

El diagnóstico en el proceso administrativo para la mejora de los procesos de gestión administrativa

Luis Gabriel León García¹, María Lizett Zolano Sánchez², María Julia León Bazán³

¹luis.leon@unison.mx , ORCID: Universidad de Sonora, Unidad Centro.

²maria.zolano@unison.mx. ORCID: 0000-0001-7526-2038. Universidad de Sonora, Unidad Norte

³julia.leon@unison.mx . ORCID: 0000-0002-7405-6141. Universidad de Sonora, Unidad Centro

DOI: <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi38.531>

Recibido 26 de junio 2022.

Aceptado 12 de diciembre 2022

Publicado 22 de diciembre de 2022

Resumen

Partir de un diagnóstico es una medida de control que permite llegar a un punto donde todos los procesos, eventos y documentos están justificados por si mismos tanto los procedimientos como los requisitos son analizados a fondo para lograr un proceso administrativo eficiente. La presente investigación, por su diseño, es, descriptivo y exploratoria y tiene como objetivo realizar un diagnóstico administrativo para identificar el problema de gestión administrativa que tienen los coordinadores de posgrado, cuando se dirigen al área de Cómputo y Gestión Escolar Nivel Posgrados de la Dirección de Servicios Escolares de la Universidad de Sonora, con el fin de desarrollar una propuesta basada en estrategias que contribuyan a incrementar su eficiencia. Los resultados de la investigación muestran que el proceso administrativo que se lleva a cabo por el coordinador de posgrado durante la gestión realizada en el área de Cómputo y Gestión Escolar Nivel Posgrado de la Dirección de Servicios Escolares de la Universidad de Sonora, ha generado demoras en los procedimientos y una sobrecarga de trabajo, por lo que es evidente la necesidad de partir de un diagnóstico que ayude a generar estrategias para mejorar su proceso de trabajo. En conclusión, cuanto más ineficientes sean los procesos, eventos y documentos, más recursos gastaran todos los involucrados y los alumnos se verán especialmente afectados, el objetivo es eliminar cuellos de botella para que no sean complicados de administrar.

Palabras Clave: Diagnóstico, Control, Proceso Administrativo, Estrategias.

The diagnosis in the administrative process for the improvement of administrative management processes

Abstract

Starting from a diagnosis is a control measure that allows reaching a point where all processes, events and documents are justified by themselves and both procedures and requirements are thoroughly analyzed to achieve an efficient administrative process. The present research, due to its design, is descriptive and exploratory and its objective is to carry out an administrative diagnosis to identify the administrative management problem that graduate coordinators have, when they go to the area of Computing and School Management Graduate Level of the Directorate of School Services of the University of Sonora, in order to develop a proposal based on strategies to help increase their efficiency. The results of the research show that the administrative process carried out by the graduate coordinator during the management carried in the area of Computing and School Management at the Postgraduate Level of the Directorate of School Services of the University of Sonora, have generated delay in the procedures and an overload of work, so it is evident the need to start from a diagnosis that helps to generate strategies to improve their work process. In conclusion, the more inefficient the processes, events and documents are, the more resources all those involved will spend and the students are especially affected, the objective is to eliminate bottlenecks so that they are not complicated to manage.

Key words: Diagnosis, Control, Administrative Process, Strategies.

Introducción

Dado que uno de los rasgos de las sociedades contemporáneas es la presencia de un sinnúmero de organizaciones de diversa naturaleza y tamaño, es imposible referirnos a la administración si no es en el marco de una organización. Al mismo tiempo, todas las organizaciones, sean empresas privadas, extranjeras o nacionales, enfocadas a los servicios o a los productos, pequeñas o grandes, o sean públicas, como una empresa paraestatal o un gobierno municipal, requieren de una adecuada administración para funcionar de manera eficaz (Torres, 2019).

La administración comprende diversos elementos para su ejecución, por lo que es necesario establecer procedimientos mediante los cuales se puedan generar soluciones claras a problemas determinados, y dentro de todo proceso los patrones establecidos siguen una serie de normativas y controles aplicadas mediante estrategias efectivas

durante la gestión administrativa a corto y largo plazo que ayudan a la administración a regular sus acciones y tomar decisiones en el proceso administrativo: planificación, organización, dirección y control (Cortés, 2019). Según Mendoza (2017), la gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar.

La empresa como organización describe los niveles organizacionales que rigen las actividades gerenciales y la tarea actual de la administración es interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlos en acción organizacional a través de la planeación, la organización, la dirección y el control de todas las actividades realizadas en las áreas y niveles de la empresa con el fin de alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada a la situación actual de la empresa (Marín y Atensio, 2008, Mero, 2018).

Un proceso Administrativo es el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control, creadas para lograr los objetivos que planea la organización o de los objetivos que se piensan efectuar para el fortalecimiento de la misma y en la actualidad, la importancia de un adecuado proceso administrativo aplicado en las organizaciones es de vital importancia para el funcionamiento de la organización (Romero y Salazar, 2017).

El diagnóstico empresarial es una herramienta de gestión organizacional cuya importancia radica en identificar la situación actual del negocio en aspectos administrativos, operativos y financieros (Bernal, Mora, Arellano y Torres, 2014). La pandemia de salud provocada por el COVID-19, ha obligado a las universidades a buscar adaptarse a la nueva normalidad, buscando que sus actividades operativas cambien, se reinventen y hagan ajustes en sus procesos administrativos, para adecuarse a la nueva normalidad para eficientar el trabajo que ofrece a la comunidad (Tyler, Campines y González, (2021).

Con base en lo anterior es necesario destacar que el mayor desafío es descifrar las estrategias que permitirán a las universidades una reactivación exitosa, ya que los escenarios han cambiado y hay varios factores que deben ser tomados en cuenta a partir de la nueva normalidad, por lo que se deduce la importancia del presente trabajo de investigación, debido a que el resultado del proyecto ayudará a cumplir con el objetivo

de realizar un diagnóstico administrativo para identificar el problema de gestión administrativa que tienen los coordinadores de posgrado, cuando se dirigen al área de Cómputo y Gestión Escolar Nivel Posgrados de la Dirección de Servicios Escolares de la Universidad de Sonora, con el fin de desarrollar una propuesta basada en estrategias que contribuyan a incrementar su eficiencia.

Metodología

Este documento son los avances de una investigación de campo bajo un enfoque metodológico descriptivo y exploratorio con el objetivo de determinar, con base en la apreciación que tienen los Coordinadores de Posgrado del Área de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Sonora, sobre las principales problemáticas de gestión administrativa, al momento de acudir al área de Cómputo y Gestión Escolar Nivel Posgrados de la Dirección de Servicios Escolares de la Universidad de Sonora, con la finalidad de poder desarrollar una propuesta que ayude a incrementar su eficiencia.

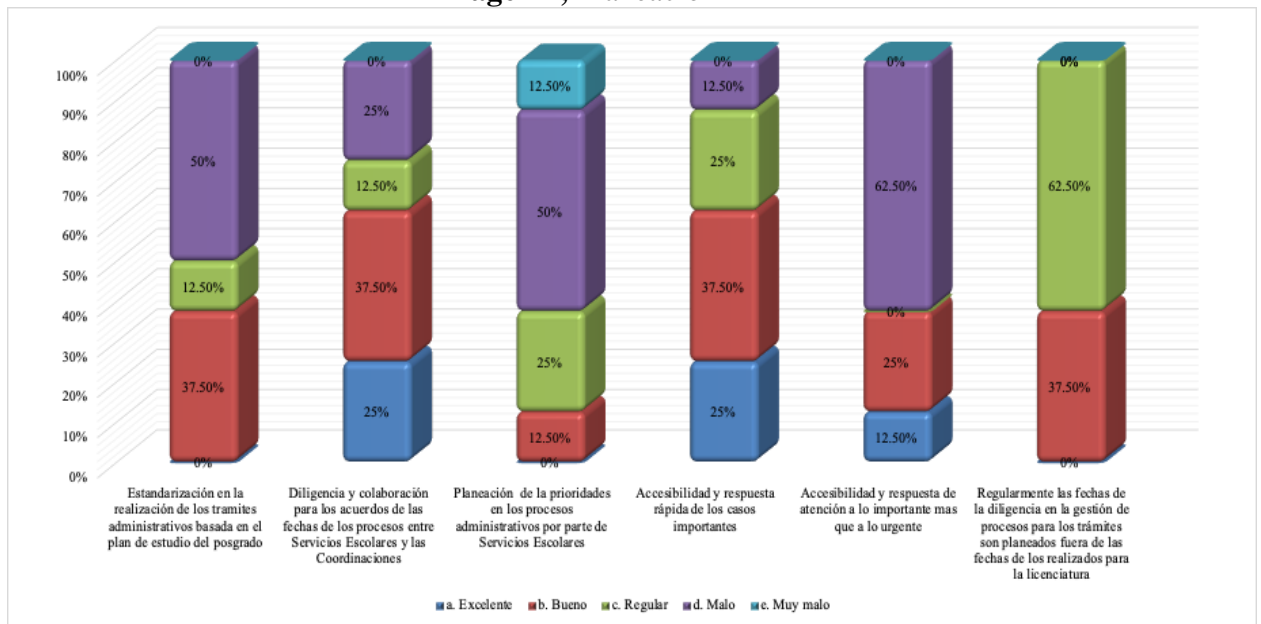
Elección y tipo de muestra.

La Universidad de Sonora cuenta con un total de 44 posgrados divididos en 6 Áreas: Ciencias Exactas y Naturales (8 posgrados), Ciencias Biológicas y de la Salud (10 posgrados), Ingeniería (7 posgrados), Ciencias Económicas y Administrativas (8 posgrados), Ciencias Sociales (7 posgrados) y, el área de Humanidades y Bellas Artes (4 posgrados). Este estudio se llevó a cabo en el Área de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Sonora y se aplicó un cuestionario estandarizado con un total de 24 *ítems* dividido en las 4 áreas del proceso administrativo: planeación (6 *ítems*), organización (6 *ítems*), dirección (6 *ítems*) y control (6 *ítems*), mediante un Google form (González-Díaz et al., 2016), el cual fue validado a juicio de expertos y con un coeficiente de confiabilidad Alpha de Cronbach de 0,92 Muy Alta (González-Díaz & Perez, 2015), mismo que fue aplicado a los 8 Coordinadores de Posgrado que integran el Área de Ciencias Económicas y Administrativas.

Resultados

Se presentan a continuación los resultados más relevantes de los avances de la investigación basados en el objetivo central de esta investigación.

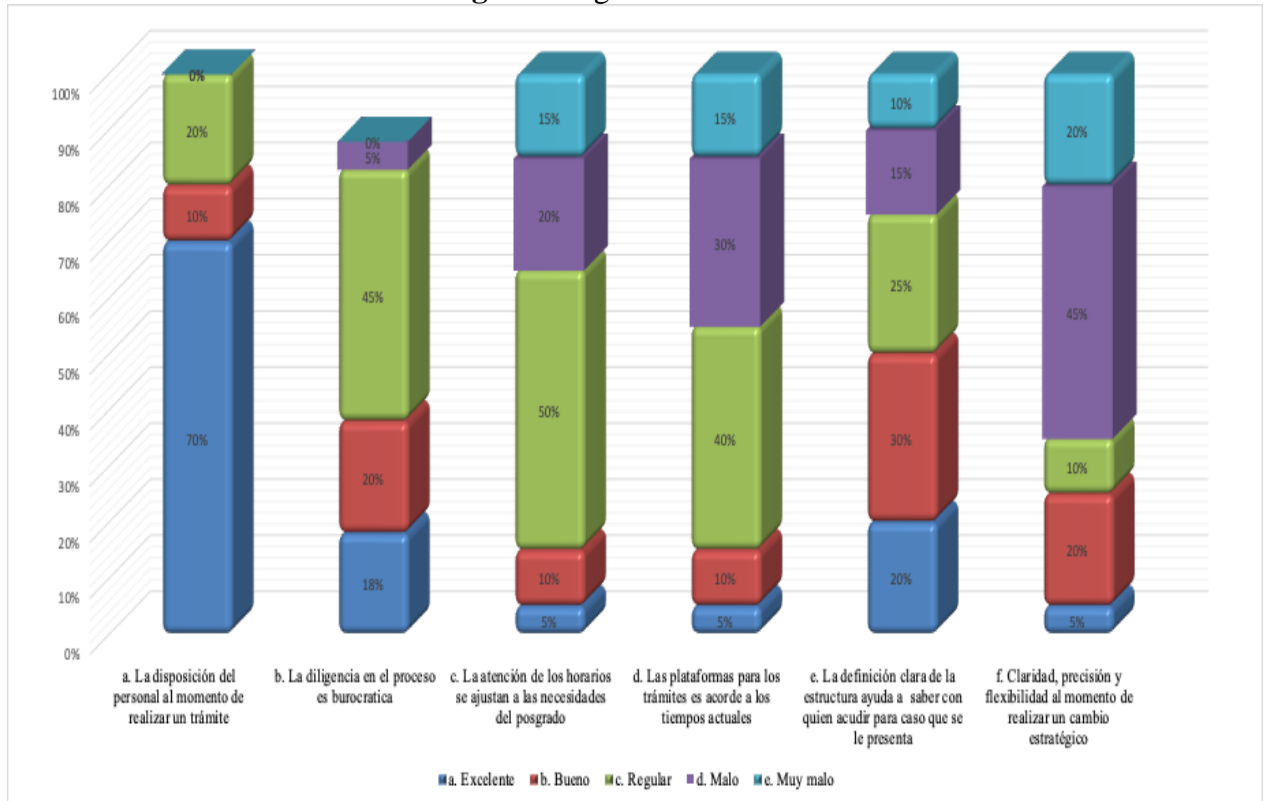
Imagen 1; Planeación



Fuente: Elaboración propia con base a los resultados estadísticos.

La imagen 1, representa el proceso de planeación. Los resultados muestran que el 50% de los coordinadores de la muestra analizada opina que es mala la estandarización en la realización de los trámites administrativos. Casi el 70% opina que es buena la diligencia y colaboración para los acuerdos de fechas de los procesos entre Servicios Escolares y la coordinación que representa. Para casi el 60% es mala la planeación que se hace de las prioridades en los procesos administrativos por parte de Servicios Escolares. Más del 60% opina que es buena, rápida y accesible la respuesta de los casos importantes. Para más del 60% es mala la accesibilidad y respuesta de atención a lo importante porque se toma mas en cuenta lo urgente. Más del 60% opina que regularmente las fechas de las diligencia en la gestión de procesos para los trámites son planeados fuera de las fechas asignadas para el posgrado.

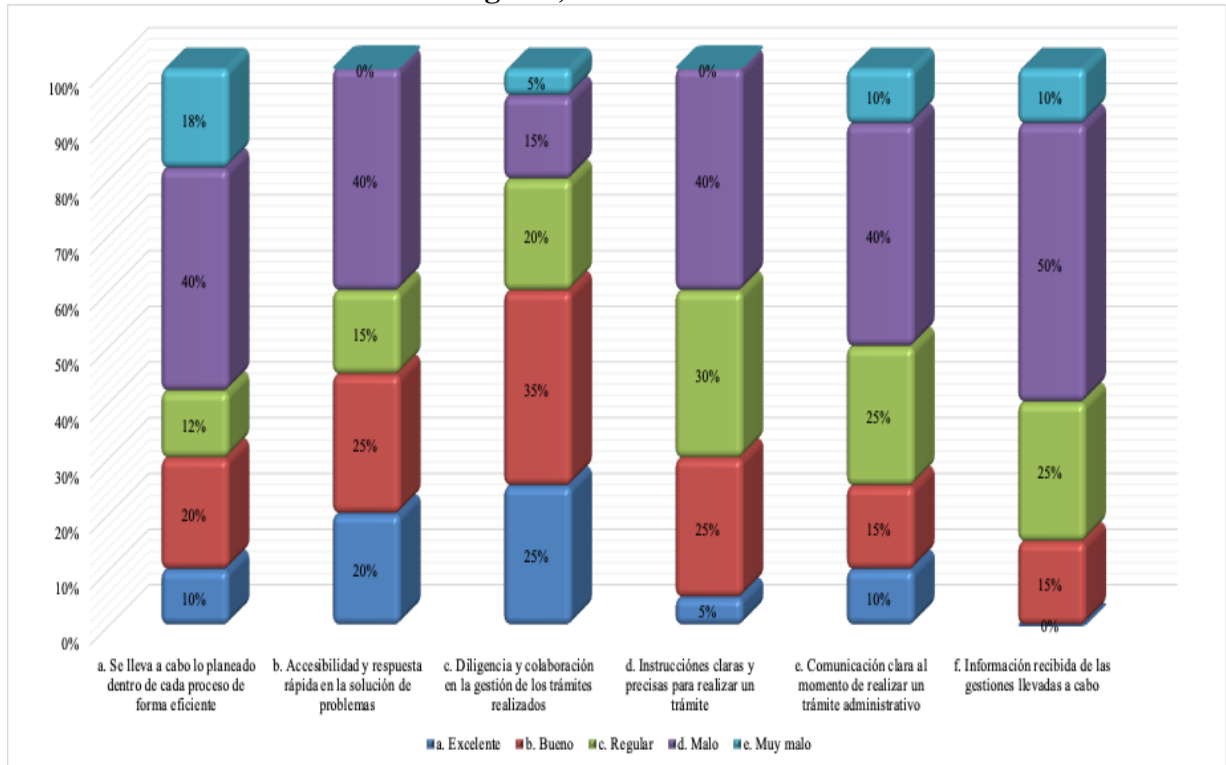
Imagen 2 Organización



Fuente: Elaboración propia con base a los resultados estadísticos.

La imagen 2, representa el proceso de organización. El 70% opina que es excelente la disposición del personal al momento de realizar un trámite. Casi el 50% opina que regularmente la diligencia en el proceso de gestión administrativa que realiza es burocrática. Para el 50%, regularmente la atención de los horarios se ajusta a las necesidades del posgrado. Para el 70% de los coordinadores es malo el servicio de las plataformas para los trámites conforme a los tiempos actuales. Para el 50% es buena y clara la definición de la estructura actual porque les ayuda a saber a quien acudir para tratar cualquier problema que se le presenta. El 65% opina que no existe claridad, precisión y flexibilidad al momento de realizar un cambio estratégico.

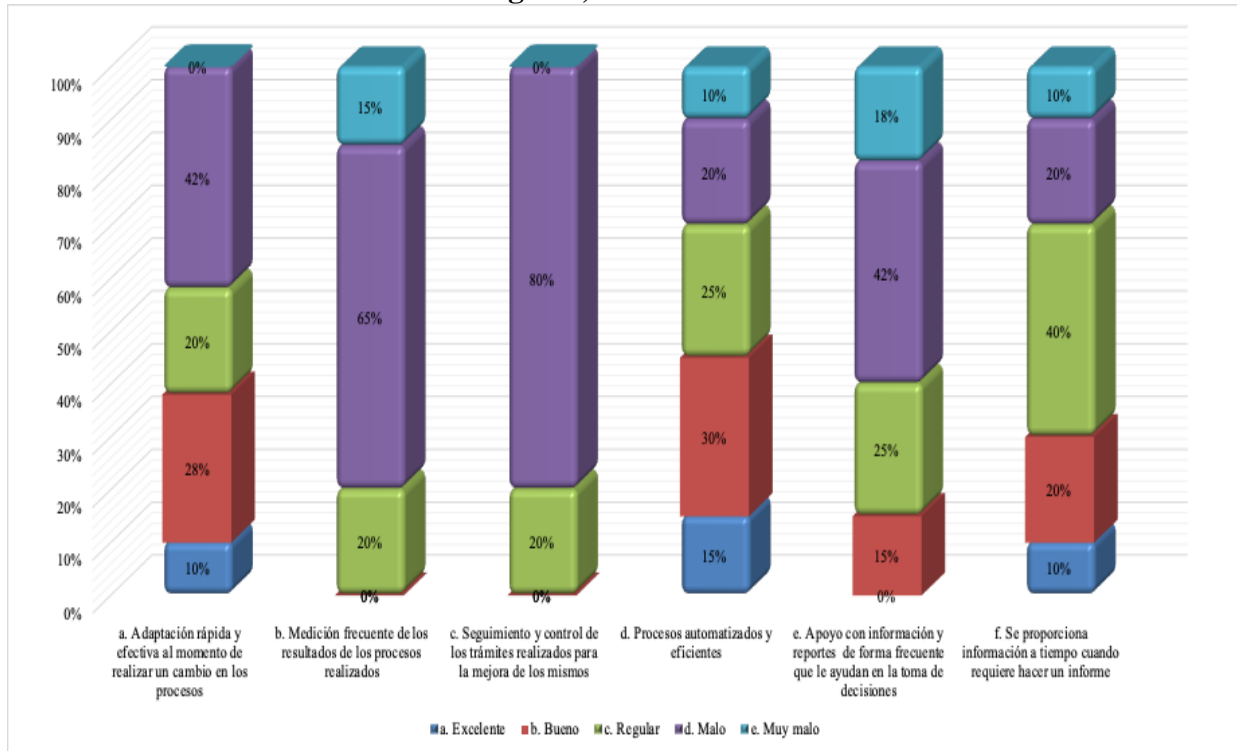
Imagen 3; Dirección



Fuente: Elaboración propia con base a los resultados estadísticos.

La imagen 3, representa el proceso de dirección. Casi el 60% de los coordinadores opina que es mala la forma de llevar a cabo lo planeado dentro de cada proceso. El 40% opina que es mala la accesibilidad y rápida respuesta en la solución de problemas y para el 45% es buena. El 60% opina que es buena la diligencia y colaboración en la gestión de los trámites realizados. Para casi el 50% son malas, no son claras y precisas las instrucciones para realizar un trámite. El 50% opina que es mala y nada clara la comunicación, al momento de realizar un trámite administrativo. El 60% opina que es mala la información recibida de las gestiones llevadas a cabo.

Imagen 4; Control



Fuente: Elaboración propia con base a los resultados estadísticos.

La imagen 4, representa el proceso de control. El 42% opina que es mala una adaptación rápida y efectiva al momento de realizar un cambio en los procesos. Casi el 80% opina que es mala la medición frecuente de los resultados de los procesos realizados. El 80% opina que es malo el seguimiento y control de los trámites realizados para la mejora de los mismos. Mas del 60% opina que son buenos y eficientes los procesos automatizados. El 60% opina que es malo el apoyo con información y reportes que requiere de forma frecuente y que le ayuda en la toma de decisiones. El 40% opina que regularmente se le proporciona información a tiempo cuando requiere hacer un informe.

Discusión de resultados

En la etapa de planeación, los resultados de la presente investigación hacen ver que la planeación dentro de la gestión administrativa que se lleva a cabo en el Área de Cómputo y Gestión Escolar Nivel Posgrados de la Dirección de Servicios Escolares de la Universidad de Sonora, no cuenta con estrategias definidas que guíen sus acciones para que los coordinadores logren los objetivos de sus trámites, tal vez se deba a la falta de un plan general de actividades que permita alcanzar metas previamente definidas entre ambas áreas de trabajo. *En la etapa de organización*, para los Coordinadores de Posgrado del Área de Ciencias Económicas y Administrativas es importante lograr realizar los trámites de forma eficaz para poder lograr sus mettas de forma efectiva y evitar retraso en trámites que afectan el seguimiento de la formación de los alumnos.

En la etapa de dirección, los resultados muestran que los problemas que enfrentan los coordinadores de posgrados al momento de realizar un trámite, están relacionados con la gestión administrativa del Área de Cómputo y Gestión Escolar Nivel Posgrados de la Dirección de Servicios Escolares de la Universidad de Sonora, lo cual es un contratiempo para los coordinadores ya que de ello depende en muchos de los casos, la toma de decisiones. *En la etapa de control*, los resultados muestran que el sistema de control realizado en las estrategias de gestión administrativa del Área de Cómputo y Gestión Escolar Nivel Posgrados de la Dirección de Servicios Escolares de la Universidad de Sonora no está funcionando, el área debe tener control administrativo para garantizar su correcto funcionamiento y eficiencia y, alcanzar esto permitirá incrementar su eficiencia administrativa, reducir costos y ofrecer un mejor servicio a los coordinadores de posgrado que les ayude en su toma de decisiones.

Conclusiones

Todos sabemos que no existe una seguridad perfecta y efectiva, por lo que las organizaciones siempre debieran estar preparadas para reaccionar ante situaciones que pudieran dañar la capacidad operativa o hacer peligrar la continuidad del negocio o servicio prestado. Ser capaces de dar una respuesta rápida y eficaz ante cualquier contingencia grave es central para recuperar la actividad normal en un plazo de tiempo que no comprometa su continuidad.

A casi dos años después de la crisis provocada por el COVID-19, la nueva normalidad en la que se ven inmersas las personas y las empresas, ha hecho que también la Universidad de Sonora busque integrarse. Los resultados obtenidos muestran que al llevar a cabo el proceso administrativo en el área de Cómputo y Gestión Escolar Nivel Posgrados de la Dirección de Servicios Escolares de la Universidad de Sonora, se encuentran deficiencias en cada una de sus etapas.

Los resultados de la investigación que aquí se presentan, dan validez a los resultados obtenidos previamente en la etapa exploratoria y, al momento de contrastarlo con los retos que enfrenta la Universidad de Sonora para seguir operando con eficiencia y calidad en todas y cada una de sus áreas de trabajo, nos permite probar el objetivo de la investigación de identificar la problemática que tienen los coordinadores de posgrado al realizar una gestión administrativa dentro del área de Cómputo y Gestión Escolar Nivel Posgrados de la Dirección de Servicios Escolares de la Universidad de Sonora.

Lo anterior pone de manifiesto la viabilidad del presente proyecto de investigación, definiendo con los resultados aquí presentados, la importancia de crear e implementar estrategias a partir de un análisis de los aspectos más importantes que le han afectado y pueden afectarle si no se ajusta a las actuales necesidades, por lo que es indispensable identificar los procesos o actividades críticas de cada una de sus áreas de trabajo en términos de rehabilitación. De este análisis, se pueden contrastar las necesidades con la capacidad de adecuación de la organización, lo que a su vez, permitirá identificar las diferencias existentes y definir las estrategias de acción.

Este estudio presenta varias limitaciones que sugieren sean trabajos en vías de investigación futuras. La percepción de las estrategias de gestión administrativa que utilizan son solo las percepciones de un área de posgrados de toda la universidad, es un resultado que debe analizarse para descartar la relatividad a cada uno de los planes de estudio de los posgrados. Posteriormente, sería interesante profundizar en los efectos de la correlación entre otras variables que complementen este trabajo y ayude a la mejora de las actividades en materia de gestión administrativa que realizan las universidades y así mismo les permita poder enfrentar la competitividad en el mercado actual al que pertenecen.

Referencias

- Bernal Domínguez, D., Mora Palazuelos, C. E., Arellano Unzaga, G. G, Torres Carrillo, K. M. (2014). La alternativa del diagnóstico empresarial para la gestión directiva en las pequeñas empresas comerciales en Sinaloa. *Telos*, vol. 16 (2), 278-299.
- Cortés, A. (2019). El control interno como proceso administrativo para las PYMES. *Revista FAECO Sapiens*, 2(2), 13-26.
- De Tyler, C., Campines Barría, F., & González Jiménez, T. (2021). Teletrabajo y el impacto de la pandemia COVID-19 sobre el proceso administrativo empresarial. *Visión Antataura*, 5(1), 92-107. Recuperado a partir de <https://www.revistas.up.ac.pa/index.php/antataura/article/view/2200>
- González-Díaz, R. R., y Perez, L. A. B. (2015). Análisis financiero empresarial del sector comercio como factor de competitividad través de la lógica difusa. *Estrategia*, 1(1), 1-10.
- González-Díaz, R. R., Lara, R. J. V., López, R. O., y Hernández-Royett, J. (2016). Tax on advertising and commercial advertising: An analysis from Municipal Tax Management. *Globalciencia*, 2(1), 20-34.
- Marín Portillo, K. y Atencio Cárdenas, E. (2008). Proceso Académico-Administrativo de la Revista Científica y Ética del Investigador: estudio de un caso. *Omnia*, 14 (3), 160-183.
- Mendoza Briones, A. A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964.
- Mero-Vélez , J. M. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables)*. ISSN : 2588-090X . Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP), 3(8), 84-102.
- Romero Barrozo, J.E. y Salazar Mosquera, G. A. (2017). *Análisis del proceso administrativo del "Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Naranjito" en el control interno y su relación con los riesgos de auditoría*. Tesis de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría CPA, Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales, Universidad Estatal de Milagro, Ecuador. Recuperado a partir de: <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/3775>

Torres Fragoso, J. (2019). Aplicación del proceso administrativo en la Administración Pública Federal de México. *Encrucijada Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública*, 33, 18-39.

CÓMO CITAR

León García, L., Zolano Sánchez, M., & León Bazán, M. (2022). El diagnóstico en el proceso administrativo para la mejora de los procesos de gestión administrativa. *Revista De Investigación Académica Sin Frontera: División De Ciencias Económicas Y Sociales*, (38).

<https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi38.531>



[Neliti - Indonesia's Research Repository](#)

