

DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD EN LAS CARRERAS DE LA FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI EN FUNCIÓN DEL MODELO MALCOLM BALDRIGE.

DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD EN LAS CARRERAS DE LA FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI EN FUNCIÓN DEL MODELO MALCOLM BALDRIGE

(Entregado 01/07/2015– Revisado 19/08/2015)



Julio Iván
López Cadena

Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad Central del Ecuador, Magister en Educación Superior en la Universidad Tecnológica América, Magister en Gestión Empresarial de la Universidad Técnica Particular de Loja, Diplomado Internacional en Gestión Bancaria y de Riesgos en el Instituto Tecnológico de Monterrey, trayectoria de trabajo en el campo laboral como Subgerente Operativo Financiero en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán, Docente Universitario por 10 años en varias instituciones de Educación Superior de la localidad. Reconocimiento por la participación en el programa de mejoramiento continuo de calidad y productividad otorgado por la empresa NOVATECH y SIWSSCONTACT. Actualmente cumple las funciones de Director de la Carrera de Comercio Exterior y Negociación Comercial Internacional de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC) - Ecuador
Carrera de Comercio Exterior y Negociación Comercial Internacional (CEYNCI)
julio.lopez@upec.edu.ec

Resumen

La norma técnica para la implementación de procesos en las instituciones públicas del Ecuador según resolución 1580 del 13 de febrero del 2013, según Alvarado (2013, p.4), que: “es necesario la generación de un sistema de gestión por procesos que permita a la organización mejorar la eficacia y la eficiencia como una institución que asegure el servicio y productos de calidad centrados en el ciudadano”. Por lo tanto el Modelo de excelencia de la calidad Malcolm Baldrige (MMB), constituye una herramienta técnica complementaria y efectiva que permita evidenciar en la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial (FCIAEE) de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC) un conjunto de requerimientos necesarios, que agrupan principalmente a tres aspectos en la búsqueda de la calidad-orientación al cliente, procesos de creación de valor y gestión de resultados. El diagnóstico que se presenta a continuación revela aspectos importantes en los que la institución tiene fortalezas y aspectos débiles donde la organización puede establecer planes de acción, para poder visualizar un sistema de gestión por procesos;

DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD EN LAS CARRERAS DE LA FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI EN FUNCIÓN DEL MODELO MALCOLM BALDRIGE.

por otro lado, se evidenció que existen débiles comportamientos especialmente en los indicadores de procesos de creación de valor y en la gestión de resultados.

Palabras clave: *Diagnóstico, procesos, calidad, Modelo Malcolm Baldrige*

Abstract

The technical standard for the implementation of processes in public institutions of Ecuador, according to resolution 1580 of February 13, 2013, according to Alvarado, 2013, determined that the generation of a process management system that allows the organization to improve the effectiveness and efficiency as a necessary institution that ensures quality service and products focused on higher education. Therefore the model of excellence Malcolm Baldrige quality technical tool is a complementary and effective that will uncover the Faculty of International Trade, Integration, Business Administration and Economics at the State Technical University of Carchi a set of necessary requirements three aspect mainly grouped in search of quality: Orientation customer value creation processes, and results management.

The diagnosis is presented below reveals important aspects in which the institution is strength and weaknesses in donate organization can establish action plans in order to visualize a system of process management was evident that there are weak behavior especially indicators value creation processes and performance management.

Keywords: *Diagnostic, quality, Model Malcolm Baldrige, processes, quality*

1. Introducción

En la FCIIAEE de la UPEC, surge la necesidad de evaluar la calidad de la educación, ya actualmente un modelo burocrático fundamentado por Max Weber implementado en la mayoría de instituciones de educación superior del país ha generado que muchas estén inmersas en procesos considerados como engorrosos y lentos.

Por otro lado, también se puede considerar que persiste en la facultad y en general en toda la UPEC, el número de estudiantes que ingresan sigue siendo relativamente bajo, ya que la preferencia de los estudiantes bachilleres tienen su favoritismo por estudiar en otras provincias ya sea por mayor oferta académica, mayores oportunidades para progresar o por mayor calidad de la educación.

La implementación del sistema de calidad enfocada en el MMB en la FCIIAEE permitirá estructurar una organización más rígida, más eficiente ya que su enfoque a procesos le ayudará a atender los requerimientos y necesidades de los estudiantes ágilmente.

El MMB tiene su enfoque en una encuesta estructurada que determina tres aspectos importantes para medir la calidad, entre los que se puede señalar los siguientes:

Orientación al cliente, según Praxis (2006, p.23): “Examina la manera como la organización determina los requerimientos, necesidades, expectativas, y preferencias de los clientes”.

Procesos de creación de valor, según Praxis (2006, p.32): “Describe la manera en que la organización identifica y gestiona los procesos de la creación de valor para entregar valor a los clientes y lograr el éxito y crecimiento organizacional”.

El criterio de resultados según Praxis (2006, p.35): “Examina el desempeño y la mejora en áreas del negocio claves de la organización como el desempeño de productos y servicios, satisfacción del cliente, desempeño financieros y de mercado, el desempeño de orientación hacia las personas, el desempeño operativo y el desempeño de liderazgo y responsabilidad social”.

2. Materiales y Métodos

La aplicación de la investigación comprende varios métodos y técnicas que permita diagnosticar la calidad en la facultad, se aplica el método cuantitativo para determinar el problema de investigación, a través de una encuesta diagnóstica no probabilística en la Carrera de Administración de Empresas y Marketing (AEM) como base de la investigación ya que constituye una réplica para las cuatro Carreras de la Facultad: AEM, Comercio Exterior y Negociación Comercial Internacional, Logística y Administración Pública. Se aplica el método cualitativo que permite describir la calidad en la FCIAEE de la UPEC

Los instrumentos se estructuraron en función del cuestionario del MMB y la muestra no probabilística en la AEM, estuvo constituida por: 21 docentes, 212 estudiantes, 1 administrativo, registrados en el año 2014.

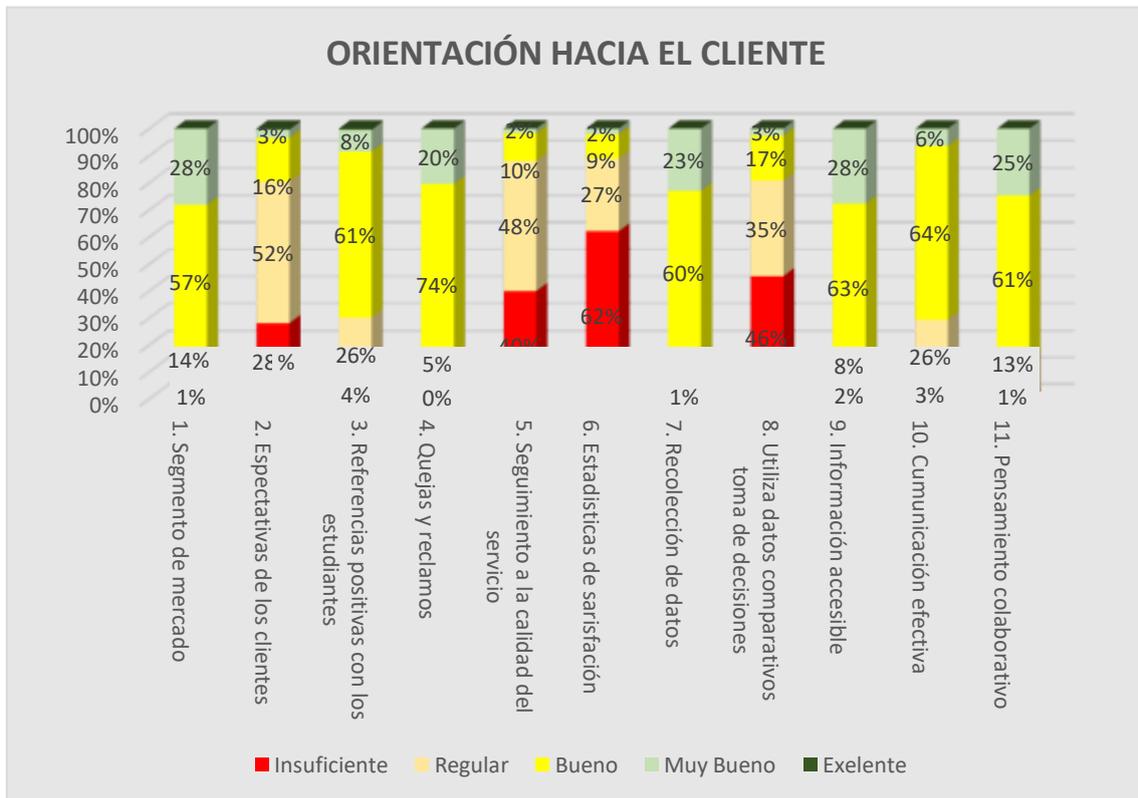
La presentación de los resultados se muestra a través de colores, donde el rojo representa alerta, o insuficiente cumplimiento, naranja regular cumplimiento, color amarillo relativamente aceptable, color verde aceptable, muy aceptable.

3. Resultados y Discusión

ORIENTACIÓN HACIA EL CLIENTE

Los resultados de la orientación de y hacia el cliente tomando como fuente la AEM, determinan el siguiente comportamiento:

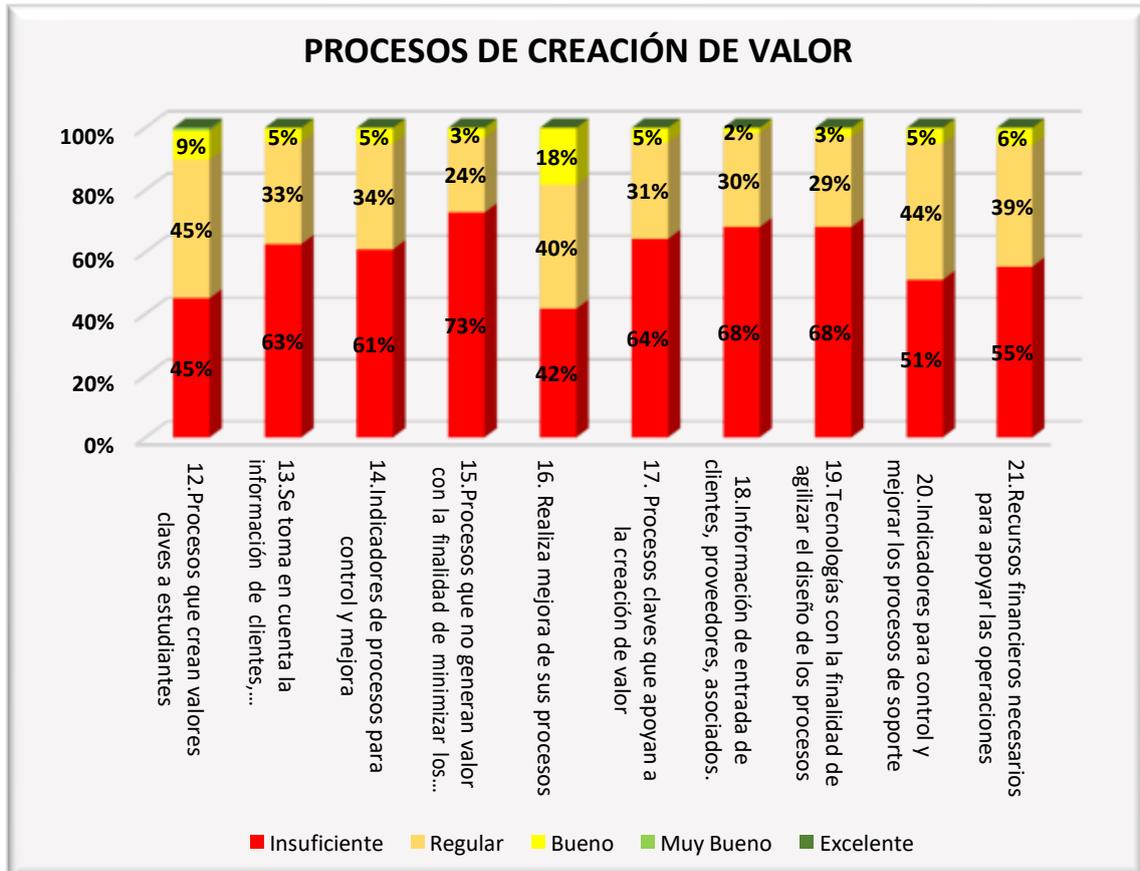
DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD EN LAS CARRERAS DE LA FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI EN FUNCIÓN DEL MODELO MALCOLM BALDRIGE.



Fuente: Investigación de campo 2014

En los once indicadores de orientación hacia el cliente del MMB en la carrera de la facultad, se identifica un comportamiento relativamente bueno. Existiendo un limitado seguimiento en la calidad del servicio que la institución ofrece con el 40% de insatisfacción, establecimiento de estadísticas de satisfacción en los estudiantes para que se pueda evidenciar mejora de los mismos con el 62% de inconformidad y finalmente la poca utilización de datos estadísticos que le permitan a la dirección tomar decisiones efectivas tienen un limitante en un 46% de los hallazgos encontrados.

PROCESOS DE CREACIÓN DE VALOR

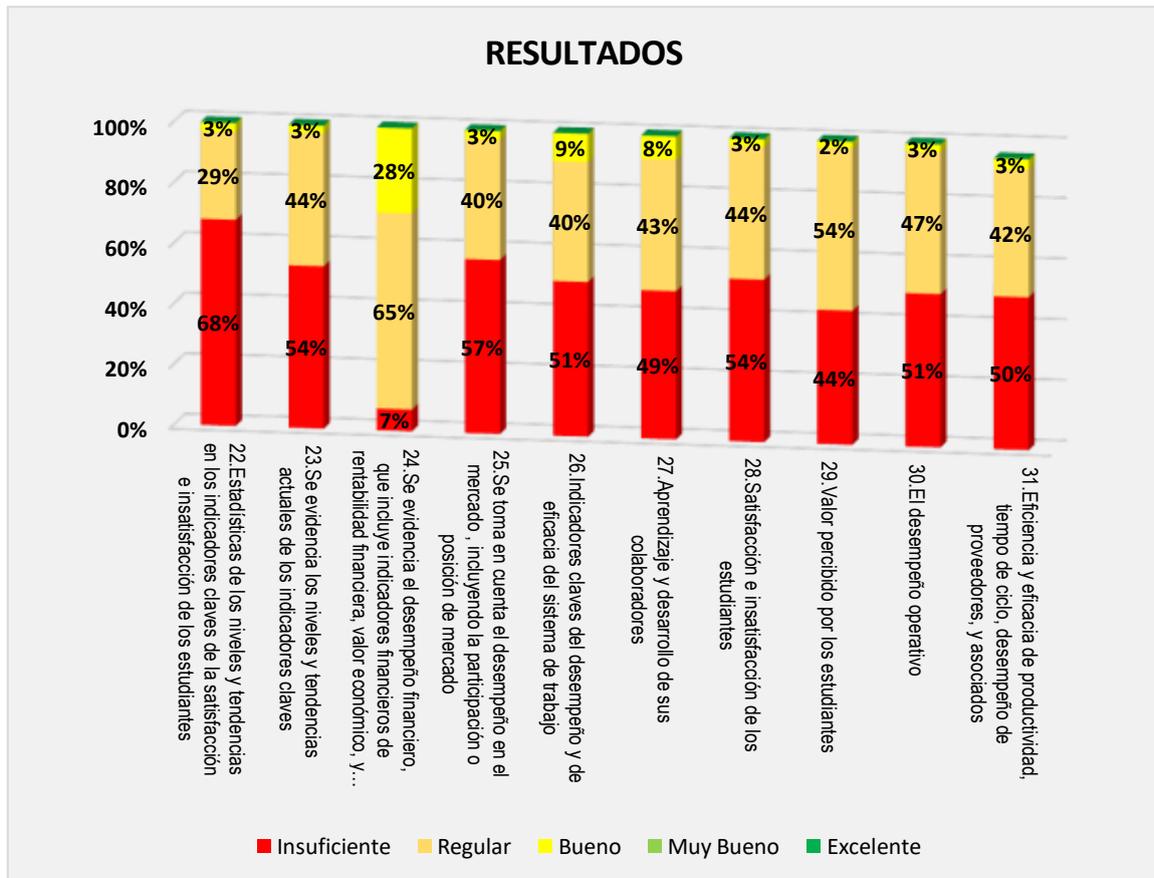


Fuente: Investigación de campo 2014

El conjunto de indicadores de procesos que generan valor del MMB, se pudo identificar un bajísimo nivel de implementación en la AEM, consecuentemente en las cuatro carreras de la facultad se evidenció que existe especialmente baja satisfacción de los encuestados en identificar los procesos que no generan valor con la finalidad de minimizar los costos en un 73% de insatisfacción, poco o nada de información de entrada de clientes proveedores y poco o nada de tecnología con la finalidad de agilizar el diseño de los procesos y que todo esto surge como consecuencia de la mínima implementación de un sistema de gestión por procesos en la carrera.

DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD EN LAS CARRERAS DE LA FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI EN FUNCIÓN DEL MODELO MALCOLM BALDRIGE.

MEDICIÓN DE RESULTADOS



Fuente: Investigación de campo 2014

En este grupo de indicadores de resultados no se evidencia un cumplimiento satisfactorio, ya que el gráfico muestra más bien alertas representados por los colores naranja y rojo de las barras para todos los indicadores que se dirigen a medir la gestión y efectividad de los procesos académicos de la organización, que se producen como efecto de no disponer de un sistema de gestión enfocado a procesos.

4. Conclusiones

- El Modelo Malcolm Baldrige constituye una herramienta efectiva para medir la calidad en instituciones educativas y en especial para el estudio en la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial de la UPEC.

DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD EN LAS CARRERAS DE LA FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI EN FUNCIÓN DEL MODELO MALCOLM BALDRIGE.

- La implementación del MMB de la calidad contribuirá de alguna manera para que las carreras de la facultad, puedan lograr la acreditación, exigidos por el organismo rector de la evaluación superior del país: Consejo de Evaluación Acreditación y Aseguramiento de Calidad de la Educación Superior.
- En los indicadores del MMB se evidencia un comportamiento relativamente bajo de implementación en la facultad, sería necesario la formulación de un plan de acción de mejoramiento continuo.
- El grupo de preguntas del modelo que más bajo se evidenció en la facultad, constituyen la gestión por procesos y su respectiva medición a través de los indicadores de procesos.
- El MMB es el paso antecesor para la implementación de un sistema de gestión por procesos en la FCIIAEE de la UPEC con sus cuatro carreras.

5. Bibliografía

Alvarado, V (2013). *Norma técnica de Administración de procesos*. Quito. Lexis 1-35 Beltrán, J.

(2009). *Guía para una gestión basada en procesos*. Sevilla, Artes Gráficas. 11-74 Correa, R.

(2010). *Ley Orgánica de Educación Superior*. Quito. Lexis. sa 33-36

ISO 9000. (2003). *Orientación sobre el concepto y uso del enfoque basado en procesos para los sistemas de gestión*. Recuperado el 26 de febrero del 2104 en: <http://www.inlac.org/> 3-13

Praxis. (2006). *Modelo de la excelencia en la gestión Malcolm Baldrige*. Lima. 2-43