

Metodología de sistemas blandos para mejorar la atención durante el trámite de documentos en estudiantes de pregrado y graduados de la facultad de Ciencias de la UNASAM, 2023

Esteban Julio Medina Rafaile

Walter Alejandro Varela Rojas

Nivardo Alejandro Romero Huayta

Marco Antonio Jamanca Ramírez

Kelva Nathally Llanos Miranda

RESUMEN

El objetivo de la investigación es aplicar la metodología de sistemas blandos (msb) para proponer una estrategia de mejora al problema de atención al usuario en el proceso de trámite documentario realizado por los estudiantes de pregrado y egresados de la facultad de ciencias de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo (UNASAM)-2023.

El diseño de la investigación es de tipo descriptivo simple; este diseño busca y recoge información actual con respecto a una situación previamente determinada; es decir, busca conseguir información para poder tomar una decisión. El instrumento que se utilizó para medir el nivel de cumplimiento que tiene actualmente, el proceso de trámite documentario en la facultad de ciencias fue a través de entrevistas.

La población y muestra (muestra intacta) está conformada por todo el personal administrativo que labora en las diferentes oficinas de la Facultad de Ciencias de la UNASAM, y los usuarios que participan de manera externa con la oficina (n=8). Se analizarán los estadios y weltansha de cada usuario, permitiendo representar la cosmovisión de cada uno de ellos y plantear una solución acorde a sus necesidades y expectativas, obteniendo resultados significativos en la mejora de los tiempos para el proceso de trámite documentario realizado por los estudiantes.

Palabras clave: Metodología de sistemas blandos, weltanshaum, cosmovisión, sistema de actividad humana, definición raíz, modelo conceptual.

ABSTRACT

The objective of the research is to apply the soft systems methodology (MSB) to propose an improvement strategy to the problem of user service in the document processing process carried out by undergraduate students and graduates of the Faculty of Sciences of the National University. Santiago Antúnez de Mayolo (UNASAM)-2023

The research design is of a simple descriptive type, this design seeks and collects current information regarding a previously determined situation, that is, it seeks to obtain information to be able to make a decision. The instrument that was used to measure the level of compliance that the document processing process currently has in the faculty of sciences was through interviews.

The population and sample (intact sample) is made up of all the administrative staff who work in the different offices of the UNASAM Faculty of Sciences and the users who participate externally with the office (n=8). The stages and weltanshaum of each user will be analyzed, allowing the worldview of each of them to be represented and a solution to be proposed according to their needs and expectations, obtaining significant results in improving the times for the documentary processing process carried out by the students.

Keywords: Soft systems methodology, weltanshaum, worldview, human activity system, root definition, conceptual model.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, muchas instituciones vienen mejorando continuamente sus procesos de trámite documentario con la finalidad de brindar una atención oportuna al usuario que lo solicita; incluso los procedimientos digitales no son lejanos en la mejora del servicio. Cada vez los tiempos de atención para mejorar de forma eficiente el servicio al usuario se vienen reduciendo de manera constante; los certificados digitales permiten este tipo de procedimiento: antes eran meses o días ahora son minutos.

A nivel nacional se tiene la problemática de no contar con los beneficios de la estandarización de los procesos trascendentes en el ámbito universitario, causando así la insatisfacción del cliente respecto al servicio prestado.

Existen deficiencias en el servicio de atención al usuario(estudiante). Primero, el trato al estudiante constituye una de las deficiencias más notorias. Segundo, los procedimientos y tiempos de respuesta son lentos y engorrosos. En conclusión, el trato al estudiante y los procedimientos en el proceso de tramite documentario, afectan las operaciones del servicio en la facultad de ciencias de la UNASAM.

MATERIALES Y MÉTODOS

TIPO DE ESTUDIO

La investigación es del tipo aplicada porque permite la utilización de los conocimientos que se adquirieron de la situación real.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación que se realiza sin manipularse intencionadamente las variables conlleva estudios en los que no hace variar en forma intencional las variables independientes para ver su consecuencia sobre las otras variables. Es decir, se observa fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

Para el presente trabajo de investigación se consideró el diseño de la investigación descriptiva simple, el cual fue se esquematiza de la siguiente forma:

Figura:

Investigación no experimental descriptivo simple



Nota: Diseño de investigación educacional (Olano M, 2010)

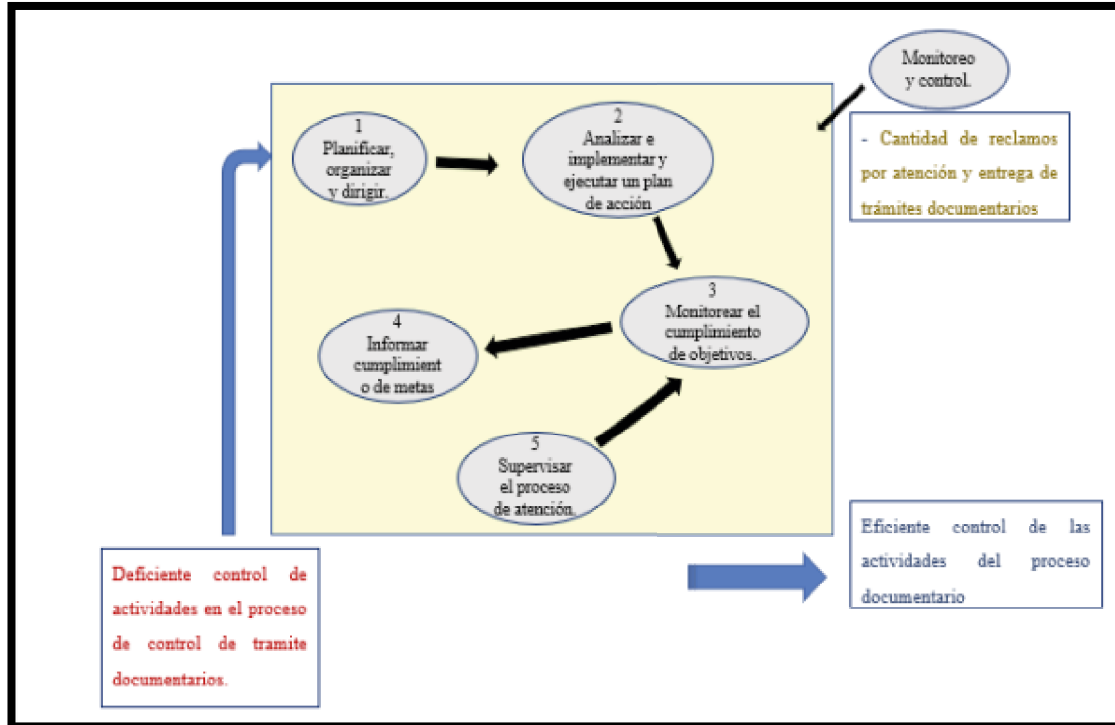
M: Representa la muestra sacada de la Facultad de Ciencias de la UNASAM.

O: Representa la información recogida de la muestra.

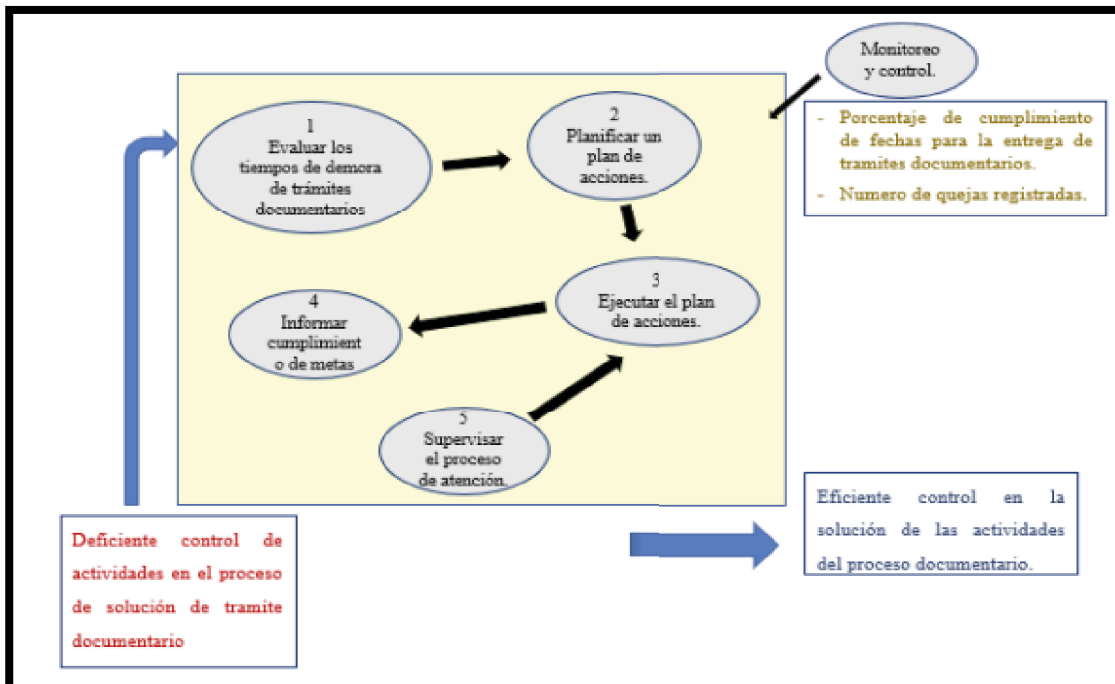
Debido a esos fundamentos expuestos se debe tener en cuenta que la investigación se basará únicamente en la recolección de información actual con respecto a una situación objeto de estudio.

RESULTADOS

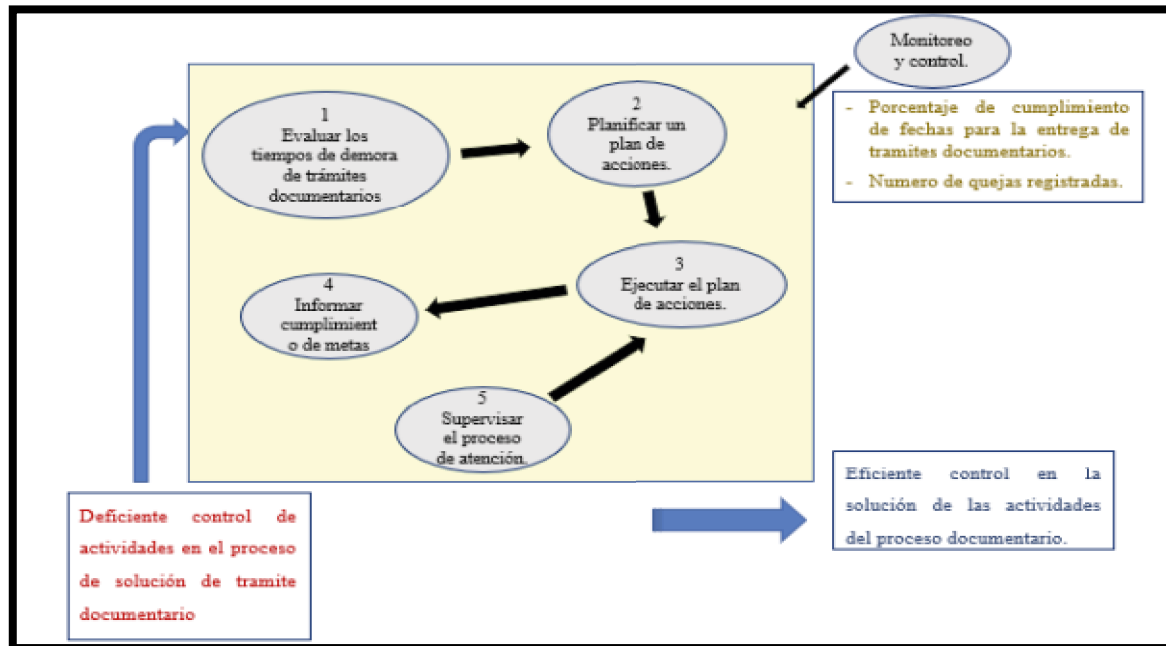
Modelos Conceptuales: Decano de la Facultad de Ciencias: Nivel I



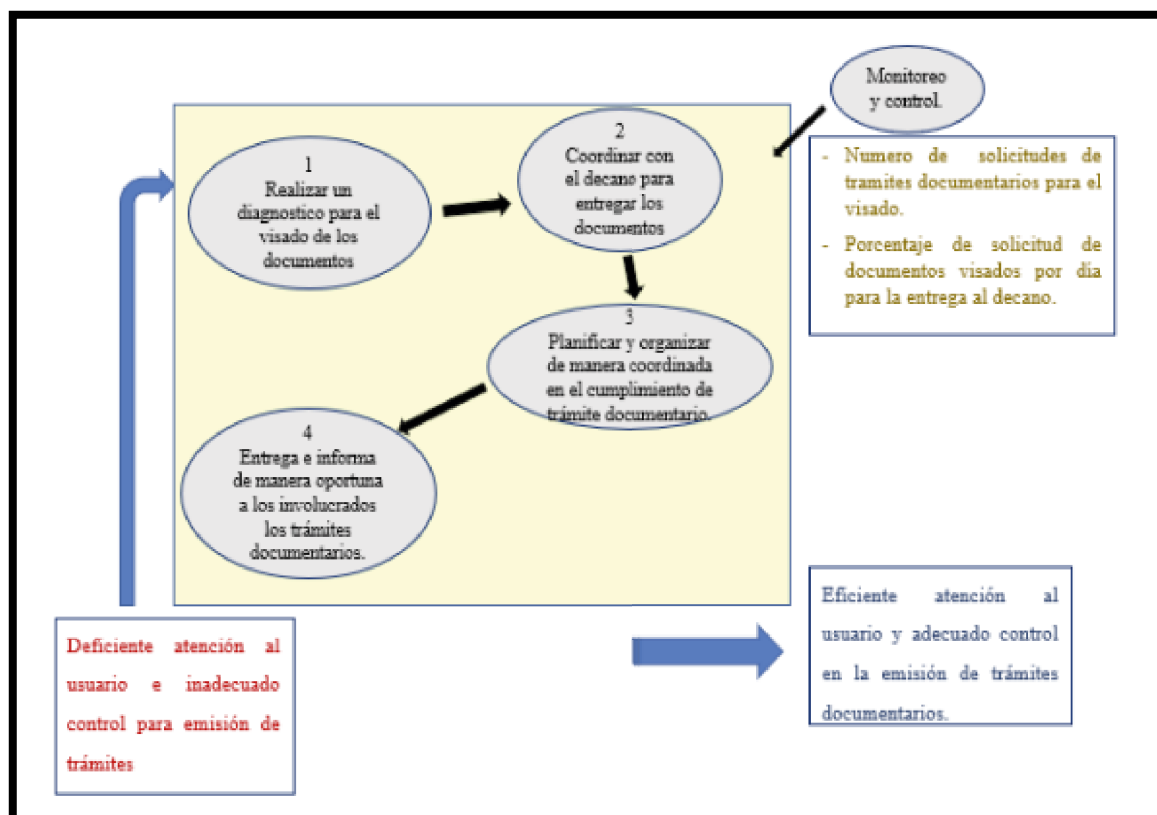
Director de la Escuela de Ingeniería de Sistemas e Informática: Nivel I



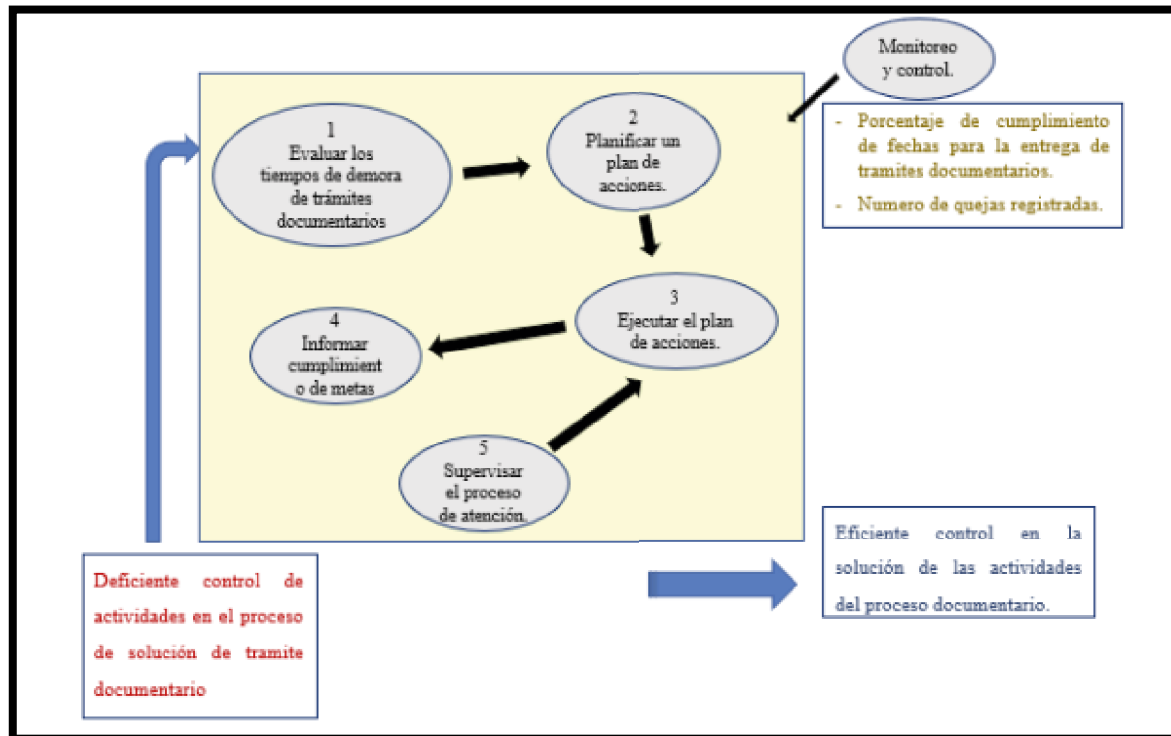
Director de Escuela de Estadística e Informática: Nivel I



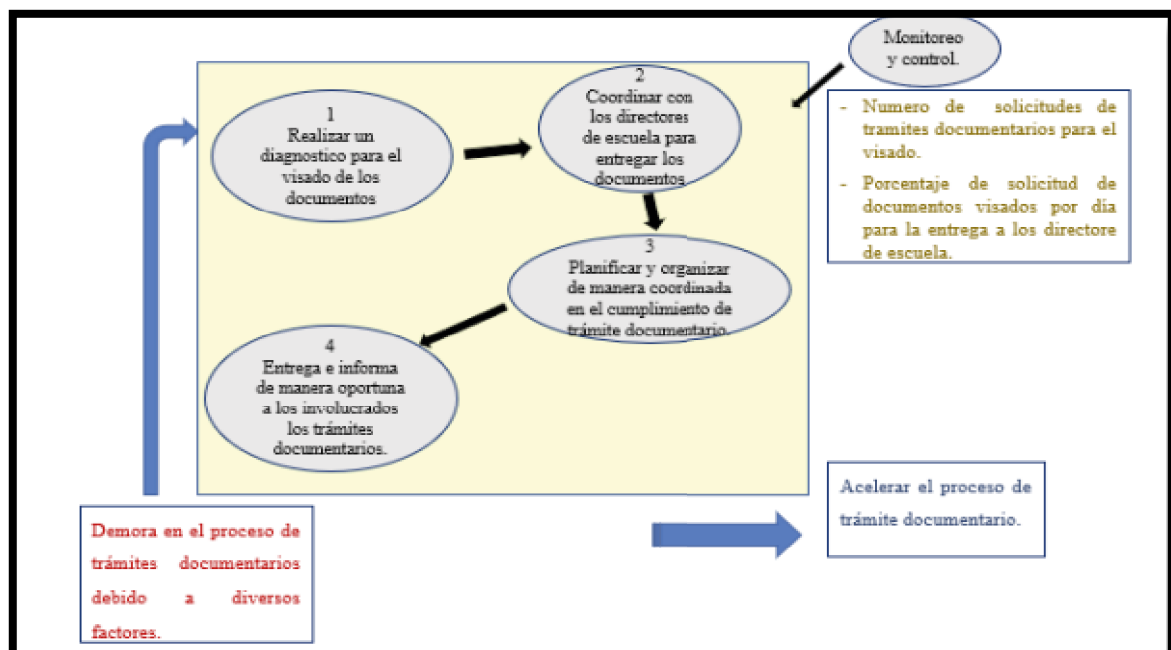
Director de Escuela de Matemática: Nivel I



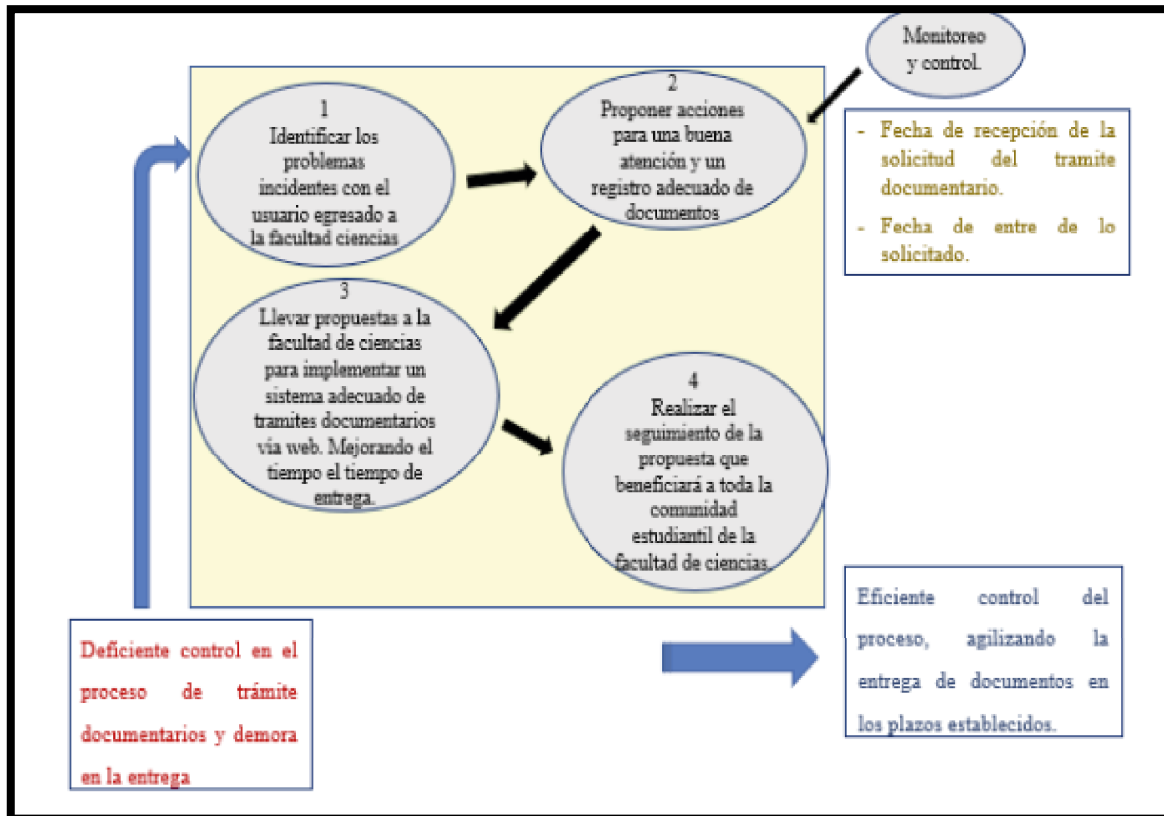
Mesa de partes de la FC: Nivel I



Secretaria de Direccion de Escuela: Nivel I



Estudiante de Pregrado: Nivel I



Egresado: Nivel I

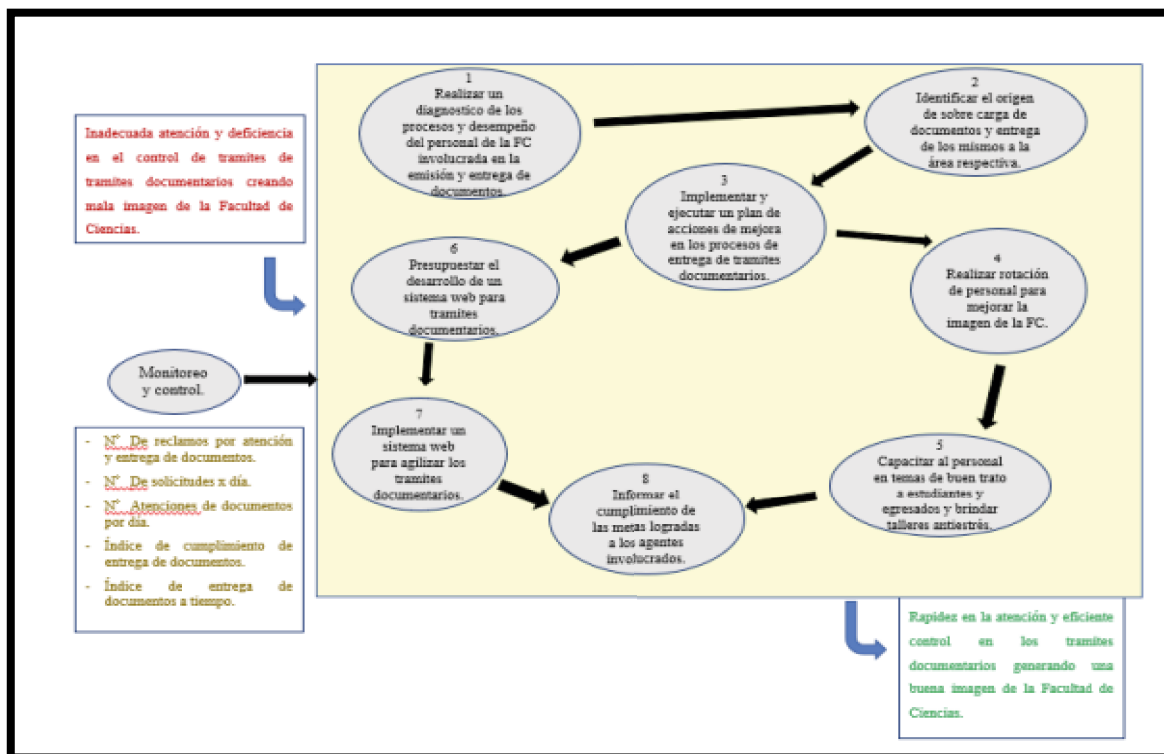
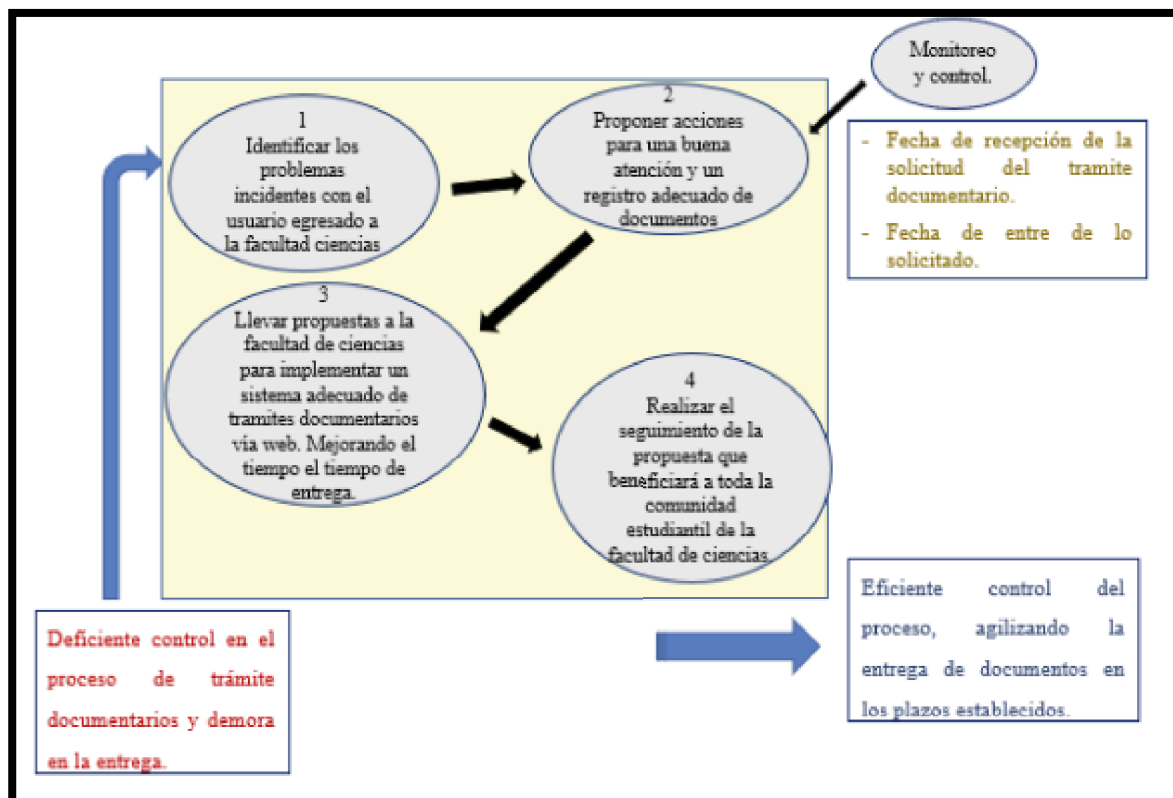


Diagrama Integrado: Nivel I



COMPARACIÓN DE MODELOS CONCEPTUALES Y LA REALIDAD

| ACTIVIDAD | MECANISMO PRESENTE | MEDIDA DE DESEMPEÑO | CAMBIO PROPUESTO | ¿DESEABLE SISTEMICAMENTE? | ¿VIABLE CULTURALMETNE? |
|---|---------------------------------|--|---|---------------------------|------------------------|
| 1. Realizar un diagnóstico de los procesos y desempeño del personal de la FC involucrada en la emisión y entrega de documentos. | Directiva de organización | Nivel de cumplimiento de los procesos de emisión de documentos | Crear compromiso del personal durante el diagnostico. | si | si |
| 2. Identificar el origen de sobre carga de documentos y entrega de los mismos al área respectiva | Cantidad de solicitudes por día | Cantidad de documentos revisados y visados. | Crear un registro de las solicitudes por fechas. | si | si |
| 3. Implementar y ejecutar un plan de acciones de mejora en los procesos de entrega de tramites documentarios. | | Cumplimiento de objetivos | Monitorear al personal de manera constante | si | si |

| | | | | | |
|--|--|---|--|----|----|
| 4. Realizar rotación de personal para mejorar la imagen de la FC. | | Nivel de desempeño y/o productividad | La experiencia debe ir de la mano con capacitaciones del personal | Si | |
| 5. Capacitar al personal en temas de buen trato a estudiantes y egresados y brindar talleres antiestrés. | | Mejorar el nivel de atención al usuario | Determinar que las capacitaciones sean 2 veces al año como parte de la cultura organizacional. | si | si |
| 6. Presupuestar el desarrollo de un sistema web para tramites documentarios. | | | | si | |
| 7. Implementar un sistema web para agilizar los trámites documentarios. | | | | si | si |
| 8. Informar el cumplimiento de las metas logradas a los agentes involucrados | | | | si | |

PROPUESTA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA (MODELO DE CANVAS – SISTEMA WEB PARA AGILIZAR EL TRÁMITE DOCUMENTARIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS

| | | | | |
|--|--|--|---|---|
| ALIANZA CLAVE <ul style="list-style-type: none"> Banco BCP considerado para los pagos de tramites documentarios. Proveedores de dominio y hosting. | ACTIVIDADES CLAVE <ul style="list-style-type: none"> Gestión de Website. Interconexión con el SIGA de la UNASAM. | PROPUESTA DE VALOR <ul style="list-style-type: none"> Acceso al Sistema de tramite documentario online via Web o móvil para | RELACIÓN CON LOS CLIENTES <ul style="list-style-type: none"> Usuarios permanentemente informados en tiempo real. | SEGMENTOS DE MERCADO <ul style="list-style-type: none"> Alumnos de pregrado. Egresados. |
| | RECURSOS CLAVE <ul style="list-style-type: none"> Local de FC. Personal de TI. | informarse sobre el procedimiento, pagos por certificación en el banco. | CANALES <ul style="list-style-type: none"> Website Oficina de la FC. | |
| ESTRUCTURA DE COSTOS <ul style="list-style-type: none"> Desarrollo e implementación del website y aplicación móvil. Dominio y Hosting Gastos administrativos y financieros. | | | FUENTES DE INGRESOS <ul style="list-style-type: none"> Pagos en el banco realizado por alumno y egresados. Presupuesto anual de mantenimiento del sistema | |

DISCUSIÓN

De los resultados del objetivo general, objetivos específicos 1, 2 y 3

Se logró mejorar la atención al usuario y se logró mejorar la atención al usuario y reducir el tiempo para los tramites de manera significativa.

Estos resultados respaldan la investigación que , en su artículo de investigación titulado “Aplicación de la metodología de sistemas blandos, para la elaboración de un sistema de mejora de una institución educativa: caso una universidad privada”, de la Universidad Peruana Unión (UPeU), Lima, Perú. cuyo objetivo fue presentar una aplicación de la metodología de sistemas blandos para la elaboración de un plan de mejora de una institución educativa superior. Esta metodología aporta un estudio cualitativo de las situaciones problemáticas que resultan de las interacciones que ocurren al interior de un sistema, colocando especial atención en quienes hacen el qué. Consta de siete pasos: las primeras dos etapas consisten en describir la situación y detectar los grupos de problemas. En la etapa tres, se utilizan un lenguaje de sistemas para describir los grupos de problemas, derivando las características de los modelos que serán propuestos para solucionarlos en la etapa cuatro. En la etapa cinco se hacen comparaciones de lo existente con lo propuesto a fin de detectar los cambios a realizar. Las etapas seis y siete consisten en definir las recomendaciones para llevar a efecto tales cambios. Se concluye que esta metodología es una buena alternativa para el diseño de un plan de mejora en una institución de educación superior.

CONCLUSIONES

Luego de aplicar la metodología de sistemas blandos, se llegó a las siguientes conclusiones en la investigación:

- Con respecto al objetivo general se concluye que se logro implementar un estrategia de mejora en todos los sistemas de actividad humana, fortaleciendo una adecuada atencion al usuario y mojorando los tiempos de tramite documentario.

- Con respecto al primer objetivo específico: se logró identificar una inadecuada atención al usuario y demora en los trámites documentarios
- Con respecto al segundo objetivo específico, se concluye que se logró mejorar los procedimientos de trámite documentario, automatizando los procesos desde el ingreso hasta la salida de manera significativa.
- Con respecto al tercer objetivo específico, se mejoró la atención y los tiempos de trámite del usuario implementando indicadores de medición para cada trámite, donde se obtuvieron resultados significativos mediante la aplicación de la metodología de sistemas blandos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arnheim, R. (2009). *Arte y percepción visual*. Madrid, España: Editorial Alianza Editora
- Cardoso, E. (2013). *Evaluación institucional basada en los sistemas suaves*. USA: Palibrio.
- Checkland, P. (1997). *Pensamiento de Sistemas, Práctica de Sistemas*, México Edit. Limusa, 1ra Edición.
- Checkland, P. (2003). *Metodología de los Sistemas Suaves en Acción*. México: Edit. Limusa.
- Filippi, J. (2009). *Metodología para la integración de TIC*. Tesis para optar el grado académico de Maestría en tecnología informática aplicada a la educación en la Universidad Nacional de la Plata.
- Herrscher, E. (2010). *El valor sistémico de las organizaciones*. Argentina: Editorial Gráfica.
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta. ed.). México D.F., Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A.

- Hurtado, C. (2011). *Teoría general de sistemas: un enfoque hacia la teoría general de sistemas*. Published by Lulu.com, United Kingdom
- Nunez Neil. (2016). *Impacto de las tecnologías de la información y la comunicación mediante metodología de sistemas blandos en la infraestructura tecnológica del centro de educación técnico productivo nuestra señora del carmen del distrito de san miguel*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. Y Berry, L. (1985): "A conceptual model of service quality and its implications for future research". *Journal of Retailing*, 49, 44- 60.
- Perez, C. (2014). *La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la Empresa Restaurante Campestre S.A.C. - Chiclayo período Enero a Septiembre 2011 y 2012*. (Tesis de pregrado). Chiclayo: Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Ramón, J. (2004) *Aplicación de la metodología de sistemas suaves de Checkland para el diseño de un programa de formación docente en matemáticas: Caso de estudio Colegio Agustín de Hipona*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en ciencias especialidad ingeniería de sistemas opción sistemas administrativos. En el Instituto Politécnico Nacional, México.
- Rodríguez, R. (2009). *La sistémica, los sistemas blandos y los sistemas de información*. Universidad del pacífico: Perú.
- Salinas Erika. (2020). *Aplicación de la metodología de sistemas blandos, para la elaboración de un sistema de mejora de una institución educativa: caso una universidad privada*. Erika Inés Acuña Salinas.
- Sornoza, J. (2011). *Uso de la TICS en el área de estudios sociales como elemento de interrelación de contenidos, experiencias y funcionalidad*. Tesis para optar el grado académico de Magister en docencia con el empleo de las tecnologías de la información y la comunicación en la Universidad Tecnológica de Israel, Ecuador.