación institucional
- Presentar al menos un programa o proyecto de investigación en convocatoria interna o externa.
- Generar base de datos respecto a: investigadores, insumos, materiales y equipos de investigación, en su línea de trabajo
- Gestionar recursos externos y evidencias de contribuciones no fiscales.
- Conformar redes de investigación con Instituciones de Educación Superior e Institutos Públicos de Investigación nacionales e internacionales.
- Ejecutar convenios vigentes relacionados a investigación.
- Obtener resultados de investigación de acuerdo con indicadores de calidad (artículos, ponencias, libros, patentes).
- Transferir resultados de investigación a través de la Vinculación y Emprendimiento de acuerdo con lo establecido en la normativa institucional.
- Difundir en medios internos y externos de logros pertinentes a la línea de investigación del grupo (Producción científica, regional y libros o capítulos de libros)
- Formular políticas de apoyo a la investigación

- Desarrollar reuniones científicas (seminarios, congresos, jornadas, simposios) a fin de difundir los alcances de las investigaciones (Espam, 2017).

La elaboración de un diagrama de flujo es una actividad ligada al hecho de modelar un proceso, convirtiéndose en un componente esencial en la gestión de procesos. Aplicar en cada subproceso los diagramas AS-IS tal como es, para que los integrantes de cada área realicen sus actividades sistemáticamente mediante procedimientos que conllevarán a realizar su trabajo de manera ordenada y documentada.



**Figura 1.** Diagrama de flujo aplicando AS IS del proceso actual de participación de docentes en evento Jornada Científica.

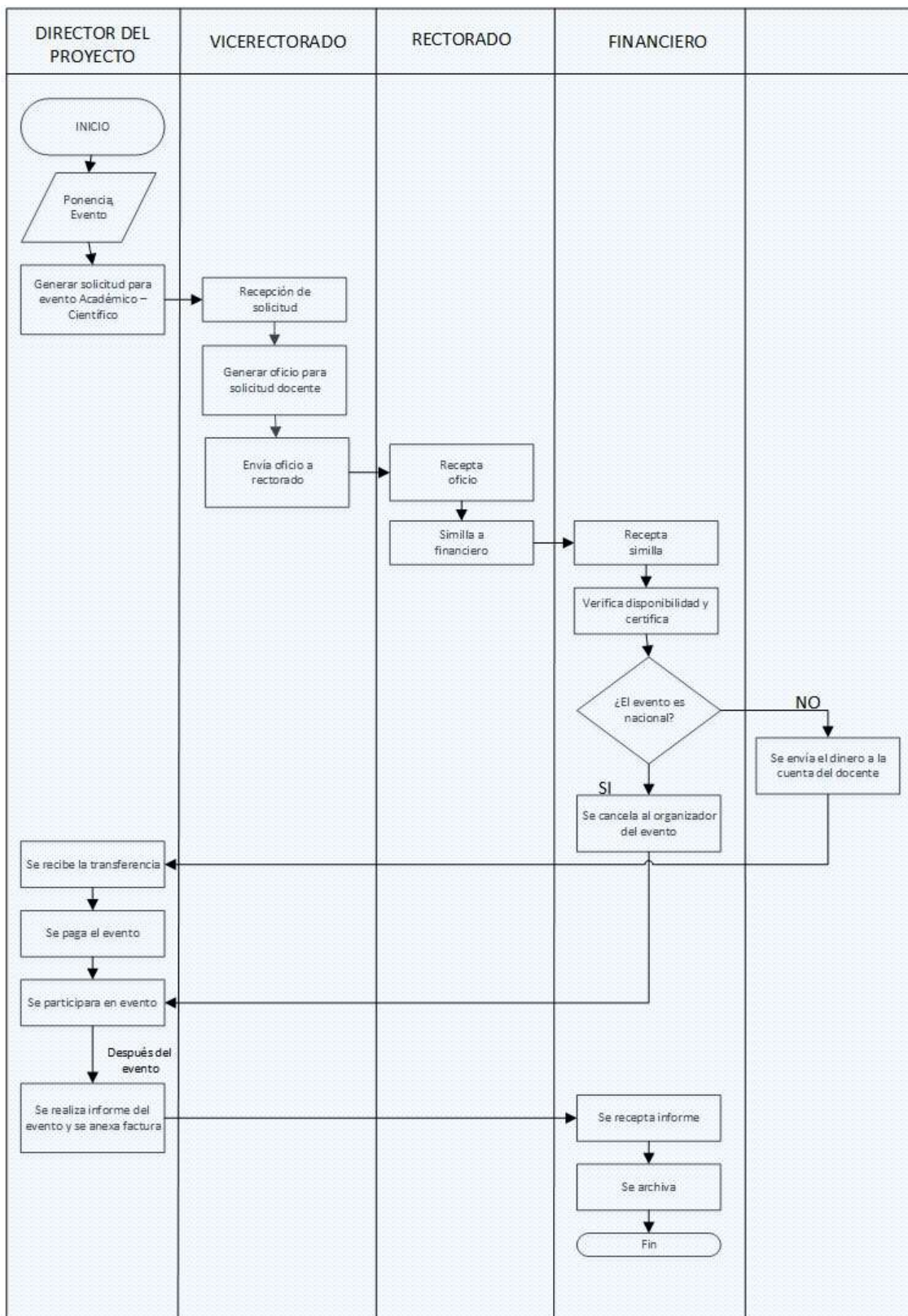


Figura 2. Diagrama de flujo aplicando AS IS del proceso actual de participación de docentes en eventos académicos – científicos nacionales o internacionales.



**FASE 2.-** Analizar el valor añadido de los procesos de Participación en Eventos de Investigación de Docentes de la ESPAM MFL.

El equipo de trabajo debe realizar un análisis del valor agregado para mejorar la efectividad de los procesos correspondientes enfocados en no sólo satisfacer las necesidades sino superar las expectativas de los usuarios del servicio de los procesos de Participación en Eventos de Investigación de la ESPAM MFL, haciendo un examen detallado de cada fase de un proceso y de esta manera determinar si contribuye a las necesidades o requerimientos de los estudiantes, clientes internos y externos o también denominados grupos de interés, optimizando los procedimientos que generan valor añadido y eliminar o reducir los procedimientos que no aporten valor alguno.

Para la ejecución de esta fase se aplicó el Análisis del Valor Añadido, mismo que permitió conocer aquellas actividades que aportan escaso o nulo valor en el proceso, a continuación, se detallan las 4 etapas que se requieren para llevar a cabo este análisis.

### **ETAPA I. FORMACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO**

Para la realización de esta etapa se crearon equipos de trabajo (anexo 2) con los involucrados de la investigación, conformados por:

- Miembros de la Coordinación General de Investigación
- Comisión de Investigación
- Consejo Politécnico
- Director de proyecto
- Vicerrectorado
- Rectorado
- Financiero

Mediante el trabajo realizado con este equipo, se permitió dar a conocer la información más relevante sobre las actividades y procedimientos que ejecutan el respectivo diagnóstico, análisis y las mejoras a aplicar en los procesos.

## ETAPA II. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

El equipo de trabajo mencionado, junto con los autores de la presente investigación elaboró dos Fichas de Procesos, denominando al Proceso de Participación en Jornada Científica como proceso A (Anexo 3-A) y al Proceso de Participación de Docentes en eventos Nacionales o Internacionales como proceso B (Anexo 3-B), describiendo a cada uno con sus actividades de la siguiente manera:

**Subproceso A.-** Denominado la Participación de los Docentes en la Jornada Científica, el mismo que inicia con la planificación del evento, que está a cargo de la Comisión General de Investigación, la cual define la agenda, la lista de proyectos a presentar, los tribunales, los invitados y el presupuesto que se necesitará para la realización del proceso, luego envía esta información al Consejo Politécnico, mismo que revisa. Si se aprueba la propuesta se deja constancia del acta de aprobación y en caso de no aprobar, emite correcciones para finalmente luego ser revisadas y aprobadas, se envían nuevamente a la Comisión de Investigación para que este departamento se encargue de la Ejecución de planificación, en este punto puede existir una variabilidad, en caso de que el proyecto no sea entregado hasta la fecha correspondiente, no participa en el evento; pero en caso de que si, se da la revisión del proyecto en este mismo departamento, haciendo las correcciones respectivas, y de haberlas, son enviadas al Consejo Politécnico para que éste las envíe al autor, quien recepta el proyecto con correcciones, las realiza y las envía a la Comisión General de Investigación para finalmente poder participar de la Jornada Científica.

**Subproceso B.-** Este proceso tiene que ver con la participación de los docentes en eventos tanto internos como externos, interviniendo aquí el Director del Proyecto, Vicerrectorado, Rectorado y Financiero, iniciando el proceso el Director del Proyecto que genera la solicitud para el evento Académico – Científico y envía a Vicerrectorado la recepción de la solicitud, y aquí se genera el oficio para la solicitud de docentes y así mismo envían dicho oficio a Rectorado, dando paso a la sumilla para enviarlo a Financiero, receptándolo y de la misma manera verificando la disponibilidad económica, si el Evento es Nacional se le cancela al

organizador del evento directamente, y en caso de que el evento sea internacional, Financiero envía el dinero a la cuenta del docente, el mismo que recibe la transferencia, cancela y participa del evento, en cualquiera de las dos instancias, ya sea nacional o internacional, el docente deberá realizar el informe del evento y anexar la factura, enviando dicha información a Financiero para que finalmente archive.

### **ETAPA III. ANÁLISIS DEL DISEÑO DEL PROCESO**

Toda actividad realizada para obtener un fin se desarrolla como un proceso, al estar correctamente administrado este va a desencadenar mejores resultados para quienes lo realizan. Con el objetivo de lograr esto, se debe analizar detenidamente los pasos a seguir al emprender una actividad para poder reconocer, a través de herramientas previamente investigadas, las formas posibles de mejorarla y así poder convertirla en una tarea operativamente más eficiente.

Dentro de una empresa es importante tener los procesos de las diferentes áreas establecidos y actualizados, porque permiten asumir una visión clara de las actividades que se ejecutan en la misma. Estos procesos deben ser revisados cada cierto tiempo como labor preventiva para mejorar la eficiencia en el trabajo que se está realizando, porque a medida que avanza la tecnología y cambian los procesos “el único medio para mantenerse exitoso es mejorar continuamente su manera de realizar las cosas y superando sus metas y logros.

Evaluar el valor agregado es un principio esencial en el mejoramiento básico del Proceso, la técnica es simple, directa y muy efectiva; en esta etapa de la investigación se lleva a cabo el Análisis del Valor Añadido, siendo éste el análisis de cada actividad del proceso administrativo para determinar su contribución en la satisfacción de las expectativas de los involucrados. El objetivo es optimizar las actividades que agregan valor en el proceso y minimizar o eliminar las actividades que no agregan valor. La organización se debe asegurar de que cada actividad dentro del proceso administrativo contribuya con el valor real en todo el proceso.

**Análisis de las actividades por subprocesos aplicando la Matriz de Valor Añadido, donde se obtuvieron las combinaciones:**

- SI agrega valor y SI es necesaria.
- NO agrega valor pero SI es necesaria.
- SI agrega valor pero NO es necesaria.
- NO agrega valor y NO es necesaria.

La metodología para la aplicación del Análisis del Valor Agregado contiene los siguientes pasos:

**Identificar de manera concisa el proceso a analizar.-** Se debe identificar el objetivo final del proceso, para llevar a cabo la solución a qué se pretende al realizar dicho proceso.

**Describir cronológicamente el proceso.-** Se da paso a elaborar un listado de las actividades o paso que se realizan para el correcto desarrollo del proceso, se puede dar uso a diagramas de flujo de tal manera que se vea reflejado la secuencia de actividades, tiempos y responsables.

**Realizar el análisis del valor añadido de las actividades.-** Una vez que se tienen fijadas todas las actividades que se llevan a cabo, se procede a clasificarlas según su tipo:

**VAC: (VAR).-** Actividad de valor añadido para el cliente, ya que éste está dispuesto a pagar por ellas. Cuentan con clasificación propia:

- Actividades de transformación de materia prima para la generación de bienes o servicios.
- Actividades generadoras de un “plus” para la empresa y de la misma manera para los clientes.

**VAE: (VAO).-** Son actividades que poseen valor agregado para la empresa, resultado del beneficio ofrecido al cliente, se las puede denominar también como actividades sin valor añadido para el cliente.

**SVA.-** Actividades sin valor agregado, no generan ningún valor tanto para la empresa como para el cliente, también cuentan con su propia clasificación:

- Actividades de preparación (P).- Son actividades previas a un estado de disposición para realizar una tarea.
- Actividades de Inspección (I): Actividades de revisión o verificación de documentos, o de información que interviene en el proceso.
- Actividades de Espera (E): Tiempo en el que no se desempeña ninguna actividad.
- Actividades de Movimiento (M): Son actividades de movimiento de personas, información, materiales o cualquier otra cosa de un punto a otro.
- Actividades de Archivo (A): Son actividades que permiten el almacenamiento temporal o definitivo de la información que se utilizan en los procesos.

**Contabilizar los resultados por tipo de actividad.-** Los datos obtenidos previamente se tabulan conforme al tipo de actividad con el fin de obtener el número de actividades y el tiempo total por tipo de actividad.

**Calcular el Índice de Valor Agregado.-** Con los resultados del paso anterior, se procede a calcular el Índice de Valor Agregado utilizando la siguiente fórmula:

TVA: Tiempo de Valor Agregado

TT: Tiempo Total (del proceso)

IVA: Índice de Valor Agregado

$IVA (\%) = [ TVA / TT ] \times 100$


CRITERIOS PARA EL ÍNDICE DE VALOR AGREGADO (IVA)	
SI IVA $\geq$ 75%	PROCESO EFECTIVO
SI IVA $<$ 75%	PROCESO NO EFECTIVO

## ETAPA IV. BÚSQUEDA DE OPORTUNIDADES


En esta etapa se detallan las actividades que agregan valor y las posibles soluciones con el diagrama mejorado, basados en la reducción, mejora o eliminación de actividades que aportaban o no valor a la Organización.

A continuación se presenta el Subproceso A: Participación de Docentes en Evento Jornada Científica:

**Cuadro 1.** Análisis del valor agregado del subproceso actual de participación de docentes en evento Jornada Científica.

<b>ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO</b>										
				<b>SUBPROCESO: PARTICIPACIÓN DE DOCENTES EN EVENTO JORNADA CIENTÍFICA</b>						
<b>FECHA:</b> 06 DE ABRIL DEL 2017			<b>VERSIÓN:</b> ACTUAL		<b>DEPENDENCIA:</b> COORDINACIÓN GENERAL DE INVESTIGACIÓN					
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO (horas hábiles)	AGREGA VALOR		NO AGREGA VALOR				
				VAE	VAC	P	I	E	M	A
1	Comisión de Investigación	Planificación de Evento	6,00			x				
2	Comisión de Investigación	Definición de agenda, lista de proyectos, invitados, tribunales y presupuesto	24,00			x				
3	Comisión de Investigación	Envío a Consejo Politécnico	3,00						x	
4	Consejo Politécnico	Revisión de propuesta	2,00				x			
5	Comisión de Investigación	Realiza correcciones	5,00				x			
6	Consejo Politécnico	Emisión de Acta de Aprobación	2,00	x						
7	Comisión de Investigación	Ejecución de Planificación	100,00	x						
8	Comisión de Investigación	Revisión de Proyecto	6,00				x			
9	Comisión de Investigación	Envía correcciones a autor	2,00						x	
10	Autor	Recepta correcciones	0,50		x					
11	Autor	Realiza correcciones	40,00		x					
12	Autor	Envía correcciones al CGI para participar	0,50						x	
13	Comisión General de Investigación	Aprueba participación	1,00		x					
<b>FIN</b>										
<b>TOTAL</b>			<b>192,00</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>

**Cuadro 2.** Cuadro de composición de actividades del Análisis del valor agregado del subproceso actual de participación de docentes en evento Jornada Científica.

COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TOTAL	VAE	VAC	P	I	E	M	A
ACTIVIDADES	13	2	3	2	3	0	3	0
TIEMPO TOTAL (hrs)	192,00	102,00	41,50	30,00	13,00	0,00	5,50	0,00
TIEMPO DE ACTIVIDADES (%)	100,00	76,23	31,02	22,42	9,72	0,00	4,11	0,00
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (hrs)	143,50	 <b>PROCESO NO EFECTIVO</b>						
ÍNDICE DE VALOR AGREGADO (IVA)	74,74							

## PROYECCIÓN DE USO


Se procedió a revisar, evaluar y optimizar el subproceso de “Participación de Docentes en Evento Jornada Científica” de la ESPAM MFL, ya que como se observa en la ficha las actividades que aportan Valor Agregado a la Empresa están representadas con el 76,23%, y las actividades que aportan valor agregado al cliente están consideradas con el 31,02%, mientras que un 36,25% no aporta valor a la empresa, sumando un 143,50% de tiempo de valor agregado total, con la finalidad de conservar e incrementar las actividades con valor agregado sólo para la empresa, reducir o eliminar las actividades carentes de valor agregado y mejorar el tiempo de ciclo del proceso, se procedió a sintetizar y optimizar las actividades de dicho subproceso, se espera hacer eficiente y eficaz el mismo, en caso de que no lo sea, incrementar su eficiencia, reflejando esto en una mejora del tiempo de ciclo, de los tiempos estándar de las actividades y en el ritmo de trabajo.

**Cuadro 3.** Análisis del valor agregado del subproceso mejorado de participación de docentes en evento Jornada Científica.

<b>ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO</b>										
				<b>SUBPROCESO: PARTICIPACIÓN DE DOCENTES EN EVENTO JORNADA CIENTÍFICA</b>						
<b>FECHA: 01 DE AGOSTO DEL 2017</b>			<b>VERSIÓN: MEJORADA</b>	<b>DEPENDENCIA: COORDINACIÓN GENERAL DE INVESTIGACIÓN</b>						
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO (horas hábiles)	AGREGA VALOR		NO AGREGA VALOR				
				VAE	VAC	P	I	E	M	A
1	Comisión de Investigación	Realiza planificación / proyecto	6,00			x				
2	Comisión de Investigación	Socializa y recomienda aprobación al HCP	3,00	x						
3	Comisión de Investigación	Envía a Consejo Politécnico	1,00						x	
4	Comisión de Investigación	Incorpora observaciones	8,00				x			
5	Honorable Consejo Politécnico	Aprobación	1,00		x					
6	Comisión General de Investigación	Ejecuta planificación	100,00	x						
7	Autor	Envía proyecto / ponencia	1,00						x	
8	Comisión General de Investigación	Revisa proyecto	6,00				x			
9	Comisión General de Investigación	Envía observaciones	2,00						x	
10	Autor	Realiza observaciones	40,00		x					
11	Comisión General de Investigación	Notifica aprobación	1,00		x					
12	Autor	Participa en Jornada	8,00	x						
13	Comisión General de Investigación	Entrega certificado y memoria	1,00	x						
<b>FIN</b>										
<b>TOTAL</b>			<b>178,00</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>



**Cuadro 4.** Cuadro de composición de actividades del Análisis del valor agregado del subproceso mejorado de participación de docentes en evento Jornada Científica.

COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TOTAL	VAE	VAC	P	I	E	M	A
ACTIVIDADES	13	4	3	1	2	0	3	0
TIEMPO TOTAL (hrs)	178,00	102,00	41,50	30,00	13,00	0,00	5,50	0,00
TIEMPO DE ACTIVIDADES (%)	100,00	88,25	35,90	25,96	11,25	0,00	4,76	0,00
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (hrs)	154,00							
ÍNDICE DE VALOR AGREGADO (IVA)	86,52	 <b>PROCESO EFECTIVO</b>						

Como se puede observar, al haber mejorado las actividades y los tiempos, las actividades que aportan valor agregado a la organización pasaron de 76,23% a 88,25%, las que aportan valor agregado al cliente de 31,02% se convirtieron en 35,90%, mejorando las actividades que no aportan valor a la institución pero que son necesarias para la misma, dando un Índice de valor agregado de 86,54%


A continuación se presenta el Subproceso B: Participación de Docentes en Eventos Académicos - Científicos Nacionales o Internacionales:

**Cuadro 5.** Análisis del valor agregado del subproceso participación actual de docentes en eventos académicos – científicos nacionales o internacionales.

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO										
				<b>SUBPROCESO: PARTICIPACIÓN DE DOCENTES EN EVENTOS ACADÉMICOS - CIENTÍFICOS NACIONALES O INTERNACIONALES</b>						
<b>FECHA:</b> 06 DE ABRIL DEL 2017			<b>VERSIÓN:</b> ACTUAL		<b>DEPENDENCIA:</b> COORDINACIÓN GENERAL DE INVESTIGACIÓN					
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO (horas hábiles)	AGREGA VALOR		NO AGREGA VALOR				
				VAE	VAC	P	I	E	M	A
1	Director de Proyecto	Generar solicitud para Evento Académico - Científico	1,00		x					
2	Vicerrectorado	Recepción de solicitud	1,00		x					
3	Vicerrectorado	Generar oficio para solicitud	8,00			x				
4	Vicerrectorado	Envío oficio a Rectorado	1,00						x	
5	Rectorado	Recepción de oficio	1,00					x		

6	Rectorado	Sumilla a Financiero	8,00						x	
7	Financiero	Recepción de sumilla	1,00					x		
8	Financiero	Verificación de disponibilidad y certifica	8,00				x			
9	Financiero	Cancelación al organizador de Evento	8,00		x					
10	Financiero	Envía dinero a la cuenta del Docente	2,00						x	
11	Director de Proyecto	Recepción transferencia	8,00		x					
12	Director de Proyecto	Cancelación de Evento	8,00						x	
13	Director de Proyecto	Participación en Evento	16,00	x						
14	Director de Proyecto	Realiza informe de Evento y anexa factura	24,00							x
15	Financiero	Recepta informe	1,00					x		
16	Financiero	Archiva informe	1,00							x
<b>FIN</b>										
<b>TOTAL</b>			<b>97,00</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>

**Cuadro 6.** Cuadro de composición de actividades del Análisis del valor agregado del subproceso actual de participación de docentes en eventos académicos – científicos nacionales o internacionales

COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TOTAL	VAE	VAC	P	I	E	M	A
ACTIVIDADES	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
TIEMPO TOTAL (hrs)	<b>97,00</b>	16,00	18,00	8,00	8,00	3,00	19,00	25,00
TIEMPO DE ACTIVIDADES (%)	<b>100,00</b>	5,61	6,31	2,80	2,80	1,05	6,66	8,76
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (hrs)	<b>34,00</b>							
ÍNDICE DE VALOR AGREGADO (IVA)	<b>35,05</b>	 <b>PROCESO NO EFECTIVO</b>						

## PROYECCIÓN DE USO


Se dio paso a la revisión y mejora del subproceso de “Participación de Docentes en Eventos Académicos – Científicos Nacionales o Internacionales” en la ESPAM MFL, con el fin de conservar e incrementar las actividades con valor agregado sólo para la empresa, reducir o eliminar las actividades carentes de valor agregado y optimizar el tiempo de duración del proceso, indicando así que las actividades que aportan Valor Agregado al Cliente están representadas con un 35,75%, las que aportan Valor Agregado al cliente se reflejan en un 14,55%, y las que no aportan valor suman un porcentaje de 17,01%, dando un total general de

Tiempo de Valor Agregado de 34%, por ende el Índice de Valor Agregado indica que es un proceso NO EFECTIVO ya que se encuentra en un 35,05% por debajo del 75% para que sea realmente Efectivo.

**Cuadro 7.** Análisis del valor agregado del subproceso mejorado de participación de docentes en eventos académicos – científicos nacionales o internacionales.

<b>ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO</b>										
				<b>SUBPROCESO: PARTICIPACIÓN DE DOCENTES EN EVENTOS ACADÉMICOS - CIENTÍFICOS NACIONALES O INTERNACIONALES</b>						
<b>FECHA:</b> 01 DE AGOSTO DEL 2017			<b>VERSIÓN:</b> MEJORADA		<b>DEPENDENCIA:</b> COORDINACIÓN GENERAL DE INVESTIGACIÓN					
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO (horas hábiles)	AGREGA VALOR		NO AGREGA VALOR				
				VAE	VAC	P	I	E	M	A
1	Director de Proyecto	Participación como Ponente	1,00		x					
2	Director de Proyecto	Consulta disponibilidad económica	2,00		x					
3	Financiero	Notifica disponibilidad	2,00		x					
4	Director de Proyecto	Realiza solicitud	8,00		x					
5	Comisión General de Investigación	Gestiona	5,00				x			
6	Vicerrectorado	Gestiona	2,00				x			
7	Rectorado	Sumilla	1,00					x		
8	Financiero	Certifica disponibilidad	1,00	x						
9	Financiero	Deposita a Director de Proyecto	1,00						x	
10	Financiero	Cancela inscripción a Institución Organizadora	0,50		x					
11	Director de Proyecto	Participa en Evento	16,00	x						
12	Director de Proyecto	Presenta informe y evidencias	1,00							x
<b>FIN</b>										
<b>TOTAL</b>			<b>40,50</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

**Cuadro 8.** Cuadro de composición de actividades del Análisis del valor agregado del subproceso mejorado de participación de docentes en eventos académicos – científicos nacionales o internacionales.

COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TOTAL	VAE	VAC	P	I	E	M	A
ACTIVIDADES	12	2	5	0	2	1	1	1
TIEMPO TOTAL (hrs)	40,50	102,00	41,50	30,00	13,00	0,00	5,50	0,00
TIEMPO DE ACTIVIDADES (%)	100,00	76,81	31,25	22,59	9,79	0,00	4,14	0,00
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (hrs)	30,50							
ÍNDICE DE VALOR AGREGADO (IVA)	75,31	 PROCESO EFECTIVO						

Una vez realizado el AVA, se pudieron mejorar las actividades, reducir tiempos y considerar aquellos pasos que denotaban mucho tiempo perdido dentro del ciclo del proceso, como procedimientos de envíos de documentos, recepción de los mismos, entre otros, pudiendo lograr así la efectividad del proceso, reflejando un Índice de Valor Agregado de 75,31%.

**FASE 3.-** Elaborar un Plan de Mejoras a los Procesos de Participación de Docentes en Eventos de Investigación de la ESPAM MFL.

En la actualidad se vive en una época de grandes cambios y significativos, en la que haber llegado a puerto tan solo asegura el punto de partida de la siguiente jornada. La mejora continua es un proceso estructurado participando todas las personas de la organización con los objetivos de incrementar progresivamente la calidad, la competitividad y la productividad, aumentando el valor para el cliente y aumentando la eficiencia en el uso de los recursos. La aplicación de esta estrategia genera beneficios para los clientes (mejor cumplimiento de sus requisitos), para la organización (mayor sensibilidad para detectar oportunidades y aumentar la eficiencia) y para las personas (aumento de la capacidad, la motivación y la satisfacción por el trabajo realizado). La acción de mejora es toda acción destinada a modificar la forma en que se desarrolla un proceso, las cuales deben reflejar en una mejora de los indicadores del proceso. Los procesos pueden mejorarse mediante aportaciones creativas, imaginación y sentido crítico.

Se pueden mencionar varios beneficios que se derivan de una adecuada mejora de procesos:

- Se disminuyen (materiales, personas, dinero, mano de obra), aumentando la eficiencia.
- Se disminuyen tiempos, aumentando la productividad.
- Se disminuyen errores, ayudando a prevenirlos.
- Se ofrece una visión sistemática de las actividades de la organización.



**PLAN DE MEJORA PARA EL  
PROCESO PARTICIPACIÓN DE  
DOCENTES EN EVENTO JORNADA  
CIENTÍFICA**

## JUSTIFICACIÓN

La excelencia de una organización viene marcada por su capacidad de crecer en la mejora continua de todos y cada uno de los procesos que rigen su actividad diaria. La mejora se produce cuando dicha organización aprende de sí misma, y de otras, es decir, cuando planifica su futuro teniendo en cuenta el entorno cambiante que la envuelve y el conjunto de fortalezas y debilidades que la determinan. La planificación de su estrategia es el principal modo de conseguir un salto cualitativo en el servicio que presta a la sociedad. Para ello es necesario realizar un diagnóstico de la situación en la que se encuentra. Una vez realizado es relativamente sencillo determinar la estrategia que debe seguirse para que el destinatario de los servicios perciba, de forma significativa, la mejora implantada. Apoyarse en las fortalezas para superar las debilidades es, sin duda la mejor opción de cambio.

El plan de mejoramiento, es un potente instrumento que sirve para consolidar procesos de cambios que permiten construir una visión compartida sobre un compromiso que posibilite el desarrollo de acciones teniendo siempre el resultado como hilo conductor hacia el mejoramiento.

De conformidad con el Capítulo 3 de los Principios del Sistema de Educación Superior según la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES, 2010) en su artículo 13, numeral a.- Garantiza el derecho a la educación superior mediante la docencia, la investigación y su vinculación con la sociedad, y asegurar crecientes niveles de calidad, excelencia académica y pertinencia.

Y de la misma manera, en su artículo 35.- Asignación de recursos para investigación, ciencia y tecnología e innovación.- Las instituciones del Sistema de Educación Superior podrán acceder adicional y preferentemente a los recursos públicos concurables de la pre asignación para investigación, ciencia, tecnología e innovación establecida en la Ley correspondiente

Básicamente la finalidad de un Plan de mejora radica en desarrollar una cultura organizacional orientada al mejoramiento permanente de su función, efectuando

las acciones correctivas en las Políticas y en los distintos procesos y procedimientos propios de la gestión pública de manera oportuna, a fin de garantizar el buen uso de los recursos públicos y una eficiente prestación del servicio que le ha sido encomendado. Mejorar el desempeño de la entidad y garantizar el uso transparente, generar conductas positivas y proactivas de acatamiento a las normas y de mejoramiento institucional por parte de los servidores públicos, que mejoren la efectividad de la gestión e incrementen la satisfacción de los grupos de interés (Macero, 2009).

## **OBJETIVO GENERAL**

Optimizar los Procesos de Participación de Docentes en Eventos de Investigación de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, a través de la reformulación de actividades que generen resultados significativos para el cumplimiento de los objetivos de la institución.

## **ALCANCE**

Este proceso es de aplicación para las actividades relacionadas con el proceso de Participación de Docentes en Evento Jornada Científica.

## **PROCESO**

Una vez que se realizó el Análisis de Valor Añadido a las actividades que conforman el Subproceso de Participación de Docentes en el Evento Jornada Científica de la ESPAM MFL, entre las sugerencias propuestas están la reestructuración del proceso reduciendo actividades de Espera, que estaban emanando mucho tiempo dentro de un mismo procedimiento.

Entre los cambios que se efectuaron se tiene la incorporación de la Comisión General de Investigación, ya que en un principio, se graficaba que la Comisión de



Investigación era la que daba paso a la ejecución de la planificación, optimizando ahora que sea la CGI la encargada de esa actividad, avanzando con el proceso conjuntamente con las observaciones realizadas al autor, y de la misma manera, son ellos los que notifican la aprobación, y al culminar el Evento Jornada Científica, entregan los respectivos certificados.

Otra de las propuestas que se realiza, es que se unifiquen los procesos de Investigación, tanto la Jornada Científica como la Convocatoria de Proyectos i+d+i, ya que su proceso es similar, y de esta manera se optimizarían tanto recursos económicos, como materiales y así mismo el talento humano.

Finalmente, luego de la participación de Docentes en el Evento Jornada Científica organizado por la ESPAM MFL, tanto la ejecución técnica como la presentación del informe, para su evaluación y aprobación por la Coordinación de Investigación, deben cumplirse en los tiempos señalados en el cronograma aprobado

A continuación se muestra el diagrama del subproceso Participación de Docentes en Evento Jornada Científica mejorado.

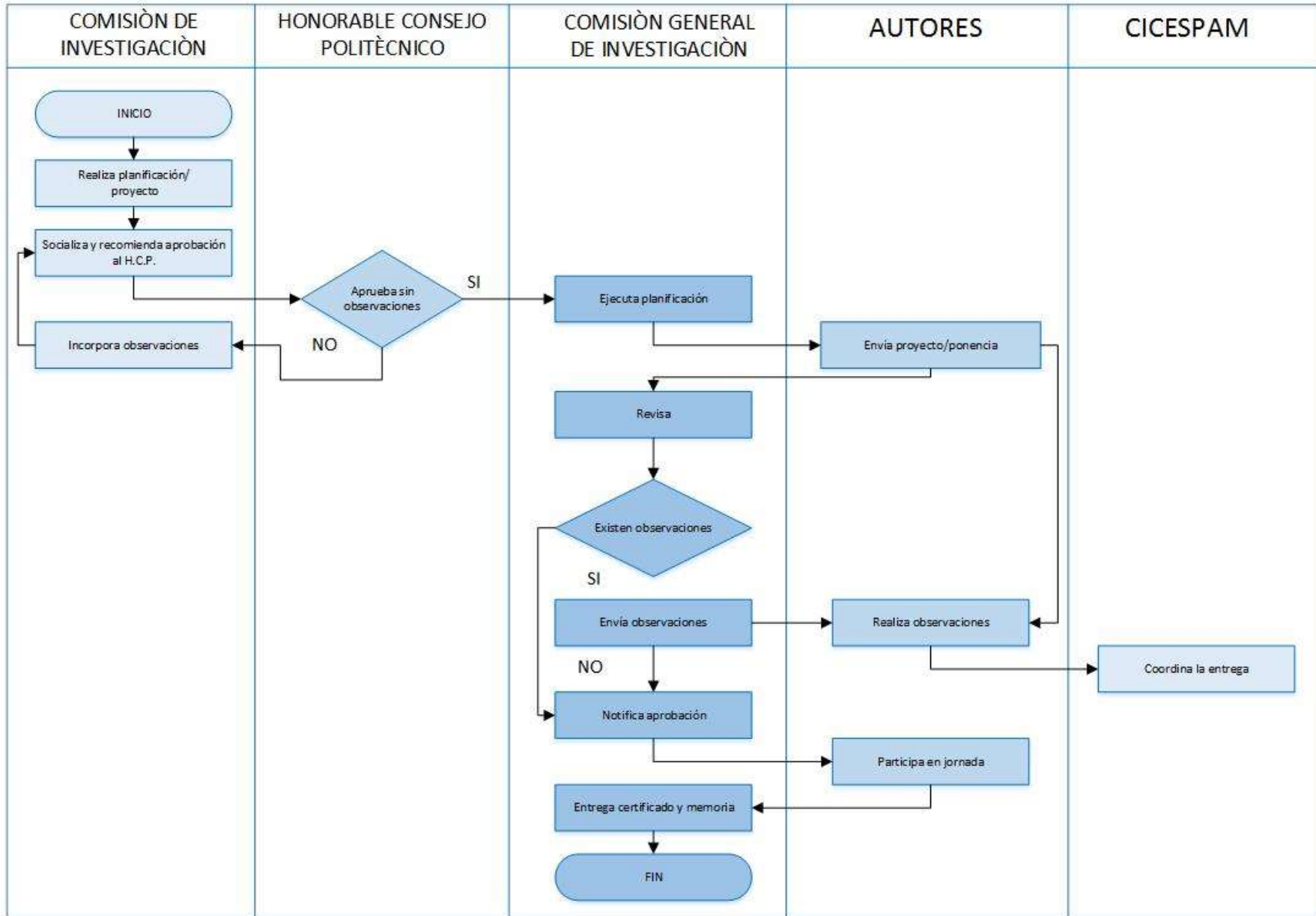


Figura 4. Diagrama de flujo aplicando AS IS del proceso mejorado de participación de docentes en eventos académicos – científicos nacionales o internacionales.



**PLAN DE MEJORA PARA EL  
PROCESO PARTICIPACIÓN DE  
DOCENTES EVENTOS ACADÉMICOS  
– CIENTÍFICOS NACIONALES O  
INTERNACIONALES**

## JUSTIFICACIÓN

Hoy en día, las técnicas más actualizadas en gestión reservan un lugar especial a los conceptos de actividad y de procesos. El éxito de toda organización depende, cada vez más, de que sus procesos empresariales respondan a su estrategia, misión y objetivos. Detrás del cumplimiento de un objetivo, se encuentra la realización de un conjunto de actividades que, a su vez, forman parte de un proceso. Es por ello que el principal punto de análisis lo constituye, precisamente, la gestión de la empresa basada en los recursos y los procesos que la integran. Un resultado deseado se alcanza con más eficiencia cuando sus actividades y recursos relacionados, son manejados como procesos. El enfoque orientado hacia los procesos, permite una rápida y sencilla identificación de los problemas. Así como la rápida solución de los mismos, la que se puede realizar sin la necesidad de mejorar el resto de los procesos.

De conformidad con el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEEASES, 2017) se conceptualiza que se puso en circulación la nueva propuesta de evaluación y acreditación de las Instituciones de Educación Superior (IES) ecuatorianas. Punto trascendente es la categorización de las universidades en dos: las dedicadas a docencia pura y las de docencia e investigación. Aunque la ley que regula tal categorización está dictada, no es apropiado para un país con mínima investigación, se deje que sean las propias IES las que puedan autodefinirse en una de las categorías. Para ciertas universidades, esta es la oportunidad esperada. Una oportunidad legal, pero no moral, de autodefinirse por la docencia, ya que el gasto en investigación a la mayoría de IES les parece alto (6% de su presupuesto), pues les hace percibir menos ganancias (contradictoriamente se definen sin fines de lucro).

Los procesos de evaluación universitaria si bien son el resultado de la elaboración y ejecución de políticas públicas destinadas al mejoramiento del desempeño de las instituciones de educación superior, están fundamentados en el establecimiento de diversos modelos de valoración sistemática de datos aportados por las universidades, con el fin de determinar indicadores cualitativos y

cuantitativos que en sus resultados y análisis, permitan la categorización de las instituciones de educación y de esta forma, la aplicación de normativas que garanticen la calidad del desempeño de las universidades.

## **OBJETIVO GENERAL**

Optimizar los Procesos de Participación de Docentes en Eventos de Investigación de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, a través de la reformulación de actividades que generen resultados significativos para el cumplimiento de los objetivos de la institución.

## **ALCANCE**

Este proceso es de aplicación para las actividades relacionadas con el proceso de Participación de Docentes en Eventos Académicos – Científicos Nacionales o Internacionales.

## **PROCESO**

Tomando como base la instrumentación del Valor Añadido, se definen los siguientes cambios y mejoras del proceso:

En primera instancia, antes de que el docente genere la solicitud para participar en el evento, debe consultar la disponibilidad económica que exista a Financiero, una vez notificado por este departamento la financiación, se procede a la emisión de la solicitud de participación, con este cambio se permite reducir las actividades que estaban siendo de Movimiento, trasladando en reiteradas ocasiones, documentos de un departamento a otro.

Así mismo se redujeron actividades de Decisión que llevaban tiempo de Espera obsoleto, y demás actividades que no aportaban valor alguno.

Otra de las mejoras que se recomienda, es que el Docente, antes de solicitar la Participación en un Evento, tenga el conocimiento necesario sobre los diversos tipos de Eventos que se realizan tanto a nivel Nacional como a nivel Internacional, ya que en muchas ocasiones, estos Eventos suelen tener puntuaciones que son altos indicadores de acreditación tanto para el Docente como para la Universidad, y por falta de conocimiento, se elige el de menor puntuación y menor relevancia a nivel investigativo.

A continuación se presenta el diagrama del Subproceso Participación de Docentes en Eventos Académicos – Científicos Nacionales o Internacionales con sus respectivas mejoras:



## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Para concluir el presente trabajo de tesis, este capítulo mostrará las conclusiones y recomendaciones realizadas al Proceso de Participación de Docentes en Eventos de Investigación de la ESPAM, con la finalidad de lograr la toma de decisiones para implementar las mejoras propuestas.

### **5.1. CONCLUSIONES**

- La entrevista realizada al Director de la Coordinación de Investigación facultó la información necesaria para la elaboración y estructuración de los diagramas de flujo que representaron gráficamente los dos subprocesos que fueron objeto de estudio en esta investigación.
- Con la información recolectada se realizó el análisis de valor añadido, el cual permitió identificar y caracterizar las actividades que se realizan en los subprocesos, para luego mejorarlas o eliminarlas de manera que se lleve a cabo un proceso eficiente y eficaz, optimizando recursos para la Institución.
- Se encontraron falencias para la realización de los subprocesos, dirigidos principalmente en el excesivo tiempo que se desperdiciaba en envío de documentación y actividades catalogadas de espera dentro de la Institución, pudiéndose así resumir en una sola actividad, para efectivizar el proceso en un ciclo más corto de tiempo.



## 5.2. RECOMENDACIONES

- Para los posteriores análisis y levantamientos de información en procesos y subprocesos de las carreras y departamentos de la ESPAM MFL, se recomienda amplificar el número de informantes claves, de manera que se cuente con una base de datos más heterogénea y el apoyo de cada uno de los involucrados, ya que son las personas que tienen la responsabilidad de llevar a cabo cada actividad.
- Se recomienda realizar el Análisis del Valor Añadido ya que permitió detectar falencias principalmente en el excesivo tiempo para realizar las actividades de convocatoria, elaboración de la propuesta, planificación, silabo entre otras que impiden que el proceso sea de mayor facilidad.
- Aplicar la propuesta de mejora que permita optimizar los subprocesos, realizando un solo proceso a la vez agilitando la fluidez para que los docentes accedan a los Eventos Académicos Científicos que se llevan a cabo en la ESPAM MFL de manera oportuna.

## BIBLIOGRAFÍA

Amozarraín, 1999. La gestión por procesos. España: Editorial Mondragón Corporación Cooperativa.

Andreu, E. 2011. Cómo gestionar una PYME mediante el cuadro de mando. ESIC Editorial, ES. p 146. ESIC Editorial, ES. 2da ed. p 146.

Arévalo, M. 2010. Organización, Gestión de Servicios. Definición y Características de un Proceso. (En línea). Formato http. Consultado, 24 de Julio del 2016. Disponible en <https://arevalomaria.wordpress.com/2010/02/07/organizacion-gestion-servicios-ti-definicion-y-caracteristicas-de-un-proceso/>

Caldas, M. 2014. Empresa e iniciativa emprendedora. Transversal CF. Editorial EDITEX. EC. p 240.

Castillo, Y. 2015. Diseño de un modelo de gestión por procesos para el área de producción en artes gráficas en Ediloja, año 2015. (En línea). Formato PDF. Consultado, 24 de Julio del 2016. Disponible en [http://dsp.ace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/13582/1/Castillo\\_Chquirima\\_Yoisi\\_Mireya.pdf](http://dsp.ace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/13582/1/Castillo_Chquirima_Yoisi_Mireya.pdf)

CEEASES, 2017. Consejo De Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. Boletín El Telégrafo. p 12, EC.

Fernández, V. 2010. Desarrollo de sistemas de información: una metodología basada en el modelado. Universidad Politécnica de Catalunya, ES. p 186.

García, S. 2012. Manual de Procedimientos. Definición de un proceso. (En línea). Consultado, 29 de May. del 2016. Formato PDF. Disponible en [http://www.magdalena.gov.co/apc-aa-files/61306630636336616166653232336536/manual\\_de\\_procesos\\_y\\_procedimientos.pdf](http://www.magdalena.gov.co/apc-aa-files/61306630636336616166653232336536/manual_de_procesos_y_procedimientos.pdf)

García, S. 2010. Introducción a la economía de la empresa. Ámbitos de definición de los objetivos. Ediciones Díaz de Santos, MX. P 15.

García, M. 2015. Gestión administrativa para el asesoramiento de productos y servicios financieros. Ediciones Paraninfo, S.A. ES. P 35.

Hernández, A. 2012. Inserción de la gestión por procesos en instituciones hospitalarias. Concepción metodológica y práctica. Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos", CU. (En línea). Revista SCIELO.

Hernández, G. 2010. Análisis Administrativo, técnicas y métodos. Editorial Universidad Estatal a distancia, Costa Rica. 5ta ed. p 104.

Hernández, N. 2009. Criterios para la elaboración de mapas de procesos. Particularidades para los servicios hospitalarios. Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría, CU.

Jima, Y. 2014. Diagnóstico financiero y propuesta de mejoramiento en la cooperativa de taxis Orillas del Zamora de la Ciudad de Loja. Universidad Nacional de Loja. EC. (En línea). Formato PDF. Consultado, 16 de nov. 2016. Disponible en <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10407/1/YADIRA%20JIMA.pdf>

Jiménez, D. 2015. Función Administrativa. (En línea). Formato http. Consultado, 12 de Enero del 2016. Disponible en [https://www.academia.edu/19588559/Funcion\\_administrativa](https://www.academia.edu/19588559/Funcion_administrativa)

LOES, 2010. (Ley Orgánica de Educación Superior). Registro Oficial. Oficio No. f. 4454-SNJ-10-1512. Función Ejecutiva. Quito, EC. p 7.

López, D. 2010. Fundamentos de Economía, Empresa, Derecho, Administración y Metodología de la Investigación. Netbiblo, Universitat Jaume, ES. p 231.

Lusthaus, C. 2012. Evaluación Organizacional. Marco para mejorar el desempeño. Banco Interamericano de Desarrollo. Centro Internacional de Investigaciones para el desarrollo. CA. p 117.

Macero, B. 2009. La Gestión Administrativa Empresarial. Plan de Mejoramiento. Editorial de Universidad de Medellín. CO. p 29

Malins, J. 2004. Guía para buscar procesos investigativos y diseños. UPV.

Marín, M. 2010. Guía Práctica para el manejo e interventoría de obras civiles bajo el esquema de gestión de la calidad. Editorial Universidad de Medellín, CO. p 9.

Martínez, J. 2000. Gestión por procesos y atención del usuario en los establecimientos del sistema nacional de salud. BO. p 11.

Ministerio de Finanzas, 2014. Informe de Transparencia. (En línea). Consultado, 12 de Agosto del 2016. Formato PDF. Disponible en <http://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/INFORME-TRANSPARENCIA-FEBRERO-2014.pdf>

Normas ISO 9000. Enfoque orientado a procesos. (En línea). Consultado, 29 de Mayo del 2016. Formato PDF. Disponible en [http://www.agroindustria.gob.ar/site/institucional/rrhh/01=concursos/03-normativa/\\_normas/000007\\_Otras%20normativas%20especificas/000000\\_SISTE](http://www.agroindustria.gob.ar/site/institucional/rrhh/01=concursos/03-normativa/_normas/000007_Otras%20normativas%20especificas/000000_SISTE)

MA%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20ISO%209000.pdf

Pérez, J. 2010. Gestión por procesos. Qué es un proceso. ESIC Editorial. Madrid, ES. 4ta ed. p 51.

Pesantez, F. 2010. Indicadores de Gestión y Calidad en la Educación Superior. (En línea). Consultado, 20 de Agosto del 2016. Formato PDF. Disponible en <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1330/13/UPS-CT002215.pdf>

Ramos, P. 2015. ¿Qué es un proceso?. ¿Cómo se gestiona?. ¿Cómo se puede mejorar?. (En línea). Consultado, 29 de Mayo del 2016. Formato http.

Disponible en <https://www.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-es-un-proceso-como-se-gestiona-y-puede-mejorar-paulo-ramos>

Rebolledo, J. 2010. Dirección Económica y Administrativa. Manual de Procedimientos. Unidad de Gestión. Facultad de Chile.

Rojas, J. 2014. Gestión por procesos, para la mejora de la atención del usuario en los establecimientos de Salud del Sistema Nacional de Salud. Biblioteca Virtual de Derecho, Economía y Ciencias Sociales.

Sacristán, R. 2013. Técnica Industrial. Análisis del valor añadido para mejorar la productividad. (En línea). Formato http. Consultado, 31 de Enero del 2017. Disponible en [www.tecnicaindustrial.es/tifrontal/a-751-Analisis-a%C3%A1adido-mejorar-productividad.aspx](http://www.tecnicaindustrial.es/tifrontal/a-751-Analisis-a%C3%A1adido-mejorar-productividad.aspx).

Sánchez, J. 2013. Indicadores de Gestión Empresarial: De la estrategia a los resultados. Liberty Drive, EEUU. P 154.

Vergara, J. 2010. La Gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008. p 70.

## **ANEXOS**

## **Anexo 1 (Formato de Entrevista al PhD. Ángel Guzmán, Director de la Comisión General de Investigación).**

A continuación se presentan las preguntas realizadas al PhD. Ángel Guzmán, Director de la Coordinación de Investigación de la ESPAM MFL. Ésta entrevista es ejecutada por los estudiantes de la Carrera de Administración Pública de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López para la elaboración de la Tesis titulada Propuesta de Mejora a los Procesos de Participación en Eventos de Investigación de los Docentes de la ESPAM MFL, para así conocer los tiempos, responsables y actividades que conlleva dicho proceso a fin de realizar un Análisis del Valor Añadido y realizar las respectivas acciones de mejora.

1. Explique los procesos y subprocesos que se aplican en la Participación en Eventos de Investigación de Docentes de la ESPAM MFL.
2. Según Usted, ¿cuáles son los mayores inconvenientes evidenciados en cada uno de los procesos de Participación en Eventos de Investigación de los Docentes de la ESPAM MFL?
3. ¿Considera Usted, que cuentan con las herramientas necesarias para la administración correcta de los procesos que se llevan a cabo en la Participación en Eventos de Investigación de los Docentes de la ESPAM MFL?
4. Mencione cuáles son las personas que intervienen dentro del proceso de Participación en Eventos de Investigación de Docentes de la ESPAM MFL.
5. Mediante la técnica del Valor Añadido, analizando cada uno de los procesos y subprocesos, ¿considera Usted que se podrá aportar a la mejora de ellos?

6. Explique ¿cuáles cree Usted que son los elementos, herramientas y actividades que se deben considerar para el Análisis del Valor Añadido?

### Anexo 2 (Distribución de Equipos de Trabajo)

<b>Área de trabajo:</b> Participación en Eventos de Investigación de Docentes de la ESPAM MFL.			
<b>Responsable:</b> PhD Ángel Guzmán Vélez			
<b>Nº</b>	<b>INTEGRANTES</b>	<b>SUBPROCESO:</b> PARTICIPACIÓN DE DOCENTES EN EVENTO JORNADA CIENTÍFICA	<b>SUBPROCESO:</b> PARTICIPACIÓN DE DOCENTES EN EVENTOS ACADÉMICOS – CIENTÍFICOS NACIONALES O INTERNACIONALES
1	Comisión General de Investigación	X	
2	Consejo Politécnico	X	
3	Docente	X	
4	Director del Proyecto		X
5	Vicerrectorado		X
6	Rectorado		X
7	Financiero		X

### Anexo 3-A (Ficha de Procesos de la Participación de Docentes en el Evento Jornada Científica)

 <b>ESPAMMFL</b> ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ	<b>ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA          AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX          LÓPEZ</b>
<b>FICHA DE PROCESOS</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	PARTICIPACIÓN DE DOCENTES EN EVENTO JORNADA CIENTÍFICA
<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
<b>Comisión General de Investigación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación del Evento.</li> <li>- Definir agenda, lista de proyectos a presentar, tribunales, invitados y presupuesto</li> <li>- Ejecución de Planificación</li> <li>- Revisión del Proyecto</li> </ul>
<b>Consejo Politécnico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión y Aprobación de propuesta</li> </ul>
<b>Docente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recapta proyecto con correcciones.</li> <li>- Realiza correcciones</li> <li>- Envía a la CGI proyecto corregido para participar</li> </ul>



### Anexo 3-B (Ficha de Procesos de la Participación de Docentes Eventos Académicos – Científicos Nacionales o Internacionales)

 <b>ESPAMMFL</b> <small>ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ</small>	<b>ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ</b>
<b>FICHA DE PROCESOS</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	PARTICIPACIÓN DE DOCENTES EN EVENTOS ACADÉMICOS - CIENTÍFICOS NACIONALES O INTERNACIONALES
<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
<b>Director de Proyecto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Genera solicitud para evento Académico – Científico.</li> <li>- Recibe transferencia</li> <li>- Cancela evento</li> <li>- Participa en evento</li> <li>- Realiza informe y anexa facturas</li> </ul>
<b>Vicerrectorado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción de solicitud</li> <li>- Generar Oficio para solicitud de Docente</li> <li>- Enviar oficio a Rectorado</li> </ul>
<b>Rectorado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Receipta oficio</li> <li>- Sumilla a financiero</li> </ul>
<b>Financiero</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Receipta, verifica disponibilidad y certifica</li> <li>- Cancela evento o,</li> <li>- Envía o transfiere el dinero al docente</li> <li>Archiva informe de participación en el evento del Docente</li> </ul>

Fuente: Equipo de Trabajo

Elaborado por: Autores