

“PROYECTO DE INVERSIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PROCESO DE DOCENCIA DE PREGRADO, EN LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y ECONÓMICAS (ICHE) DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL (ESPOL).”

Ericka Danielle Rodríguez Ortiz
Facultad de Ciencias Humanísticas y Económicas
Escuela Superior Politécnica del Litoral
Campus “Gustavo Galindo V.”,
Km 30.5, vía Perimetral
Casilla 09-01-5863
Guayaquil-Ecuador
edrodrig@espol.edu.ec; erickarodriguez@hotmail.com

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA Y PROPUESTA

La Facultad de Ciencias Humanísticas y Económicas (ICHE) de la ESPOL, es una de las unidades académicas de mayor importancia, dentro de dicha institución, por lo que se hace necesario una revisión de la calidad de los servicios de cada proceso dentro de ésta, para así determinar si se están utilizando todos los recursos de la mejor manera, y proponer por medio de un proyecto de inversión, una vía para mejorar aun más la calidad del servicio del proceso de docencia de pregrado de la Facultad, todo esto con el objetivo de mantener al ICHE y la ESPOL como el mejor centro de educación superior del Ecuador y entre los mejores del mundo

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

- Identificar los problemas dentro del proceso de docencia de pregrado en el ICHE.
- Seleccionar los problemas de mayor importancia y los cuellos de botella dentro de este proceso.
- Proponer alternativas de mejoramiento y soluciones a los problemas seleccionados.

DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2000 FACULTAD ICHE

NORMA ISO 9001:2000

Específica los requisitos para los sistemas de gestión aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios. Su fin es la satisfacción del cliente. Esta es la única norma sujeta a certificación.

MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN.

La investigación de mercado se desarrollará en dos etapas. La primera será la investigación exploratoria, la cual consistirá en la obtención y análisis de datos históricos tomados de diferentes fuentes primarias de información con respecto a este tema. Luego de obtener los resultados preliminares de la investigación, la segunda parte de la investigación de mercado se efectuará mediante una entrevista a los expertos en este tema (método de Delphi). Luego de analizar la información obtenida, hemos detectado que los problemas de mayor incidencia en la Facultad ICHE son:

Resultados, Conclusiones y Recomendaciones

Análisis Beneficio/Costo la razón es de 1.89, lo que hace que el proyecto sea factible y viable, se lo ajustó al análisis de sensibilidad concluyendo, que el proyecto posee baja sensibilidad respecto a las variaciones de la TMAR.

El análisis de sensibilidad, con respecto a los beneficios (mantener constante la TMAR, los costos y variando los beneficios), nos demuestra, hasta donde pueden disminuir, y en este caso solo puede hasta el 52% que equivale a 0,98

El análisis con respecto a los costos (mantener constante la TMAR, los beneficios y variando los costos) nos refleja hasta donde los costos pueden aumentar, y en este caso solo puede hasta el 90% que equivale a 0,99.

Iniciamos el proceso determinando dos etapas de investigación, la primera que se realizó fue la Investigación Exploratoria con datos provenientes de fuentes de control de calidad, tales como el CENACAD, departamento de calidad del ICHE y la ESPOL, buzón de sugerencias de los estudiantes, encuestas en línea, entre otros, y la segunda parte fue la investigación de mercado que se efectuó mediante una entrevista a los expertos en este tema (método de Delphi), las mismas que ayudaron a obtener un análisis preliminar de la situación de la Facultad ICHE, en cuanto al proceso de docencia de pregrado se refiere.

En esta etapa se pudo descubrir información no identificada previamente y dio como resultado las áreas donde existen No conformidades por parte de los estudiantes; aplicando el criterio de Pareto y mediante la investigación concluyente se pudo validar la información obtenida en la investigación exploratoria, por medio de la evaluación, escala de valoración para cada área siendo así; 1: mayor importancia y 4: menor importancia, por tal motivo la sumatoria de menor valor es la que indica el mayor grado de incidencia en dicho problema; y así se pudo determinar los problemas de mayor incidencia.

Luego se realizó el debido Plan de Mejora de las áreas afectadas(Laboratorios, Servicio al Cliente y Profesores), mencionadas y analizadas anteriormente, en las que se detalla las actividades a realizar para alcanzar dichas metas planteadas, con el fin de contribuir a la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad ICHE.

En el área de registro es donde mayor problema existía, pero se logro superar todas las falencias con el registro en línea. En el área del personal Docente (profesores), se detectaron problemas básicamente en la parte pedagógica, por lo cual se propuso el respectivo Plan de Capacitación semestral, especialmente dirigida a profesores con baja calificación por parte de los estudiantes.

En la parte de planificación académica se determinó que se la debería incluir con lo que respecta a Servicio al Cliente, ya que ambas reflejaban el mismo tratamiento debido a la falta de comunicación, por lo que se propuso crear un Call Center, con la finalidad que cierto grupo de ayudantes (estudiantes de los últimos niveles), recepcionen toda clase de inquietudes para así ahorrar tiempo al estudiantes y agilizar procesos.

En lo que respecta a los laboratorios, se realizaron dos propuestas la primera crear un nuevo laboratorio de computación que estaría ubicado en el Bloque B (a lado del actual laboratorio Delta), con la finalidad de evitar los gastos del área de construcción, aire acondicionado, energía, etc. y así evitar futuras no conformidades que representarían un gasto para la Facultad; la segunda propuesta fue realizar reposición de computadoras a los actuales laboratorios, con la donación de máquinas de varias empresas de prestigio del país con intercambio de publicidad para las mismas.

Luego se procedió al análisis financiero de cada una de las áreas y se detalla a continuación:

La creación de un nuevo laboratorio tiene una inversión inicial de \$ 23,120.22, dicho valor solo se refiere, a lo que la Facultad necesita para la creación del mismo (computadoras, cableado, canalización, certificación de red y mobiliario). Y a su vez se obtiene un ahorro por donación de 25 computadoras,

También se plantea la reposición respectiva para cada uno de los cuatro laboratorios ya existentes por medio de donaciones por parte de grandes compañías de tecnología, como lo son, Cartimex, Akros, Brendyng y Tecnomega, de esta manera sus nombres irían en cada laboratorio reemplazando los actuales.

Con lo que respecta a la Servicio al cliente se crea con la línea gratuita 1800-MIICHE, el mismo que empezara a funcionar, con 6 ayudantías varias (estudiantes), la distribución sería 3 en la mañana (8:00-12:00) y 3 en la tarde (12:00-16:00) de los últimos las niveles, ya que tienen mas conocimiento de la Facultad y así podrán ayudar, guiar de mejor manera a nuestros principales clientes (estudiantes);

Con nuestro personal Docente se plantea el primer semestre, invitar un profesor Cubano, el mismo que se quedara un mes y dictara 4 seminarios a los profesores con menor calificación por parte de los estudiantes.

Para finalizar recomiendo aplicar cada una de las propuestas planteadas a la Facultad de Ciencias Humanísticas y Económicas (ICHE), ya que las mismas nos permitirán evitar No Conformidades futuras, representados de igual manera en gastos.

Con todo lo expuesto se espera superar las expectativas de nuestros estudiantes, y así ir creando un marketing de voz a voz, hacia nuevos aspirantes a nuestras carreras, y brindar soluciones inmediatas, evitando perder tiempo y dinero.