

**CARATERIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS
RELACIONADO EN EL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN PARA LA CALIDAD DE
LA UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA**

Maestranter

ANA BEATRIZ MACHADO CANTILLO

CARLOS ARTURO ROBLES JULIO



**UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA
CENTRO DE POSTGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA EN FINANZAS
RIOHACHA, LA GUAJIRA
2019**

**CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS
RELACIONADO EN EL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN PARA LA CALIDAD DE
LA UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA**

Trabajo de grado para optar título en magister en Gerencia en finanzas

Presentado por:

**ANA BEATRIZ MACHADO CANTILLO
CARLOS ARTURO ROBLES JULIO**

Tutor:

DR. YIMMY YESID BARROS FARFAN



**UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA
CENTRO DE POSTGRADO
MAESTRIA EN GERENCIA EN FINANZAS
RIOHACHA, LA GUAJIRA
2019**

Contenido

Contenido	3
RESUMEN	11
ABSTRACT	11
INTRODUCCIÓN	12
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1.1 Formulación del problema	19
1.1.2 Sistematización del problema.....	19
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.2.1 Objetivo general	20
1.2.2 Objetivos específicos	20
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.4 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
1.4.1. Delimitación temática	23
1.4.2 Delimitación espacial.....	23
1.4.3 Delimitación temporal.....	23
2. MARCO TEÓRICO.....	24
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	24
2.2. BASES TEÓRICAS.....	32
2.2.1 Proceso administrativo y financiero	33
2.3. SISTEMA DE VARIABLES.....	68
2.3.1 Definición conceptual	68
2.3.2 Definición operacional	69
Tabla 1. Operacionalización de las variables	70
3. MARCO METODOLÓGICO	71
3.1 ENFOQUE METODOLÓGICO	71
3.2 TIPO DE INVESTIGACION.....	72
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACION	74
3.5 MARCO POBLACIONAL.....	75
3.6. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	77
3.6.1 Instrumento de recolección de datos.....	77

3.6.2 Elaboración del instrumento	78
3.7 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	79
3.7.1. Validez	79
3.7.2. Confiabilidad	80
3.8. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	82
3.9. PROCEDIMIENTOS DE INVESTIGACIÓN	83
4. ANALISIS E INTREPRETACION DE RESULTADO	85
5. LINEAMIENTOS TEÓRICOS –PRÁCTICOS PARA LA OPTIMIZAR DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS RELACIONADOS EN EL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN PARA LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA.....	101
Alineación de los procesos administrativos y financieros relacionados en el sistema integral de gestión para la calidad de la universidad de La Guajira	101
CONCLUSIONES	104
ANEXOS.....	115
Anexo A. Matriz de validación del instrumento	116
TIPO DE INVESTIGACION.....	120
MARCO POBLACIONAL	122
TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	124
Instrumento de recolección de datos.....	124
Elaboración del instrumento.....	124
Tabla 1. Operacionalización de las variables	127
Anexo B. Instrumento de validación de contenido.....	135
Anexo C. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	139
Anexo D. Base de Datos.....	140

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Operacionalización de las Variables.....	70
Cuadro 2. Población Sujeto a Estudio.....	76
Cuadro 3. Ponderación de las Alternativas.....	78
Cuadro 4. Escala de Interpretación	81
Cuadro 5. Tabla de Baremo e interpretación	83

LISTAS DE TABLAS

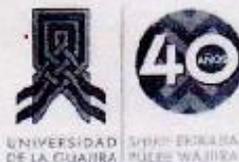
Tabla 1. Dimensión, Planeación Administrativa y Financiera.....	86
Tabla 2. Dimensión, Organización Administrativa y Financiera.....	89
Tabla 3. Dimensión, Riesgo Administrativo y Financiero.....	92
Tabla 4. Promedio Aritmético de la Variable Proceso Administrativo y Financiero.....	94
Tabla 5. Dimensión Estructura SIGUG.....	94
Tabla 6. Dimensión Funciones del SIGUG.....	98
Tabla 7. Promedio Aritmético de la Variable Sistema Integrado de Gestión de Calidad.....	100

CARTA DE APROBACIÓN DEL DIRECTOR

Yo, **YIMMY BARROS FARFAN**, identificado con la cédula de ciudadanía No. 84.101.451, expedida en Urumita , Guajira, por medio de la presente hago constar que el trabajo de grado, presentado por los señoras, **ANA BEATRIZ MACHADO CANTILLO**, identificada con cédula de ciudadanía No. 57.446.153 expedida en Fundación y **CARLOS ARTURO ROBLES JULIO** identificada con cédula de ciudadanía No. 84.032.882 expedida en Riohacha, La Guajira, titulado, **CARATERIZACION DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS RELACIONADO EN EL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN PARA LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA**, para optar al título de magister en finanzas, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a consideración del jurado evaluador que se designe, para su posterior sustentación en presentación pública.

Dado en Riohacha DTC, Departamento de La Guajira, a los 15 días del mes de Marzo de 2019.

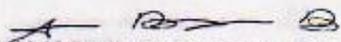

YIMMI YESID BARROS FARFAN
CC. 84.101.451



Instituto de Educación Continua de Alto Nivel

ACTA DE SUSTENTACIÓN

En Riohacha a los 8 días del mes de Julio de 2019 a las 3:00 p.m. En la sala de juntas de la Rectoría, Bloque Administrativo de la Universidad de La Guajira se citó para sustentación del informe final en la modalidad trabajo de grado titulado "CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS RELACIONADO EN EL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN PARA LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA" presentado por los estudiantes ANA BEATRIZ MACHADO CANTILLO identificada con cedula de ciudadanía: 57.446.153 y CARLOS ARTURO ROBLES JULIO identificado con cedula de ciudadanía: 84.032.882, del programa MAESTRÍA EN FINANZAS. A dicha sustentación asistió ANA ISABEL BARAJAS BRITO Directora del Instituto de Educación Continua de Alto Nivel (Postgrados), VICTOR JOSE IGUARAN MANJARREZ Decano de Facultad Ciencias Económicas y Administrativas, DARCY LUZ MENDOZA FERNANDEZ Directora del programa Maestría en Finanzas, El Docente YIMMY BARROS FARFAN Director del Proyecto. Actúan como Evaluadores los Docentes MARELIS ALVARO MEJIA Y JOSE SANCHEZ GONZALEZ. La sustentación se desarrolló de acuerdo a lo contemplado en el Artículo 61 del acuerdo No. 004 de 2014 emanado del consejo Superior de la Universidad de La Guajira, el jurado le dio calificación cualitativa de APROBADO


ANA ISABEL BARAJAS BRITO

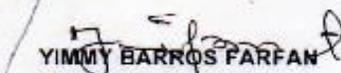
Directora
Instituto de Educación Continua de Alto Nivel (Postgrados)


VICTOR JOSE IGUARAN MANJARREZ

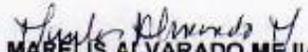
Decano de Facultad


DARCY LUZ MENDOZA FERNANDEZ

Directora del Programa


YIMMY BARROS FARFAN

Director del Proyecto


MARELIS ALVARADO MEJIA

Evaluadora


JOSE SANCHEZ GONZALEZ

Evaluador

Digitado en
Academia y Proyección Social

Kilómetro 5 Vía a Malcao (Riohacha - La Guajira).
www.uniguajira.edu.co - PBX 7282729 - Ext: 215
E-mail: ivesad@uniguajira.edu.co



SC-CER205000

DEDICATORIAS

Dedico este proyecto de tesis a DIOS por ser ese pilar fundamental en nuestras vidas, a mis Padres quienes inculcaron valores y principios en la formación de mi crecimiento personal y profesional, a José Raúl por animarme cuando he querido darme por vencida, por sus consejos y sobre todo por su apoyo incondicional y a mi hija quien con su amor me hace dar lo mejor de mí, a todos ellos les dedico este proyecto, porque son mi inspiración de superación para brindarnos una mejor calidad de vida.

ANA

Mi dedicatoria es dirigida principalmente a DIOS por salvarme la vida, para mi Esposa e Hijos que con su amor, voluntad y amistad fortalecen mis objetivos profesionales y personales, además de los valores fundamentados por mi Padre, Madre y Hermanos, todos conforman mi razón de vida y progreso.

CARLOS

AGRADECIMIENTOS

Ante todo al **DIOS** todo poderoso por brindarnos la oportunidad nuevamente de continuar capacitándome en aplicar nuestros conocimientos y contribuir con su crecimiento y desarrollo.

A la **UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA**, por brindarnos el conocimiento a través de un enfoque de pensamiento diferente e innovador, y por su entendimiento apoyo aún en los momentos más difíciles. Así como también a cada uno de los empleados que con su compromiso, apertura y tiempo, hicieron posible el desarrollo del trabajo de campo.

A nuestros **DOCENTES** por permitirnos hacer uso de su herramienta para construir conocimiento, además de su tiempo, apoyo y profesionalismo a lo largo de este proceso.

Finalmente, a nuestras **FAMILIAS, AMIGOS Y COMPAÑEROS**, quienes con su incondicional apoyo, cariño, paciencia, entendimiento y sacrificio nos permitieron librar este camino que representa una de las etapas más importantes en nuestras vidas.

ANA

A **DIOS** que me ha dado la vida, gracias porque me permitió estudiar una profesión tan apasionante como las FINANZAS.

A cada uno de los que son parte de mi familia a mi ESPOSA, mi MADRE, a mis HIJOS y a mi familia en general; por siempre haberme dado su fuerza y apoyo incondicional, estímulo constante que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora.

A mis profesores a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza quienes me brindaron su valiosa y desinteresada orientación y guía en la elaboración del presente proyecto.

Finalmente, un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad la cual abre sus puertas preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

CARLOS

RESUMEN

Los sistemas integrados de gestión de calidad, constituyen una importante herramienta de gestión y control, que permitirá el cumplimiento de los objetivos misionales y operacionales fijados por la institución en desarrollo de su función y gestión institucional. Desde esta perspectiva, el objetivo del presente proyecto es caracterizar los procesos administrativos y financieros relacionados en el sistema integral de gestión para la calidad de la Universidad de La Guajira. Sustentado en los postulados teóricos de Chiavenato (2012), Cózar (2010), Velásquez, Ponce y Coello (2016), Gómez (2012) Salas & García (2009) Ortega & López (2009), entre otros. La investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo bajo el paradigma positivista; tipificada como analítica descriptiva con un diseño no experimental, transaccional de campo. La población fue finita; conformada por 35 funcionarios entre jefe de dependencia y personal administrativo por lo cual se aplicó un censo poblacional, siendo la técnica de recolección de datos la encuestas, validada mediante el juicio de 5 expertos en del área de estudio, con un grado de confiabilidad de 0.89, ubicándola en un rango de muy alta confiabilidad. Se pudo concluir que la Universidad de la Guajira es organización compleja empezando por su naturaleza y es esencia articular los proceso de planeación estratégica y financiera bajo las mejora de un sistema integrado de calidad mitigando los riesgos en que se encuentra expuesta.

Palabras clave: calidad, procesos administrativos, proceso financiero, presupuesto, flujo de efectivos, recaudo de efectivo, sistema integral de gestión.

ABSTRACT

The integrated systems of quality management constitute an important management and control tool that will allow compliance with the mission and operational objectives set by the institution in the development of its institutional function and management. From this perspective, the objective of this project is to characterize the administrative and financial processes related to the integral management system for the quality of the University of La Guajira. Sustained in the theoretical postulates of Chiavenato (2012), Cózar (2010), Velásquez, Ponce and Coello (2016), Gómez (2012) Salas & García (2009) Ortega & López (2009), among others. The investigation was framed in a quantitative approach under the positivist paradigm; typified as descriptive analytics with a non-experimental, transactional field design. The population was finite; formed by 35 officials between the chief of dependence and administrative staff for which a population census was applied, the data collection technique being the surveys, validated through the trial of 5 experts in the study area, with a reliability level of 0.89, placing it in a range of very high reliability. It was concluded that the University of La Guajira is a complex organization, beginning with its nature and articulating the strategic and financial planning processes under the improvement of an integrated quality system mitigating the risks in which it is exposed.

Keywords: quality, administrative processes, financial process, budget, cash flow, cash collection, integral management system

INTRODUCCIÓN

El proceso administrativo y financiero representa un volumen considerable de tiempo en el ámbito empresarial. Su correcta gestión contribuye de forma básica a la mejora de la eficacia y la eficiencia, así como la capacitación para desarrollar operaciones de recepción y apoyo a la gestión administrativa derivada de las relaciones con el público o cliente, interno o externo y con un nivel optimizado de servicio en todo nivel de actuación y responsabilidad.

Por otra parte el Sistema Integrado de Gestión, constituye una importante herramienta de gestión y control, que permitirá el cumplimiento de los objetivos misionales y operacionales fijados por la Institución en desarrollo de su función y gestión institucional, así como a la cualificación del ejercicio de la planeación, seguimiento y control con el fin de garantizar la eficacia, y transparencia en el cumplimiento de sus fines sociales, de igual forma permite a la comunidad universitaria y a los entes de control, verificar el cumplimiento de los requisitos requeridos por las normas que lo soportan y desarrollar.

Por consiguiente, el propósito de la presente investigación es caracterizar los procesos administrativos y financieros relacionados en el sistema integral de gestión para la calidad de la Universidad de La Guajira. Para lograr este propósito el documento se estructuró en cinco (5) capítulos a saber.

El primer capítulo, contempla el problema, donde se explica el planteamiento, partiendo de la descripción de síntomas y causas de la situación, los objetivos tanto general como específicos para alcanzar el éxito de la investigación, la justificación que viene a explicar de manera clara y precisa del porqué el tema planteado; y por último la delimitación del estudio en términos del espacio, tiempo y población.

Seguidamente el segundo capítulo comprende el marco teórico dentro del cual se encuentran los antecedentes de la investigación, que constituyen todos aquellos hechos ocurridos con anterioridad y que sirven de soporte para aclarar el tema planteado, así mismo contiene las bases teóricas asociadas a los valores compartidos

y riesgos financieros en las entidades públicas; por último, se desarrolla el sistema de variables y la definición de términos básicos.

Luego, se presenta el tercer capítulo donde se expone los aspectos metodológicos de la investigación, se especifica el enfoque, tipo y diseño de la investigación, así como los aspectos relacionados con la población y muestra de estudio, técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad de la investigación, el procesamiento, análisis de datos.

El cuarto capítulo se presenta el análisis y discusión de los resultados obtenidos durante la investigación los ilustrados con tablas de estadísticos descriptivos, además de la confrontación del resultante con los fundamentos teóricos. En el capítulo quinto se presenta los lineamientos teóricos –prácticos para la optimizar de los procesos administrativos y financieros relacionados en el sistema integral de gestión, así como su rediseño y criterio del sistema integral de gestión para la calidad de la universidad de La Guajira; finalmente, se formulan las conclusiones y recomendaciones.

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El presente capítulo ilustra a los lectores en los temas a tratar a través del planteamiento del problema, la formulación del problema, la sistematización del problema y sus objetivos. Además, se definirán la justificación y la delimitación de la investigación para dar a conocer al detalle lo que se pretende lograr.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La globalización tiene profundas repercusiones en las organizaciones no solo en lo político, cultural y social, sino también en el mundo de la ciencia y la academia. De allí la necesidad de adaptarse e ir a la par con estos cambios, para lo cual es imperante que los procesos de estas deba cambiar para suplir las necesidades de cada uno de los agentes que intervienen en ellos. En este contexto y en un entorno cada vez más competitivo, las Instituciones de Educación Superior (IES) enfrentan retos importantes, como la necesidad de gestionar de forma eficaz y eficiente sus diferentes actividades y recursos, por lo que demandan a su vez modelos de sistemas de gestión que puedan implementar de manera práctica.

Dentro de este panorama, la gestión por procesos despierta un interés creciente, en el ámbito educativo y es asumido por muchas instituciones que utilizan referenciales de gestión de calidad (Almaguer, 2013). Teniendo en cuenta que la universidad como sistema organizacional está conformada por un conjunto de procesos y procedimientos acordes a su visión y misión institucional. En busca de una calidad que le permita asumir su papel en la sociedad mejorando la cualificación, competencias y el incremento de las garantías laborales a pesar de que los recursos girados por la Nación sean

imperceptibles para las proyecciones financieras y afecten considerablemente la eficiencia y la eficacia organizacional de las mismas.

Frente a esto en el Preámbulo de la Declaración Mundial sobre Educación Superior en el siglo XXI, se le reconoce a la educación el papel que ha desempeñado en la transformación y dinamización de los países en vías de desarrollo. Cuando declara que “la educación superior ha dado pruebas de su viabilidad a lo largo de los siglos y de su capacidad de transformarse y propiciar el cambio y el progreso de la sociedad.

De esta manera, dado el alcance y el ritmo de las transformaciones, la sociedad tiende, cada vez más, a fundarse en el conocimiento, razón por la cual, la educación superior y la investigación forman hoy en día una parte fundamental del desarrollo cultural, socioeconómico y ecológicamente sostenible de los individuos. Por ello, aunque “Históricamente, las organizaciones se han gestionado de acuerdo a los principios de Taylor: la división y especialización del trabajo por departamentos o funciones diferenciadas” (Almaguer, Hernández, Ruiz y Torres, 2013. Hoy en día, el diseño organizacional y la complejidad de los procesos, obligan a las universidades a establecer de manera específica las actividades relacionadas con cada uno de sus aspectos importantes; que permitan la medición de sus macro proceso.

De allí, que una de las actividades fundamentales que deben realizar las IES es la toma de decisiones por parte de los directivos a partir de la planeación administrativa y financiera. Sin embargo, es frecuente que la información este dispersa, incompleta, impresa en papel, archivada en librerías, lo que complica y demora la toma de decisiones. No obstante, si el directivo cuenta con información actualizada en el momento preciso la toma de decisiones se puede realizar de manera más eficiente y efectiva. Para

lograr este propósito, se requiere un sistema de gestión que dinamice y garantice la calidad de los procesos de información entre las diferentes áreas de la institución.

De acuerdo con esto, estudios realizados como el de Majmud y Arienzo (2011), en Chile ratifica que los modelos de sistemas integrados de calidad facilitan la asignación de responsabilidades, la asignación de recursos físicos y la definición de mecanismos de gestión, logrando un sistema de información integrado que apoye la funcionalidad operativa, táctica y de gestión de las unidades académicas y administrativas. Lo anterior plantea la necesidad de que el proceso de enseñanza-aprendizaje y los de apoyo en instituciones de educación busquen mejorar continuamente la calidad de los mismos y en este sentido los sistemas integrales de calidad apoyan esta iniciativa.

Frente a esta situación, el Gobierno Nacional proclama la Ley 30 de 1992; la cual proclama en su artículo 67 *“Corresponde al Estado regular y ejercer la suprema inspección y vigilancia de la educación con el fin de velar por su calidad, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos; garantizar el adecuado cubrimiento del servicio y asegurar a los menores las condiciones necesarias para su acceso y permanencia en el sistema educativo”*. Definiendo a la educación universitaria como *“un servicio público cultural, inherente a la finalidad social del Estado, de conformidad con la Constitución Política de Colombia y que, por tanto, se debe garantizar la autonomía universitaria y velar por la calidad del servicio educativo, la cual será supervisada y controlada por organismos constituidos en el modelo de educación nacional”*.

Por tanto, la educación en general, y la educación superior en particular, es llamada a formar para la democracia y para el trabajo, a

fomentar el acceso equitativo a los bienes y valores de la cultura y a ofrecer la formación moral, intelectual, física, científica, técnica y profesional que requiere el país. De igual forma, se plantean mecanismos para financiar tanto las instituciones públicas como las privadas, considerando que para este modelo de mercado es necesario tener en cuenta las consecuencias, de manera tal que se analicen cómo se afectarán unas y otras, cuál será el verdadero impacto en el sistema y en su comportamiento (Ley 30 de 1992), en el que la educación pasa a depender del comportamiento económico, sin ningún esfuerzo por aportar recursos para su fortalecimiento y desarrollo.

Desde esta perspectiva, las instituciones de educación superior en Colombia deben establecer metas emanadas de los planes de acción en cumplimiento con el Plan de Desarrollo Institucional, amplificando las exigencias del Gobierno nacional en maximizar la cobertura académica, la flexibilización de programas acorde a las necesidades del mercado y la calidad en la educación. Para vigilar el cumplimiento de este mandato, utiliza el modelo de control de gestión; el cual funciona en las universidades a través de indicadores que analizan el desempeño de estas, empleando las medidas necesarias para ejercer las actividades propias de una organización dedicada a la enseñanza (Gómez y Pérez, 2008).

Asimismo, es importante reconocer que el proceso financiero está articulado a través de modelos concentrados en aspectos estratégicos, misionales y referentes en la calidad del servicio. Por tanto, la gestión financiera en una institución académica está referida a las tareas esenciales de consecución de recursos y decisiones de inversión, así como también a la planificación y el control de los recursos financieros. Ello requiere, que la dirección organizacional implemente sistemas que le permitan determinar los

costos de los programas y tener un mayor control en los ingresos que percibe la institución a través de los movimientos financieros.

Como respuesta a estas exigencias, la Universidad de La Guajira, crea en el año 2010 el Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGUG), como un conjunto de elementos de gestión de la academia, interrelacionados, que constituyen una herramienta operacional del modelo de gestión sistémico, sistemático, transparente, con un enfoque basado en procesos y en la satisfacción social de los usuarios del servicio de educación superior, que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de la calidad de la formación ofertada e impartida por la institución; fundamentado en la norma técnica de calidad en la gestión pública NTCGP 1000, el modelo estándar de control interno MECI 1000, y el sistema de desarrollo administrativo "SISTEDA" (página Uniguajira, 2017).

El mismo se implementa, con el propósito de contar con un sistema de comunicación, coordinación, dirección y evaluación administrativa eficiente, que permita una sinergia entre los procesos misionales y estratégicos acorde a su misión institucional, los recursos que dispone, la demanda de sus productos y servicios; mejorando así la toma de decisiones y el logro de su desempeño institucional. Teniendo en cuenta para ello, su estructura organizacional, su naturaleza jurídica y objeto social, como principio administrativo y financiero que guía sus obligaciones y responsabilidades con el fin de asegurar el normal funcionamiento, el cumplimiento de los objetivos, la eficiencia en todas las gestiones y la eficacia en todo lo relacionado con la aplicación de los recursos en las actividades que ejecuta la Universidad.

En cuanto a la organización administrativa y financiera que intervienen para hacer operativo el sistema, se toma el diseño organizacional así como los métodos de trabajo con que se determinan responsabilidades como

herramienta de estrategia que permiten el manejo y distribución de los recursos económicos. De esta manera, gestionar la calidad es una responsabilidad que involucra a todo el personal de la organización al desarrollar buenas prácticas al interior de la institución para lograr la satisfacción de los cliente, usuarios, beneficiarios y demás partes interesadas en los productos y/o servicios que presta la entidad.

En este sentido, la presente investigación busca caracterizar los procesos administrativos y financieros relacionados en el sistema integral de gestión para la calidad de la universidad de La Guajira, con el propósito de determinar cuáles son los factores críticos que puedan cambiarse dentro de los procesos administrativos y financieros y si es necesario que la estructura administrativa se adecue a las dinámicas actuales, con el fin de ser competitivos y estar a la vanguardia de las principales universidades del mundo.

1.1.1 Formulación del problema

De los señalamientos antes expuestos, la investigación se formula el problema de la siguiente manera: ¿de qué manera los procesos administrativos y financieros relacionados en el sistema integral de gestión para la calidad de la Universidad de La Guajira contribuyen a la eficiencia institucional?

1.1.2 Sistematización del problema

Descrita la problemática anterior relacionado con caracterizar de los procesos administrativos y financieros relacionados en el sistema integral de gestión para la calidad de la Universidad de La Guajira, los investigadores sistematizamos el mismo de la siguiente manera:

¿De qué manera la planeación administrativa y financiera se llevan a cabo en la Universidad de La Guajira?

¿Cómo se encuentran establecidos los riesgos potenciales que se presentan en los procesos de la gestión administrativa y financiera en la Universidad de La Guajira?

¿Cómo diagnosticar la situación del sistema integral de gestión para la calidad de la universidad de La Guajira?

¿Cómo es el funcionamiento del sistema integral de gestión para la calidad de la universidad de La Guajira?

¿Cuáles serán los lineamientos teóricos –prácticos para la optimizar de los procesos administrativos y financieros relacionados en el sistema integral de gestión para la calidad de la universidad de La Guajira?

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los objetivos que se pretenden alcanzar con el desarrollo de la presente investigación son los siguientes:

1.2.1 Objetivo general

Caracterizar los procesos administrativos y financieros relacionados en el sistema integral de gestión para la calidad de la Universidad de La Guajira.

1.2.2 Objetivos específicos

Describir de la planeación administrativa y financiera que se llevan a cabo en la Universidad de La Guajira.

Determinar la organización administrativa y financiera que se llevan a cabo en la Universidad de La Guajira

Identificar los riesgos en la ejecución de proceso de gestión administrativa y financiera en la Universidad de La Guajira.

Diagnosticar la situación del sistema integral de gestión para la calidad de la universidad de La Guajira.

Definir el funcionamiento del sistema integral de gestión para la calidad de la universidad de La Guajira.

Determinar los lineamientos teóricos –prácticos para la optimizar de los procesos administrativos y financieros relacionados en el sistema integral de gestión para la calidad de la Universidad de La Guajira.

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En la actualidad las variables proceso administrativa y financiera, así como sistema integral de gestión de calidad son de gran importancia para las instituciones de educación superior pues le sirven como herramientas para afrontar los retos que le impone la globalización en los mercados al identificar las oportunidades y fortalezas lo que le permite la toma de decisiones adecuadas para enfrentarse a las competencias teniendo en cuentas los desafíos que se presentan.

Desde el punto de vista teórico, se abordará de acuerdo a los autores en el área como; Chiavenato (2012), koontz y wehrich (2007). Esta investigación sirvió como aporte para fundamentar los antecedentes de futuros estudios orientados al estudio de los variables procesos administrativos y financieros, sistema integral de gestión de la calidad. Así

mismo, debido a la generación de información práctica que será comparada con los enfoques teóricos relacionados con los conceptos básicos la variable de estudio, para encontrar explicaciones a situaciones tales como: proceso de planeación, organización , riesgos administrativa y financiera y políticas financieras, además de las etapas del proceso del control administrativo; así como los tipos de control presupuestario, estructura y funcionamiento del sistema integrado de gestión de la calidad.

En cuanto a lo metodológico, permitió disponer de los instrumentos requeridos para conseguir la información primaria, como los modelos preestablecidos por Rensis Likert, en la aplicación de instrumentos, lo cual servirá de referencia para futuras trabajos a desarrollarse al respecto, en esta temática y en el sector, lo cual puede constituirse en un aporte importante por la información como sus conclusiones.

Desde el punto de vista práctico, es importante la presente investigación, porque apunta hacia el futuro para quienes llevaran a cabo la administración de la Universidad de La Guajira, teniendo en cuenta el objeto de estudio que es caracterización de los procesos administrativos y financieros relacionados en el sistema integral de gestión para la calidad de la universidad de la guajira , para el logro tanto de objetivos como de metas, apuntando así al cumplimiento de la misión- visión empresarial.

Finalmente, en el ámbito social esta investigación es de gran interés debido a la importancia del sector educación en Colombia. De esa manera, será de utilidad para la Universidad de La Guajira, dado que les permitirá a los directivos de éstas instituciones conocer la caracterización de los procesos administrativo, financieros y su relación con el sistema integral de la calidad de la universidad como herramienta para la toma de decisiones;

asimismo, con el establecimiento de lineamientos que ayudará a la mejora continua en la institución.

1.4 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. DELIMITACIÓN TEMÁTICA

La presente investigación se encuentra enmarcada dentro del área de estudio de la gerencia en finanzas, específicamente la gerencia administrativa y financiera, fundamentándose a su vez, por autores en el área como Chiavenato (2012), Koontz y Weihrich (2007), Fayol y Bernal (2007), Cózar (2010), Velásquez, Ponce y Coello (2016), Gómez (2012) Salas & García (2009) Ortega & López (2009) Arias (2016) entre otros.

1.4.2 Delimitación espacial

El presente estudio de investigación tiene como epicentro la Institución de Educación Superior universidad de La Guajira, ubicada en el Km 5 Vía Maicao, Ciudadela Universitaria, de la ciudad de Riohacha, La Guajira. La ciudad de Riohacha es la capital del Departamento de La Guajira, es la sede del Gobierno Departamental. Limita al norte con el Mar Caribe; al sur con los Municipios de Albania, Hatonuevo, Barrancas, Fonseca, Distracción, San Juan del Cesar y Villanueva; por el oriente con los Municipios de Maicao y Manaure y al Occidente con el Municipio de Dibulla.

1.4.3 Delimitación temporal

La presente investigación, la información para el estudio se realizará entre el mes de marzo de 2017 hasta abril 2019, con el propósito de fundamentarse en teorías y conceptos recientes pertenecientes al campo de la Maestría en Finanzas. Como también las estrategias que se deben seguir en los procesos de gestión de la calidad.

2. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se abordan los antecedentes de investigación tomados como referencia y a partir de los cuales se desarrolló los objetivos de la investigación los cuales contienen elementos significativos que aportaron valor teórico así mismo se definieron las bases teóricas, se conceptualizan las variables de estudio y se presenta el cuadro de operacionalización de las variables.

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Para llevar a cabo la investigación, fue necesaria la consulta de diversos trabajos desarrollados, enmarcado dentro de la temática de estudio, que sirvan como punto de partida para la investigación o sea constituyen los estudios ya realizados anteriormente, relacionados con el problema a investigar, los cuales le van a servir de apoyo y sustento para su desarrollo. Según Tamayo y Tamayo (2014), “en los antecedentes se trata de hacer una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos realizados sobre el problema formulado con el fin de determinar el enfoque metodológico de la investigación”.

En primer lugar, se presenta la investigación realizada por Flores (2015), titulada “proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas Jinotega 2010- 2013”, para optar el título de magister en gerencia empresarial realizada en la universidad autónoma de Nicaragua. La investigación se realizó con el objetivo de analizar el proceso administrativo y gestión empresarial de la Cooperativa de Productos de Alimentos Básicos RL, durante el periodo 2010-2013. A través de las dimensiones planeación, organización, dirección y control. Sustentado en autores como Ponce (2012), Stoner (2012), Mayo (2012), Martínez (2012), entre otros.

Metodológicamente, fue una investigación con un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, no experimental y de campo. La población estuvo constituida por 15 trabajadores, 2 jefes de área y un gerente. La técnica de recolección de la información fue a través de observación, documentos y encuestas a trabajadores y jefes de áreas de la empresa en estudio. La validación se hizo a juicio de diez expertos en investigación y administración de empresas.

De acuerdo con el análisis y discusión de los resultados donde se midieron las variables en estudio, se expresa las principales conclusiones a las que arribaron tales como, se determina que el proceso administrativo y gestión empresarial de la Cooperativa de producto de alimentos básicos RL, se lleva acabo de forma parcial, ya que no hubo un buen funcionamiento de los proceso administrativo y la gestión empresarial, esto se observó de manera limitada por los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan y el poco compromiso de alguno de ellos, además, se realizó un planteamiento de alternativas de soluciones para mejorar el desempeño administrativo en la Cooperativa.

Como aporte se puede decir que fue de gran provecho para la variable procesos administrativos y financieros objeto de análisis en esta investigación su aporte para el mismo estuvo dado por la consulta de sus bases teóricas, la metodología empleada e instrumentos utilizados, puesto que son confiables y servirán de apoyo en la elaboración del cuestionario de este estudio.

Por otra parte, estuvo Chalco (2015), con su tesis titulada “análisis y mejora en los procesos administrativos de la empresa inversiones múltiples Camelot S.R.L”, para optar el título de magister en ingeniería industrial con mención en planeamiento y gestión empresarial, en la universidad de

Ricardo Palma de Lima, Perú. Cuyo objetivo fue diseñar e implementar un sistema integral que permita mejorar la gestión de los procesos de cobranza y la entrega de los servicios en la empresa Inversiones Múltiples Camelot S.R.L, a través de las dimensiones metodología de las 5S y metodología basada en Lean Service que permita reducir los tiempos de entrega de servicios. El constructo teórico se basó en autores como López (2012), Pérez (2010), Restrepo (2012), Villón (2012), entre otros.

El estudio se enmarcó en un enfoque cuantitativo, descriptivo, no experimental y de campo. La población son todos los procesos de cobranza y entrega de servicios contra incendios brindados por la empresa Inversiones Múltiples Camelot S.R.L. Se recolectó los datos por medio de la amplia información proporcionada por el mismo gerente general de la empresa, página web (misión, visión, valores y servicios) y también por medio de los libros y tesis referentes al tema.

Los resultados arrojaron que la metodología de las 5S ayudó a los empleados adquirir disciplina, reducir el movimiento innecesario y mejorar la eficiencia del trabajo; el Lean Service ayudó a crear una estructura organizativa clara para que se lleve a cabo la prestación de servicios con menores costes posibles; y mediante la gestión por procesos se buscó la constante satisfacción de sus clientes.

De tal manera, el aporte de esta investigación para el estudio será a nivel metodológico, así como referencial en los postulados consultados para el abordaje a las dimensiones presentadas y su instrumento será tomado en consideración como guía para la elaboración del cuestionario de esta investigación, dado que presenta un alto nivel de confiabilidad.

Pulgarín y Zuleta (2015) realizaron una investigación titulada “el proceso administrativo en la Universidad de Antioquia y su impacto en la gestión de la actividad investigativa: diagnóstico y propuestas de mejoramiento”, para optar el título de Magíster en Administración (MBA) en la universidad EAFIT de Medellín, Colombia. El objetivo realizar un diagnóstico integral del proceso administrativo en la actividad investigativa de la Universidad de Antioquia, con el fin de plantear propuestas para una mejor gestión, con las dimensiones estructura administrativa, funciones y propósitos actuales de los principales centros, percepción del personal administrativo e investigativo y los problemas u obstáculos a los que se ven enfrentados los investigadores en la ejecución administrativa de los proyectos de investigación. El fundamento teórico lo sustentan los autores Franciskovic (2013), Vizcaya y Orellana (2010), Guerrero (2015), Alonso (2010), entre otros.

La estrategia metodológica de la investigación es la cualitativa, en dos dimensiones: la exploratoria y descriptiva. Sin embargo, en todos los casos se realizará tanto un análisis cualitativo como cuantitativo. Debido a que es un trabajo aplicativo, partirá de un diagnóstico que abarcará lo concerniente a la normativa y política, la adecuación de la infraestructura a los requerimientos de los objetivos, programas y actividades de investigación, las condiciones de desenvolvimiento del personal, las relaciones entre los distintos actores de los procesos, el apoyo y los sistemas administrativos, los procesos organizacionales y los aspectos socio organizacionales. Para ello, el estudio inició en una primera instancia con la revisión y actualización del marco teórico y las fuentes bibliográficas, seguida del estudio documental de los principios, normas, conceptos, procesos y procedimientos que se aplican en la Universidad de Antioquia, los cuales ayudaron como fuente para

determinar la incidencia de los procesos administrativos en la actividad investigativa.

Los resultados evidencian que la gestión administrativa de la actividad investigativa en la UdeA tiene diferentes percepciones de los actores de la misma, los cuales confirman la hipótesis inicial respecto a la complejidad de los procesos que dificultan el objetivo principal de un investigador. Con base en información obtenida de la parte teórica y de los resultados obtenidos en las encuestas, se pudieron obtener algunas recomendaciones cuyo único objetivo es simplificar y facilitar los procesos administrativos a los investigadores, con el fin de obtener mejores resultados de gestión y que se puedan generar sinergias que permitan a la UdeA crecer y ser competitivos en el mercado, como ejemplo de innovación y gestión.

Una vez descrito el antecedente, se pueden identificar similitudes en lo concerniente a la variable proceso administrativo, lo que posibilita la elaboración de las bases teóricas y la operacionalización de la variable, de igual manera la metodología cuantitativa y descriptiva, además que comparten el mismo contexto, una universidad.

En cuanto a la variable sistema integral de gestión para la calidad se tiene la investigación realizada por Ponce (2015), titulada “diseño del sistema integrado de gestión de la calidad, seguridad salud ocupacional y ambiental de acuerdo a las normas ISO 9001:2008 OHSAS 18001:2007, ISO 14000:2004”, para la empresa Siembranueva S. A., para optar el título de Magister de Sistemas de Integrados de Gestión de la Calidad, Ambiente y seguridad, en la universidad politécnica Salesiana de Guayaquil, Ecuador. Cuyo objetivo fue identificar los procesos agrícolas y medios de trabajo que requieren la necesidad del sistema integrado de gestión de calidad, seguridad, salud y medio ambiente. Con las dimensiones riesgo de forma

rutinaria y no rutinaria. Basado en autores como Pérez (2000), Freund, Miller y Miller (2002), Mendenhall, Wackerly y L-Scheaffer (2002), entre otros.

La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, tipo descriptiva, exploratoria. La población estuvo constituida por 446 unidades de observación de las áreas de trabajo que conforman el proceso de Siembranueva. El levantamiento de la información se realizó en campo in situ basado en los diferentes procesos operativos como administrativos al igual que se realizó un comparativo de las tres normas internacionales en estudio.

Los resultados demuestran que la alta administración de Siembra nueva conoce que uno de los puntos de organización de la compañía es mantener un sistema integrado, ya que su inversión crecerá por la cultura que brindará este sistema a la compañía, para ello ha decidido analizar la situación actual de la compañía para crear medidas de control en temas de calidad para minimizar mermas en su producción y crear una cultura entre sus colaboradores en temas de salud y seguridad al igual que cuidados de recursos ambientales.

El aporte de este antecedente a la presente investigación es en cuanto a la completa bibliografía que maneja, además invita a profundizar en la importancia de un completo sistema integrado de gestión de calidad en una institución universitaria, variable que se maneja en el presente estudio.

Barrera, Izaguirre y Llano (2017), con su artículo científico titulado "diseño del sistema de gestión integrado en la empresa Oleohidráulica Cienfuegos". Publicado en la revista Universidad y Sociedad de la universidad de Cien Fuegos Cuba. El objetivo consistió en diseñar el sistema de gestión integrado en la empresa Oleohidráulica Cienfuegos. Soportado en

autores como Barrera García (2012), González Muñoz & Gómez Luna (2016), Santana Pascual (2010), entre otros.

Para el desarrollo de la investigación se diseñó una metodología que facilita el objetivo planteado, integrando las recomendaciones dadas en la NC PAS 99:2008 y los requisitos establecidos en los estándares NC ISO 9001:2015, NC ISO 14001:2015 y NC 18001:2015. Se le incluye además la forma de medir el nivel de integración en una organización (Santana Pascual, 2010). Esta se estructura en tres etapas básicas, siguiendo el Ciclo de Mejora Continua o Ciclo de Deming, en el que se basa las normas que se toman de referencia.

Al realizar el diagnóstico inicial y evaluar el nivel de integración de la organización se han determinado las principales deficiencias en la gestión de la calidad medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo en la empresa Oleohidráulica Cienfuegos; sobresalen las relacionadas con la duplicidad y ausencia de parte de la información documentada para el manejo integrado del sistema de gestión. Este resultado permite definir el estado actual de la organización para afrontar un proceso de integración, así como las debilidades dentro de su gestión, lo que constituye un punto de partida para el mejoramiento de los sistemas.

Este artículo sirvió como referencia del procedimiento de recopilación teórica sobre sistema integral de gestión para la calidad. Al igual de la revisión de sus antecedentes se pudo extraer los constructos referenciales de los objetivos específicos de este estudio, referidos a la variable en estudio.

Carrillo y Chicaiza (2013) realizaron una tesis titulada “proyecto de implementación de un sistema integrado de gestión de calidad en una

empresa de Catering”, para optar el título de magister en administración de empresas con mención en gerencia de la calidad y productividad en la universidad Pontificia Católica del Ecuador. El objetivo fue diseñar una metodología de gestión de calidad ISO 9001, orientada a la mejora continua de la cadena de valor, y la implantación de herramientas y normas de seguridad alimentaria ISO 22000, para minimizar riesgos de contaminación de productos, generando confianza y credibilidad hacia el cliente. El constructo teórico estuvo definido por Donoso (2009), Mancheno (2010), Reilly (2010), Rodríguez (2009), entre otros.

El enfoque del presente proyecto, se basó en los sistemas integrados de gestión, fue de tipo explicativa en la cual se analizó el porqué de los hechos, estableciendo relaciones causa – efecto, para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad Alimentaria, utilizando normas ISO 9001 – 2008 e ISO 22000:2005. El diseño aplicado en la investigación será de carácter experimental, en donde la población o muestra, se delimitará a una empresa de catering ubicada en la ciudad de Guayaquil.

Los resultados afirman el compromiso de la dirección reflejado en el diagnóstico inicial indica una oportunidad de mejora que la empresa ha identificado plenamente. Esto garantiza en el corto plazo, el involucramiento a todo nivel para la implantación del sistema integrado de gestión, mediante capacitaciones a todo el personal y especialmente orientadas a la formación de auditores internos.

El estudio expuesto anteriormente constituye un aporte para la conformación del marco teórico debido a que proporciona información sobre la conceptualización del sistema integrado de gestión de calidad. Asimismo, muestra los procedimientos metodológicos a seguir, pudiendo con ello ser de

utilidad para alcanzar los objetivos planteados que se persiguen en la presente investigación.

También se revisó a Mejía y Duque (2013), en su artículo titulado “Sistema de aseguramiento de la calidad para la educación: una pendiente. Universidad de Caldas”. Cuyo propósito estuvo orientado a evidenciar las fallas en la calidad del sistema de educación superior; a partir del análisis del Decreto Ley 80 de 1980 y la Ley 30 de 1992. Sustentado teóricamente en: Giraldo (2005), Ley 30 (1992), documentos del MEN, CNA, CONACES, COLCIENCIAS, entre otros.

La estrategia metodológica se centró en el método hermenéutico – cualitativo de investigación, de un tipo socio jurídica, reflexivo. Realizado en tres etapas que permitieron la exploración, análisis e interpretación sobre los diversos documentos. Como estudio de caso, se enfoca en el sistema de aseguramiento de la calidad en la educación superior, también se considera de tipo histórico por remitirse al tema de la calidad a partir del año 1980 y documental.

El aporte del estudio estuvo constituido teóricamente, ya que permitió a los investigadores analizar un amplio espectro de la calidad en la educación superior, sus ventajas y desventajas. Así como de una serie de conceptos que provienen de las teorías más modernas sobre la administración de las organizaciones sobre planificación y administración estratégica.

2.2. BASES TEÓRICAS

Las bases teóricas soportan la investigación para Hernández, Fernández y Baptista (2014) expresan que las bases teóricas “se refieren a los basamentos teóricos de contenido, teorías, concepciones, filosofías, adoptadas en una investigación y que sirven de fundamentos a la

investigación”. Las bases teóricas permiten ampliar la descripción e integración de todas aquellas teorías que logran un mejor desarrollo investigativo y las relaciones mutuas que puedan existir, es decir, la unión entre el problema y el marco teórico en donde se logran precisar los elementos y la forma en que son manejados, alcanzando así los resultados.

2.2.1 Proceso administrativo y financiero

El proceso administrativo y financiero, constituye la base de la planeación, organización, dirección y control de una organización. Por ello, de la forma como se lleve a cabo al interior de la misma depende su competitividad y productividad. De esta manera, se deben implementar sistemas organizaciones que coadyuven a dinamizar cada uno de estos procesos en pro de una mejor toma de decisiones a nivel empresarial.

Según Fayol y Bernal (2007), el proceso administrativo y financiero tiene un nuevo énfasis a lograr la eficacia, entendida esta como la capacidad de las personas para lograr las metas de y en las organizaciones, ser eficaz consiste en llevar a cabo las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos. Para Cózar (2010), una de las mejores formas para que el negocio se mantenga solvente y lucrativo es con una administración financiera sólida. Por ello, que, para administrar las finanzas en forma efectiva, se debe desarrollar un presupuesto sólido y realista determinando la cantidad de dinero real que va a necesitar el negocio (costos iniciales) y la cantidad necesaria para mantenerlo abierto (costos de operación).

Por otra parte, Velásquez, Ponce y Coello (2016) señalan que el proceso administrativo y financiero permite el un buen desenvolvimiento de la organización en todas sus áreas y de todos sus recursos para tener una

solvencia y capacidad de crecimiento dentro y fuera de la misma. Siendo necesario para ello implementar procedimientos administrativos y financieros apropiados para que sean separadas las actividades de los departamentos administrativos, financieros y técnicos, de forma tal que su personal pueda cumplir con todos los objetivos empresariales.

Los autores son coincidentes en la importancia del proceso administrativo y financiero al interior de las organizaciones para lograr la eficacia, haciendo uso de los procedimientos apropiados. La opinión de los autores frente a esto, es que la óptima implementación de este proceso permite a las instituciones la adecuada toma de decisiones para mantenerse en un mercado muy competitivo.

2.2.1.1. Planeación administrativa y financiera

El objetivo fundamental de la planeación administrativa y financiera es servir como medio de control y seguimiento a la correcta ejecución de aquellas actividades que, por ser rutinaria se aplica en todas las dependencias de la organización, la misma requiere de la efectividad y participación de los diferentes colaboradores, para lograr su propósito.

Al respecto, Gómez (2012) señala que es el suministro permanente y confiable sobre las actividades que desarrollan en cada división de la organización con respecto a la correcta y el cumplimiento eficaz de la tarea administrativa de los colaboradores de cada área. Así mismo Salas & García (2009) refieren que la planeación administrativa y financiera es un proceso que consiste básicamente en organizar, coordinar las finanzas. Por lo tanto, se puede decir que la planeación administrativa y financiera en una empresa se encarga de realizar estos procesos recién mencionados utilizando todos los recursos que se presenten en una empresa con el fin de alcanzar aquellas metas que fueron planteadas al comienzo de la misma.

En ese orden de ideas, Ortega & López (2009) señalan que la planeación financiera es una técnica que reúne un conjunto de métodos, instrumentos y objetivos con el fin de establecer los pronósticos y las metas económicas y financieras de una empresa, tomando en cuenta los medios que se tienen y los que se requieren para lograrlo.

De acuerdo a lo dicho por los autores, el funcionario responsable de cualquier entidad, debe disponer de fundamentos coherentes para maximizar la utilización de los recursos económicos, materiales y humanos en el cumplimiento de los objetivos. Es decir, la planeación administrativa es para ellos el proceso de diseñar y mantener un ambiente laboral, el cual está formado por grupos de individuos que trabajan precisamente en grupo para poder llegar a cumplir los objetivos planteados.

Para los investigadores de la presente investigación, en el mundo empresarial, cada vez más competitivo, cualquier empresa que quiera sobrevivir y alcanzar sus objetivos tiene que conseguir una diferenciación que le aporte liderazgo en el mercado al que se dirige. En este sentido, las finanzas generan información económica para facilitar, a los usuarios de la misma, el diagnóstico, de la empresa y la toma de decisiones. Por lo que el planeamiento, organización, dirección y control, son actos simultáneamente realizados y por lo tanto se encuentran interrelacionados entre sí.

2.2.1.1.1. Planeación estratégica

Las actuales condiciones del entorno empresarial, han llevado a las organizaciones a cuestionar su forma de actuar frente al futuro incierto. Lo cual crea la necesidad de detectar los cambios y poder anticiparse a ellos; creando las condiciones que más favorezcan a la organización, mejorando así la eficacia y eficiencia de la misma.

Según Chiavenato (2011), la planeación estratégica es una actividad que constantemente han adoptado las empresas que desean identificar y seguir una visión a través del logro de objetivos y metas. Son estas herramientas administrativas que le dan una guía a las organizaciones que desean consolidarse en un mundo globalizado que requiere de marcos estratégicos para su desarrollo. De ahí la importancia de elaborar en conjunto, considerando el contexto en el que está sumergida la organización, el rumbo y la filosofía que deberá seguir la empresa para alcanzar los resultados planteados.

Mientras para Padilla (2012), es el instrumento empleado para adecuar las respuestas de la empresa ante su medio ambiente; identificando las oportunidades ya amenazas que pueden surgir en el futuro y contraponiéndolas con las fortalezas y debilidades de la empresa, con el propósito de tomar mejores decisiones. Por su parte Oliveira (2007) considera que la planificación estratégica es un proceso gerencial que, además de proporcionar una dirección para la empresa, posibilita formular objetivos respecto a la selección de las acciones a seguir, que por lo general son responsabilidad de los niveles más altos de la empresa.

La opinión de los autores sobre la planeación estratégica requiere que las personas encargadas de tomar las decisiones en una empresa tengan claro qué clase de estrategias van a utilizar y cómo las van a adecuar a las distintas alternativas que se van a presentar en la medida en que van creciendo o posicionándose en el mercado.

Para los investigadores las organizaciones necesitan tener un norte, directrices o políticas que la guíen, que faciliten a través del análisis, tanto interno como externo, saber cuáles son los objetivos que se espera obtener en el futuro y es allí cuando surge la planeación estratégica.

2.2.1.1.2. Planeación operativa

La planeación operativa debe ser sencilla, fácil de entender para todos los participantes y permitir que se conozcan las actividades deben realizar y el tiempo de que disponen para completarlas. Por lo cual, cada procedimiento específico, implica la realización de una serie de operaciones dentro de un tiempo determinado de tal forma que se cumpla con lo estipulado.

Según Chiavenato (2006), la planeación operativa consiste en establecer claramente la aplicación del plan estratégico conforme a objetivos específicos. En el caso de los administradores electorales, esta labor puede aplicarse a una parte o a la totalidad del proceso electoral.

Mientras para Serna (2008), la planificación estratégica operativa se inicia con las unidades administrativas (contabilidad, servicios de negocio, ventas, entre otros), en este nivel se definen los objetivos y estrategias a corto plazo. Su responsabilidad principal radica en la ejecución eficiente de los planes de acción a nivel funcional. Este plan, su alcance debe ser detallado y cubrir las actividades programadas en un lapso definido. El seguimiento permitirá hacer los ajustes si son necesarios, durante el periodo de desarrollo del proceso.

Para Sánchez y Garrido (2006), el nivel de la planificación operativa o corto plazo, debe examinar cada uno de los requerimientos funcionales que se originan como consecuencia del proceso de planificación en los niveles superiores (corporativo y de negocio), donde se analiza el medio y se evalúan las posibilidades internas. Las estrategias, los programas y presupuestos desarrollados en este nivel en el periodo de un (1) año donde se permiten llevar a la práctica lo planificado en los niveles anteriores.

De acuerdo a lo expresado por los autores, la planeación operativa consiste en establecer claramente la aplicación del plan estratégico conforme a objetivos específicos, teniendo en cuenta los requerimientos en cada uno de los niveles organizaciones. Frente a esto, los autores argumentan que esta debe ser bien definida para que se convierta en un instrumento de gestión que facilite la coordinación de los recursos de la organización (humanos, financieros y físicos) en pro de alcanzar las metas y objetivos contenidos en los planes estratégico y táctico de la organización.

2.2.1.1.3. Presupuesto

En las organizaciones se deben planear tanto los ingresos como los egresos, es por ello la importancia de los presupuestos para dar cumplimiento a los objetivos propuestos en términos financieros. Lo que lo convierte en un instrumento de planificación y formulación anticipada de los ingresos y gastos de la actividad económica.

Al respecto, Cárdenas y Nápoles (2002) refieren que los presupuestos operativos, deben ser preparados con base en la estructura de la organización, involucrando y responsabilizando a los gerentes de áreas, encargados del cumplimiento de los objetivos planeados; mientras el presupuesto financiero, se elabora en base a la estructura financiera de la organización y el presupuesto de inversión permanente o de capital, se incorpora al presupuesto financiero y de operaciones, justificando las inversiones con un análisis y evaluación de proyectos de inversión.

Por otra parte, Amat, Soldevila y Castelló (2006) expresan que la planificación presupuestaria o de gestión está orientada al corto plazo (plazo inferior a un año) e intenta asegurar que la empresa en su conjunto y en particular cada uno de los diferentes departamentos logre sus objetivos con

eficacia y eficiencia. Esta se concreta en el presupuesto para cada centro de responsabilidad, cuenta de resultados previsual, presupuesto de tesorería y balance provisional.

Para Guzmán y Vera (2015), es un instrumento de gestión administrativa que sirve de vía para alcanzar los objetivos estratégicos, operacionales y tácticos, por medio de una planeación y retroalimentación oportuna. Por lo tanto, debe verse como un enfoque sistémico y formalizado del desempeño de la función administrativa, teniendo en cuenta la visión organizacional no basarse simplemente en datos históricos.

Como puede verse son coincidentes y divergentes las posturas de los autores frente al tema del presupuesto. Para los investigadores el presupuesto es una herramienta administrativa que le permite a la organización tener una visión completa de sus negocios, así como la planeación y control de sus utilidades, retorno de la inversión y el crecimiento de los fondos obtenidos. Teniendo en cuenta en su elaboración las amenazas y oportunidades del entorno tanto interno como externo.

2.2.1.1.4. Flujo de efectivos

El flujo de efectivo, representa la variación de las entradas y salidas de dinero de una organización en un periodo determinado. Por lo tanto, es uno de los estados financieros más complejos, lo cual lo convierte en una herramienta elemental para la organización; porque en él se muestra el efectivo generado y utilizado en las actividades de operación, inversión y financiación.

Para Sanchis y Melean (2009), el objetivo básico financiero de toda empresa es “la capacidad que tiene para generar dinero hoy y en el futuro”, lo que muestra que el efectivo es una variable crucial para la permanencia y

el crecimiento de las empresas. Señala el autor que el efectivo es la variable principal en las organizaciones para futuras inversiones que apunten a su crecimiento, y para contribuir al crecimiento de los sectores y de la economía. Mientras Sloan (1996) refiere que, para predecir los flujos de efectivo de las empresas, se debe basar en la evolución que ha tenido el precio de las acciones en el mercado bursátil, en la medida que el incremento de sus precios tiene un efecto positivo en los flujos de efectivo de las empresas.

Por otra parte, Gitman (2012) señala que el flujo de efectivo es parte vital para la empresa; ya que es la planeación y la toma de decisiones estratégicas orientadas a la creación del valor del accionista. Permitiendo analizar los flujos tanto el que genera la empresa con sus operaciones como el que está disponible para los inversionistas. Y pueden ser: operativos, de inversión, financiamiento y libre de efectivo.

De lo expuesto por los autores, se deduce que están de acuerdo en la importancia del flujo de efectivo para evaluar las operaciones de la empresa en términos de efectivo, inversión y financiamiento. Frente al tema los investigadores es una herramienta para medir la liquidez de la empresa y su capacidad para generar efectivo.

2.2.1.1.5. Recaudo de efectivo

Es un procedimiento por medio del cual la empresa asume el cobro de las cuentas pendientes que le son adeudas. Generalmente, este procedimiento es asumido sin intervención judicial. El desarrollo de esta gestión debe garantizar el derecho del deudor conforme a las normas vigentes y disposiciones contractuales contraídas al momento de la compra.

Según Meigs (2002), la organización debe indicar claramente las personas o departamentos responsables de funciones tales como, venta,

recibo de mercancía, pagos de facturas y mantenimiento de registros contables. Mientras para Fernández y otros (2005), las funciones de mantenimiento y seguimiento de las cuentas a cobrar, el manejo y control de cobros y la contabilización de los mismos estarán adecuadamente segregados con el objetivo de evitar deficiencias e irregularidades en el control, como personas responsables de los registros auxiliares de clientes no estarán autorizada ni tendrá acceso al manejo de efectivo ni a la custodia o control de recibos.

Las posiciones de los autores son coincidentes al formular que debe haber un seguimiento de las cuentas por cobrar, el manejo y control de cobros y la contabilización de los mismos. Para los autores abarca actividades que son desarrolladas con el fin de que los deudores paguen los saldos pendientes. La interacción con el cliente debe ser realizada en un lenguaje cordial, claro y sencillo que permita conocer las diferentes alternativas de pago que se le puedan brindar, así como también las diferentes consecuencias que puede acarrear el incumplimiento de la obligación; respetando siempre los términos y plazos pactados.

2.2.1.1.6. Plan de compra

El plan de compras es un instrumento que sirve a la empresa para precisar las necesidades de bienes, servicios y obras que se requiere en un período de tiempo determinado. Mediante este proceso se determina: qué necesita la organización, cuánto necesita, cuándo lo necesita y los recursos con los que cuenta para adquirirlo.

Frente a esto, Anzola (2010) señala que “la importancia del aspecto financiero para el plan de compra a estas empresas, corresponde a que está directamente relacionado al capital disponible con el que cuenta por lo

menos para su operación normal y con el cual la empresa comenzara a desarrollarse”. Más específicamente, el modelo de gestión financiera debe concentrarse en prever, planear, organizar, integrar, dirigir y controlar los recursos monetarios de la empresa. Se divide en tres áreas: decisiones de inversión, decisiones de financiamiento y decisiones de políticas de dividendos (Cadena, 2011).

Por otra parte, de acuerdo a Sainz (2013) implica la determinación de las especificaciones y las cantidades necesarias, así como la búsqueda de los proveedores potenciales y el análisis de las ofertas y condiciones que benefician a la empresa. La opinión de los autores es divergente en cuanto al objetivo que debe prevalecer mientras para unos cobra importancia la planificación de acuerdo a los recursos de la empresa para otros prevalece la responsabilidad de los tomadores de decisiones.

En opinión de los investigadores, este debe ser un instrumento de gestión de cada organización, ya que permite planificar anualmente los procesos de compras a efectuar por el área de Compras; por lo cual este se debe elaborar y evaluar periódicamente. De tal manera, que se puedan priorizar las necesidades reales, optimizar la demanda interna y mejorar la gestión de proveedores.

2.2.1.2. Organización administrativa y financiera

La organización administrativa y financiera, puede entenderse como el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades con el fin de poder realizar y simplificar las funciones de una organización. sobre ella recae la

responsabilidad de crear un ambiente organizado, en el que se da soporte a todos los procesos de la institución.

Según Bernal (2007), las organizaciones son diferentes y diversificadas entre sí, no existen dos organizaciones iguales; cada una tiene sus propias características, objetivos propios, situación financiera particular, identidad cultural propia, tecnológica y recursos específicos, potencial y capacidades humanas específicos, ideología y política institucional únicas, clientes y proveedores específicos, etcétera.

Por su parte Fayol, señala que el proceso administrativo tiene su origen en la teoría de la administración general se consolida con el enfoque neoclásico comprende el conocimiento, las herramientas y las técnicas del quehacer administrativo y hace referencia a los procesos de planeación, organización, dirección y control. Para Koontz & O'donnell (1987) organizar es un proceso mediante el cual el administrador transforma un caos en orden, evita conflictos entre las personas sobre asuntos de trabajo o de responsabilidad y establece un ambiente adecuado para el trabajo de equipo.

Dentro del ambiente de lo público, es el conjunto ordenado de normas, criterios y metodologías, que, a partir del marco jurídico administrativo del sector público, del plan estratégico institucional y del programa de operaciones anual, regulan el proceso de estructuración organizacional de las entidades públicas, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales (Ministerio de hacienda nacional, 2015).

2.2.1.2.1. Diseño organizacional

El diseño organizacional es el proceso de elegir una estructura de tareas, responsabilidades y relaciones de autoridad dentro de las organizaciones. Es

decir, debe indicar la forma de dividir, organizar y coordinar las actividades de la organización. Esta estructura debe ser funcional de acuerdo a las necesidades de la empresa.

De acuerdo a los autores Robbins y Coulter (2008), independientemente del diseño organizacional que se elija para una compañía, este debe ayudar a las personas a realizar su trabajo de la mejor forma posible, con la mayor eficiencia y eficacia y se debe considerar que la estructura es un medio y no un fin. En ese orden de ideas, Bernal (2007) señala que es establecer una estructura administrativa donde se definen las relaciones de autoridad y responsabilidad de las personas en el desarrollo de sus actividades y se asignan los recursos (financieros, físicos, humanos) para tal efecto.

De acuerdo a Daft (2010), el diseño organizacional describe a la organización de manera muy similar a como los rasgos de personalidad y físicos describen a las personas. Cuentan con dos dimensiones: las dimensiones estructurales encargadas de proporcionar etiquetas para describir las características internas de una organización y las dimensiones contextuales que caracterizan a toda la organización, incluidos su tamaño, tecnología, entorno y metas. Las cuales interactúan entre sí y se pueden ajustar para lograr los propósitos de la organización.

2.2.1.2.2. Diseño de cargos o tareas

El diseño de cargos y tareas, puede considerarse como el proceso de organización del trabajo a través de las tareas necesarias para desempeñar un cargo específico. Incluyendo el contenido del cargo y las recompensas de cada cargo para atender las necesidades de los empleados y de la

organización, así como los métodos y responsabilidades asignados a cada tarea.

Según lo manifestado por el autor Griffiny (2005), todas las organizaciones necesitan definir explícitamente las relaciones de reporte entre los niveles jerárquicos, de forma tal que las personas que allí laboran sepan quienes tiene la responsabilidad de las diversas decisiones y operaciones. Seguidamente, los autores Robbins y Coulter (2005) consideran que el diseño de cargos y tareas significa que una persona debe tener solo un superior ante el cual reporta y del cual recibe órdenes y supervisión en forma directa.

Es decir, los autores consideran que ninguna persona debe reportar a dos jefes o más, ya que la multiplicidad de órdenes provoca conflictos de prioridades, de asignación de recursos y de definición de tareas. De esta manera, no hay duplicidad de funciones si los cargos tienen un responsable al frente, logrando así una mayor eficiencia organizacional.

2.2.1.2.3. Gestión de cobro

La gestión de cobranza está implícita a una serie de actividades. Por lo tanto, es una actividad que tiene por objetivo la reactivación de la relación con el cliente, procurando que mantenga sus créditos al día y pueda aprovechar las ventajas que le ofrezca la empresa. Para lo cual, se debe contar con políticas de cobro claras que expliquen los procedimientos a seguir para cobrar las cuentas una vez vencidas.

En este sentido Pumpin García (2001) explica que los procedimientos permiten establecer la secuencia para efectuar las actividades rutinarias y específicas de acuerdo a la situación de cada empresa, de su estructura

organizacional, disponibilidad de equipo y materiales, entre otros factores. Autores como Munch, Galindo y García (2001) determinan que los procedimientos de cobranza a la hora de definir como se realizan efectivamente, presentan estrategias similares enmarcadas según su criterio, en la flexibilidad o exigencias de la administración de la empresa y el ambiente en el que se desenvuelven.

Por esto es de trascendente importancia para el bienestar financiero de las empresas definir una política de crédito y cobranza eficientes, que permitan seleccionar a los buenos clientes, que son aquellos que adquieren grandes compromisos de bienes y los pagan conforme a lo convenido, así como definir un proceso eficiente de cobranza, que permita convertir las cuentas por cobrar en dinero en efectivo para la firma. (Izar e Ynzunza, 2017).

2.2.1.2.4. Gestión de pagos

La primera fuente de financiación de la empresa corresponde a los cobros por la facturación que realiza. Esta gestión se constituye en el principal motor de la gestión de la tesorería, por lo tanto, la gestión de pagos, se entiende como el un conjunto de actividades ordenadas y relacionadas cuya ejecución permita el pago oportuno a los acreedores bajo una adecuada gestión del flujo de caja de la empresa.

Para Merino (2004) y para Selva y Espinosa (2009), la nueva dirección financiera de la empresa conlleva, necesariamente, la optimización y la mayor fluidez de las transacciones a corto plazo, es decir, las que tienen que ver con sus proveedores, clientes y entidades financieras. Dicho de otro modo, se debe avanzar en la mejora de la gestión general del capital de trabajo.

Para Fernández (2001), Núñez (2005), Peláez (2005) y Pérez (2007) las nuevas tecnologías también deben aplicarse con mayor rigor, ética y eficiencia en la dirección financiera de las empresas, para hacer posible una administración más rápida y permitir también la gestión de la información y la de los propios procesos financieros, en tiempo real.

Para los investigadores, la gestión de pago constituye uno de los elementos más sensibles en las instituciones educativas de orden público, donde los recursos son escasos e insuficientes para el normal funcionamiento de las actividades académicas y administrativas. Por lo cual, la gestión de este se convierte en una prioridad para la institución.

2.2.1.3. Riesgo administrativo financiero

El riesgo generalmente se asocia a la posibilidad de que se sufra un daño de carácter económico, ocasionado por la incertidumbre en el comportamiento de variables económicas a futuro. Por lo tanto, este no solo se debe limitar a ser determinado, sino que debe ser medido, evaluado, cuantificado y controlado por la dirección empresarial. Teniendo en cuenta para ello, los factores que afecten el entorno en el cual opera el ente económico. Mientras que financieramente, este se relaciona con las pérdidas potenciales que se pueden sufrir en un portafolio de inversión, debido a la volatilidad de los flujos financieros no esperados.

Frente al riesgo Bautista (2012) refiere que es la probabilidad de que los resultados de un proceso incierto, no colme las expectativas, es decir la pérdida económica es parte integral de cualquier actividad que se emprenda. Allí, los instrumentos financieros permiten su disminución. En el mismo orden de ideas, señala Jorion (2001), que el riesgo financiero se puede entender como el riesgo de no estar en condiciones de cubrir los costos financieros de

una empresa. Hace referencia a la incertidumbre producida en el rendimiento de una inversión, debida a los cambios producidos en el sector en el que se opera a la imposibilidad de devolución del capital por una de las partes y a la inestabilidad de los mercados financieros

La posición de los investigadores, es que en todo proceso de toma de decisiones es necesario considerar sistemáticamente los elementos fundamentales de riesgo e implementar mecanismos e instrumentos que permitan su disminución. Teniendo en cuenta que siempre hay la probabilidad de que un evento adverso de determinados mercados financieros conduzca a consecuencias negativas, pudiendo afectar significativamente a las empresas que, en mayor o menor medida, están expuestas a diversos tipos de riesgos

2.2.1.3.1. Manual de funciones y procedimientos

El manual de funciones y procedimientos es considerado una herramienta técnica y procedimental necesaria en toda organización para la administración del talento humano. Este determina las funciones específicas, responsabilidad y autoridad de los cargos dentro de la estructura orgánica de cada dependencia, proporcionando información a los funcionarios y servidores sobre sus funciones específicas, su dependencia jerárquica y coordinación para el cumplimiento de sus funciones.

Según (Vásquez, 2001), este facilita el proceso de inducción del personal y permite el perfeccionamiento y orientación de las funciones y responsabilidades del cargo al que han sido asignados, así como aplicar programas de capacitación. Por otra parte, Brambila (2012) refiere que en toda organización es necesario conocer las relaciones que existen entre los

elementos que la conforman, así mismo como las posiciones y funciones que realiza cada uno de estos.

En este orden de ideas, de acuerdo a los autores los manuales de funciones y procedimientos ayudan a entender la estructura interna en general de la organización; la estructura es uno de los factores claves para alentar al recurso humano a la competitividad y productividad dando como resultado que la organización logre con éxito sus objetivos.

2.2.1.3.2. Manuales financieros

Los manuales financieros consisten en asentar por escrito las responsabilidades financieras en todos los niveles de una organización, indica instrucciones específicas a quienes en la institución están involucrados con el manejo de dinero, protección de bienes y suministro de información financiera.

Al respecto, Robines y Coulter (2005) indican que son los resultados deseados para los individuos, grupos y organizaciones enteras. Estas deben ser objetivas y usar los términos indistintamente. Marcan la dirección de todas las decisiones administrativas y forman los criterios de cómo se miden los logros reales en el trabajo. Por eso se dice que son los cimientos de la planeación. Además, de saber cuál es el resultado buscado antes de trazar los planes para conseguirlo.

Por otra parte, Illecas y Pillajo (2013) refieren que es un documento que sirve de guía; pues proporciona información acerca de la ejecución de operaciones contables para la realización de una actividad específica. De igual forma permite conocer los procedimientos contables financieros orientados a desarrollar eficientemente las actividades de la organización Medina (2012).

Desde esta perspectiva, los investigadores asumen la importancia de este tipo de manual para la gestión de las actividades financieras; pues se convierte en una herramienta que permite orientar a los trabajadores sobre las actividades a realizar, logrando con ello una mayor eficiencia empresarial.

2.2.2 Sistema integrado de gestión de calidad

Un sistema integrado de gestión de la calidad proporciona el marco de referencia para el mejoramiento continuo de una organización, con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente y demás partes interesadas, proporcionando confianza, tanto a la organización como a sus clientes, de su capacidad para brindar productos y servicios que satisfagan los requisitos de forma coherente y eficiente.

El sistema de gestión de la calidad de acuerdo a la ISO 9000 (2005), puede definirse como el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. En ese mismo orden de ideas, González (2008), lo define como el conjunto de la estructura organizativa, la planificación de las actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para desarrollar, implantar, llevar a efecto, revisar y mantener al día la política de la empresa.

Por su parte, Antúnez (2014) señala que es un sistema único que se rige por los requisitos de varias normativas, posibilitando de esta forma una mayor planificación, organización y coherencia de las actividades y procesos que se desarrollan en una organización, generando sinergias y logrando una toma de decisiones basadas en una visión integral, en función de lograr una mayor satisfacción de los clientes y demás partes interesadas y una posición más competitiva en el mercado.

Para los investigadores los sistemas integrados de gestión de calidad, permite unificar los sistemas de gestión, con el fin de reducir costos y maximizar resultados, ya que los elementos al estar mutuamente relacionados interactúan para alcanzar los objetivos organizacionales en pro de la satisfacción de los diferentes usuarios y afectados.

2.2.2.1. Estructura del sistema integrado de gestión de calidad

Cuando se refiere a la estructura del Sigug, es la forma de hacer las cosas en la que, fundamentalmente, predomina la preocupación por satisfacer al usuario, y por mejorar día a día, procesos y resultados. De tal manera, que se puedan integrar las funciones y actividades de las diferentes áreas de la organización para contar con información confiable para la toma de decisiones.

De acuerdo a lo planteado por Acuña, Romero y López (2016), el Sigug es el conjunto de elementos de gestión de la academia, interrelacionados, que constituyen una herramienta operacional del modelo de gestión sistémico, sistemático, transparente, con un enfoque basado en procesos y en la satisfacción social de los usuarios del servicio de educación superior, que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de la calidad de la formación ofertada e impartida por la institución; dicho sistema está fundamentado en la norma técnica de calidad en la gestión pública NTCGP 1000, el modelo estándar de control interno MECI 1000, y el sistema de desarrollo administrativo "SISTEDA".

Desde la perspectiva de Sánchez (2006), la gestión de calidad total se define como una de las teorías y herramientas organizacionales más consistentes de las existentes en la actualidad, teniendo en cuenta que ha logrado combinar la gestión estratégica, el enfoque de sistemas, el enfoque

de procesos y la gestión de una cultura en función de hacer o satisfacer lo requerido por el cliente, logrando de manera coherente y comprometida los resultados deseados por las partes comprometidas e interesadas.

Para los investigadores, en la estructura del sistema confluyen un conjunto de elementos de análisis, ordenado en proceso de flujo continuo de información, convirtiéndose en un poderoso factor de retroalimentación para mejorar la toma de decisiones. Con efectos positivos sobre la calidad de los resultados obtenidos.

2.2.2.1.1. Normas requisitos del sistema

El Sistema Integrado de Gestión, constituye una importante herramienta de gestión y control, que permitirá el cumplimiento de los objetivos misionales y operacionales fijados por la Institución en desarrollo de su función y gestión institucional, por lo tanto, las normas y requisitos del sistema coadyuvan a mejorar los procesos organizacionales.

Según el manual SIGUG (2015), el sistema integrado de gestión para la calidad de la Universidad de La Guajira. Se adopta y reglamenta el Sistema basado en la Norma Internacional ISO 9001 versión 2008, en cumplimiento del mandato constitucional, de acuerdo a la Ley 872 de 2003, reglamentada mediante Decreto 4110 del 9 de diciembre de 2004, a partir del cual se desarrolla la Norma Técnica de Calidad en la gestión Pública, NTCGP 1000:2009.

Así mismo, el Decreto 1599 del 20 de Mayo del 2005, emanado de la Presidencia de la República, por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno, MECI 1000:2005, por el estado colombiano y demás sistemas establecidos para la gestión institucional, permite controlar y gestionar los objetivos misionales y operacionales, así como a la cualificación

del ejercicio de la planeación, seguimiento y control con el fin de garantizar la eficacia, y transparencia en el cumplimiento de sus fines sociales.

De esta manera, de acuerdo a la opinión de los investigadores permite a la comunidad universitaria y a los entes de control, verificar el cumplimiento de los requisitos requeridos por las normas que lo soportan y desarrollar los Planes de Mejoramiento que sean necesarios para lograr una gestión eficiente.

2.2.2.1.2. Implementación

El proceso de implementación de un sistema de gestión de calidad, es clave para que una organización sea competitiva. Para cualquier empresa, la única forma de mantenerse de manera competitiva, es ofrecer un compromiso serio con la calidad. De hecho, cualquier organización, sin importar su tamaño o sector industrial, puede hacerse de un futuro efectivo en el mercado, utilizando un sistema administrativo de calidad bien planeado y documentado.

Por su parte, Ferguson, García y Bornay (2002) refieren que existen numerosos modelos para implementar los sistemas integrados de gestión; sobre todo los de corte empresarial. De lo que se trata es de integrar los principios que rigen la calidad y la mejora continua en un concepto más amplio, con el propósito de minimizar el riesgo laboral y los efectos sobre el medio ambiente; teniendo en cuenta para ello dos dimensiones: el nivel de integración y el modo de integración.

Desde esta perspectiva, los investigadores consideran que la implementación de este tipo de sistemas, garantiza la imagen y posicionamiento de la institución dada la calidad de la información generada

en cada de sus procesos al impactar la satisfacción del cliente, la mejora continua y la consideración sistémica de la organización.

2.2.2.1.3. Responsabilidad de la dirección

La participación de la alta dirección es uno de los factores más importantes en el desarrollo del sistema de calidad. Esto es muy relevante, ya que en muchos casos no es fácil lograr el involucramiento real de los directivos y en ocasiones su compromiso es forzado por la necesidad de lograr la certificación.

De acuerdo con la ISO 9001 (2008), la adopción de un sistema de calidad es una decisión estratégica de la organización; ya que tanto su diseño como implementación están influenciados con el entorno de la organización, objetivos particulares, procesos empleados, necesidades cambiantes, su tamaño y estructura y los productos que proporciona. Por lo tanto, la decisión va más allá de un procedimiento de la organización, se necesita generar conciencia sobre lo que significa su implementación; siendo los que dirigen la organización sobre quien recae la responsabilidad. Dicho compromiso comprende desde la adopción hasta la realización periódica de revisiones, pasando por la planificación y el establecimiento y control de políticas y objetivos.

Por otra parte, la ISO 9001 (2015) señala que la alta dirección está obligada a demostrar su liderazgo y compromiso con el sistema de gestión. Por lo tanto, la dirección no solo debe asegurarse de proveer los recursos para que el sistema funcione, sino que debe demostrar su implicación en las actividades del sistema en toda su amplitud, a través de los siguientes mecanismos: compromiso y liderazgo con el sistema, con el cliente,

establecimiento, revisión y mantenimiento de una política, asignación de responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes.

Es esencial mostrar un compromiso explícito con la mejora continua y el establecimiento de un mecanismo de comunicación interna que permita que el personal de la organización este consciente de la importancia del sistema y de cómo participa en el logro de los objetivos. Asimismo, la dirección es responsable de dar a conocer en la organización la importancia de cumplir con los requisitos del cliente, así como los legales y reglamentarios.

En opinión de los investigadores, la responsabilidad de la dirección es mostrar liderazgo, compromiso y participación activa de la alta directiva para desarrollar y mantener un sistema eficaz y eficiente en beneficio de todas las partes interesadas. Lo cual requiere del establecimiento de políticas y objetivos estratégicos coherentes con los propósitos de la organización, una visión compartida que comunique la orientación de la organización.

2.2.2.1.4. Herramienta de calidad

El seguimiento y la medición se han convertido más que una herramienta de gestión. Hoy es una cultura institucional. Es común escuchar que todo proceso, proyecto, iniciativa, plan de trabajo que han sido puesto en marcha, requiere de seguimiento e indicadores que determinen el grado de avance y cumplimiento de objetivos y acciones que cause el logro de los mismo cuando existen diferencia o desviaciones.

Incluso ahora en las pequeñas y medianas empresas, han conseguido lo que poco creían que lograrían, la incorporación de estas herramientas de gestión a sus actividades productivas y administrativas gracias al aporte de normas como NTC 9001, cada vez más son las entidades del sector público que utilizan el seguimiento, la medición, el análisis y la mejora como parte de

la gestión pública en procura de prestar un mejor servicio tendiente a la satisfacción de los usuarios.

De acuerdo a la ISO 9001(2015), una de las principales ventajas de un sistema de gestión de calidad es el enfoque de la mejora continua dentro de la organización; siendo este uno de los principios de gestión de calidad que constituye la base de cualquier sistema. Lo cual requiere de herramientas de control de calidad que garanticen la eficiencia del sistema. Al respecto, la Sociedad Americana de Calidad (ASQ), reconoce siete herramientas de control de calidad: tablas de datos, análisis de Pareto, diagramas de dispersión, análisis de tendencias, histogramas, gráficos de control y diagrama de espina de pescado. Adicionalmente, sugiere los diagramas de flujos de procesos y mapas, proceso centro de las mejoras y el software ISO 9001.

Por otra parte, Cruz, López y Ruiz (2017) citando a Zapata (2013) señalan que las herramientas de la ingeniería de la calidad que se pueden aplicar a un sistema de gestión de calidad pueden ser: diseños concurrentes, análisis del valor, control estadístico y análisis de modo de efecto de falla. Para producir productos satisfactorios para los clientes y reducir las pérdidas, de esta manera las decisiones que se tomen sobre el sistema de gestión y sus procesos serán tan buenos como las mediciones que se realicen.

Frente a esto, los investigadores rotulan la importancia de estas herramientas de control para facilitar y garantizar el control del sistema y por ende la obtención de óptimos beneficios tanto para la institución como para los diferentes usuarios del sistema al impactar en el mejoramiento continuo de la organización y garantizar la sostenibilidad del sistema.

2.2.2.1.5. Prestación de los servicios-clientes

Según la prestación del servicio de que se trate cada persona en la organización debe saber qué hacer, cómo hacerlo, cuando hacerlo y tener con qué hacerlo, las instrucciones para realizar su labor, los procedimientos asociados, el plan de calidad, las ordenes de trabajo, o cualquier medio que le indique la manera adecuada de proceder en la etapa del proceso con la que se encuentra relacionado.

En relación a la prestación de los servicios al cliente, la ISO 9001 (2008) formula que la adopción del modelo implica la planificación de todos los procesos y sub-procesos que certifiquen y confirmen la prestación de un servicio mediante el cual se satisfagan las expectativas y necesidades del cliente. De esta manera, la exigencia competitiva de los mercados hace del servicio un elemento diferenciador que permite la generación de valor a las organizaciones que buscan la satisfacción del cliente y su fidelidad, por lo cual no basta con ofrecer productos de calidad, sino que el servicio se convierte en la ventaja competitiva por excelencia (Uribe, 2013).

Para los investigadores, la organización debe asegurar que los requisitos del cliente sean determinados y cumplidos para alcanzar su satisfacción. Una adecuada comunicación con los clientes favorece que ellos cuenten con información del producto y que se establezcan mecanismos para dar respuesta a sus preguntas y dudas. Asimismo, es conveniente desarrollar un proceso que permita captar y analizar la retroalimentación del cliente, inclusive sus quejas, con el propósito de que éstas atiendan y sirvan a la organización para mejorar.

2.2.1.3.1. Medición, análisis y mejora

La mejora continua es el instrumento que permite a la Institución evolucionar hacia más altos niveles de calidad y desarrollar una cultura dentro de la organización. Los principales mecanismos para lograrlo son las acciones correctivas, las acciones preventivas y los proyectos de mejora asociados.

La ISO 9001 (2015) señala que para lograr la mejora continua es necesario definir, planificar e implementar actividades de medición, seguimiento y análisis para verificar que esta mejora se lleve a cabo correctamente. Para ello es necesario cumplir con los siguientes procedimientos: demostrar la conformidad con los requisitos del producto, asegurarse de la conformidad del sistema de gestión a través de auditorías, acciones correctivas y/o correctivas e indicadores de calidad, mejorar la eficacia del sistema involucrando a todo el personal de la empresa. En donde los procesos identificados como medición, análisis y mejora son: seguimiento y medición del producto, del desempeño ambiental, del desempeño en seguridad y salud en el trabajo, entre otros.

Por otra parte, la Norma técnica NTCGP 1000 (2009) establece que la medición y el seguimiento permiten obtener información para la toma de decisiones y de acciones, así como para la mejora del desempeño institucional. De esta manera, un sistema de gestión de calidad funciona efectivamente cuando su implementación, desarrollo y estado se monitorean y miden sistemáticamente. (Cárdenas, 2016).

En opinión de los investigadores, dentro del sistema de gestión de calidad, el elemento de medición, análisis y mejora permite a la Universidad de La Guajira, establecer los mecanismos necesarios para obtener información sobre la satisfacción del cliente, establecer auditorías internas

para verificar el cumplimiento de las disposiciones acordadas relativas a la calidad que existen dentro de la organización, darle seguimiento a los procesos y al producto de cada una de sus etapas y establecer las medidas necesarias para el servicio de la información. Por ello, es necesario disponer de instrumentos de medición y análisis del sistema, teniendo en cuenta que como institución pública se deben optimizar recurso y ofrecer una adecuada calidad de sus servicios para satisfacer las expectativas de los usuarios.

2.2.2.2. Funcionamiento del Sigug

En la universidad de la Guajira, la adopción de un sistema de gestión de la calidad representa una oportunidad para enfrentar los desafíos que exigen las nuevas economías para lograr la satisfacción del cliente y está fundamentada en la plataforma ética de la institución y en los principios operacionales que se adoptan de las diferentes normas que lo regulan e integran así:

Enfoque hacia el usuario: la razón de ser de la Universidad es prestar un servicio de educación superior de calidad dirigido a satisfacer a sus usuarios; por lo tanto, la Universidad tendrá en cuenta cuales son las necesidades actuales y potenciales de sus usuarios, para cumplir con sus requisitos y se esforzará por exceder sus expectativas.

Liderazgo: el Rector, los Vicerrectores, Asesores, Directores y Decanos conducirán a la entidad a generar y mantener un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.

Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas: es compromiso de todos los servidores

públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles de la universidad el logro de los objetivos misionales expresados a través de la docencia, la investigación y extensión de la Universidad de La Guajira.

Enfoque basado en procesos: la Universidad de La Guajira tiene definido un esquema de procesos, el cual funciona articuladamente con el propósito de generar valor, teniendo en cuenta que el resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Enfoque del sistema para la gestión: el hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, de la Universidad de La Guajira en el logro de sus objetivos y la ejecución del plan de desarrollo.

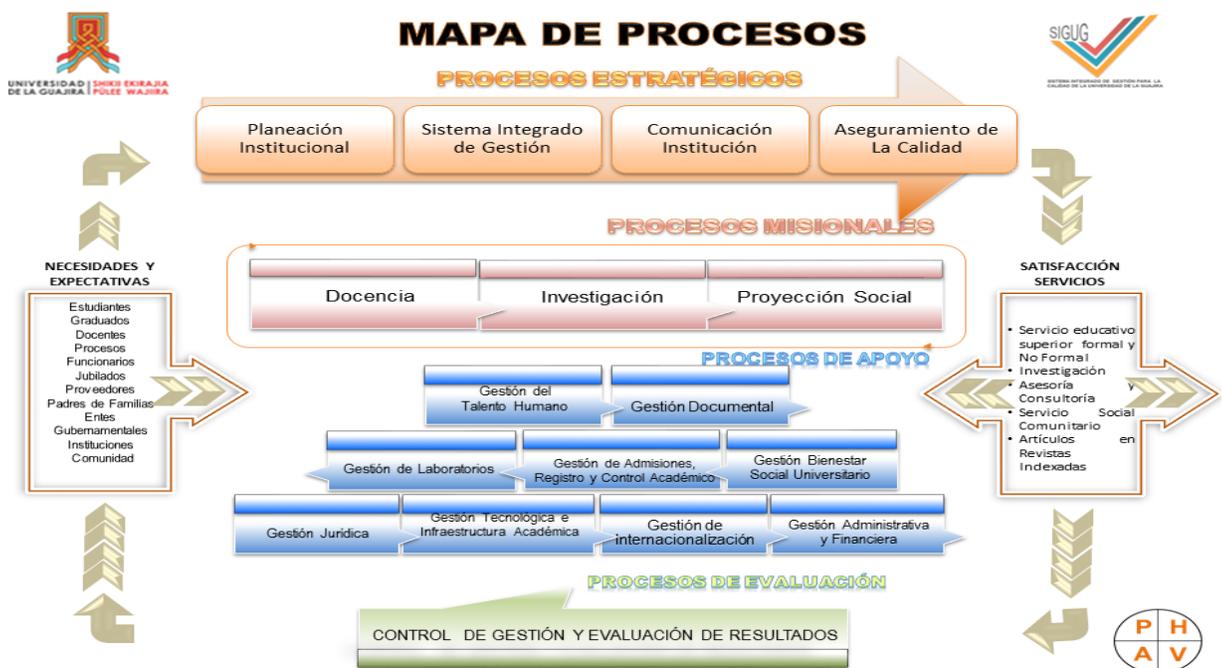
Mejora continua: la Universidad de La Guajira es consciente, que siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar sus productos o prestar sus servicios; por ello, la mejora continua del desempeño además de ser un principio para la Universidad es un objetivo prioritario y permanente para aumentar su eficacia.

Enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones: las decisiones tomadas en la Universidad de La Guajira en todos sus niveles se basarán en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición como: Implementación y responsabilidad de la dirección, Herramienta de calidad, Prestación de los servicios- clientes y Medición análisis de mejora.

2.2.2.2.1. Mapa de proceso

El mapa de procesos permite a una organización identificar los procesos y conocer la estructura de los mismos, reflejando las interacciones entre los mismos, si bien el mapa no permite saber cómo son “por dentro” y cómo permiten la transformación de entradas en salidas. La descripción de un proceso tiene como finalidad determinar los criterios y métodos para asegurar que las actividades que comprende dicho proceso se llevan a cabo de manera eficaz, al igual que el control del mismo.

De acuerdo a la ISO 9001 (2015), este permite cumplir con los requisitos exigidos por la norma, teniendo en cuenta que su estructura debe ser coherente con la información documentada del sistema, teniendo en cuenta como mínimo los procesos estratégicos, operativos y de soporte. Para el caso de la universidad de la Guajira, estos se muestran a continuación.



Fuentes: <http://www.uniguajira.edu.co/presentacion-cadlidad>

De esta manera, la Universidad de La Guajira ha determinado sus procesos y la interacción de los mismos con el fin de operacionalizar y controlar la gestión institucional para la prestación eficaz de los servicios de educación superior expresados en las funciones sustantivas de la docencia, la investigación y la proyección social. El mapa de procesos de la Universidad de La Guajira tiene categorizados sus procesos Para lo cual se adoptó la clasificación típica definida en la norma NTCGP 1000:2009, así:

Procesos estratégicos: son todos aquellos procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento MANUAL DE LA CALIDAD SI-M-01 Página 23 de 33 REV.6 / AGO / 16 de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección. Los procesos estratégicos del SIGUG son: Planeación Institucional, Sistema Integrado de Gestión, Comunicación Institucional y Aseguramiento de la Calidad.

Procesos misionales: contiene todos los procesos que proporcionan resultados previstos por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser. Los procesos Misionales del SIGUG están conformados por: Docencia, Investigación y Proyección Social.

Procesos de apoyo: incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora. Los procesos de apoyo que integran el SIGUG son: Gestión del Talento Humano, Gestión de Bienestar Social Universitario, Gestión Tecnológica e Infraestructura Académica, Gestión Administrativa y Financiera, Gestión Documental, Gestión de Admisiones, Registro y Control Académico, Gestión Jurídica, Gestión de Internacionalización y Gestión de Laboratorios.

Procesos de evaluación: están constituidos por todos aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia institucional. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y misionales. El proceso de evaluación del SIGUG se denomina: Control de Gestión y Evaluación de Resultados.

2.2.2.2.2. Componentes del proceso

Un sistema de gestión de calidad debe tener en cuenta componentes como la estructura organizativa, los procesos, la documentación y los recursos, a través de los cuales la organización pueda gestionar de forma planificada la calidad de la misma. Al respecto, Contreras (2010) manifiesta que en las organizaciones gubernamentales la calidad se ha reflejado en los llamados sistemas de gestión de calidad. Para Koehler y Pankowski (1996), la gestión de calidad es un conjunto de creencias y principios diseñados para mejorar continuamente los procesos organizacionales, con la finalidad de sobrepasar las expectativas de los usuarios de los servicios. Tales sistemas se sustentan en un principio de estandarización cristalizado en la obtención de certificaciones ISO 9000, mismas que se abordarán enseguida. Según el manual del sistema de gestión de la calidad (2015), en las componendas de cada proceso de la Universidad se ha incluido lo siguiente característica:

- Nombre del proceso (denominación asignada al conjunto de actividades interrelacionadas para transformar entradas en resultados).
- Tipo de proceso (según la clasificación adoptada por la Universidad son: estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación).

- Responsable del proceso (es quien responde por todo el proceso, usualmente el líder).
- Objetivo del proceso (definir el fin general del proceso y los específicos a corto plazo).
- Alcance del proceso (límites del proceso).
- Proveedor (puede ser interno o externo).
- Canal y medio de comunicación.
- Insumo/entrada (Recursos, insumos e información requerida para los procesos).
- Actividades clasificadas según el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).
- Responsable de actividades (a quién se le exige explicación por los resultados de una actividad específica).
- Producto o salida (es el resultado de realizar la actividad).
- Cliente (puede ser un usuario interno o externo).

Además de los elementos anteriores, la caracterización de procesos hace referencia a otros aspectos que ayudan a conocer mejor el proceso y que por comodidad han sido dispuestos en otros documentos descriptores. Para conocer mejor los procesos se ha dispuesto de documentos asociados en el enlace del aplicativo del SIGUG, dispuesto en la página web de la Universidad de La Guajira. La base documental dispuesta en dicho aplicativo incluye, además de los documentos asociados, los procedimientos documentados, los formatos, manuales, instructivos, guías, protocolos y estructura.

2.2.2.2.3. Procedimientos documentados

Las instituciones, a la hora de implementar sistemas de gestión de calidad deben contar previamente con procedimientos o políticas para revisar su documentación y garantizar que se manejen versiones vigentes de los manuales administrativos y técnicos y además contar con los medios para controlar los resultados de los productos que ofrece.

Según las normas NTCGP 1000:2009 y NTC - ISO 9001 (2015). La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, NTCGP 1000:2009, en el numeral 4.2.1 c), exige que las entidades tengan los procedimientos documentados que considere necesarios para la eficaz operación, gestión y control de sus procesos y los requeridos para el control de los documentos, el control de los registros, el control del producto y/o servicio no conforme, la implementación de acciones correctivas, implementación de acciones preventivas y planificación y realización de auditorías internas. Estos documentos son usualmente denominados procedimientos obligatorios. Para la Universidad de La Guajira se han compilado los procedimientos requeridos por la ISO 9001 y la NTCGP 1000, en los siguientes 4 documentos:

- Procedimiento para el control de los documentos y registros
- Procedimiento para el control del producto no conforme en la prestación del servicio
- Procedimiento para la implementación de acciones correctivas y preventivas
- Procedimiento para la realización de auditorías internas
- Procedimientos requeridos por la entidad (necesarios).

Además de los procedimientos obligatorios, cada entidad define y documenta los procedimientos que considera necesarios para su operación; es decir, los requeridos por la entidad para el cumplimiento de sus funciones y que le permitan asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos de acuerdo a lo establecido en el numeral 4.2.1. de la Norma Internacional ISO 9001 y la NTCGP 1000:2009. En la Universidad de La Guajira, los documentos del Sistema Integrado de Gestión se encuentran relacionados en el Listado de documentos.

En cuanto a la documentación del sistema integrado de gestión es controlada de acuerdo con lo establecido en el procedimiento para el control de documentos y registros. La gestión y seguimiento del control de la documentación se realiza a través del proceso de gestión soporte, medición, análisis y mejora. La norma ISO 900:2008 identifica seis situaciones específicas que requieren el levantamiento de procesos documentados, los cuales están enfocados y/o relacionados al apoyo y aseguramiento de la calidad dentro de la organización más que con la realización propia del producto o servicio.

Esta documentación es: control de documentos, control de registros, auditoría interna, control de no conformidades, acción correctiva y acción preventiva. Los responsables de la elaboración, actualización, y aprobación de los documentos están indicados en el procedimiento para el control de documentos y Registros. A continuación, se ilustra la correspondencia entre un sistema de gestión y los respectivos documentos. Aquí se muestra que tipo de documentos pueden estar asociados al sistema, proceso, actividad o tarea.

2.2.2.2.4. Peticiones quejas y reclamos (PQR)

El Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQR), es una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo de los productos y/o servicios organizacionales. El sistema PQR permite obtener información de lo que sucede, cuáles son las inquietudes, quejas, sugerencias y felicitaciones que tienen los usuarios de los servicios que se relacionan con el cumplimiento de los objetivos misionales de la Universidad de La Guajira. Éste sistema facilita a la organización tener alertas tempranas para dar respuesta a inquietudes y establecer acciones para enfrentar las debilidades o amenazas para la institución.

El sistema PQR es un sistema virtual a través del cual se reciben las manifestaciones de los usuarios en forma de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones. Además, la Universidad cuenta con buzones de sugerencias instalados en diferentes áreas, permitiendo que los estudiantes y la comunidad educativa en general manifiesten por escrito sus quejas, reclamos o sugerencias. Manual de la Calidad SI-M-01 página 29 de 33 REV.6 / AGO / 16 4.4 Comunicación interna y externa.

La comunicación interna y externa se maneja principalmente a través de la Oficina de Archivo y Correspondencia. Además, los procesos del sistema de gestión de la Universidad de La Guajira cuentan con matrices de comunicaciones donde se describen las interacciones más importantes en materia de comunicación institucional bajo el enfoque por procesos.

La constitución política de Colombia (1991) formula “*toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los*

derechos fundamentales” de igual forma todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la Ley.

2.3. SISTEMA DE VARIABLES

Las variables de esta investigación son: las cuales se estarán definiendo nominal, conceptual y operacionalmente para su mayor comprensión. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) la variable es como una: “Propiedad que puede variar (adquirir diversos valores) y cuya variación es susceptible a medirse”, por tanto, variable es cualquier característica o cualidad de la realidad que es de asumir diferentes valores; es decir que pueden variar, aunque para un objeto determinado que se pueda tener un valor fijo.

2.3.1 Definición conceptual

Según Fayol y Bernal (2007), el proceso administrativo y financiero hace énfasis en lograr la eficacia, entendida esta como la capacidad de las personas para lograr las metas de y en las organizaciones, ser eficaz consiste en llevar a cabo las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos.

Sistema integrado de gestión de la calidad, todas las organizaciones poseen un sistema de calidad que es necesario documentar y formalizar de acuerdo a la norma, permitiendo alcanzar la certificación y generar un compromiso de calidad hacia la satisfacción del cliente en aras de lograr una mayor competitividad; por ello todos los procesos deben estar escritos, documentados y estandarizados para un mayor control y manejo adecuado del talento humano (ISO 9001, 2015).

2.3.2 Definición operacional

De acuerdo a lo planteado por Arias (2016), la definición operacional específica sobre la operacionalización de una variable se emplea en investigación científica para designar al proceso mediante el cual se transforma la variable de conceptos abstractos a términos concretos, observables y medibles, es decir dimensiones e indicadores

La variable proceso administrativo y financiero será medida operacionalmente, a través de un instrumento tipo Likert, con cinco alternativas de respuestas, siempre (S), casi siempre (CS), a veces (AV), casi nunca (CN) y nunca (N). A través de las dimensiones planeación, organización y riesgo administrativo y financiero, con sus respectivos indicadores (planeación estratégica y operativa, presupuesto, flujo de efectivos, recaudo de efectivo, plan de compra, diseño organizacional y de cargos y tareas, gestión de cobros, gestión de pagos y manual de funciones, procedimientos y financieros)

Mientras la variable sistema integrado de gestión de la calidad, será medida a través de las dimensiones estructura y funcionamiento del SIGUG (normas requisitos del sistema, implementación, herramienta de calidad, prestación de los servicios- clientes, medición análisis de mejora, mapa y comportamiento del proceso, procedimientos y PQR.

Tabla 1. Operacionalización de las variables

Objetivo general. Caracterizar los procesos administrativos y financieros relacionados en el sistema integral de gestión para la calidad de la Universidad de La Guajira.			
OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Describir de la planeación administrativa y financiera que se llevan a cabo en la Universidad de La Guajira.	PROCESO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	Planeación administrativa y financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación estratégica • Planeación operativa • Presupuesto • Flujo de efectivos • Recaudo de efectivo • Plan de compra
Determinar la organización administrativa y financiera que se llevan a cabo en la Universidad de La Guajira.		Organización administrativa y financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño organizacional • Diseño de cargos y tareas • Gestión de cobros • Gestión de pagos
Identificar los riesgos en la ejecución de proceso de gestión administrativa y financiera en la Universidad de La Guajira.		Riesgos administrativos financieros	<ul style="list-style-type: none"> • Manuales de funciones y procedimientos • Manuales financieros
Diagnosticar la situación del sistema integral de gestión para la calidad de la universidad de La Guajira.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD	Estructura del SIGUG	<ul style="list-style-type: none"> • Normas requisitos del sistema • Implementación. • Responsabilidad de la dirección • Herramienta de calidad • Prestación de los servicios- clientes • Medición análisis de mejora.
Definir el funcionamiento del sistema integral de gestión para la calidad de la universidad de La Guajira.		Funcionamiento del SIGUG	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa de proceso • Comportamiento del Proceso • Procedimientos • PQR
Determinar los lineamientos teóricos –prácticos para la optimizar de los procesos administrativos y financieros relacionados en el sistema integral de gestión para la calidad de La universidad de La Guajira.	Se obtendrán a través de la interpretación de los resultados de los objetivos como la interiorización y revisión teórica por parte de los investigadores.		

Fuente: propia de los investigadores, (2018).

3. MARCO METODOLÓGICO

Este capítulo hace referencia a los procedimientos y técnicas que se ejecutaron en esta investigación, se describe el marco metodológico, donde se define el paradigma, el tipo y diseño de la investigación, así como la población, muestra, el instrumento de recolección, la validez y confianza, el tratamiento estadístico de la información sobre las variables de estudio como procedimiento ejecutado para la construcción del estudio; así como el procesamiento de los resultados para facilitar el cumplimiento de los objetivos de estudio.

3.1 ENFOQUE METODOLÓGICO

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el enfoque cuantitativo utiliza secundariamente la recolección de datos fundamentada en la medición, posteriormente se lleva a cabo el análisis de los datos y se contestan las preguntas de investigación, de ésta manera probamos las hipótesis establecidas previamente, confiando en la medición numérica, el conteo, y en el uso de la estadística para intentar establecer con exactitud patrones en una población. Arias (2016), detalla que la investigación cuantitativa, es aquella que se formula en valores o datos numéricamente.

En este sentido, Tamayo y Tamayo (2014) precisa que es un proceso estructurado construido por variables en etapas con información medida y verificable estadísticamente en indicadores, los cuales responden a las hipótesis planteadas, dándole así validez. De acuerdo al desarrollo del trabajo presentado, a las diferentes corrientes metodológicas y teorías de autores reconocidos, la investigación se enmarcó en un paradigma positivista con un enfoque cuantitativo.

3.2 TIPO DE INVESTIGACION

La presente investigación es de tipo descriptivo, su propósito es describir la caracterización de los procesos administrativos y financieros relacionados en el sistema integral de gestión para la calidad de la Universidad de La Guajira. Sustentado en lo planteado por Hernández, Fernández y Baptista (2014), quienes sostienen que los estudios descriptivos son aquellos que buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

En relación a lo anterior, Sabino (2007) afirma que “la preocupación primordial de la investigación descriptiva radica en describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos para destacar los elementos esenciales de su naturaleza”.

Según el propósito de la investigación con la cual se pretende desarrollar y abordar el problema, el mismo se orientó hacia el estudio de tipo descriptivo. El cual según (Chávez, 2010) “son todos aquellos que se orientan a recolectar informaciones relacionadas con el estado real de las personas, objetos, situaciones o fenómenos, tal cual como se presentan en el momento de su recolección”.

Al respecto, Hernández y otros (2014) señala que se trata de “especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades a cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”, dado que el objetivo del estudio estuvo orientado en determinar la relación entre el procesos administrativos y financieros relacionado en el sistema integral de gestión

para la calidad de la Universidad de La Guajira propiedades importantes de personas.

Por otro lado, la investigación transaccional o transversal recolectan los datos en un solo momento, es decir en un tiempo único, ya que tienen como propósito describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Entonces, la presente investigación además de tener un diseño no experimental de investigación de campo, también es transaccional debido a que las variables procesos administrativos y financieros y sistema integral para la calidad, son medidas en los sujetos informantes en un único momento, con lo cual se recolectará la información necesaria para analizarlas y relacionarlas.

La autora Hurtado (2010), define la investigación de tipo transversal o transeccional como aquella cuyo propósito es describir un evento que ocurre o se observa en un momento único y del presente, utilizando para la recolección de datos fuentes vivas y observando el evento en su contexto natural o habitual, sin introducir ningún tipo de modificaciones. Menciona la autora (2010) expresamente “estudian un evento en un solo momento del tiempo”.

Continúa refiriendo Hurtado (2010), que se aplican estos estudios de tipo transversal o transeccional cuando se desea obtener una imagen del estado de las cosas en un momento determinado, o cuando se quiere realizar un diagnóstico puntual, o caracterizar un hecho del presente o pasado, también para encontrar diferencias, semejanzas, siempre que el investigador quiera focalizar su estudio en un tiempo único.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACION

De acuerdo a lo planteado por Hernández y otros (2014), el diseño de investigación tiene como finalidad abordar el objeto de estudio como fenómeno empírico para confrontar la visión teórica del problema con los datos de la realidad.

Se considera esta investigación dentro de un diseño no experimental, puesto que su fin es la observación de las variables y no la manipulación de éstas, de la misma manera, este estudio tiene características de diseño transaccional, ya que se estudia y se describen los datos obtenidos en un período de tiempo determinado, sin ningún tipo de interrupciones.

En este sentido, la llaman investigación “no experimental” son aquellas “donde no se hacen variar intencionalmente la variable, lo que hace es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos”. Al respecto, el estudio se ubica dentro de este tipo de diseño, por cuanto no se manipuló deliberadamente las variables de estudio (proceso administrativo y financiero, así como el sistema integrado de la calidad) si no que sencillamente se recolectó los datos que permitan generar la información acerca de la relación entre variables.

Así mismo, la investigación se enmarca dentro de la tipología de campo, que según Hernández y otros (2014), es aquella que se emplea “en cuanto al tipo de datos recogidos para llevar a cabo el estudio, además, ya que los datos requeridos se toman en forma directa de la realidad”. O sea, recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a la que se refiere. Afirma también que estos estudios, pueden ofrecer la posibilidad de predicciones o relaciones, aunque sean poco elaboradas.

Para Tamayo y Tamayo (2014) el estudio de campo recoge los datos de la realidad por lo cual los denominados primarios, su valor radica en que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en las cuales se han obtenido los datos, lo cual facilita su revisión o modificación en caso de surgir dudas. En este sentido el estudio de campo, cuando se recogen los datos directamente de la realidad, por lo cual los denominamos primarios, su valor radica en que permite cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos, lo cual facilitan su revisión o modificación en caso de dudas. Así mismo, Sabino (2007) plantea que los estudios de campo son aquellos que extraen la información directamente de las fuentes primarias inmersas en el contexto natural de las unidades de análisis.

3.4 MARCO POBLACIONAL

Toda investigación requiere el establecimiento de los parámetros dentro de los cuales se desarrolló el estudio, por lo tanto, desde el punto de vista metodológico, fue necesario determinar el espacio donde se llevó a cabo la misma y, los sectores e individuos a los que se van a dirigir los esfuerzos realizados. Según, Tamayo y Tamayo (2014), la población es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades que forman la misma, poseen una característica común.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), afirman que una población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Al respecto, Arias (2016) manifiesta que la población está considerada como el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. Según Tamayo y Tamayo (2014), define la

población como la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de poblaciones que integran dichos fenómenos y que deben cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se denomina población.

La población del presente estudio, está constituida los empleados de las dependencias de rectoría, vicerrectoría financiera, talento humano, contratación y planeación lo que concierne al equipo de Sistema integrado de Gestión de la Calidad de la Universidad de La Guajira. lo anterior teniendo en cuenta lo contemplado en las Leyes 27 de 1992, 443 de 1998 y 30 de 1993 personal administrativo de las universidades oficiales está contemplado por empleados de planta en carrera administrativa y personal de planta en libre nombramiento y remoción y personal temporal o por orden de prestación de servicios (OPS).

Tabla 2. Población sujeta a estudio

DEPENDENCIAS	DENOMINACION	NOMBRE DE LOS CARGOS	Nº DE CARGO
Rectoría Planeación Vicerrectoría Financiera Talento Humano Contratación	Jefe de dependencias	Rector	1
		Director de planeación	1
		Vicerrector financiero y tesorería	2
		Director de Talento Humano	1
		Subtotal	5
	Personal administrativo	Profesional especializado	6
		Profesional Universitario	2
		Apoyo Administrativo	22
		Subtotal	30
	Total		

Fuente: Elaboración propia, basada en información suministrada por la oficina de Talento Humano (2017).

Al considerar que el número de sujetos de análisis es reducido, se tomará en su totalidad, es decir, un censo poblacional según lo expresa Tamayo y Tamayo (2014) “La población de la totalidad del fenómeno a estudiar, en donde las unidades de población poseen una característica

común”, la cual se estudiará y dará origen a los datos de la investigación, eso implica, un recuento de la población, donde $n = 35$ funcionarios de la Universidad de La Guajira.

3.5 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La presente investigación utilizará la técnica de campo a través de la encuesta, definida como una técnica basada en la interacción personal, y se utiliza cuando la información requerida por el investigador es conocida por otras personas, o cuando lo que se investiga forma parte de la experiencia de esas personas.

3.5.1 Instrumento de recolección de datos

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), define los instrumentos de medición como los recursos que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente. De igual manera Arias (2016), manifiesta un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información.

En este contexto, Sabino (2007), el instrumento lo define como cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. El instrumento sintetiza toda la labor previa de investigación, resumen los aportes del marco teórico al seleccionar datos que correspondan a los indicadores, y por tanto a la variable o conceptos utilizados por la presente investigación se presentó cuestionario.

3.5.2 Elaboración del instrumento

El instrumento seleccionado es un cuestionario, con escala tipo Likert y alternativas de respuestas cerradas definido por Hernández y otros (2014), como aquel dirigido a la medición de la variable a través de juicios o afirmaciones donde el sujeto responde en una escala determinada en grados o niveles.

Los cuestionarios fueron elaborados en base a los objetivos establecidos para la investigación, así como a las dimensiones e indicadores descritos en el marco teórico, con cinco (5) alternativas de respuestas enunciadas de manera afirmativa para favorecer su comprensión: siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca, a cada respuesta corresponde un puntaje, desde cinco (5) puntos hasta un (1) punto, según el orden de presentación de alternativas indicado. (Cuadro 2).

Tabla 3. Ponderación de las alternativas

ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	SIGLAS	PONDERACIÓN (PUNTAJE)
Siempre	(S)	5
Casi siempre	(CS)	4
Algunas veces	(AV)	3
Casi nunca	(CN)	2
Nunca	(N)	1

Fuente: elaboración propia (2018).

Asimismo, el instrumento original para validación de contenidos por juicio de expertos constaba de ítems. En el cuadro se relacionan los ítems constituyentes del instrumento con los indicadores, dimensiones y variables, este sirvió de base para la validación de contenidos. Una vez concluida la fase de validación de contenidos por juicio de expertos pudo determinarse los valores límites previstos para el instrumento.

3.6 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

En una investigación científica, toda medición o instrumento de recolección de datos debe reunir dos condiciones esenciales, validez y confiabilidad. En este aspecto, existen varios métodos que deben adaptarse a la naturaleza de la investigación realizada y fundamentalmente, al tiempo disponible para la recolección y análisis de los datos.

3.6.1. Validez

Hernández y otros (2014), se refieren a la validez como “el grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir”. La validez de contenido hace referencia al grado en que un instrumento refleja un dominio particular del contenido de lo que se evalúa, representando así al concepto medido, según Finol y Camacho (2008), este tipo de validez no se expresa en términos numéricos, ni a través de un índice o coeficiente. La validez de contenido se basa en el juicio de expertos con dominio comprobado en el tema de investigación, así como en las variables involucradas, sus dimensiones e indicadores. Los expertos expresan sus opiniones objetivas sobre la pertinencia de los ítems del cuestionario y la adecuación de su redacción.

De esta manera, el instrumento de medición diseñado para la recopilación de datos, se sometió al juicio de 5 expertos, a fin de comprobar criterios relacionados con correspondencia de los ítems con los objetivos, las variables, sus dimensiones e indicadores, así como la redacción adecuada de los mismos. Se suministró, a cada experto, un cuestionario de validación de las variables con información sobre la investigación planteada, título, objetivos, operacionalización de variables, definiciones referenciales y formato de validación.

Las opiniones emitidas por los expertos fueron analizadas y tomadas en cuenta para la corrección del instrumento de medición, en el Anexo correspondiente se presenta el cuadro resumen obtenido de este proceso de validación. Todos los expertos coincidieron en realizar mejor la redacción de los ítems, dos de ellos emitieron un concepto: Felicitaciones. Posteriormente se procedió a realizar los ajustes y correcciones.

3. 6.2. Confiabilidad

Según los criterios de Hernández y otros (2014), la confiabilidad de un instrumento de medición se determina mediante diversas técnicas, las cuales se comentarán brevemente después de revisar los conceptos. Consideran los autores que la confiabilidad se puede determinar mediante una prueba piloto, la cual consiste en la aplicación del cuestionario a una población con características similares a las de la población objeto de estudio, sin embargo, no pueden pertenecer al principal grupo de estudio.

Posteriormente, los resultados se analizaron a través de la fórmula de Alpha Cronbach, que, según establece Arias (2016), relaciona las variables y establece la confiabilidad de cada sección del cuestionario. Por su parte, Ruíz (2012), afirma que el resultado de la confiabilidad oscila entre 0 y 1, donde un coeficiente de 0 equivale a confiabilidad nula y mientras el coeficiente más se acerque a 1 representa un alto nivel de confiabilidad. A continuación, se presenta la fórmula:

$$r = \frac{K}{K-1} \left[\frac{1 - \sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:

K = Número de ítems

S_i^2 = Varianza de los puntajes de cada ítem

S_t^2 = Varianza de los puntajes totales

Una vez aplicada la prueba piloto a veinte (20) sujetos de las mismas características de la población seleccionada, pero perteneciente a otra institución, se procedió a sustituir los datos en la fórmula de Cronbach, de donde se obtuvo la calificación definitiva del instrumento que permitió determinar su confiabilidad. La interpretación de los resultados de la confiabilidad, se descifró según la información del siguiente cuadro.

Tabla 4. Escala de interpretación

RANGO	INTERPRETACIÓN	ALTERNATIVA
0,81-1,00	Muy alta	Siempre (s)
0,61-0,80	Alta	Casi siempre(CS)
0,41-0,60	Moderada	A veces (AV)
0,21-0,40	Baja	Casi nunca (CN)
0,01-0,20	Muy baja	Nunca (N)

Fuente: elaboración propia (2017).

Luego de desarrollada y despejada la incógnita, la confiabilidad quedó establecida de la siguiente forma:

$$r = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right)$$

$$r = \frac{24}{23} \left(1 - \frac{21,72}{174,53} \right)$$

$$r = 1,04 \left(1 - 0,12 \right)$$

$$r = 1,0435 \times 0,8756$$

$$\boxed{r = 0,91}$$

El resultado de la fórmula ($r=0.91$), indica, según lo señalado en Tabla 4, que la confiabilidad se sitúa en el rango del baremo como muy Alta Magnitud, por lo cual el instrumento resultó apto de ser aplicado a la población objeto de estudio, permitiendo de esta manera datos confiables que fueron procesados para generar la estadística y luego el análisis respectivo.

3.7 TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Según Tamayo y Tamayo (2014), el procesamiento de datos no es más que el registro de datos obtenidos por los instrumentos empleados, mediante una técnica analítica en la cual se comprueba la hipótesis y se obtienen las conclusiones. En este particular de la investigación, se efectuó el procesamiento de los datos con la estadística descriptiva, posterior a la codificación y tabulación de la información alcanzada de la opinión de la población estudiada. Para (Chávez, 2011), la tabulación de los datos es una técnica empleada por los investigadores para procesar la información recolectada, permitiendo lograr la organización de los datos relativos a una variable, indicadores e ítems.

Asimismo, Méndez (2010), plantea que la tabulación es el ordenamiento

de la información la cual, al ser procesada y cuantificada por ítems, agrupadas por variables permiten la presentación de tablas. Por ello a fin de organizar las respuestas codificadas de los cuestionarios elaborados a fin de obtener información acerca la investigación, se elaboraron tablas de doble entrada donde se tabularon las respuestas a los ítems emitidos por los mismos.

Dicha estadística permitió determinar el comportamiento de la variable en estudio. Para obtener estos resultados, por un lado, se realizó un análisis por cada dimensión de la variable, calculando frecuencias absolutas, porcentajes y promedios y, por el otro, se analizó descriptivamente cada uno de los procesos estadísticos referidos. Los resultados se presentaron agrupados por dimensiones, tratados estadísticamente en forma electrónica, utilizando para ello la hoja de cálculo SPSS, bajo ambiente Windows XP. En este sentido para la selección de respuesta en el cuestionario se utilizará escala tipo Lickert, con 5 opciones, de esta manera se obtienen niveles impares, los cuales se describen a continuación:

Tabla 5. Baremo e interpretación del cuestionario

Alternativas de respuesta	Escala	Rango	Interpretación respuestas
Siempre	5	4,21-5,0	Muy alta
Casi siempre	4	3,41-4,20	Alta
A veces	3	2,61-3,40	Media
Casi nunca	2	1,81-2,60	Baja
Nunca	1	1 a 1,80	Muy baja

Fuente: elaboración propia, (2018).

3.8 PROCEDIMIENTOS DE INVESTIGACIÓN

El proceso de investigación es un medio simple de efectividad al localizar la información para un proyecto. Dado que la investigación es un proceso, se debe tomar el tiempo para refinar y cambiar su tema. Para seguir el

desarrollo de esta investigación se siguieron los siguientes pasos:

I **Planteamiento del problema:** una vez observada una realidad de interés para los investigadores, formular el planteamiento del problema, los objetivos: general y específicos, justificación y delimitación.

II. **Marco teórico:** se realizó una revisión bibliográfica sobre antecedentes y bases teóricas relacionadas con la variable del cuadro de operacionalización de las variables con sus dimensiones e indicadores.

III. **Marco metodológico:** se describió paradigma, el tipo y diseño de la investigación, el trabajo identificando población y muestra, así como la técnica e instrumento de recolección de datos. Luego se procedió a validar el contenido del instrumento mediante el juicio de cinco expertos, Finalmente, se determinó la confiabilidad de los instrumentos, seleccionando el coeficiente Alfa de Cronbach, apropiado para instrumentos con escala tipo Likert.

IV. **Aplicación de instrumento y recolección de información:** se aplicó el instrumento definitivo a los sujetos de la presente investigación.

V. **Análisis de resultados:** se procedió a diseñar una serie de tablas donde se utiliza la estadística descriptiva aplicando medidas de tendencia central y de dispersión obteniendo resultados que fueron contrastados con las teorías en la discusión de los resultados. Se diseñó dos matrices documentales en función de los objetivos que persiguen.

VI. **Conclusiones y recomendaciones:** Finalmente, a partir de los resultados obtenidos y en concordancia con los objetivos propuestos, se realizaron las conclusiones y recomendaciones derivadas de esta investigación.

4. ANALISIS E INTREPRETACION DE RESULTADO

En este capítulo se describen los resultados de la investigación producto de la aplicación del instrumento de recolección de datos a la población en estudio, dirigido a diseñar un instrumento caracterización de los procesos administrativos y financieros relacionados en el sistema integral de gestión para la calidad de la Universidad de La Guajira. La información recaudada, se contrastó con las bases teóricas utilizadas en el estudio, a objeto de darle respuesta a los objetivos de investigación establecidos.

Los resultados se abordaron por tablas donde se relacionan los valores absolutos y relativos de cada uno de las respuestas contenidas en el instrumento, se desarrolla la interpretación de los resultados teniendo en cuenta los fundamentos teóricos, mediante la confrontación y la discusión de los indicadores, el análisis de las dimensiones y variables y la conclusión de los objetivos de estudio planteados en el trabajo.

A continuación, se presenta el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos a jefes de dependencia y personal administrativo y su procesamiento estadístico. Los datos se analizaron en función del orden establecido para los objetivos específicos planteados, con base a parámetros propios de la estadística descriptiva (frecuencia relativa y absoluta) para cada variable objeto de estudio, sus dimensiones e indicadores.

Objetivo específico 1: Describir de la planeación administrativa y financiera que se llevan a cabo en la Universidad de La Guajira.

Variable: Proceso administrativo y financiero

Dimensión: Planeación administrativa y financiera

Indicadores: planeación estratégica, planeación operativa, presupuesto, flujo de efectivos, recaudo de efectivo y plan de compra

Tabla 1. Dimensión planeación administrativa y financiera

ALTERNATIVAS	Planeación estratégica		Planeación operativa		Presupuestos		Flujo de efectivo		Recaudo de efectivo		Plan de compras	
	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr
(5) Siempre	18	51%	11	31%	9	26%	2	6%	7	20%	4	11%
(4) Casi siempre	13	37%	20	57%	10	28%	6	17%	5	14%	8	23%
(3) A veces	2	6%	3	9%	3	9%	6	17%	9	26%	4	11%
(2) Casi nunca	2	6%	1	3%	1	3%	0	0	7	20%	4	11%
(1) Nunca	0	0	0	0	12	34%	21	60%	7	20%	15	44%
Total	35	100%	35	100%	35	100%	35	100%	35	100%	35	100%
Rango Indicador	4.30		4.20		3.10		2.10		2.90		2.50	
Categoría indicador	Muy alta		Alta		Moderado		Baja		Moderado		Baja	
Rango dimensión	3.20											
Categoría dimensión	Moderado											

Fuente: elaboración propia, (2018).

De acuerdo a la tabla 1, en referencia a la planeación estratégica, se evidencia que el 51% de los directivos encuestados, reconocen que siempre participan en el proceso de planeación administrativa y financiera de la universidad de La Guajira, un 37% señala que casi siempre, un 6% que a veces y otro 6% que casi nunca hace parte del proceso de planeación administrativa y financiera. Los resultados obtenidos para el indicador planeación estratégica de acuerdo al baremo se ubican en una categoría muy alta (4.30), lo cual asimila lo expuesto por Oliveira (2007) que la planificación estratégica es un proceso gerencial que, además de proporcionar una dirección para la empresa, posibilita formular objetivos respecto a la selección de las acciones a seguir, que por lo general son responsabilidad de los niveles más altos de la empresa.

En cuanto al indicador planeación operativa, el 57% de los directivos encuestados, objeto de estudio consideran las actividades laborales están

correctamente definidas en la institución, el 31% señala manifiesta que siempre, un 9% que a veces y el 3% difiere que casi nunca. De acuerdo a la ubicación del baremo el indicador se ubica en una categoría alta (4.20), lo que relaciona lo expresado por Sánchez y Garrido (2006) que considera que la planificación operativa o corto plazo, debe examinar cada uno de los requerimientos funcionales que se originan como consecuencia del proceso de planificación en los niveles superiores (corporativo y de negocio), donde se analiza el medio y se evalúan las posibilidades internas.

Para el indicador presupuesto, este de acuerdo a los directivos encuestados el 34% nunca participa en la preparación del presupuesto de la universidad, el 28% indica que casi siempre, un 26% que siempre, un 9% a veces y el 3% señala que casi nunca. Según el baremo este indicador se ubica en una categoría moderada (3.10), lo que indica que la empresa tiene plenamente definidas las responsabilidades que pueden asumir sus empleados. Siguiendo a Cárdena y Nápoles (2002) refieren que los presupuestos operativos, deben ser preparados con base en la estructura de la organización, involucrando y responsabilizando a los gerentes de áreas, encargados del cumplimiento de los objetivos planeados.

En el indicador flujo de efectivo, el 60% expone que en la institución nunca se establecen lineamientos para el manejo del flujo de efectivo, el 17% afirma que casi siempre, un 17% a veces y solo el 6% sostiene que siempre. Este resultado sitúa a este indicador según el baremo en una categoría baja (2.10), lo que indica que la empresa casi nunca establece lineamientos para el manejo del flujo de efectivo. Lo anterior no asume lo señalado por Gitman (2012) cuando indica que el flujo de efectivo es parte vital para la empresa; ya que es la planeación y la toma de decisiones estratégicas orientadas a la creación del valor del accionista.

Seguidamente se tiene el indicador recaudo de efectivo que de acuerdo a los directivos encuestados el 26% a veces establece lineamientos para el recaudo de efectivo, el 20% afirma que siempre, el 14% casi siempre, mientras, un 20% indica que casi nunca y el otro 20% sostiene que nunca. Ubicándose en el baremo en una categoría moderada (2.90), lo que demuestra que a veces se establecen lineamientos para el recaudo de efectivo, este orden para Fernández y Col (2005), las funciones de mantenimiento y seguimiento de las cuentas a cobrar, el manejo y control de cobros y la contabilización de los mismos estarán adecuadamente segregados con el objetivo de evitar deficiencias e irregularidades en el control, como personas responsables de los registros auxiliares de clientes no estarán autorizada ni tendrá acceso al manejo de efectivo ni a la custodia o control de recibos.

Finalmente, en relación al indicador plan de compras, el 44% señala que nunca se establecen políticas para el presupuesto de compras, el 23% que casi siempre, el 11% que siempre, un 11% señala que a veces y el otro 11% que casi nunca. Esta situación ubica al indicador en la categoría baja (2.50) de acuerdo al baremo, lo cual refleja que la universidad casi nunca establece políticas para el presupuesto de compras. Sainz (2013) implica la determinación de las especificaciones y las cantidades necesarias, así como la búsqueda de los proveedores potenciales y el análisis de las ofertas y condiciones que benefician a la empresa.

En relación al promedio arrojado para la dimensión planeación administrativa y financiera, con una media aritmética de 3.2, la cual según el baremo de calificación está en una categoría moderada. Demostrando con ello, la importancia y relevancia que tiene la planificación administrativa y financiera, que de acuerdo a Salas & García (2009) refieren que la

planeación administrativa y financiera es un proceso que consiste básicamente en organizar, coordinar las finanzas.

Objetivo específico: Determinar de la organización administrativa y financiera que se llevan a cabo en la Universidad de La Guajira.

Variable: Proceso administrativo y financiero

Dimensión: Organización administrativa y financiera

Indicadores: Diseño organizacional, diseño de cargos tareas, gestión de cobros y gestión de pagos.

Tabla 2. Dimensión organización administrativa y financiera

ALTERNATIVAS	Diseño organizacional		Diseño de cargos y tareas		Gestión de cobros		Gestión de pagos	
	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr
(5) Siempre	8	23%	8	23%	11	31%	23	66%
(4) Casi siempre	8	23%	8	23%	11	31%	6	17%
(3) A veces	11	31%	8	23%	0	0	6	17%
(2) Casi nunca	0	0	0	0	13	38%	0	0
(1) Nunca	8	23%	11	31%	0	0	0	0
Total	35	100%	35	100%	35	100%	35	100%
Rango Indicador	3.20		3.10		3.60		4.50	
Categoría Indicador	Moderado		Moderado		Alta		Muy alta	
Rango Dimensión	3.60							
Categoría Dimensión	Alta							

Fuente: elaboración propia, (2018).

En relación al diseño organizacional, se muestra que el 31% de los encuestados consideran que en la institución se clasifican los puestos o cargos en función del propósito de la necesidad y de la proyección, el 23% señala que siempre, un 23% que casi siempre, mientras que el 23% restante sostiene que nunca se tiene en cuenta la clasificación de los puestos. Los resultados obtenidos para en este indicador de acuerdo al baremo se ubican en una categoría moderada (3.20). De acuerdo a los autores Robbins y

Coulter (2008), independientemente del diseño organizacional que se elija para una compañía, este debe ayudar a las personas a realizar su trabajo de la mejor forma posible, con la mayor eficiencia y eficacia y se debe considerar que la estructura es un medio y no un fin.

En relación al indicador, diseño de cargos y tareas, el 31% reconoce que la institución posee niveles de satisfacción del personal en sus cargos, el 23% señala que siempre, un 23% que casi siempre y otro 23% que a veces. Lo cual sitúa a este indicador, según el baremo en una categoría moderada (3.10). Lo cual ratifica lo dicho por Griffiny (2005) que todas las organizaciones necesitan definir explícitamente las relaciones de reporte entre los niveles jerárquicos, de forma tal que las personas que allí laboran sepan quienes tienen la responsabilidad de las diversas decisiones y operaciones.

En lo atinente a la gestión de cobros, el 38% admite que nunca se permite tener la autonomía en la ejecución de las actividades encomendadas en la institución, un 31% señala que siempre y el 31% restante sostiene que casi siempre. Esta situación ubica al indicador en la categoría alta (3.60) de acuerdo al baremo, lo cual refleja que la institución maneja adecuadamente la gestión de cobros. Coincidiendo con Pumpin García (2001) quien explica que, los procedimientos permiten establecer la secuencia para efectuar las actividades rutinarias y específicas de acuerdo a la situación de cada empresa, de su estructura organizacional, disponibilidad de equipo y materiales, entre otros factores.

En cuanto al indicador, gestión de pagos, el 66% de la población objeto de estudio manifiesta que en la institución siempre se lleva a cabo un conjunto de actividades ordenadas que permitan el pago oportuno de los acreedores en todos los niveles de la organización, el 17% sostiene que casi

siempre y el 17% restante afirma que a veces. Este indicador, según el baremo se ubica en una categoría alta (4.50), lo que indica que la universidad aplica estrategias para el pago oportuno de sus compromisos, concordando con Merino (2004) y Selva y Espinosa (2009), la nueva dirección financiera de la empresa conlleva, necesariamente, la optimización y la mayor fluidez de las transacciones a corto plazo, es decir, las que tienen que ver con sus proveedores, clientes y entidades financieras.

En relación al promedio arrojado para la dimensión organización administrativa y financiera, con una media aritmética de 3.60 la cual según el baremo de calificación está en una categoría alta. Demostrando con ello, la relevancia que tiene para estas instituciones planificarse administrativa y financieramente. Coincidiendo con lo expresado por el Ministerio de hacienda nacional (2015), dentro del ambiente de lo público, es el conjunto ordenado de normas, criterios y metodologías, que, a partir del marco jurídico administrativo del sector público, del plan estratégico institucional y del programa de operaciones anual, regulan el proceso de estructuración organizacional de las entidades públicas, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales.

Objetivo específico: Identificar los riesgos en la ejecución de proceso de gestión administrativa y financiera en la Universidad de La Guajira

Variable: proceso administrativo y financiero

Dimensión: riesgo administrativos y financiero

Indicador: Manuales de funciones y procedimientos, Manuales financieros

Tabla 3. Dimensión riesgo administrativo y financiero

ALTERNATIVAS	Manuales de funciones y procedimientos		Manuales financieros	
	Fa	Fr	Fa	Fr
(5) Siempre	11	31%	2	6%
(4) Casi siempre	16	46%	7	20%
(3) A veces	2	6%	4	11%
(2) Casi nunca	6	17%	0	0
(1) Nunca	0	0	22	63%
Total	35	100%	35	100%
Rango Indicador	3.90		2.10	
Categoría Indicador	Alta		Baja	
Rango Dimensión	3.00			
Categoría Dimensión	Moderado			

Fuente: elaboración propia, (2018).

En referencia al manual de funciones y procedimientos, se evidencia que el 46% de los directivos encuestados, reconocen que la estructura genera cambios en las funciones y responsabilidades entre las personas, compañeros y jefes entre áreas en la institución, el 31% admite que siempre, un 17% señala que casi nunca y el 6% que a veces. Los resultados obtenidos para el indicador de delegación de tareas de acuerdo al baremo se ubican en una categoría alta (3.90), lo cual asimila lo expuesto por Brambila (2012) cuando refiere que en toda organización es necesario conocer las relaciones que existen entre los elementos que la conforman, así mismo como las posiciones y funciones que realiza cada uno de estos, es necesario entender la estructura interna en general de la organización; la estructura es uno de los factores claves para alentar al recurso humano a la competitividad y productividad dando como resultado que la organización logre con éxito sus objetivos.

Finalmente, el indicador manual financiero, el 63% de la población objeto de estudio reconocen que la entidad posee todos los procedimientos documentados sobre los requisitos del sistema de gestión de la calidad, el 20% que casi siempre, un 11% a veces y el 6% restante afirma que siempre.

Para el indicador manual financiero, según el baremo se ubica en una categoría baja (2.10), lo que indica que la entidad no tiene plenamente definidos los procedimientos documentados sobre los requisitos del sistema de gestión de calidad. Al respecto, Robines y Coulter (2005) indican que son los resultados deseados para los individuos, grupos y organizaciones enteras. Estas deben ser objetivas y usar los términos indistintamente.

En relación al promedio arrojado para la dimensión riesgo administrativo y financiero, con una media aritmética de 3.00, la cual según el baremo de calificación está en una categoría moderada. Demostrando con ello, la importancia y relevancia que tiene contar con manuales de procedimientos administrativos y financieros que permitan disminuir el riesgo de la institución, al respecto, Bautista (2012) refiere que el riesgo tiene la probabilidad de que los resultados de un proceso incierto, no colme las expectativas, es decir la pérdida económica es parte integral de cualquier actividad que se emprenda. Allí, los instrumentos financieros permiten su disminución

De acuerdo con los resultados obtenidos en cada una de las dimensiones de la variable proceso administrativo y financiero, esta se sitúa en una categoría moderada (3.00), lo que significa que, si bien la institución planifica, organiza y aplica manuales de funciones y procedimientos. En ese orden de ideas, Velásquez, Ponce y Coello (2016) señalan que el proceso administrativo y financiero permite el un buen desenvolvimiento de la organización en todas sus áreas y de todos sus recursos para tener una solvencia y capacidad de crecimiento dentro y fuera de la misma.

Tabla N°4. Promedio aritmético de la variable proceso administrativo y financiero

Variable	Proceso administrativo y financiero		
Dimensiones	Planeación administrativa y financiera	Organización administrativa y financiera	Riesgo administrativo y financiero
Media dimensión	3.10 (Moderada)	3.60 (Alta)	3.00 (Moderada)
Media variable	3.23 (Moderado)		

Fuente: elaboración propia, (2018).

Objetivo específico: Diagnosticar la situación del sistema integral de gestión para la calidad de la universidad de La Guajira.

Variable: sistema integrado de gestión calidad

Dimensión: Estructura del SIGUG

Indicador: Normas requisitos del sistema, Implementación. - responsabilidad de la dirección, Herramienta de calidad. Prestación de los servicios- clientes y Medición análisis de mejora.

Tabla 5. Dimensión estructura del Sigug

ALTERNATIVAS	Normas requisitos del sistema		Implementación		Responsabilidad de la dirección		Herramienta de calidad		Prestación de los servicios-clientes		Medición, análisis de mejora	
	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr
(5) Siempre	6	17%	8	23%	8	23%	8	23%	8	23%	11	31%
(4) casi siempre	0	0	11	31%	8	23%	8	23%	8	23%	11	31%
(3) A veces	17	49%	0	0	8	23%	11	31%	8	23%	0	0
(2) Casi nunca	6	17%	8	23%	0	0	0	0	0	0	0	0
(1) Nunca	6	17%	8	23%	11	31%	8	23%	11	31%	13	38%
Total	35	100%	35	100%	35	100%	35	100%	35	100%	35	100%
Rango Indicador	2.80		3.10		3.10		3.20		3.10		3.20	
Categoría Indicador	Moderado		Moderado		Moderado		Moderado		Moderado		Moderado	
Rango Dimensión	3.10											
Categoría Dimensión	Moderado											

Fuente: elaboración propia, (2018).

En relación a las normas y requisitos del sistema, se refleja que el 49% consideran que la institución a veces posee algún manual de calidad en el que se referencian los procesos y procedimientos, así como el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, el 17% admite que siempre, un 17% que casi nunca y el 17% restante sostiene que nunca posee manual de calidad. Los resultados obtenidos para en este indicador de acuerdo al baremo se ubican en una categoría moderada (2.80), lo cual asimila lo expuesto por el manual SIGUG (2015), el sistema integrado de gestión para la calidad de la Universidad de La Guajira. Se adopta y reglamenta el Sistema basado en la Norma Internacional ISO 9001 versión 2008, en cumplimiento del mandato constitucional, de acuerdo a la Ley 872 de 2003, reglamentada mediante Decreto 4110 del 9 de diciembre de 2004, a partir del cual se desarrolla la Norma Técnica de Calidad en la gestión Pública, NTCGP 1000:2009.

En cuanto al indicador, implementación el 31% de la población objeto de estudio aseguran que casi siempre se implantan las acciones necesarias para alcanzar resultados planificados y la mejora continua de sus procesos, el 23% señala que siempre, un 23% que casi nunca y el 23% restante que nunca. El indicador implementación, según el baremo se ubica en una categoría moderada (3.10), lo que indica que la institución a veces tiene en cuenta esta variable en el desarrollo de sus operaciones. Ferguson, García y Bornay (2002) refieren que existen numerosos modelos para implementar los sistemas integrados de gestión; sobre todo los de corte empresarial.

En el indicador responsabilidad de la dirección, el 31% reconoce que nunca las actividades laborales están correctamente definidas en la institución, el 23% manifiesta que siempre, un 23% que casi siempre y el 23% restante afirma que a veces. Lo cual sitúa a este indicador según el baremo en una categoría moderada (3.10), lo que indica que la institución a

veces considera la importancia de la responsabilidad de dirección en el sistema, la ISO 9001 (2015) señala que la alta dirección está obligada a demostrar su liderazgo y compromiso con el sistema de gestión. Por lo tanto, la dirección no solo debe asegurarse de proveer los recursos para que el sistema funcione, sino que debe demostrar su implicación en las actividades del sistema en toda su amplitud, a través de los siguientes mecanismos: compromiso y liderazgo con el sistema, con el cliente, establecimiento, revisión y mantenimiento de una política, asignación de responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes.

En lo atinente al indicador herramienta de calidad, el 31% acepta que a veces la institución promueve la adopción de mapa de proceso para el desarrollo, implementación y mejoramiento y mejorar la eficacia del sistema de gestión de calidad, el 23% considera que siempre, un 23% que casi siempre, mientras que el 23% restante sostiene que nunca, este escenario ubica al indicador en la categoría moderada (3.20) de acuerdo al baremo, lo cual refleja que la institución a veces considera importante las herramientas de calidad para la mejora de sus procesos. De acuerdo a la ISO 9001(2015), una de las principales ventajas de un sistema de gestión de calidad es el enfoque de la mejora continua dentro de la organización; siendo este uno de los principios de gestión de calidad que constituye la base de cualquier sistema.

En lo concerniente al indicador prestación de los servicios - clientes, el 31% acepta que nunca la institución asegura que las necesidades de los clientes se satisfagan de manera oportuna, el 23% refiere que siempre, un 23% que casi siempre y el 23% restante sostiene que a veces. Esta realidad ubica al indicador en la categoría moderada (3.10) de acuerdo al baremo. En relación a la prestación de los servicios al cliente, la ISO 9001 (2008) formula

que la adopción del modelo implica la planificación de todos los procesos y sub-procesos que certifiquen y confirmen la prestación de un servicio mediante el cual se satisfagan las expectativas y necesidades del cliente.

Finalmente, el indicador medición análisis de mejora, el 38% de los directivos encuestados afirma que nunca la institución busca constantemente la mejora de sus procesos, el 31% que siempre y el 31% que casi siempre. Esta realidad ubica al indicador en la categoría moderada (3.10) de acuerdo al baremo, lo cual refleja que la institución a veces aplica la medición de análisis de mejora para sus procesos. La ISO 9001 (2015) señala que para lograr la mejora continua es necesario definir, planificar e implementar actividades de medición, seguimiento y análisis para verificar que esta mejora se lleve a cabo correctamente.

En relación al promedio arrojado para la dimensión estructura del Sigug, con una media aritmética de 3.10, la cual según el baremo de calificación está en una categoría moderada. Demostrando con ello, la importancia y relevancia que tiene contar con una estructura del Sigug. De acuerdo a lo planteado por Acuña, Romero y López (2016), el Sigug es el conjunto de elementos de gestión de la academia, interrelacionados, que constituyen una herramienta operacional del modelo de gestión sistémico, sistemático, transparente, con un enfoque basado en procesos y en la satisfacción social de los usuarios del servicio de educación superior, que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de la calidad de la formación ofertada e impartida por la institución.

Objetivo específico: Definir el funcionamiento del sistema integral de gestión para la calidad de la universidad de la guajira.

Variable: sistema integrado de gestión calidad

Dimensión: funciones del SIGUG

Indicador: Mapa de proceso, comportamiento del proceso, procedimientos y PQR.

Tabla 6. Dimensión funciones del Sigug

ALTERNATIVAS	Mapa de proceso		Comportamiento del proceso		Procedimientos		PQR	
	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr
(5) Siempre	23	66%	23	66%	11	31%	15	42%
(4) Casi siempre	0	0	6	17%	11	31%	10	29%
(3) A veces	2	6%	6	17%	11	31%	10	29%
(2) Casi nunca	10	28%	0	0	0	0	0	0
(1) Nunca	0	0	0	0	2	7%	0	0
Total	35	100%	35	100%	35	100%	35	100%
Rango Indicador	4.00		4.50		3.80		4.10	
Categoría Indicador	Alta		Muy alta		Alta		Alta	
Rango Dimensión	4.10							
Categoría Dimensión	Alta							

Fuente: elaboración propia, (2018),

En relación a mapa de proceso, se refleja que el 66% de los directivos encuestados consideran que la institución siempre asegura el mapa de proceso para mejorar la satisfacción del cliente cumpliendo con requisitos establecidos en las normas, el 28% que casi nunca y el 6% restante sostiene que a veces. Los resultados obtenidos para en este indicador de acuerdo al baremo se ubican en una categoría alta (4.00), lo cual equipara lo expuesto por acuerdo con la ISO 9001 (2015), este permite cumplir con los requisitos exigidos por la norma, teniendo en cuenta que su estructura debe ser coherente con la información documentada del sistema, teniendo en cuenta como mínimo los procesos estratégicos, operativos y de soporte.

En cuanto al indicador, comportamiento del proceso, el 66% de la población objeto de estudio aseguran que siempre la institución cuenta con metodologías para gestionar los reclamos de los clientes con el fin de identificar acciones de mejora, el 17% señala que casi siempre y el otro 17%

afirman que a veces. Este indicador, según el baremo se ubica en una categoría muy alta (4.50), lo que indica que la institución tiene en cuenta el comportamiento del proceso para mejorar sus técnicas. Según el manual del sistema de gestión de la calidad (2015), en las componendas de cada proceso de la Universidad se ha incluido características como nombre del proceso, tipo de proceso, responsable del proceso, objetivo del proceso, insumo/entrada, actividades clasificadas, entre otros.

En el indicador procedimientos, el 31% de los directivos encuestados reconocen que la institución siempre establece procedimientos acordes a la normatividad vigente, que permita a los asociados presentar sus quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, para medir la capacidad de respuesta en sus procesos, un 31% señala que casi siempre y otro 31% afirma que a veces, mientras el 7% señala que nunca. Lo cual sitúa a este indicador según el baremo en una categoría alta (3.80), lo que indica que la institución permite a sus asociados presentar sus peticiones, quejas y sugerencias. Lo cual ratifica lo expresado en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, NTCGP 1000:2009, en el numeral 4.2.1 c), exige que las entidades tengan los procedimientos documentados necesarios para la eficaz operación, gestión y control de sus procesos y los requeridos para el control de los documentos, control de los registros, control del producto y/o servicio no conforme, la implementación de acciones correctivas, implementación de acciones preventivas y planificación y realización de auditorías internas.

Finalmente, en lo atinente a las peticiones, quejas y reclamos (PQR), el 42% de los directivos encuestados sustentan que la institución siempre posee un sistema de peticiones, quejas y reclamos, el 29% señala que casi siempre y el 29% restante afirma que a veces. Este escenario ubica al indicador en la categoría alta (4.10) de acuerdo al baremo, lo cual refleja que la institución mide la capacidad de respuesta en sus procesos. Acordando

con la constitución política de Colombia (1991) que formula “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución.

En relación al promedio arrojado para la dimensión funciones del Sigug, con una media aritmética de 4.10 la cual según el baremo de calificación está en una categoría alta. Demostrando con ello, la importancia y relevancia que tiene las funciones del Sigug en la institución. De acuerdo a la ISO 9001 (2015), las funciones del Sigug permite cumplir con los requisitos exigidos por la norma, teniendo en cuenta que su estructura debe ser coherente con la información documentada del sistema, teniendo en cuenta como mínimo los procesos estratégicos, operativos y de soporte.

Finalmente, de acuerdo con los resultados obtenidos en cada una de las dimensiones de la variable sistema integrado de gestión de calidad proceso, esta se sitúa en una categoría alta (3.60), lo que demuestra que la institución planifica y organiza las actividades y procesos desarrollados en la entidad. Por su parte, Antúnez (2014) sostiene que es un sistema único que se rige por los requisitos de varias normativas, posibilitando de esta forma una mayor planificación, organización y coherencia de las actividades que se desarrollan en una organización, generando sinergias y logrando una toma de decisiones basadas en una visión integral, en función de lograr satisfacción de los clientes y demás partes interesadas y una posición más competitiva en el mercado.

Tabla N° 7. Promedio aritmético de la variable sistema integrado de gestión de calidad

Variable	Sistema integrado de gestión de calidad	
Dimensiones	Estructura del Sigug	Funcionamiento del Sigug
Media dimensión	3.10 (Moderada)	4.10 (Alta)
Media variable	3.60 (Alta)	

Fuente: elaboración propia, (2018).

5. LINEAMIENTOS TEÓRICOS –PRÁCTICOS PARA LA OPTIMIZAR DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS RELACIONADOS EN EL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN PARA LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA

En el presente capítulo se desarrolla lineamientos teóricos –prácticos para la optimizar de los procesos administrativos y financieros relacionados en el sistema integral de gestión para la calidad de la Universidad de La Guajira. Este proceso nace de las debilidades identificadas de tres variables internas:

Planeación o alineación estratégica, la organización de la gestión financiera y la ejecución y el seguimiento a la gestión financiera de la institución.

Como se señala el análisis e interpretación de los datos en el capítulo IV son varias las debilidades de la Universidad con relación a la alineación estratégica a corto, mediano y largo plazo y a su vez la falta de articulación con los niveles de planeación estratégica, táctica y operativa, más todos los impactos de las políticas internas y externas que afectan a las organizaciones de educación superior como los son mayor cobertura, calidad, internacionalización, investigación y aseguramiento de la calidad de las instituciones. Otro factor que afecta a las instituciones es el desfinanciamiento presupuestal por parte del departamento de La Guajira.

Alineación de los procesos administrativos y financieros relacionados en el sistema integral de gestión para la calidad de la universidad de La Guajira

Lineamientos teóricos a partir de los procesos institucionales, para el logro de este propósito se deben establecer estrategias como:

- Evaluar y formular el plan de desarrollo institucional al nuevo modelo de Universidad
- Fortalecer los niveles de planeación estratégica, táctica y operativa
- Generar políticas institucionales para la generación de recursos propios
- Fortalecer la cultura de la planeación operativa en la comunidad universitaria
- Descentralizar los recursos a nivel de facultad para una mayor gestión y responsabilidad.
- Fortalecer la estructura académica de la Universidad a través de una reforma moderna

Rediseño del sistema integral de gestión para la calidad de la universidad de La Guajira

De acuerdo con el Sistema integral de gestión para la calidad de la Universidad de la Guajira, es claro que la idea de una gestión que apunte a una doble-direccionalidad en la que se pretende, por un lado, ampliar la eficiencia del servicio generado por la entidad y por otro lado, administrar la capacidad de adquisición de capital de la institución que en este caso obedece a una entidad prestadora de servicios educativos y del Estado como es el caso de la Universidad de los Guajira , en términos de los usos del poder para llegar a este objetivo y en torno a la riqueza de las instituciones.

FIGURA DEL REDISEÑO DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN



Fuente: elaboración propia 2018.

Criterios del rediseño del sistema integral de gestión para la calidad de la universidad de la guajira

Consolidar una cultura de la calidad, en todos los procesos administrativos y financiero que tenga como base la misión y la visión de la institución.

Generar procesos para obtención de información precisa de las técnicas administrativas y financiero de tal manera que esto contribuya a la toma de decisiones.

Buscar que todo el talento humano de la institución educativa, apliquen de forma continua el mejoramiento continuo en todo lo que hacen, revisando los procesos e introduciendo mejoras con prontitud.

CONCLUSIONES

Una vez concluida la presentación y discusión de los resultados hace pertinente la generación de la serie de conclusiones las cuales se encuentran enlazadas con sus objetivos específicos, por tal motivo éstas se presentan en dirección a los señalamientos que los mismos refieren permitiendo identificar esta manera el factor de logro de cada una de sus metas.

Para el caso el primer objetivo orientado a describir de la planeación administrativa y financiera que se llevan a cabo en la Universidad de La Guajira, se evidenció que se está frente a una organización compleja empezando por su naturaleza, se evidencia que no existen una articulación y coherencia entre la planeación estratégica, táctica y operativa, con relación a los procesos y procedimientos, para lograr una mayor efectividad de la organización.

Como relación al segundo objetivo específico de la investigación definido como; determinar la organización administrativa y financiera que se llevan a cabo en la Universidad de La Guajira, se pudo definir que la formulación de planes estratégicos y de gestión, el diseño de programas, proyectos y el desarrollo de actividades o tareas permiten la sinergia para la optimización de los resultados organizacionales. La planeación presupuestal dejara de ser un proceso centralizado donde se limita y afecta la programación y ejecución de las diferentes actividades académicas, para desarrollar estas de manera concertada y obedeciendo a una planificación por programas académicos, en la que se atienden los requerimientos financieros que ella demanda particularmente y no se ajustan a una asignación presupuestal global.

Así mismo lo planteado en el tercer objetivo específico que estuvo dirigido a identificar los riesgos en la ejecución de proceso de gestión

administrativa y financiera en la Universidad de La Guajira. Existe una desfinanciación de la universidad, por el incumplimiento en la financiación por parte del departamento por la falta de un modelo de gestión económico.

Del mismo modo, con relación al cuarto objetivo específico el cual busco diagnosticar la situación del sistema integral de gestión para la calidad de la universidad de la Guajira se requiere de la participación colectiva de los todos los actores institucionales es la participación en los procesos y los soportes documentales que conllevan a cumplir los requisitos de responsabilidades de las áreas de trabajo.

Para el caso del quinto objetivo con relación del funcionamiento del sistema integral de gestión para la calidad de La Universidad de La Guajira. Los avances en mejora continua e innovación del sistema son altos, se evidencia también que los líderes de proceso poseen cultura de calidad.

Finalmente el objetivo propositivo, el cual estuvo orientado a determinar los lineamientos teóricos – prácticos para la optimizar de los procesos administrativos y financieros relacionados en el sistema integral de gestión para la calidad de la Universidad de La Guajira, permite a la institución mejorar su proceso, al mismo tiempo la gestión y administración de los recursos financieros para ser más eficiente y lograr la consecución de los objetivos misionales de docencia, investigación y proyección social de forma eficaz. Con lo propuesto, donde la academia y la administración se convierten en actores importantes dentro de la planeación estratégica, permitiéndole a la comunicad académica la construcción de sus propios prospectiva institucional.

RECOMENDACIONES

Con base a los resultados obtenidos en la investigación dirigida a la caracterización de los procesos administrativos y financieros relacionado en el sistema integral de gestión para la calidad de la Universidad de La Guajira se establecen a continuación una serie de recomendaciones a los directivos, que son consideradas fundamentales para lograr mejoras sustentables de acuerdo al aspecto abordado en cada uno de los objetivos específicos.

Para el primer objetivo describir de los procesos administrativos y financieros que se llevan a cabo en la Universidad de La Guajira. Se recomienda articular la planeación estratégica, táctica y operativa, con relación a los procesos y procedimientos, para lograr una mayor efectividad de la organización.

Con respecto al segundo objetivo determinar de los procesos administrativos y financieros que se llevan a cabo en la Universidad de La Guajira se recomienda que la institución reconsidere las políticas de establecer un plan integral de capacitación con temas adherentes a los procesos administrativos – financieros y los principios de gestión de calidad, ya que ellos son parte principal para el desarrollo de la universidad.

Para el tercer objetivo identificar los riesgos que potenciales que se presentan en el proceso de gestión administrativa y financiera en la Universidad de La Guajira. Fundamental que, de acuerdo a la realidad de la Universidad de La Guajira, la Vicerrectoría administrativa y financiera elabore y ponga en práctica políticas y estrategias de identificación de riesgos financieros, junto a la formación y actualización permanente de los responsables de la gestión de riesgos financieros para que dispongan de mayor conocimiento para alcanzar una cultura preventiva en la institución. De

otra parte, evaluar la efectividad de los controles establecidos verificando su pertinencia, al igual que la realización de la actualización de su mapa de riesgos, involucrando a los funcionarios que tienen relación directa con la ejecución de los procesos financieros, realizando al final una socialización de los mismos.

En cuanto al cuarto objetivo diagnosticar la situación del sistema integral de gestión para la calidad de La Universidad de La Guajira. Se recomienda que la Universidad la Guajira a partir de este trabajo investigación, aplique de manera continua un proceso de autoevaluación que permita la valoración a su sistema de integrado Gestión de la Calidad que permita evaluar de manera general el estado actual del sistema el seguimiento y control basado en las auditorías internas y externas que cumplimiento de la norma.

Así mismo para el quinto objetivo el cual fue definir el funcionamiento del sistema integral de gestión para la calidad de La Universidad de La Guajira.se recomienda trabajar bajo el ciclo PHVA (Planear, hacer, verificar y actuar), son por naturaleza cíclicos, es decir nunca finalizan, si no están en constante renovación, para la mejora de la eficacia del proceso. Dentro de cada parte del clico se desarrollan procesos que a través del tiempo y por factores internos o externos de la organización necesitan ser revisados para alinearlos a la realidad, lo que implica la aplicación de una serie de herramientas que permitan identificar las falencias del proceso y presentar las acciones preventivas y correctivas aplicables al proceso.

BIBLIOGRAFIA

- Almaguer Torres, RM, IC, & Hernández Peña, AM (2013). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. Ciencias Holguín, XIX (4).
- Amat, Soldevila y Castelló (2006). La planificación presupuestaria en universidades públicas. España: Editorial Gestión 2000.
- Anzola (2010). Gestión de recursos financieros, tecnológicos y de servicio, factores para el desarrollo de emprendimientos, Revista de la Facultad de 2019 - rfcca.umich.mx.
- Arias, F. (2016), El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. Venezuela: Espíteme.
- Aponte, Marinés. (2003). Factores condicionantes para la Creación de empresas en Puerto Rico: Un enfoque institucional. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Atehortua Hurtado, F. A., Bustamante Velez, R. E., & Valencia De Los Ríos, J. A. (2008). *Sistema de gestión integral. Una sola gestión, un solo equipo*. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Balestrini, M. (2001). Cómo se elabora el proyecto de investigación. Caracas: BL Consultores asociados.
- Barrera, Izaguirre y Llano (2017). Diseño del sistema de gestión integrado en la empresa Oleohidráulica Cienfuegos. Universidad y Sociedad de la universidad de Cien Fuegos Cuba.
- Bennoun, J. J. (2001). Un Modelo de gestión financiera: La Unificación, Banca y Finanzas, 67, 52-54.
- Bernal C. (2007). Comportamiento organizacional. México: Cengage Learning Latin América.
- Bravo Mendoza, O., & Sánchez Celis, M. (2012). Gestión Integral de Riesgos. Bogotá: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, Icontec.
- Bustamante, I., Porto, I. y Hernández, F. (2013) Gestión estratégica de las áreas funcionales de la empresa estratégica de las áreas funcionales

de la empresa: una perspectiva competitiva internacional. *Revista de investigación, desarrollo e innovación* 4 (1), 56 - 68.

Cárdena y Nápoles, R. (2002). *Presupuestos: teoría y práctica*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Cardenas, A. (2016). *Diseño de un plan de mejora de calidad en el servicio para el restaurante Bambao ubicado en el Distrito Metropolitano de Quito* (Tesis de pregrado). Escuela de hospitalidad y turismo, Quito, Ecuador.

Carrillo y Chicaiza (2013). *Implementación de un sistema integrado de gestión de calidad en una empresa de Catering* (Tesis de maestría) universidad Pontificia Católica del Ecuador.

Córdoba Padilla, M. (2012). *Gestión Financiera*. Bogotá D.C.: Ecoe Ediciones.

Chiavenato, I. (2012). *Gestion de recursos humanos*. México: Editorial MacGraw-Hill nternacional Editores.

Chalco, S. (2015). *Análisis y mejora en los procesos administrativos de la empresa inversiones múltiples Camelot S.R.L* (Tesis de maestría). Universidad Ricardo Palma, Lima - Perú.

Chávez, N. (2010). *Introducción a la investigación educativa*. Maracaibo, Edo Zulia: Editorial Universal.

Corral, Y. (2009). *Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos*. *Revista ciencias de la educación*. 19 (33), 228 - 247.

Cózar, P. (2010). *El conocimiento, clave en el control del riesgo financiero. Estrategia financiera*. México: Mc Graw - Hill.

Díaz, T. J., & Hernández Trillo, F. (1996). *Futuros y opciones financieros*. México: Limusa.

De Lara Haro, A. (2008). *Medición y control de riesgos financieros*. Ciudad de México: Limusa S.A. de C.v.

Drae. (17 De 05 De 2017). *Real Academia Española*. Obtenido de Significados: [Http://www.rae.es](http://www.rae.es).

- Fayol, P. y Bernal, C. (2007). Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI. Colombia: McGraw Hill.
- Ferguson, M. García, M. y Bornay, M. (2002). Modelos de implantación de los sistemas integrados de gestión de la calidad, el medio ambiente y la seguridad. Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa, 8 (1), 97-11
- Feria, J. (2005). El riesgo de mercado: su medición y control. España: Delta publicaciones.
- Fernández (2004). Los resultados de investigación en el área educacional. En conferencia presentada en el Centro de Estudios del ISP.
- Finol de Franco, M. y Camacho, H. (2012). El proceso de investigación científica. Maracaibo, Venezuela: Ediluz.
- Flores, (2015). Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas Jinotega 2010- 2013 (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Nicaragua.
- Fontaines, T. (2012). Metodología de la Investigación. Venezuela: Editorial Júpiter.
- Función Pública. (30 de 11 de 2016). Obtenido de [Https://www.funcionpublica.gov.co/](https://www.funcionpublica.gov.co/)
- Gitman, L. (2007). Administración financiera. México: Pearson Educación.
- Gómez, S. y Pérez, R. (2008). Los rankings internacionales de las instituciones de educación superior y las clasificaciones universitarias en España: visión panorámica y prospectiva de futuro.
- Guzmán, K. y Vera, M. (2015). El control interno como parte de la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario. Caso: Centro de atención y cuidado diario "El Pedregal" de Guayaquil (Tesis de pregrado) Universidad Salesiana de Ecuador. Guayaquil, Ecuador.
- Hernandez, R., Fernandez, C y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mac Graw-Hill Interamericana Editores.
- Hurtado, J. (2012). El Proyecto de investigación. Caracas, Venezuela: Ediciones Quiroz.

- Izar, J. e Ynzunza, C. (2017). El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades. *Poliantea*, 13 (24), 47–62.
- Koehler, Jerry y Joseph Pankowski (1996), *Quality Government. Designing, Developing and implementing TQM*, USA: St. Lucie Press.
- Kotter, J. (2013). *El factor liderazgo*. Madrid: Editorial Diaz de Santos S.A.
- Koontz, H. y Weihrich, C. (2007). *Elementos de la administración: un enfoque internacional*. México: Mac Graw - Hill.
- La constitución política de Colombia (1991). *Modelo Administrativo de investigación alineado con la Norma NTC 5555: 2011 para el mejoramiento competitivo de las instituciones de Educación Superior, Colombia - Edición Actualizada 2005*.
- Leyes 27 de 1992, 443 de 1998 y 30 de 1993 personal administrativo de las Universidades oficiales
- Ley 30 de 1992
- López De Castro, M. (2015). *Responsabilidad social empresarial como fundamento de valores compartidos en empresas de servicio público. (Tesis Doctoral)* Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín, Maracaibo, Venezuela.
- Maya, R., Cardeño, E. y Barros, J. (2016). *Semillero de investigación*. La Guajira, Colombia: Editorial Uniguajira.
- Maya, R. y Cardeño, E. (2015) *Metodología de investigación I*. La Guajira, Colombia: Editorial Uniguajira.
- McClelland, D.C. (1989). *Estudio de la motivación humana*. Madrid: Editorial Narcca.
- Majmud, P., & Arienzo, M. (2011). *Modelo de procesos académicos para las universidades: un estudio de caso*. En V. Geldres, S. Etchebarne, S. Olavarrieta & F. Vicencio (Eds), *Proceedings del XXVII Encuentro Nacional de Facultades de Administración y Economía ENEFA*. Pucón, Chile: ASFAE.

- Meigs, R.F., y otros. (2002). Contabilidad, la base para la toma de decisiones comerciales. Bogotá: Editorial McGraw Hill.
- Mejía Quijano, R. C. (2011). Administración de riesgos: Un enfoque empresarial. Medellín: Fondo Editorial Universidad EAFIT.
- Mejía, D. y Duque, C. (2013). Sistema de aseguramiento de la calidad para la educación: una pendiente. Universidad de Caldas.
- Mendez, C. (2012.). Metodología: Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. México: Mac Graw Hill.
- Manual del Sistema Integrado de Gestión (2015) de la Universidad de la Guajira, SIGUG: Sistema integrado Gestión de la Calidad Universidad de La Guajira. Implementación de Sistema de Calidad basado en la Norma ISO 9001 versión 2000.
- Nieto, U. (2002). Nuevos modelos de gestión financiera. Análisis financiero. (88), 6-17.
- Nunnally, G. (1 de enero de 1967). Acerca de nosotros: uv.es. Obtenido de sitio web de u.es: <http://www.uv.es/friasnav/>
- Normas ISO 9001:2008 OHSAS 18001:2007, ISO 14000:2004", para la empresa Siembranueva S. A., para optar el título de Magister de Sistemas de Integrados de Gestión de la Calidad, Ambiente y seguridad, en la universidad politécnica Salesiana de Guayaquil, Ecuador.
- Oliveira, Djalma de Pinho Rebouças de (2005). Planejamento estratégico: conceitos, metodologia, práticas. 22. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas.
- Ortega, R. y López, P (2009). La gestión administrativa y financiera, una perspectiva desde los supermercados del cantón Quevedo, España: Editorial.ucsg.edu.ec
- Padilla, E. (2012). Desarrollo de los aspectos metodológicos para la implementación de un sistema integrado de gestión en la industria textil y confecciones (Tesis de pregrado). Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Palella, S., & Martins, F. (2003). Metodología de la investigación cuantitativa. Caracas: Fedupel.

- Pulgarín, C. & Zuleta, J. (2015). El proceso administrativo en la universidad de Antioquia y su impacto en la gestión de la actividad investigativa (Tesis de maestría). Universidad EAFIT, Medellín, Antioquia.
- Ponce (2015). Diseño del sistema integrado de gestión de la calidad, seguridad salud ocupacional y ambiental de acuerdo a las normas ISO 9001:2008 OHSAS 18001:2007, ISO 14000:2004", para la empresa Siembranueva S. A., (Tesis de maestría) Universidad Politécnica Salesiana de Guayaquil, Ecuador.
- Rocha, F. J. (2007). Rediseño del modelo de gestión para el área económica, *Estrategia Financiera*, 238, 67-70.
- Robbins, S. (2012). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. México: Editorial Prentice Hall.
- Rodríguez, G. y Herráiz, E. (2010). *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga: Ed. Aljibe.
- Ruiz B., C. (2002). *Instrumentos de investigación educativa*. Caracas: Fedupel.
- Ruíz, B. y Naranjo, C. (2012). La investigación sobre cultura organizacional en Colombia: una mirada desde la difusión en revistas científicas: *Diversitas: perspectivas en psicología*, 8 (2), 285 - 307.
- Sabino, C. (2007). *El proceso de la Investigación*. Bogotá, Colombia: Ed: Panamericana.
- Sainz, C. (2013) *Propuesta de mejora en la gestión logística, para aumentar la rentabilidad de la empresa Constructora e Inversiones Alcasa SAC*, (Tesis de maestría). Universidad privada del Norte,
- Salas Lomeli, D. E & García Lucas (2009), *Implementación de un sistema de gestión de calidad para mejorar la productividad en la empresa Vinisol*.
- Sánchez, M. y Garrido, L. (2006). *Propuesta metodológica para integrar el seguimiento financiero a la planeación de la producción*. Escuela Superior de Tepeji del Río Universidad Autónoma en efecto Singhal,

- Sanchis, J. y Melian, A. (2002). Rentabilidad y eficiencia de las entidades financieras de economía social en España, *Revista Venezolana de Gerencia*, 14 (45), 25 - 43.
- Senge, P. (2013) *La quinta disciplina, el arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Granica.
- Serna, H. (2008). *La Planeación estratégica logística para un holding empresarial*. México: Editorial Pearson.
- Sierra, C. (2004). *Estrategias para la elaboración de un proyecto de investigación*. Maracay: Insertos médicos de Venezuela C.A.
- Sloan, R. G. (1996). Do stock process fully reflect information in accruals and cash flows about future earnings? *The accounting review*, 71(3), 289 – 315.
- Tamayo y Tamayo, M. (2014). *El proceso de la investigación científica*. México: Editorial Limusa.
- Uribe, C. (2013). *Sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) para mejorar la gestión de servicios de la empresa cool system en la ciudad de santo domingo*, dspace.uniandes.edu.ec Pág. 99
- Velásquez, B., Ponce, V, & Coello, M. (2016). *La Gestión Administrativa y Financiera, Una Perspectiva desde los Supermercados del Cantón Quevedo*. *Revista Empresarial, ICE-FEE- UCSG*, 10 (2), 15-20.
- Van de Berghe, E. (2015). *Diseño y administre su propia empresa*. México: Ecoe Ediciones.
- Varela, R. (2008). *Innovación empresarial: arte y ciencia en la creación de empresas*. Bogotá, Colombia: Pearson Educación.
- Velandia, F. (2015). *Plan de negocios para la creación de posadas turísticas en el estado Miranda, Venezuela. (Tesis de maestría)*. Universidad Nacional Abierta, Caracas, Venezuela.
- Vilchez, Y. (2012). *Ética y moral, una mirada desde la gerencia pública*. *Formación Gerencial*, (11) 2, 232-247.

ANEXOS

Anexo A. Matriz de validación del instrumento

**CARATERIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y
FINANCIEROS RELACIONADO EN EL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN
PARA LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA**

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

**ANA BEATRIZ MACHADO CANTILLO
CARLOS ARTURO ROBLES JULIO**



**UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE MAESTRÍA GERENCIA EN FINANZAS
RIOHACHA, LA GUAJIRA
2019**

Riohacha, 22 de abril de 2019

A quien corresponda

Por medio de la presente, me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su colaboración para la revisión del instrumento de recolección de información, que forma parte del trabajo de grado titulado: **CARATERIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS RELACIONADO EN EL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN PARA LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA**, exigido como requisito para optar el título de Magister de gerencia en Finanzas.

Por lo cual se requiere que usted analice cada uno de los ítems, tomando en consideración su pertinencia con la variable, objetivos, dimensiones e indicadores, así como la redacción y facilidad de comprensión. Las sugerencias que considere pertinentes serán de gran ayuda para su diseño y validación.

Agradeciéndole la atención prestada a la presente.

Atentamente,

ANA BEATRIZ MACHADO CANTILLO

CARLOS ARTURO ROBLES JULIO

1. IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Nombres y apellidos: _____

Institución donde labora: _____

Cargo: _____

Título de pregrado: _____

Título de maestría: _____

Institución donde lo obtuvo: _____

Título de doctorado: _____

Institución donde lo obtuvo: _____

2. TITULO DE LA INVESTIGACIÓN

Caracterización de los procesos administrativos y financieros relacionado en el sistema integral de gestión para la calidad de la universidad de La Guajira.

3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Objetivo general

Caracterizar los procesos administrativos y financieros relacionados en el sistema integral de gestión para la calidad de la Universidad de La Guajira.

3.2 Objetivos específicos

Describir de la planeación administrativa y financiera que se llevan a cabo en la Universidad de La Guajira.

Determinar la organización administrativa y financiera que se llevan a cabo en la Universidad de La Guajira

Identificar los riesgos en la ejecución de proceso de gestión administrativa y financiera en la Universidad de La Guajira.

Diagnosticar la situación del sistema integral de gestión para la calidad de la universidad de La Guajira.

Definir el funcionamiento del sistema integral de gestión para la calidad de la universidad de La Guajira.

Determinar los lineamientos teóricos –prácticos para la optimizar de los procesos administrativos y financieros relacionados en el sistema integral de gestión para la calidad de la Universidad de La Guajira.

4. MARCO METODOLÓGICO

Este capítulo hace referencia a los procedimientos y técnicas que se ejecutaron en esta investigación, se describe el marco metodológico, donde se define el paradigma, el tipo y diseño de la investigación, así como la población, muestra, el instrumento de recolección, la validez y confianza, el tratamiento estadístico de la información sobre las variables de estudio como procedimiento ejecutado para la construcción del estudio; así como el procesamiento de los resultados para facilitar el cumplimiento de los objetivos de estudio.

4.1 ENFOQUE INVESTIGATIVO

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el enfoque cuantitativo utiliza secundariamente la recolección de datos fundamentada en la medición, posteriormente se lleva a cabo el análisis de los datos y se contestan las preguntas de investigación, de ésta manera probamos las hipótesis establecidas previamente, confiando en la medición numérica, el conteo, y en el uso de la estadística para intentar establecer con exactitud patrones en una población. Arias (2016), detalla que la investigación cuantitativa, es aquella que se formula en valores o datos numéricamente.

En este sentido, Tamayo y Tamayo (2014) precisa que es un proceso estructurado construido por variables en etapas con información medida y verificable estadísticamente en indicadores, los cuales responden a las hipótesis planteadas, dándole así validez. De acuerdo al desarrollo del trabajo presentado, a las diferentes corrientes metodológicas y teorías de autores reconocidos, la investigación se enmarcó en un paradigma positivista con un enfoque cuantitativo.

4.2 TIPO DE INVESTIGACION

La presente investigación es de tipo descriptivo, su propósito es describir la caracterización de los procesos administrativos y financieros relacionado en el sistema integral de gestión para la calidad de la Universidad de la Guajira. Sustentado en lo planteado por Hernández, Fernández y Baptista (2014), quienes sostienen que los estudios descriptivos son aquellos que buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

En relación a lo anterior, Sabino (2007) afirma que “la preocupación primordial de la investigación descriptiva radica en describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos para destacar los elementos esenciales de su naturaleza”.

Según el propósito de la investigación con la cual se pretende desarrollar y abordar el problema, el mismo se orientó hacia el estudio de tipo descriptivo - correlacional. El cual según (Chávez, 2010) “son todos aquellos que se orientan a recolectar informaciones relacionadas con el estado real de las personas, objetos, situaciones o fenómenos, tal cual como se presentan en el momento de su recolección”.

Al respecto, Hernández y otros (2014) señala que se trata de “especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades a cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”, dado que el objetivo del estudio estuvo orientado en

determinar la relación entre el procesos administrativos y financieros relacionado en el sistema integral de gestión para la calidad de la Universidad de la Guajira propiedades importantes de personas. Con relación a los estudios correlacionales, su propósito es “medir el grado de relación que existe entre dos o más variables (en un contexto en particular)”, en este caso específico el proceso administrativo y financiero con el sistema integrado de gestión para la calidad.

4.3 DISEÑO INVESTIGATIVO

Para el análisis de las variables los procesos administrativos y financieros relacionados en el sistema integral de gestión para la calidad de la Universidad de La Guajira se empleó la investigación descriptiva. Según Hernández y otros (2014), considera que el diseño de investigación tiene como finalidad abordar el objeto de estudio como fenómeno empírico para confrontar la visión teórica del problema con los datos de la realidad.

Se considera esta investigación dentro de un diseño no experimental, puesto que su fin es la observación de las variables en estudio y no la manipulación de éstas, de la misma manera, este estudio tiene características de diseño transaccional, ya que se estudia y se describen los datos obtenidos en un período de tiempo determinado, sin ningún tipo de interrupciones, es decir en un tiempo único.

En este sentido, la llaman investigación “no experimental” son aquellas “donde no se hacen variar intencionalmente la variable, lo que hace es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos”. Al respecto, el estudio se ubica dentro de este tipo de diseño, por cuanto no se manipuló deliberadamente las variables de estudio (proceso administrativo y financiero, así como el sistema integrado de la calidad) si no que sencillamente se recolectó los datos que permitan generar la información acerca de la relación entre variables, siendo el caso que estudia la presente investigación.

Así mismo, la investigación se enmarca dentro de la tipología de campo, que

según Hernández y otros (2014), es aquella que se emplea “en cuanto al tipo de datos recogidos para llevar a cabo el estudio, además, ya que los datos requeridos se toman en forma directa de la realidad”. O sea, recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a la que se refiere. Afirma también que estos estudios, pueden ofrecer la posibilidad de predicciones o relaciones, aunque sean poco elaboradas.

Desde la perspectiva de Tamayo y Tamayo (2014) el estudio de campo recoge los datos de la realidad por lo cual los denominados primarios, su valor radica en que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en las cuales se han obtenido los datos, lo cual facilita su revisión o modificación en caso de surgir dudas en el proceso investigativo.

En este sentido el estudio de campo, cuando se recogen los datos directamente de la realidad, por lo cual los denominamos primarios, su valor radica en que permite cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos, lo cual facilitan su revisión o modificación en caso de dudas. Así mismo, Sabino (2007) plantea que los estudios de campo son aquellos que extraen la información directamente de las fuentes primarias inmersas en el contexto natural de las unidades de análisis.

4.4 MARCO POBLACIONAL

Toda investigación requiere el establecimiento de los parámetros dentro de los cuales se desarrolló el estudio, por lo tanto, desde el punto de vista metodológico, fue necesario determinar el espacio donde se llevó a cabo la misma y, los sectores e individuos a los que se van a dirigir los esfuerzos realizados. Según, Tamayo y Tamayo (2014), la población es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades que forman la misma, poseen una característica común. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), afirman que una población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.

Al respecto, Arias (2016) manifiesta que la población está considerada como el

conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. En ese orden de ideas Tamayo y Tamayo (2014) define la población como la totalidad de un fenómeno de estudio, el cual incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de poblaciones que integran dichos fenómenos y que deben cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se denomina población.

La población del presente estudio, está constituida los empleados de las dependencias de rectoría, vicerrectoría financiera, talento humano, contratación y planeación lo que concierne al equipo de Sistema integrado de Gestión de la Calidad de la Universidad de La Guajira. lo anterior teniendo en cuenta lo contemplado en las Leyes 27 de 1992, 443 de 1998 y 30 de 1993 personal administrativo de las universidades oficiales está contemplado por empleados de planta en carrera administrativa y personal de planta en libre nombramiento y remoción y personal temporal o por orden de prestación de servicios (OPS).

A continuación, se ilustra detalladamente la población objeto de estudio que hace parte del presente estudio, que servirán de insumo para concluir los objetivo general y específicos planteados, para luego concluir y dar recomendaciones.

Tabla 2. Población sujeta a estudio

DEPENDENCIAS	DENOMINACIÓN	NOMBRE DE LOS CARGOS	Nº DE CARGO
Rectoría Planeación Vicerrectoría Financiera Talento Humano Contratación	Jefe de dependencias	Rector	1
		Director de planeación	1
		Vicerrector financiero y tesorería	2
		Director de Talento Humano	1
		Subtotal	5
	Personal administrativo	Profesional especializado	6
		Profesional Universitario	2
		Apoyo Administrativo	22
		Subtotal	30
Total		35	

Fuente: Elaboración propia, basada en información suministrada por la oficina de Talento Humano (2017).

Al considerar que el número de sujetos de análisis es reducido, se tomará en su totalidad, es decir, un censo poblacional según lo expresa Tamayo y Tamayo (2014) “La población de la totalidad del fenómeno a estudiar, en donde las unidades de población poseen una característica común”, la cual se estudiará y dará origen a los datos de la investigación, eso implica, un recuento de la población, donde $n = 35$ funcionarios de la Universidad de La Guajira.

4.5. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La presente investigación utilizará la técnica de campo a través de la encuesta, definida como una técnica basada en la interacción personal, y se utiliza cuando la información requerida por el investigador es conocida por otras personas, o cuando lo que se investiga forma parte de la experiencia de esas personas.

4.5.1 Instrumento de recolección de datos

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), define los instrumentos de medición como los recursos que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente. De igual manera Arias (2016), manifiesta un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información.

En este contexto, Sabino (2007), el instrumento lo define como cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. El instrumento sintetiza toda la labor previa de investigación, resumen los aportes del marco teórico al seleccionar datos que correspondan a los indicadores, y por tanto a la variable o conceptos utilizados.

4.5.2 Elaboración del instrumento

El instrumento seleccionado es un cuestionario, con escala tipo Likert y alternativas de respuestas cerradas definido por Hernández y otros (2014), como aquel dirigido a la medición de la variable a través de juicios o afirmaciones donde el sujeto responde en

una escala determinada en grados o niveles.

Los cuestionarios fueron elaborados en base a los objetivos establecidos para la investigación, así como a las dimensiones e indicadores descritos en el marco teórico, con cinco (5) alternativas de respuestas enunciadas de manera afirmativa para favorecer su comprensión: siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca, a cada respuesta corresponde un puntaje, desde cinco (5) puntos hasta un (1) punto, según el orden de presentación de alternativas indicado. (Cuadro 2).

Tabla 3. Ponderación de las alternativas

ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	SIGLAS	PONDERACIÓN (PUNTAJE)
Siempre	(S)	5
Casi siempre	(CS)	4
Algunas veces	(AV)	3
Casi nunca	(CN)	2
Nunca	(N)	1

Fuente: elaboración propia (2018).

Asimismo, el instrumento original para validación de contenidos por juicio de expertos constaba de ítems. En el cuadro se relacionan los ítems constituyentes del instrumento con los indicadores, dimensiones y variables, este sirvió de base para la validación de contenidos. Una vez concluida la fase de validación de contenidos por juicio de expertos pudo determinarse los valores límites previstos para el instrumento.

5. SISTEMA DE VARIABLE

Las variables de esta investigación son: las cuales se estarán definiendo nominal, conceptual y operacionalmente para su mayor comprensión. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) la variable es como una: “Propiedad que puede variar (adquirir diversos valores) y cuya variación es susceptible a medirse”, por tanto, variable es cualquier característica o cualidad de la realidad que es de asumir diferentes valores; es decir que pueden variar, aunque para un objeto determinado que se pueda tener un valor fijo.

5.1 Definición conceptual

Según Fayol y Bernal (2007), el proceso administrativo y financiero hace énfasis en lograr la eficacia, entendida esta como la capacidad de las personas para lograr las metas de y en las organizaciones, ser eficaz consiste en llevar a cabo las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos.

Sistema integrado de gestión de la calidad, todas las organizaciones poseen un sistema de calidad que es necesario documentar y formalizar de acuerdo a la norma, permitiendo alcanzar la certificación y generar un compromiso de calidad hacia la satisfacción del cliente en aras de lograr una mayor competitividad; por ello todos los procesos deben estar escritos, documentados y estandarizados para un mayor control y manejo adecuado del talento humano (ISO 9001, 2015).

5.2 Definición operacional

De acuerdo a lo planteado por Arias (2016), la definición operacional específica sobre la operacionalización de una variable se emplea en investigación científica para designar al proceso mediante el cual se transforma la variable de conceptos abstractos a términos concretos, observables y medibles, es decir dimensiones e indicadores

La variable proceso administrativo y financiero será medida operacionalmente, a través de un instrumento tipo Likert, con cinco alternativas de respuestas, siempre (S), casi siempre (CS), a veces (AV), casi nunca (CN) y nunca (N). A través de las dimensiones planeación, organización y riesgo administrativo y financiero, con sus respectivos indicadores (planeación estratégica y operativa, presupuesto, flujo de efectivos, recaudo de efectivo, plan de compra, diseño organizacional y de cargos y tareas, gestión de cobros, gestión de pagos y manual de funciones, procedimientos y financieros).

Mientras la variable sistema integrado de gestión de la calidad, será medida a través de las dimensiones estructura y funcionamiento del SIGUG (normas requisitos del sistema, implementación, herramienta de calidad, prestación de los servicios- clientes, medición

análisis de mejora, mapa y comportamiento del proceso, procedimientos y PQR.

Tabla 1. Operacionalización de las variables

Objetivo general. Caracterizar los procesos administrativos y financieros relacionados en el sistema integral de gestión para la calidad de la Universidad de La Guajira.			
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Describir de la planeación administrativa y financiera que se llevan a cabo en la Universidad de La Guajira.	PROCESO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	Planeación administrativa y financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación estratégica • Planeación operativa • Presupuesto • Flujo de efectivos • Recaudo de efectivo • Plan de compra
Determinar la organización administrativa y financiera que se llevan a cabo en la Universidad de La Guajira.		Organización administrativa y financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño organizacional • Diseño de cargos y tareas • Gestión de cobros • Gestión de pagos
Identificar los riesgos en la ejecución de proceso de gestión administrativa y financiera en la Universidad de La Guajira.		Riesgos administrativos financieros	<ul style="list-style-type: none"> • Manuales de funciones y procedimientos • Manuales financieros
Diagnosticar la situación del sistema integral de gestión para la calidad de la universidad de La Guajira.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD	Estructura del SIGUG	<ul style="list-style-type: none"> • Normas requisitos del sistema • Implementación. • Responsabilidad de la dirección • Herramienta de calidad • Prestación de los servicios- clientes • Medición análisis de mejora.
Definir el funcionamiento del sistema integral de gestión para la calidad de la universidad de la guajira.		Funcionamiento del SIGUG	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa de proceso • Comportamiento del Proceso • Procedimientos • PQR
Determinar los lineamientos teóricos – prácticos para la optimizar de los procesos administrativos y financieros relacionados en el sistema integral de gestión para la calidad de la universidad de La Guajira.	Se obtendrán a través de la interpretación de los resultados de los objetivos como la interiorización y revisión teórica por parte de los investigadores.		

Fuente: propia de los investigadores, (2018).

NO.	ÍTEM	OBJETIVOS		VARIABLE		DIMENSIONES		INDICADORES		TIPO DE PREGUNTA		REDACCIÓN	
		PERTINENTE	NO PERTINENTE	PERTINENTE	NO PERTINENTE	PERTINENTE	NO PERTINENTE	PERTINENTE	NO PERTINENTE	PERTINENTE	NO PERTINENTE	PERTINENTE	NO PERTINENTE
28	En la institución el mapa de proceso asegura mejorar la satisfacción del cliente cumpliendo con requisitos establecidos en las normas												
29	La instrucción cuenta con metodologías para gestionar los reclamos de los clientes con el fin de identificar acciones de mejora												
30	En la institución establecer un procedimiento acorde a la normatividad vigente, que permita a los asociados presentar sus quejas y reclamos, sugerencias o felicitaciones, para medir la capacidad de respuesta en su proceso												

LEYENDA: P= PERTINENTE; NP= NO PERTINENTE
FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA (2017)

JUICIO DEL EXPERTO PARA EL INSTRUMENTO

CONSIDERA USTED QUE LOS REACTIVOS DEL CUESTIONARIO MIDEN LOS INDICADORES DE MANERA:

_____SUFICIENTE _____MEDIANAMENTE SUFICIENTE _____INSUFICIENTE

OBSERVACIONES

CONSIDERA USTED QUE LOS REACTIVOS DEL CUESTIONARIO MIDEN LAS DIMENSIONES DE MANERA:

_____SUFICIENTE _____MEDIANAMENTE SUFICIENTE _____INSUFICIENTE

OBSERVACIONES

CONSIDERA USTED QUE LOS REACTIVOS DEL CUESTIONARIO MIDEN LAS VARIABLES DE MANERA:

_____SUFICIENTE _____MEDIANAMENTE SUFICIENTE _____INSUFICIENTE

OBSERVACIONES

SEGÚN SU OPINIÓN, COMO EXPERTO QUE ES EN EL ÁREA, EL INSTRUMENTO DISEÑADO ES:

_____VALIDO

_____NO VALIDO

FIRMA

Anexo B. Instrumento de validación de contenido

**UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN FINANZAS**

CARATERIZACION DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS RELACIONADO EN EL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN PARA LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA

INSTRUMENTO

Autor: Ana Beatriz Machado Cantillo

Carlos Arturo Robles Julio

Tutor: Yimmy Yesid Barros Farfán

Noviembre de 2017, Riohacha - La Guajira

La presente encuesta tiene el propósito de garantizar que las Dependencias de esta Institución se beneficien con sus opiniones, aportes y sugerencias.

Los resultados obtenidos serán utilizados para describir la caracterización de los procesos en lo relacionado en el Sistemas integral de gestión de la Calidad de la Universidad de La Guajira, con el fin de ofrecer mejoras y procedimientos de la organización en las Dependencias.

Por favor responda el cuestionario de manera individual, no es necesario que incluya su nombre.

Los resultados serán revisados y tabulados; y la información será manejada con total confidencialidad y objetividad.

Fecha:

Nombre de la Dependencia:

Cargo en el Área de RRHH: Director: _____ Asistente: _____

Evalúe cada pregunta, su apreciación, usando una escala de 1 a 5, en donde:

1. Siempre (S),
2. Casi siempre (CS),
3. a veces (AV)
4. Casi Nunca (CN)
5. Nunca (N)

ITEM	AFIRMACION	Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	Participa usted en el Proceso de Planeación administrativa y financiera de la Universidad la Guajira.					
2	Considera usted que sus actividades laborales están correctamente definidas en la Universidad la Guajira.					
3	Participa Usted en la preparación del presupuesto de la Universidad de la Guajira.					
4	Se crean planes encaminado a lograr la eficiencia en la planificación presupuestal En la Universidad se encuentra.					
5	En la Universidad de la Guajira se establecen lineamiento para el manejo del flujo de efectivo.					
6	Los planes del vicerrectoría financiera permiten lograr la eficiencia en los Flujo de efectivos.					
7	En la Universidad de la Guajira se establecen lineamiento para el Recaudo de efectivo.					
8	En la Universidad de la Guajira se crean estrategia en caminada a lograr la eficiencia en el recaudo de efectivo.					
9	Participa en la preparación del presupuesto de la Universidad de la Guajira					
10	La Universidad de la Guajira, estable política para la ejecución del presupuesto de compra.					
11	Se clasifica los Puestos o cargos en función del propósito de la necesidad y de la proyección.					
12	Como son los niveles de satisfacción del personal en sus cargos.					
13	Se permite tener la autonomía en la ejecución de las actividades encomendadas en la Universidad de La Guajira					
14	En la Universidad de la Guajira, hay respeto interpersonal en todos los niveles de la organización.					
15	Las funciones y responsabilidades de los empleados están de acuerdo al cargo dentro de la estructura de la empresa.					
16	La Estructura genera cambios en las funciones y responsabilidades entre las personas, compañeros y jefes entre áreas en la Universidad de La Guajira.					
17	En la institución los empleados reciben de sus jefes orientación adecuada y permanente para el cumplimiento de sus funciones.					
18	Se entrena y desarrolla el personal interno, a fin de que pueda ser movido a otras Dependencia donde haya insuficiencia de personal.					
	La estructura genera cambios en las funciones y responsabilidades entre las personas, compañeros y jefes entre					

19	áreas en la Universidad de La Guajira.					
20	En la Universidad de la Guajira, hay respeto interpersonal en todos los niveles de la organización.					
21	La entidad posee todos los procedimientos documentados sobre los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.					
22	Se posee algún manual de calidad en el que se referencien los procesos y los procedimientos así como el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.					
23	Se implantan las acciones necesarias para alcanzar resultados planificados y la mejora continua de los procesos.					
24	En la Universidad de la Guajira, hay respeto interpersonal en todos los niveles de la organización.					
25	Se establecen todos los procedimientos documentados que definan los controles necesarios para poder a disposición los registros y los documentos.					
26	Considera usted que sus actividades laborales están correctamente definidas en la Universidad La Guajira.					
27	En la institución se promueve la adopción del mapa de proceso para el desarrollo, implementar y mejorar la eficacia del sistema de gestión de la calidad.					
28	En la institución el mapa de proceso asegura mejorar la satisfacción del cliente cumpliendo con requisitos establecidos en las normas.					
29	En la institución cuenta con metodologías para gestionar los reclamos de los clientes con el fin de identificar acciones de mejora.					
30	En la institución establecer un procedimiento acorde a la normatividad vigente, que permita a los asociados presentar sus quejas y reclamos, sugerencias o felicitaciones, para medir la capacidad de respuesta en sus proceso.					

ANEXO C.

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

CONFIABILIDAD

	PROCESO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO															SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD																
	Items																															
Sujetos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	Total	
1	3	3	2	2	2	2	4	4	1	5	3	3	2	4	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	4	1	1	2	2	74	
2	4	5	5	4	2	2	5	5	4	5	5	4	5	5	2	2	2	5	5	4	5	5	4	4	5	5	2	4	2	5	121	
3	3	4	3	3	3	4	4	2	5	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	5	2	5	103	
4	5	5	5	4	1	1	4	4	5	5	5	4	4	5	1	1	1	5	4	5	5	5	4	4	4	5	1	5	5	3	115	
5	4	5	5	4	2	2	4	5	4	5	5	4	5	5	2	2	2	5	5	4	5	5	4	4	5	5	2	4	5	4	122	
6	3	2	2	4	2	2	5	4	5	3	3	2	4	1	2	2	2	2	3	3	2	2	4	2	4	1	2	3	2	3	81	
7	3	3	2	2	2	2	4	4	1	5	3	3	2	4	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	4	1	2	4	3	78	
8	3	4	3	4	2	2	4	4	3	4	3	4	3	5	2	2	2	4	4	3	4	3	4	4	3	5	2	4	4	4	102	
9	3	3	2	2	2	2	4	4	1	5	3	3	2	4	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	4	1	4	4	1	78	
10	4	5	5	5	2	2	5	4	4	5	5	5	4	4	2	2	2	5	4	4	5	5	5	5	4	4	2	3	2	2	115	
11	4	5	5	4	2	2	5	5	4	5	5	4	5	5	2	2	2	5	5	4	5	5	4	4	5	5	2	4	2	4	120	
12	3	4	3	3	3	4	4	2	5	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	1	2	3	97	
13	5	5	5	4	1	1	4	4	5	5	5	4	4	5	1	1	1	5	4	5	5	5	4	4	4	5	1	3	5	4	114	
14	2	5	3	3	2	2	4	4	2	5	3	3	3	4	1	2	2	4	4	2	5	3	3	3	3	4	1	2	2	2	88	
15	4	4	2	3	2	2	4	4	4	4	2	3	3	4	2	2	2	4	4	4	4	2	3	3	3	4	2	4	2	5	95	
16	5	5	5	4	1	1	5	4	5	5	5	4	4	5	1	1	1	5	4	5	5	5	4	4	4	5	1	5	2	2	112	
17	3	3	2	2	2	2	4	4	1	5	3	3	2	4	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	4	1	1	2	2	74	
18	4	5	5	5	2	2	5	4	4	5	5	5	4	4	2	2	2	5	4	4	5	5	5	5	4	4	2	4	2	1	115	
19	3	3	2	2	2	2	4	4	1	5	3	3	2	4	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	4	1	1	2	5	77	
20	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	1	2	99
Σ	72	82	70	68	39	41	86	79	68	91	76	71	66	84	33	39	41	76	72	72	82	70	68	71	66	84	33	64	54	62	1980	
Si ²	0,7	0,9	1,8	1,0	0,3	0,6	0,2	0,6	2,6	0,6	1,1	0,6	1,2	0,8	0,5	0,3	0,6	1,6	1,1	0,7	0,9	1,8	1,0	0,6	1,2	0,8	0,5	2,0	1,6	1,8	29,7	
St ²																															301,2	

K	30
K/(K-1)	1,03
Si/St	0,10
1-(Si/St)	0,90
r	0,93

$$r = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right)$$

$$r = \frac{30}{29} \left(1 - \frac{29,67}{301,16} \right)$$

$$r = 1,03 (1 - 0,10)$$

$$r = 1,03 \times 0,90$$

$$\boxed{r = 0,93}$$

ANEXO D

BASES DE DATOS

		BASE DE DATOS - JEFES DE DEPENDENCIA																													
		PROCESO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO																				SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
SUJETOS	1	5	4	4	4	4	3	2	1	4	3	3	4	4	3	5	5	3	5	1	5	4	3	1	1	3	3	4	3	4	5
	2	4	5	1	1	3	1	3	4	2	1	3	5	5	5	4	4	5	5	4	1	3	3	2	5	3	5	4	5	5	4
	3	5	4	1	3	5	4	3	4	1	5	4	3	5	3	5	2	2	4	1	4	3	5	4	1	4	4	5	5	5	2
	4	3	5	1	4	1	1	1	2	1	4	1	1	2	5	5	1	1	4	1	3	1	1	4	3	5	1	5	3	3	1
	5	2	4	1	3	1	3	5	5	1	1	5	1	4	5	3	1	4	4	1	1	1	2	5	4	1	1	2	5	5	1

		BASE DE DATOS - PERSONAL ADMINISTRATIVO																													
		PROCESO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO																				SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
SUJETOS	1	4	4	4	2	4	1	1	2	4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	5	4	3	4	4	3	5	2	2	4	4	2
	2	5	4	4	5	5	3	3	1	1	4	1	2	4	2	4	1	2	3	2	3	2	2	3	2	4	2	5	5	5	2
	3	3	5	1	3	1	3	5	4	1	1	2	2	2	3	2	4	1	2	4	3	5	5	5	4	4	2	5	3	4	3
	4	5	4	4	4	5	1	5	2	4	1	4	3	4	4	3	5	2	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	1
	5	5	4	4	5	1	3	3	4	1	1	3	2	2	3	2	4	1	4	4	1	3	3	3	3	4	5	4	3	4	1
	6	2	4	1	4	1	1	3	4	1	3	3	3	3	4	3	5	2	5	2	4	2	4	1	2	3	2	3	3	4	2
	7	4	4	1	5	4	1	2	4	1	5	4	4	4	5	1	5	5	3	2	2	3	2	4	1	2	4	3	4	5	1
	8	5	4	1	3	5	4	1	4	4	5	4	4	5	5	2	4	5	4	3	4	4	3	5	2	4	4	4	2	4	1
	9	5	5	1	5	1	1	3	4	1	1	4	2	4	1	2	3	2	3	2	2	3	2	4	1	4	4	1	4	4	2
	10	5	5	1	5	1	4	3	4	2	1	2	3	2	4	1	2	4	3	5	5	5	4	4	2	3	2	2	2	3	2
	11	5	4	1	5	1	1	3	4	1	1	4	4	3	5	2	4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	2	4	1	2	4
	12	4	5	4	3	1	3	1	2	1	1	2	3	2	4	1	4	4	1	3	3	3	3	4	3	1	2	3	2	4	4
	13	5	4	1	4	1	1	3	5	1	5	5	5	4	4	2	3	2	2	5	4	4	4	5	1	3	5	4	1	4	4
	14	5	3	1	5	1	1	2	1	2	5	4	4	5	5	2	4	2	4	3	3	3	3	4	1	2	2	2	2	3	2
	15	4	4	1	5	1	3	3	2	1	4	3	3	3	4	3	1	2	3	2	3	3	3	4	2	4	2	5	2	4	2
	16	5	4	4	4	1	1	5	1	2	5	4	4	4	5	1	3	5	4	5	4	4	4	5	1	5	2	2	3	1	2
	17	4	2	1	5	1	1	1	2	2	1	3	3	3	4	1	2	2	2	2	2	3	2	4	1	1	2	2	5	5	2
	18	5	5	1	4	1	1	3	2	1	1	3	3	3	4	2	4	2	5	5	5	5	4	4	2	4	2	1	3	4	3
	19	5	4	1	5	3	3	3	1	2	3	2	4	4	5	1	5	2	2	2	2	3	2	4	1	1	2	5	4	5	1
	20	5	4	4	5	1	4	3	5	1	5	4	3	2	4	1	1	2	2	4	4	4	2	4	2	4	1	2	3	4	1
	21	4	3	1	5	1	4	2	5	4	4	5	5	4	4	2	4	2	1	4	2	5	3	3	3	3	4	3	3	4	2
	22	5	4	1	5	1	4	1	1	1	3	3	3	2	4	1	1	2	5	5	2	2	5	4	4	4	5	1	4	5	1
	23	5	4	4	5	1	1	2	5	1	4	4	5	1	3	5	4	5	5	5	4	4	2	3	2	2	5	4	2	4	1
	24	4	5	1	5	4	3	3	5	1	3	3	4	1	2	2	2	5	4	4	5	5	2	4	2	4	3	3	4	4	2
	25	4	5	4	3	1	1	3	1	1	3	3	4	2	4	2	5	3	3	3	3	4	3	1	2	3	2	3	2	4	1
	26	4	4	1	5	3	1	3	5	4	4	4	4	2	5	3	3	3	3	4	3	1	2	3	2	3	3	3	2	4	2
	27	4	3	4	5	1	1	2	1	2	3	2	5	2	2	5	4	4	4	5	1	3	5	1	5	2	2	5	3	3	3
	28	4	5	1	3	1	4	5	5	1	4	4	2	3	2	2	5	4	4	4	5	1	4	1	1	2	2	3	5	4	4
	29	4	4	1	5	1	1	5	4	4	5	5	2	4	2	4	3	3	3	3	4	1	4	2	4	2	1	2	3	3	3
	30	5	4	1	4	1	1	3	2	1	3	4	3	1	2	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	2	2	3	2	4	4

