



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio Carrera de Gestión de la

Información Gerencial

TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

MODALIDAD ESTUDIO DE CASO

Previo a la obtención del título de:

Licenciado en Gestión de la Información Gerencial

TEMA

Diseño de Flujogramas para Dinamizar los Servicios en Dirección

de Bienestar Universitario, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí 2024-2025 (Caso de estudio)

Calle Chávez Jahir Alberto

TUTOR

Lic. Julia Marlene Garay

MANTA-ECUADOR

2024 - 2

TEMA:

Diseño de Flujogramas para Dinamizar los Servicios en Dirección
de Bienestar Universitario, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí 2024-2025:
(Estudio de Caso)

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular, bajo la autoría de la estudiante **CALLE CHÁVEZ JAHIR ALBERTO** legalmente matriculado en la carrera de Gestión de la Información Gerencial período académico 2025-2026, cumpliendo el total de 240 horas (96 horas Fase I de Diseño y 144 horas Fase de Resultados e Informe) cuyo tema del proyecto es TEMA: Diseño de Flujogramas para Dinamizar los Servicios en Dirección de Bienestar Universitario, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí 2024-2025 (Caso de estudio)

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 13 de agosto de 2025

Lo certifico,


 Lic. Julia Mariene Garay Vera
 Docente Tutora

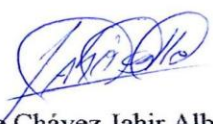
Nota 1: Este documento debe ser realizado únicamente por el/la docente tutor/a y será receptado sin enmendaduras y con firma física original.

Nota 2: Este es un formato que se llenará por cada estudiante (de forma individual) y será otorgado cuando el informe de similitud sea favorable y además las fases de la Unidad de Integración Curricular estén aprobadas.

Autoría

Quien suscribe, Calle Chávez Jahir Alberto con Cédula de identidad N. 1317796983, estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, formando parte de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comerciales, en la carrera de Gestión de la Información Gerencial, certifico que soy el autor responsable del trabajo de integración curricular desarrollado bajo la modalidad de estudio de caso titulado: Diseño de Flujogramas para Dinamizar los Servicios en Dirección de Bienestar Universitario, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí 2024-2025: (Estudio de Caso)

Asimismo, declaro que la propiedad intelectual de la presente investigación corresponde de forma exclusiva a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.



Calle Chávez Jahir Alberto
1317796983

Dedicatoria

Dentro de mi objetivo de vida ha estado poder obtener mi título, y puedo decir que lo he cumplido, por ello me auto agradezco por mi esfuerzo y constancia. Agradezco a mis padres que son el ejemplo día con día, gracias a ellos por siempre creer en mí y este objetivo es como suyo y mío, son lo máspreciado que tengo, los quiero mucho.

En segundo lugar, también quiero agradecerle a mi hermano por estar ahí conmigo en mi proceso de obtención del mi título, gracias por esos consejos que siempre te representan por la experiencia que ha tenido, por otra parte, quiero decirle que estoy orgulloso de todo lo que ha hecho mí y por su familia.

Suelo decir que las cosas buenas se atraen más cuando te rodeas de gente buena, y en mi caso, tengo mucha suerte por contar con mi novia, gracias por estar ahí apoyándome en los momentos difíciles de mi vida, gracias entenderme y quererme, gracias por sujetarme cuando me hace falta y por alzarne cuando lo necesito.

Por otra parte, quiero agradecer a mis dos mascotas que han partido de mi vida, que en paz descansen, ellos estuvieron conmigo mucho antes de comenzar la travesía de entrar a la universidad les agradezco por el cariño. Te quiero.... Tony y princesa.

Es mi ilusión que este estudio de caso sirva como una expresión de la gratitud, amor y orgullo que siento hacia ustedes. continúo mi trayecto en la vida, tengo la certeza de que su amor y respaldo seguirán siendo mi mayor fortaleza.

Jahir Alberto Calle Chávez

Reconocimiento

En primer lugar, expreso mi más profundo agradecimiento a Dios, También extendiendo mi gratitud a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, no solo por abrirme sus puertas, sino por cumplir un papel esencial en la formación de profesionales preparados para el futuro. De manera especial, agradezco a la carrera de Gestión de la Información Gerencial

A mis padres, hermano y novia, quienes han sido un pilar inquebrantable a lo largo de este recorrido. Su apoyo, que trasciende lo económico y lo emocional, me ha acompañado en cada paso que he dado. Su aliento constante, su paciencia y su fe en mí son tesoros que valoro profundamente.

Un reconocimiento especial al Lic. Julia Marlene Garay Vera, mi tutor, cuya disciplina, compromiso, conocimientos y dedicación resultaron fundamentales para el desarrollo exitoso de este trabajo de titulación. Del mismo modo, manifiesto mi sincera gratitud a todos los docentes de la carrera de Gestión de la Información Gerencial.

Jahir Alberto Calle Chávez

Índice

TEMA:	2
CERTIFICACIÓN	3
AUTORÍA	4
Dedicatoria	5
Reconocimiento	6
Introducción	9
Antecedentes Investigativos	10
Definición de caso de estudio	14
Justificación del Caso de Estudio	16
Objetivo	18
Objetivo general	18
Objetivos específicos.	18
Marco Conceptual	19
Marco Metodológico	28
Tipo de Estudio	28
Alcance del Estudio	28
Participantes	28
Lógica de Análisis	29
Técnicas e Instrumentos	29
Encuestas	29
Entrevista	29
Resultados obtenidos	30
Análisis de Resultados	33
Tabla de Triangulación de la información de la entrevista	33
Conclusiones	45
Recomendaciones	46
Referencias	47
Anexos	50
Gráfica 1. Conocimiento de los servicios ofrecidos por Bienestar Universitario	50
Tipo de gráfico: circular	50
Gráfica 2. Frecuencia de uso de los servicios durante el último año	51

Tipo de gráfico: Circular	51
Gráfica 3. Tipos de servicios solicitados en Bienestar Universitario	52
Tipo de gráfico: Columnas piladas (porcentajes)	52
Gráfica 4. Valoración del tiempo de atención recibido	53
Tipo de gráfico: Circular	53
Gráfica 5. Inconvenientes experimentados durante la gestión de trámites	54
Tipo de gráfico: Barras apilada 3D	54
Gráfica 6. Comprensibilidad y accesibilidad de los procedimientos.....	55
Tipo de gráfico: Circular	55
Gráfica 7. Utilidad de implementar herramientas organizativas como flujogramas	56
Tipo de gráfico: Circular	56
Gráfica 8. Procesos prioritarios para implementar flujogramas.....	57
Tipo de gráfico: Barras	57
Propuesta	66
Título:.....	66
Objetivo de la propuesta	66
Descripción de la propuesta.....	66
Justificación	67
Flujograma de Atención Médica	69
Contexto	69
Flujograma de Solicitud de Becas y Ayudas Económicas	71
Contexto	71

Introducción

La Dirección de Bienestar Universitario tiene un papel esencial en el proceso formativo de la Educación Superior, proporcionando servicios que fomentan el desarrollo integral de los estudiantes y, al mismo tiempo, el acompañamiento que necesitan en las diferentes áreas. En la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM), este departamento tiene la misión de ofrecer servicios de asistencia médica, orientación psicológica, programas de becas y actividades recreativas, fundamentales para garantizar el bienestar físico, emocional y académico de su comunidad. Sin embargo, el requerimiento de estos servicios y las dificultades de los procesos actuales, han generado desafíos que limitan su eficacia, afectando la accesibilidad.

El presente estudio, parte de la necesidad que existe de modelar procesos con un carácter sistémico y eficiente, que garanticen el acceso de todos los estudiantes a los servicios que brinda la Dirección de Bienestar Universitario. Tomando en consideración la problemática existente, se plantea como objetivo general Proponer un flujograma que optimice y dinamice los procesos de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, facilitando la organización, eficiencia y accesibilidad de los servicios ofrecidos a la comunidad estudiantil.

La metodología utilizada tiene un enfoque cualitativo, basado en la recopilación de información mediante entrevistas y encuestas que permitieron, por una parte, estudiar el fenómeno en su estado natural, así como analizar los datos fundamentales obtenidos sobre el objeto de estudio. El estudio está enfocado en antecedentes, definición del caso de estudio,

objetivos, marco conceptual y marco metodológico, brindando un análisis más preciso que respalda las propuestas.

Antecedentes Investigativos

La optimización de procesos administrativos en el ámbito universitario es un desafío constante que impacta directamente en la calidad de los servicios ofrecidos a los estudiantes, docentes y personal administrativo. La Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM) desempeña un papel relevante en el desarrollo integral de la comunidad estudiantil, proporcionando servicios como atención médica, orientación psicológica, becas, etc. Sin embargo, el aumento de la demanda de estos servicios por el crecimiento de la matrícula y la dificultad de los procesos actuales han generado problemas que afectan la experiencia de los estudiantes.

En este entorno, surge la necesidad de implementar herramientas estratégicas, como los flujogramas que dinamicen los procesos administrativos como los flujogramas que son herramientas eficaces para identificar, analizar y optimizar procesos internos, su aplicación en el departamento de bienestar estudiantil universitario ayuda la organización de servicios, la atención a los estudiantes etc.

Estos diagramas no solo permiten visualizar la información de los procesos, sino que detecta problemas y proponer mejoras. Así mismo, el tema de Diseño de Flujogramas para dinamizar los servicios en Dirección de Bienestar Universitario, tiene como objetivo presentar un modelo estructurado que permita reconfigurar los procesos administrativos

A nivel internacional se identifica el estudio denominado “Evaluación del proceso de comercialización para diseñar flujogramas que ayuden a mejorar la eficiencia de las operaciones

de la empresa Neumáticos Chiclayo EIRL”, desarrollado por (Estrella, Rivas Garay y Zúñiga,, 2016). Esta investigación constituye un referente relevante, debido a que evidencia la importancia de incorporar herramientas de control interno dentro de las organizaciones para fortalecer la gestión administrativa. Los autores señalan que el incremento de las actividades operativas generó la necesidad de estructurar un manual de flujo que permitiera coordinar acciones de manera ordenada y coherente dentro de la empresa.

Desde un enfoque cualitativo, el estudio se orientó a comprender cómo se desarrollaban los procesos de comercialización en la sede principal de Neumáticos Chiclayo EIRL y qué dificultades emergían durante su ejecución. El propósito central consistió en diseñar un flujograma que contribuyera a mejorar la eficacia y el manejo de las operaciones, lo que implicó analizar prácticas, dinámicas y secuencias de trabajo que intervenían en el proceso comercial. La metodología aplicada se fundamentó en el método empírico-inductivo, lo cual permitió interpretar las experiencias y percepciones del personal involucrado. La población estuvo conformada por 12 trabajadores de la sede principal durante el año 2016, periodo en el cual la organización presentaba dificultades en el manejo y flujo de la información.

Los resultados evidenciaron que existían retrasos en el registro de las operaciones contables, situación que afectaba la continuidad de las tareas y la eficiencia general del proceso. A partir de este hallazgo, el estudio reafirma la necesidad de estructurar flujogramas como instrumentos que orienten la labor administrativa, optimicen la secuencia de operaciones y fortalezcan la organización del trabajo. En Ecuador, las Instituciones de Educación Superior han reforzado en los últimos años la importancia de los servicios ofrecidos a través de las unidades de Bienestar Universitario, debido al incremento de la demanda estudiantil y a la necesidad de mejorar la eficiencia en la atención. La Ley Orgánica de Educación Superior establece que estas

áreas deben garantizar servicios de salud, orientación, apoyo emocional, becas y acompañamiento estudiantil, lo que evidencia un contexto social y educativo que exige procesos administrativos más organizados y herramientas que permitan dinamizar los servicios mediante una gestión estructurada. En este escenario, surge la necesidad de diseñar flujogramas como mecanismos que permitan representar de forma clara las actividades internas, estandarizar procedimientos y asegurar una prestación de servicios más ágil y coherente.

En este marco, (Moreno-Yaguana, P., & Sánchez-García, M. F., 2019) analizaron la organización y funcionalidad de los servicios de orientación y bienestar universitario en Ecuador, identificando que, aunque las universidades ofrecen diversos programas de apoyo estudiantil, existe una carencia significativa de procesos estandarizados y metodologías internas que permitan gestionar de manera eficiente los servicios institucionales. Los autores concluyeron que las instituciones requieren herramientas como los flujogramas para ordenar sus actividades, facilitar la comprensión de los procesos y, especialmente, dinamizar los servicios orientados a la comunidad estudiantil, lo cual se relaciona directamente con la necesidad de mejorar la secuencia, claridad y fluidez de los procedimientos universitarios.

De manera complementaria, (Herrera, J., & Medina, K., 2018) desarrollaron un estudio orientado al análisis de los procesos administrativos de atención estudiantil en una institución pública de educación superior en Ecuador. Su investigación evidenció desorganización en los procedimientos, duplicación de funciones, tiempos prolongados de espera y ausencia de diagramas de flujo que guíen al personal en el desarrollo de sus actividades. Estos resultados revelaron que la falta de instrumentos de representación gráfica limita la capacidad de respuesta institucional y la eficiencia en los servicios prestados. Los autores concluyeron que la implementación de flujogramas constituye una herramienta esencial para dinamizar los servicios

administrativos y mejorar la experiencia del estudiante, debido a que permiten la secuenciación lógica y la optimización de las tareas internas.

En el ámbito más operativo, (Flores Calle, N. F , 2016) examinó los servicios de salud universitarios en la Dirección de Bienestar Estudiantil de la Universidad Técnica de Ambato, identificando puntos críticos en la atención, tales como demoras, descoordinación y ausencia de instrumentos metodológicos que estructuren los procesos. Los hallazgos demostraron que la falta de flujogramas dificultaba la organización de las actividades y afectaba la dinámica del servicio ofrecido al estudiante. La autora determinó que el diseño de flujogramas constituye un recurso fundamental para clarificar los procesos, reducir tiempos de espera y dinamizar la prestación de servicios, permitiendo una atención más eficiente y ordenada dentro de las unidades de Bienestar Universitario.

De manera general, los antecedentes descritos evidencian que las instituciones de Educación Superior en Ecuador enfrentan dificultades comunes relacionadas con la estructura de los procesos administrativos y la necesidad de herramientas que permitan dinamizar los servicios. Las investigaciones revisadas coinciden en señalar que el diseño de flujogramas facilita la organización interna, optimiza la atención y fortalece la gestión institucional, lo que respalda la pertinencia del presente estudio.

Definición de Caso de Estudio

La Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM) constituye una unidad estratégica dentro del entorno académico, encargada de gestionar y coordinar servicios esenciales orientados al bienestar integral de los estudiantes. Entre sus principales funciones se encuentran la provisión de asistencia médica, apoyo psicológico, programas de becas y la promoción de actividades recreativas, elementos que resultan determinantes para favorecer el desarrollo académico, personal y social de la comunidad estudiantil.

Los procedimientos administrativos y operativos de dicho departamento no dejan de ser un tema de organización y eficiencia en un entorno universitario con acceso a servicios variados y de alta demanda. Este artículo se enfoca en la variable del diseño de flujogramas e intenta explicar cómo puede ayudar a aumentar la eficiencia y el acceso a los estudiantes, así como a dar respuesta a los problemas de limitaciones que actualmente se enfrentan en el servicio que se ofrece.

La variable diseño de flujogramas consiste en construir los procesos de la organización para facilitar una estructura ordenada y comprensible para el flujo de trabajo del Departamento de Bienestar Universitario. En este sentido, los flujogramas permiten identificar diferentes actividades y decisiones que intervienen en la prestación de los servicios, Esta visualización es relevante en una universidad donde la interacción entre los estudiantes y el personal administrativa puede complicarse por la falta de información de difusión o la repetición de tareas.

La segunda variable, la dinamización de los servicios se entiende como la acción de dar energía, movimiento e intensidad a un conjunto de actividades, con el fin de hacerlas más eficientes, ágiles y productivas. De igual forma comprende la aplicación de estrategias y cambios que buscan mejorar la eficiencia, productividad y competitividad de una organización o sistema.

La Dirección de Bienestar Universitario en la Uleam hoy enfrenta dificultades en su organización por la alta demanda de servicio que tiene dado por el aumento de matrícula cada semestre. Esto complejiza los procesos, la calidad y eficiencia de los servicios.

Tomando en consideración la problemática descrita se plantea como problema científico:

¿Qué vías pueden ser utilizadas para dinamizar los procesos que se realizan en La Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí?

¿Qué enfoques teóricos y metodológicos respaldan el uso de flujogramas como herramienta para mejorar la eficiencia, organización y calidad en la gestión administrativa universitaria, especialmente en áreas de bienestar estudiantil?

¿Cuáles son las principales debilidades o ineficiencias que afectan la calidad y agilidad de los servicios que actualmente ofrece la Dirección de Bienestar Universitario de la ULEAM?

Justificación del Caso de Estudio

El presente estudio de caso se enmarca en el “Diseño de Flujogramas para dinamizar los servicios en Dirección de Bienestar Universitario”, surge de la necesidad de optimizar los procesos administrativos y operativos en la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM); departamento que toda institución de educación superior debe tenerlo para contribuir al desarrollo integral de la comunidad universitaria y crear un entorno propicio para el éxito académico, personal y social.

Entre sus principales aportes se manifiesta que en la vida académica se deben proporcionar servicios fundamentales como atención médica, orientación psicológica, becas y actividades recreativas, los cuales son esenciales para el bienestar integral de la comunidad estudiantil, por lo tanto, la razón principal para abordar esta problemática radica en las dificultades identificadas en la gestión de los procesos internos, como la duplicidad de tareas, la falta de claridad en los procedimientos y los tiempos prolongados de respuesta. Estas limitaciones impactan directamente en la calidad y accesibilidad de los servicios ofrecidos, afectando la satisfacción y experiencia de los estudiantes. En este sentido, el diseño de flujogramas se consolida como una herramienta estratégica para reorganizar y optimizar los procedimientos administrativos en la Dirección de Bienestar Universitario, permitiendo una gestión más eficiente, ágil y orientada al usuario.

La implementación de flujogramas facilita la visualización clara de cada etapa de los procesos, la identificación de cuellos de botella, redundancias y áreas de mejora, contribuyendo

así a la optimización del tiempo en la atención de los estudiantes y en la prestación de los diferentes servicios; ante este criterio se evidencia la pertinencia del caso.

Además, esta metodología favorece la estandarización de actividades, garantizando mayor calidad, orden y transparencia en la gestión, lo que se traduce en una experiencia más satisfactoria para los usuarios y en una respuesta institucional más oportuna y efectiva ante sus necesidades, por tanto, la relevancia de este tema radica en su enfoque estratégico, práctico y aplicable; su estudio pretende identificar áreas de mejora y construir una comunidad universitaria más inclusiva, saludable y efectiva.

Por otro lado, el flujograma no solo beneficia a los gestores de la Dirección de Bienestar Universitario al proporcionarles una herramienta objetiva para la planificación y evaluación de procesos, sino que también presiona positivamente a los estudiantes para garantizar servicios. Desde el punto de vista social, este estudio tiene un aporte significativo, ya que mejora la interacción entre los estudiantes y la institución, lográndose procesos más dinámicos y eficientes.

La factibilidad del trabajo está respaldada por la disposición de la Dirección de Bienestar Universitario de la ULEAM para participar activamente en el análisis y rediseño de sus procesos, así como por la accesibilidad a la información pertinente, a las herramientas necesarias para desarrollar e implementar los flujogramas y sobre todo la colaboración de los responsables de áreas involucradas. Este apoyo institucional asegura la viabilidad del proyecto y refuerza la validez de los resultados, permitiendo un análisis riguroso y alineado con los objetivos planteados.

Objetivo

Objetivo general

Proponer un flujograma que optimice y dinamice los procesos de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, facilitando la organización, eficiencia y accesibilidad de los servicios ofrecidos a la comunidad estudiantil.

Objetivos específicos.

Caracterizar en el orden teórico y metodológicos los principales referentes sobre el uso de flujogramas en la optimización de procesos administrativos y de servicio en el contexto universitario.

Diagnosticar la situación actual de los procesos en la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, destacando áreas con oportunidades de mejora.

Diseñar un flujograma que represente de forma clara y estructurada los procesos principales de la Dirección de Bienestar Universitario.

Marco Conceptual

La optimización de procesos administrativos en el ámbito universitario es un desafío constante que impacta directamente en la calidad de los servicios ofrecidos a los estudiantes, docentes y personal administrativo y de servicio. La Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM) desempeña un papel relevante en el desarrollo integral de la comunidad estudiantil, proporcionando servicios como atención médica, orientación psicológica, becas. Sin embargo, el aumento de la demanda de estos servicios por el por el crecimiento de los estudiantes y la dificultad de los procesos actuales han generado problemas que afectan la experiencia de los estudiantes. En este entorno, surge la necesidad de implementar herramientas estratégicas, como los flujogramas que mejoran la gestión de los servicios, por lo siguiente.

Los flujogramas permiten visualizar de forma estructurada las actividades y decisiones encontradas en cada servicio, identificando áreas con problemas también que descarten similitud o reduzcan, de igual manera, son herramientas eficaces para identificar, analizar y optimizar procesos internos. Su aplicación en el Departamento de Bienestar Estudiantil Universitario ayuda a la organización de los servicios, la atención a los estudiantes y dinamización de forma general de todos los procesos. Estos diagramas no solo permiten visualizar la información, sino que detectan problemas y proponen mejoras.

Concepto del Diseño de Flujogramas

El diseño de flujogramas es una técnica de representación gráfica que permite detallar de forma visual, lógica y ordenada las actividades que conforman un proceso. Esta herramienta facilita la comprensión, el análisis y la mejora de los procedimientos institucionales, ya que identifica con claridad los pasos, las decisiones y los actores involucrados en cada etapa. Como lo afirma

(Rivas, 2021), “un flujograma bien diseñado facilita no solo la orientación del personal, sino también el control interno, al proporcionar una guía precisa que mejora la consistencia del servicio.”

De acuerdo con (Galarza Alay, J.I., 2020), en el contexto organizacional, los flujogramas resultan esenciales para detectar cuellos de botella, estandarizar acciones y promover una mayor eficiencia operativa. Su estructura se compone de símbolos estandarizados: óvalos para señalar el inicio o fin del proceso, rectángulos para representar actividades o tareas, y rombos para las decisiones que determinan el rumbo del flujo. Todos estos elementos se conectan mediante flechas que indican la secuencia y dirección de la información o de las acciones a ejecutar.

De esta manera, el diseño de flujogramas no solo proporciona una visión clara del funcionamiento de los procesos, sino que también constituye una herramienta fundamental para la toma de decisiones, la capacitación del personal y la mejora continua dentro de las instituciones. (Asana, Inc., 2025)

Importancia de los flujogramas

Según (Maria, 2023), los diagramas de flujo son representaciones gráficas que muestran de manera ordenada y secuencial las operaciones necesarias para ejecutar un proceso o resolver un problema. Utilizan símbolos estandarizados que permiten identificar acciones, decisiones, conexiones y rutas de información, lo que facilita comprender la lógica interna del procedimiento y el orden exacto en que deben ejecutarse cada una de las actividades.

Su importancia radica en que permiten visualizar de forma clara cómo fluye la información dentro de un sistema o proceso determinado. Gracias a esta representación, es posible analizar cada etapa, detectar posibles fallos, identificar pasos innecesarios y comprender con mayor

precisión cómo se estructura un procedimiento. De esta manera, los diagramas de flujo se convierten en una herramienta útil para estudiar, organizar y mejorar procesos, así como para guiar la ejecución de tareas orientadas al cumplimiento de un objetivo específico.

Símbolos básicos en los diagramas de flujo

(Molina Sánchez, P, 2021) . El autor subraya que el uso de estos esquemas contribuye a visualizar los procesos actuales, detectar ineficiencias y estructurar procedimientos más coherentes para garantizar la mejora continua. Por ello con la ayuda de los símbolos podemos representar una idea clara y estandarizada.

Inicio o Fin (Óvalo)

Representa el punto donde comienza o termina un proceso. Se utiliza para indicar el arranque de un flujograma y su conclusión.

Acción o Proceso (Rectángulo)

Indica la realización de una actividad, tarea u operación dentro del proceso. Es uno de los símbolos más utilizados, ya que muestra acciones específicas que deben ejecutarse.

Toma de Decisión (Rombo)

Se emplea para representar un punto donde el flujo debe seguir un camino u otro según una condición. Permite analizar situaciones basadas en respuestas como “sí” o “no”.

Línea de Flujo (Flecha)

Muestra la dirección en la que avanza el proceso. Indica el orden de ejecución de cada actividad o decisión.

Entrada de Información (Paralelogramo Inclinado)

Simboliza la recepción o ingreso de información al proceso, ya sea datos, documentos o instrucciones.

Subprograma o Proceso Predefinido (Rectángulo con Laterales Dobles)

Indica una parte del proceso que está definida en otro diagrama o una operación compleja que se ejecuta como un bloque independiente.

Conector (Círculo)

Permite enlazar distintas partes del flujograma cuando el espacio es limitado o cuando se requiere continuar el proceso en otra sección del diagrama.

Características

Una de las características más relevantes del flujograma es su capacidad para diagnosticar el funcionamiento real de un proceso. Al representar gráficamente cada paso, en esta línea, (García, P., 2019) señala que el flujograma funciona como una herramienta de diagnóstico que revela el estado actual del proceso y sirve como base para diseñar una versión optimizada del mismo. Por ello se caracteriza por lo siguiente:

Está compuesto por símbolos, flechas y texto. Sus símbolos indican qué tipo de paso es cada uno, el texto designa el paso y las flechas o líneas indican la secuencia.

Es sintético, secuencial y estructurado. Muestra todos los pasos implicados en un proceso de manera resumida e indicando su secuencia.

Muestra visualmente la toma de decisiones. Mediante un símbolo específico, indica que hay dos caminos posibles dentro un procedimiento.

Representa de manera fácil un proceso complejo. Muestra de forma concreta y simple procesos que tienen muchos pasos o en los que intervienen varias decisiones.

Es utilizado en diferentes disciplinas. Se emplea para indicar procesos logísticos u organizacionales en informática, distintas industrias, empresas, instituciones, entre otros.

Se aplica para realizar distintas actividades. Se usa para tomar decisiones importantes; planificar, dirigir y evaluar procedimientos; realizar capacitaciones; detectar inconvenientes en una tarea; organizar actividades, entre otros fines.

¿Cómo hacer un flujograma?

Comprender el proceso.

El primer paso consiste en seleccionar el proceso que se desea representar y comprenderlo a profundidad. Es necesario identificar su finalidad, el propósito del flujograma y a quién estará dirigido, ya que esto permitirá definir el nivel de detalle adecuado.

Identificar los componentes.

Una vez entendido el proceso, se deben reconocer sus actividades, el orden lógico en que ocurren, los puntos de inicio y cierre, así como las decisiones relevantes. Con esta información se eligen los símbolos apropiados para representar cada parte del flujo.

Construir el diagrama paso a paso.

La elaboración del flujograma implica colocar cada símbolo en la secuencia correcta y conectarlos con líneas que indiquen el recorrido del proceso. En procedimientos extensos, conviene organizar adecuadamente el espacio disponible para evitar un diagrama confuso o difícil de seguir.

Revisar el flujo completo.

Al finalizar, es indispensable recorrer el diagrama desde el inicio hasta el final para verificar que no existan interrupciones, ambigüedades o errores que alteren la comprensión del proceso. El flujograma debe ser claro y autosuficiente, de modo que cualquier persona pueda interpretarlo sin requerir la explicación del autor.

Ventajas**Facilitan la comprensión de procesos complejos**

Los flujogramas permiten visualizar de forma clara la secuencia de actividades, lo cual facilita la comprensión del proceso, incluso para personas que no están familiarizadas con él. Según (Castro Pereira, L. A. , 2019) explica que los diagramas de flujo “permiten documentar procedimientos de forma lógica y comprensible” y así la comprensión de los procedimientos

Permiten identificar errores, cuellos de botella y pasos innecesarios

Los flujogramas ayudan a detectar problemas dentro del proceso, lo que facilita la optimización del flujo de trabajo.

Favorecen la estandarización y uniformidad del trabajo

El flujograma asegura que todos los colaboradores sigan el mismo procedimiento, lo que mejora la calidad y coherencia del servicio.

Desventajas

Pueden volverse demasiado extensos o complejos en procesos grandes

El autor (Torres, F., & Salcedo, G., 2020) mencionan que los diagramas muy extensos “se convierten en estructuras difíciles de interpretar cuando el proceso es demasiado amplio”.

Requieren actualización constante

(Moreira, M., & Serrano, P, 2021) afirman que el modelado de procesos debe revisarse continuamente para “evitar que la documentación se vuelva desactualizada”.

La Dinamización de los Servicios

Dinamizar los servicios consiste en implementar acciones, estrategias o herramientas que permitan agilizar, organizar y optimizar la prestación de un servicio, esto implica hacer que los procesos sean más rápidos, fluidos y accesibles para los usuarios, por lo tanto, eliminando tareas innecesarias y mejorando la interacción entre las diferentes etapas del procedimiento. Dinamizar un servicio no se limita a acelerar los procesos, sino que busca transformarlos para que sean más eficientes, coherentes y orientados a satisfacer las necesidades reales de quienes los utilizan.

2. Importancia de Dinamizar los Servicios

Dinamizar los servicios es fundamental para mejorar la calidad de la atención y asegurar que los usuarios reciban respuestas oportunas, cuando los procesos se vuelven más eficientes, se reduce la carga administrativa del personal, se minimizan errores y se fortalece la relación entre institución y comunidad, además, esta dinamización permite una gestión más transparente y ordenada de los recursos, lo que contribuye al cumplimiento de estándares institucionales y aumenta la satisfacción de los usuarios, además fomenta la modernización de los servicios al incorporar herramientas de organización, como flujogramas o sistemas informáticos, que permiten mantener un control más preciso de cada etapa del proceso.

3. Características de la Dinamización de Servicios

- **Agilidad:** Los procesos se ejecutan de forma más rápida y ordenada.
- **Claridad:** Los usuarios pueden comprender con facilidad los pasos que deben seguir.
- **Eficiencia:** Se reducen pasos innecesarios y se optimiza el uso de recursos humanos y tecnológicos.
- **Accesibilidad:** Los servicios se vuelven más fáciles de utilizar, tanto para el personal como para los usuarios.
- **Mejora continua:** La dinamización impulsa la revisión constante de los procesos para mantenerlos actualizados y funcionales.

4. Ventajas de Dinamizar los Servicios

- Reducción de tiempos de espera.
- Mejora en la comunicación entre áreas y usuarios.
- Incremento en la satisfacción del usuario.
- Disminución de errores administrativos.
- Procesos más ordenados y transparentes.
- Mayor capacidad de respuesta ante picos de demanda.

5. Desventajas de Dinamizar los Servicios

- **Demanda capacitación del personal.** Las mejoras requieren que los equipos aprendan nuevas herramientas o procedimientos.

- **Consume tiempo inicial.** El análisis, rediseño y documentación pueden tardar antes de generar beneficios.
- **Puede generar resistencia al cambio.** Algunos colaboradores pueden mostrar dificultad para adoptar nuevos métodos.
- **Depende del soporte tecnológico.** En procesos digitalizados, fallas en el sistema pueden afectar la continuidad del servicio.

Marco Metodológico

El presente estudio, titulado “Diseño de Flujogramas para dinamizar los servicios en Dirección de Bienestar Universitario”, se encuadra en un enfoque metodológico que permite abordar la problemática desde un análisis integral de los procesos administrativos y su impacto en la experiencia estudiantil, por otro lado, este marco metodológico detalla el tipo de estudio, alcance, participantes, lógica de análisis, tiempo de ejecución, así como las técnicas e instrumentos empleados para desarrollar la investigación.

Tipo de Estudio

El estudio es de tipo descriptivo y propositivo, pues se describe y analiza la situación actual de los procesos administrativos de la Dirección de Bienestar Universitario, identificando ineficiencias y áreas críticas. Por otro, se proponen soluciones concretas a través del diseño de flujogramas, optimizando los procedimientos para garantizar mayor eficiencia y accesibilidad en los servicios.

Alcance del Estudio

El alcance de esta investigación es exploratorio y aplicado. Exploratorio porque permite identificar problemáticas subyacentes en los procesos administrativos que no han sido previamente documentadas de manera sistemática. Aplicado porque tiene como objetivo generar resultados prácticos, a través de la implementación de flujogramas que mejoren la gestión de los servicios ofrecidos por la Dirección de Bienestar Universitario.

Participantes

El grupo de participantes incluye:

Personal administrativo de Bienestar Universitario y estudiantes de la ULEAM, quienes son los principales usuarios de los servicios de Bienestar Universitario. Sus percepciones y experiencias serán fundamentales para evaluar la calidad y accesibilidad de los servicios.

Lógica de Análisis

La lógica de análisis adoptada es descriptiva y analítica. En la primera etapa, se describe el estado actual de los procesos internos mediante la información obtenida de los participantes y la revisión documental; posteriormente, se analiza esta información para identificar patrones, puntos críticos y áreas de oportunidad que sirvan como base para el diseño de flujogramas. Este enfoque permite generar una relación directa entre las necesidades detectadas y las soluciones propuestas.

Técnicas e Instrumentos

Para recopilar información relevante y garantizar la validez del estudio, se emplearán las siguientes técnicas e instrumentos:

Encuestas

Se aplicó una encuesta a los estudiantes para conocer su percepción en cuanto a los servicios de Bienestar Universitario dentro de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, identificando áreas críticas desde el punto de vista del usuario.

Entrevista

La entrevista estructurada fue aplicada a el personal administrativo de la Dirección de Bienestar Universitario con la previa coordinación con los participantes y autorización institucional

Resultados Obtenidos

Los resultados de los instrumentos aplicados corroboran las insuficiencias que existen en los servicios actuales que se brindan en Bienestar Universitario. Como parte del proceso de recolección de información, se implementó una encuesta dirigida a estudiantes de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM), con el objetivo de conocer su nivel de conocimiento sobre algunos beneficios o problemas, la vivencia respecto a las prestaciones que ofrece la Dirección de Bienestar Universitario, que evidencian tanto fortalezas como áreas de mejora en los procesos actuales.

En el aspecto relacionado al nivel de información que tienen sobre los servicios que ofrece la Dirección de Bienestar Universitario en la institución la mayoría manifestó que conoce algunos servicios y otra parte refirió que ha escuchado del área, pero no conoce los servicios, lo que demuestra la falta de divulgación de todos los servicios que se ofrecen.

Otro aspecto importante es la frecuencia de uso de los servicios, se puede apreciar que la mayoría de los estudiantes en el último año ha hecho uso de los servicios pero señalan que con muy mala eficiencia.

El tiempo es un factor clave que garantiza la eficiencia de los procesos y, en este caso, los encuestados manifestaron preocupación por el tiempo que demora el proceso y muchas veces no logran quedar satisfechos con las necesidades.

Los resultados corroboran que algunos estudiantes no tienen claridad sobre las prestaciones que brindan en la Dirección de Bienestar Universitario. Algunos refieren que han escuchado sobre el área, pero no conocen sus funciones específicas, otros manifiestan conocer

con precisión algunos servicios disponibles, y una minoría confesó no tener ningún conocimiento sobre dicha dependencia universitaria.

Respecto a el análisis de los servicios en el último año, más de la mitad de los estudiantes afirmó no haber hecho uso de ellos en absoluto, y por consecuencia, una parte solo los utilizó una vez. más allá de la oferta institucional, carece de una limitada interacción entre los estudiantes.

En cuanto a los tipos de servicios solicitados, los más comunes fueron la atención médica y psicológica, seguida por la solicitud de becas o ayudas económicas y, en menor medida, los servicios odontológicos y fisioterapéuticos. Sin embargo, un dato preocupante es que algunos estudiantes respondieron que no saben qué es Bienestar Universitario, lo que vuelve a poner en evidencia la falta de estrategias efectivas de socialización de estos servicios.

Igualmente, el conocimiento del tiempo de atención, la mayoría refirió que no es muy adecuado, otros lo consideraron lento o muy lento, y, solo una minoría lo percibió como muy rápido.

De hecho, sobre los inconvenientes en la gestión de los procesos, se identificaron como principales dificultades: retrasos en los tiempos de atención, la falta de información clara sobre requisitos y procedimientos y dificultades para contactar al personal responsable de la misma forma, algunos estudiantes señalaron la confusión en la entrega de documentos y en el agendamiento de citas, por lo que, podría estar vinculado con la ausencia de protocolos estandarizados, aunque algunos testificaron no haber tenido inconvenientes, lo cual es una referencia positiva, no obstante, no es suficiente para considerar el sistema completamente eficiente.

Los estudiantes identificaron como mayor problema la espera para ser atendidos, por otro lado, la entrega de documentos y, finalmente, la solicitud de información inicial. Estos resultados manifiestan que los problemas no se concentran en un solo punto, sino que, se distribuyen a lo largo del flujo de atención.

Por otro lado, hablando de la claridad y accesibilidad de los procedimientos, la mayoría los considera comprensibles y accesibles, los que tuvieron dificultades, las causas más mencionadas fueron la falta de información disponible, procedimientos muy tardados, información confusa, y por último, la falta de orientación del personal.

Finalmente, los estudiantes expresaron su opinión sobre la posibilidad de implementar herramientas como flujogramas para organizar los procesos. La mayoría afirmó que serían útiles para algunos servicios específicos, mientras que otros consideraron que sería muy útil y necesario implementarlos de forma generalizada. Solo una minoría se mostró inseguro o indiferente respecto a su utilidad. En cuanto a los procesos donde se considera más necesario este tipo de herramientas, destacan: la solicitud de becas y ayudas económicas, atención médica, atención psicológica y la solicitud de certificados. Estos resultados confirman que existe una necesidad sentida por parte del estudiantado de contar con mecanismos que simplifiquen y visibilicen los procesos administrativos.

Análisis de Resultados

Tabla de Triangulación de la información de la entrevista

Pregunta	Participante 1	Participante 2	Cita textual	Análisis
1. ¿Cómo describiría usted el flujo actual de atención a los estudiantes en su área?	Hay que sembrar por que la dirección de bienestar está conformada por áreas ejemplo tenemos el área de admisión que lleva todos los procesos correspondientes de las personas que quieren acceder a la educación superior aquí en la universidad, también el área de nivelación que es una vez que	Es acorde a la necesidad y también a la gestión administrativa que trata de dar el mejor servicio posible a la comunidad, pero también trata de llevar un proceso de respaldo ante cualquier situación porque recordemos que el bienestar universitario presta servicios	Pincay-Góngora, C. P., & De-La-Peña-Consuegra, G. Plantean que la atención a la diversidad constituye uno de los pilares fundamentales para garantizar una educación inclusiva real y efectiva	El artículo quiere decir que se aleja de las prácticas de integración superficial, para proponer un cambio estructural en las metodologías, recursos y políticas educativas, de manera que cada estudiante pueda recibir una educación adaptada a sus

	las personas se admiten se las nivela antes de ir a carrera, entonces esos son dos procesos grandes. Luego hay una tercera área que se llama bienestar como tal que tiene otras Sub áreas, medicinas generales, fisioterapia, nutrición y dietética, psicología, trabajo social entonces cada una de esas áreas tiene un manual de procesos	tanto a la comunidad estudiantil como el administrativo y en relación a las gestiones como el tema de becas como el tema de seguros y como el tema de salud, se necesita tener también respaldos de todo tipo médicos, económicos, evidencia entonces en relación a eso me parece que los flujogramas		características, ritmos y necesidades específicas
--	--	--	--	--

	diferente para cada una de ellas, por ejemplo, para las personas que todavía no pertenecen a la universidad que van para un proceso de admisión le compartimos todo el flujo de procesos a través de un microcilio, un sitio en Internet y allí está toda la información. Y al paso a paso de lo que tienen que hacer, para el caso de lo que son los	cumplen el cometido		
--	--	----------------------------	--	--

	estudiantes universitarios para que se pueda atender acá en el área de salud, por así decirlo ellos pueden acercarse desde acá y solicitar un turno de atención aquí en Ventanilla y ellos le van a derivar en este caso con el profesional que necesiten			
2. ¿Qué herramientas o recursos utilizan actualmente para gestionar	Nosotros tenemos un sistema de gestión de bienestar que es un sistema web	Tenemos un sistema se le domina SGS. se hace un seguimiento tanto en la	El SIS es el corazón de la gestión administrativa. Autores como López Rodríguez	El sistema que Bienestar universitario tiene ya un sistema implementado y

los servicios internos y el seguimiento de trámites?	que está orientado a la atención médica y el área social, se construyó en el área de datos y estadística, actualmente se maneja con ese sistema, el sistema automáticamente notifica a los estudiantes, doctores si hay cita o se aparta un turno.	recepción documental como en la atención a los estudiantes, donde dependiendo del trámite o de la situación se toman todos los datos y lleva bitácora.	et al. (2017) señalan que estos sistemas son fundamentales para el "sistema de gestión universitario" y su enfoque en procesos. Un SIS gestiona todo el ciclo de vida del estudiante, desde la admisión hasta la graduación.	parecido con el sistema SIS, por lo siguiente. Según los autores, este sistema constituye una plataforma centralizada que integra información académica, administrativa, financiera y personal del estudiante, permitiendo un control preciso y una comunicación fluida entre las distintas áreas
--	--	--	--	---

				institucionales. Su relevancia radica en la capacidad para optimizar procesos como la matrícula, la emisión de certificados y el seguimiento académico, reduciendo errores y tiempos de espera.
3. ¿Considera que la implementación de flujogramas podría mejorar la organización, rapidez y comprensión de	Claro que sí, de hecho, nosotros antes de construir cada módulo de sistema primero socializamos un flujograma codificarlo	En realidad, los flujos de procesos te dan una guía donde tienes que ir hasta llegar a el fin del proceso	En su tesis sobre la aplicación de diagramas de flujo para mejorar procesos (2019), Castro Pereira sostiene que los flujogramas son	El autor detalla que, mediante la elaboración de estos diagramas, se logra no solo describir y analizar los

los procedimientos internos?	dentro de un sistema para que siga esa misma regla.		"uno de los instrumentos de mayor importancia en toda organización".	procesos existentes, sino también detectar puntos críticos, por lo tanto, este enfoque convierte al flujograma en un instrumento estratégico para garantizar la calidad del servicio y la mejora continua
4. ¿Cómo evalúa la coordinación entre las diferentes áreas de Bienestar Universitario para brindar un	Nosotros debemos tener coordinación entre diferentes áreas e integrar todos los procesos para que la atención	La coordinación es muy buena porque hay tiempos establecidos en cada área, el trámite tiene que ser rápido para	Martín Castejón, Lafuente Lechuga y Faura Martínez (2018) evidencian que la coordinación interdepartamental tiene un efecto	Según los autores, establecer una “línea transversal” de trabajo entre áreas distintas como

servicio integral a los estudiantes?	sea más eficiente, satisfactoria. anteriormente por ejemplo si usted iba al área de admisión, le solicitaban todos sus datos de estudiante luego usted pasaba con el médico nuevamente le volvía a solicitar todos sus datos. Luego usted pasaba fisioterapia y otra vez solicitaban datos, tenía que volverle a consultar todos sus datos entonces qué	que llegue a su fin y el tiempo que se necesita o está establecido	directo y positivo en el rendimiento académico	marketing y métodos cuantitativos no solo enriquece la formación, sino que también optimiza la gestión del tiempo y los recursos, evitando la duplicidad de esfuerzos. Además, señalan que esta coordinación contribuye a superar la cultura de aislamiento que suele
--------------------------------------	--	--	--	--

	ocasionaba inconsistentes. Todo esto, nosotros lo acabamos de corregir y de integrarlo en el sistema porque este sistema está conectado al sistema de gestión académica de los estudiantes, entonces usted ahora viene, da su número de cédula y el sistema automáticamente le trae toda la información que			predominar en instituciones académicas, promoviendo un modelo de trabajo colaborativo y eficiente.
--	---	--	--	---

	usted tiene registrada.			
5. ¿Qué dificultades enfrentan actualmente para cumplir con los tiempos establecidos en los servicios?	En un supuesto caso, hay un aproximado de 25.000 estudiantes y cerca de 2000 empleados OK entonces en manta nosotros como bienestar universitario tenemos el área de salud por así decirlo bastante completa. Tenemos casi todas las especialidades, es inoportuno que tenemos una sola nutricionista	Los estudiantes con una solicitud de en el área de salud en el área general de bienestar. Siempre hay casos de estudiante con una solicitud de exoneración de valores por matrícula. obviamente la solicitud de valores por matrícula no ingresa aquí, ingresa en la facultad y	El CESU, en un documento sobre "Lineamientos de Política de Bienestar para Instituciones de Educación Superior" (2018), identifica varios problemas que impiden una gestión efectiva. Entre ellos, se mencionan la carencia de un sistema de información y recolección de datos, la desarticulación de la oficina de	Tal como señala el CESU (2018), la falta de coordinación y el uso de sistemas administrativos desarticulados generan demoras y reducen la calidad del servicio. En la ULEAM, esta situación se refleja en la fragmentación de procesos entre subáreas de Bienestar Universitario,

	tenemos solo tres fisioterapeutas. Esto hace que con la cantidad de gente que viene a veces no hay turnos suficientes, Ahora si lo llevamos a otra realidad, que son las extensiones que también son parte de la universidad y también tenemos bienestar universitario, se Pedernales solamente qué sé yo tenemos un médico no tenemos	posteriormente en la facultad envía bienestar para que haga toda la revisión del caso tanto salud como socioeconómica y posteriormente sale el trámite otra vez a facultad es por eso que interviene también mucho los flujogramas a nivel institucional.	bienestar con otras áreas y la existencia de un enfoque asistencialista	lo que ocasiona duplicidad de tareas y tiempos de espera innecesarios. Aunque existe un sistema informático que agiliza ciertos trámites, su efectividad se ve limitada por la ausencia de flujogramas unificados y manuales actualizados. Para optimizar la gestión, es imprescindible integrar la tecnología con
--	---	--	--	---

	psicólogo, no tenemos trabajador social no tenemos psiquiatra que hace esto que no se puede blindar la misma calidad de atención entonces los casos de allá los pasan donde sí tenemos esta profesional y eso hace pues que en todo caso digamos colapse un poco			procesos estandarizados y coordinados.
--	---	--	--	---

Conclusiones

Los principales referentes teóricos sobre el uso de flujogramas en la optimización de procesos administrativos y de servicio en el contexto universitario, corroboran la necesidad que existe de continuar profundizando en estas investigaciones en el contexto universitario pues de esta forma se garantizaría mayor eficiencia y calidad en la gestión de los diferentes departamentos que brindan servicios específicamente a los estudiantes.

En el diagnóstico de la situación actual de los procesos en la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, se pudo corroborar como principales oportunidades en hecho dcontra con una Departamento que oferta un gran variedad de servicios que contribuyen de forma directa en el proceso formativo de los estudiantes. Por otro lado es importante trabajar en la mejora continua deladínàmica de estos procesos para lograr mayor eficacia y eficiencia,

El diseño de flujogramas que optimicen y dinamicen los procesos de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, facilitan la organización y accesibilidad de los servicios ofrecidos a la comunidad estudiantil, mejorando la eficiencia en la atención a las necesidades de bienestar universitario.

Recomendaciones

Implementar flujogramas institucionales estandarizados en todos los servicios que brinda la Dirección de Bienestar Universitario, con énfasis en los procesos de mayor demanda y complejidad como solicitud de becas, atención médica, psicológica y seguimiento socioeconómico. Esto permitirá una organización más eficiente, comprensible y accesible para los estudiantes.

Realizar un proceso de actualización y validación de los manuales de procedimientos en cada subárea del departamento, ajustándolos al nuevo contexto normativo institucional. Esta acción debe ser acompañada por capacitaciones dirigidas al personal administrativo y operativo de Bienestar Universitario.

Fortalecer la difusión de los servicios que ofrece la Dirección de Bienestar Universitario mediante canales digitales institucionales, señalética clara en los campus y campañas informativas dirigidas especialmente a los estudiantes de primeros niveles, ya que una proporción significativa manifestó desconocimiento sobre los servicios disponibles.

Optimizar el sistema informático de gestión interna, asegurando que esté plenamente integrado con las bases de datos institucionales para evitar la duplicación de procesos, mejorar la trazabilidad de trámites y reducir el tiempo de atención en cada subárea.

Fomentar la cultura de gestión por procesos en el ámbito universitario, promoviendo el uso de herramientas visuales como flujogramas no solo en Bienestar Universitario, sino como un modelo replicable en otras dependencias administrativas que atienden a la comunidad estudiantil.

REFERENCIAS

- Asana, Inc. (2025). *What is a flowchart? Symbols, types, and how to create them.* . Obtenido de <https://asana.com/es/resources/what-is-a-flowchart>
- Castro Pereira, L. A. . (2019). *Aplicación de los diagramas de flujo para mejorar los procesos de entrega de pedidos en una empresa repartidora de agua [Tesis de examen complejo, Universidad Técnica de Machala]*. Obtenido de <https://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/13745>
- Estrella, Rivas Garay y Zúñiga,. (2016). *“Evaluación del proceso de comercialización para diseñar flujogramas que ayuden a mejorar la eficiencia de las operaciones de la empresa Neumáticos Chiclayo EIRL”*.
- Flores Calle, N. F . (2016). *Servicios de salud en las instituciones de educación superior: modelo de atención para la Dirección de Bienestar Estudiantil y Asistencia Universitaria de la Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de <https://www.dspace.uce.edu.ec/bitstreams/05990778-a816-4767-a236-d42265fcbec3/download>
- Galarza Alay, J.I. (2020). *Plan de implementación de un sistema de gestión de calidad en un GAD municipal [Tesis de Maestría, Universidad de Guayaquil]*. . Obtenido de Repositorio Nacional en Ciencia y Tecnología. : <https://www.studocu.com/ec/document/universidad-laica-eloy-alfaro-de-manabi/metodologia-de-investigacion/2-galarza-alay-tesis-de-posgrado/25397197>
- Galarza, A. (2018). *Optimización de procesos en el servicio de atención al estudiante mediante el uso de flujogramas. Universidad de La Rioja*.
- García, P. (2019). *Metodología para la reingeniería de procesos en la gestión universitaria*.

Herrera, J., & Medina, K. (2018). *Gestión por procesos para mejorar la atención estudiantil en instituciones públicas de educación superior en Ecuador*. Obtenido de Repositorio UTN:

<https://repositorio.utn.edu.ec>

Lynch Falcones, W. E. (2023). Gestión de los procesos y su relación con el bienestar estudiantil en una unidad educativa de Guayaquil, 2022. *ALICIA* .

M, G. (2020). *Fundamentos de ingeniería de procesos*.

Maria. (2023). *¿Qué importancia tienen los diagramas de flujo?* Quora. . Obtenido de <https://algoritmo.quora.com/Qu%C3%A9-importancia-tiene-los-diagramas-de-flujo>

Molina Sánchez, P. (2021).). *Modelado de procesos y su importancia en el diseño, planeación y mejora de sistemas productivos [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de México]*. .

Obtenido de Repositorio DGB-UNAM: <https://ru.dgb.unam.mx/server/api/core/bitstreams/a9789743-d684-4d74-b1e8-d9988895cf35/content>

Moreira, M., & Serrano, P. (2021). *Diagramación de procesos como estrategia para optimizar la gestión administrativa*. . Obtenido de Revista Ciencia & Tecnología, 14(2), 45–58:

<https://doi.org/10.47189/rcyt.v14i2.278>

Moreno-Yaguana, P., & Sánchez-García, M. F. (2019). *Los servicios de orientación y bienestar universitario en Ecuador y su funcionalidad a través de los portales webs institucionales*. Obtenido de

<https://zaguan.unizar.es/record/84653/files/140.pdf>

Rivas, L. (2021). *Manual de gestión de la calidad en las instituciones de educación superior* .

Torres, F., & Salcedo, G. (2020). *Herramientas de diagramación para el análisis y mejora de procesos*. . Obtenido de Revista Innovación y Gestión, 5(3), 23–34. :

<https://doi.org/10.33412/inge.v5i3.986>

Anexos

Gráfica 1. Conocimiento de los servicios ofrecidos por Bienestar Universitario

Tipo de gráfico: circular

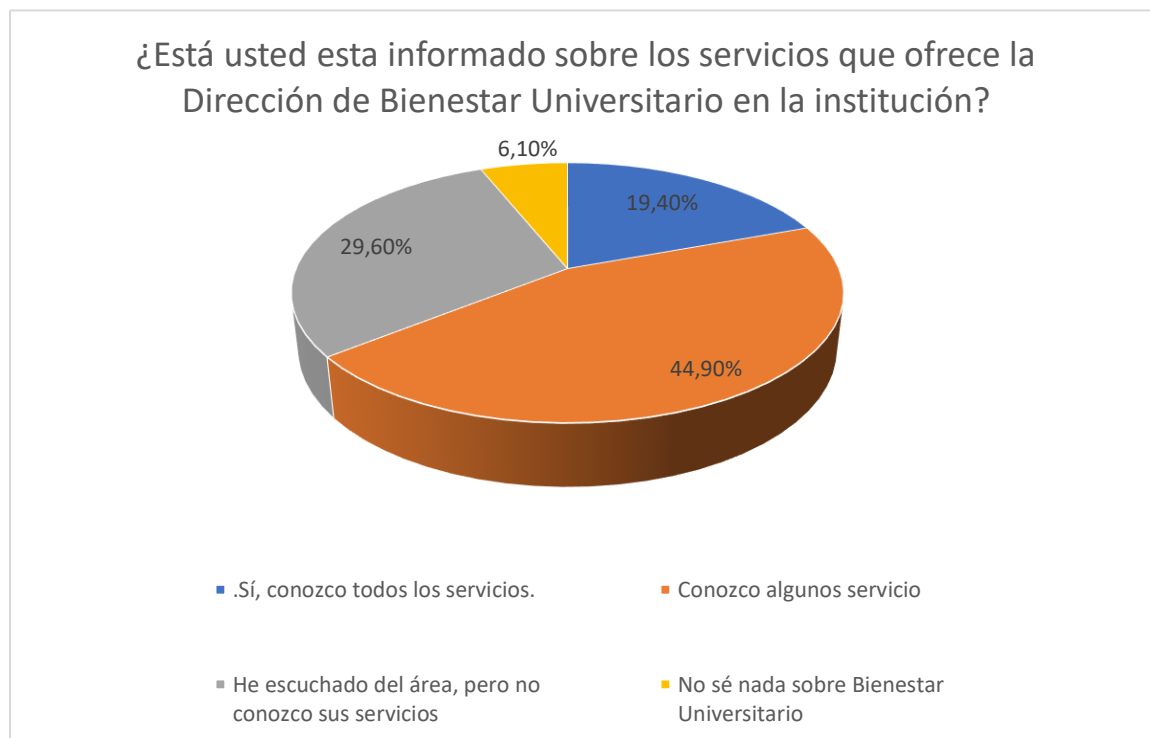


Figura 1

Fuente: elaborado por Calle Chávez jahir con base en encuesta aplicada (2025).

Gráfica 2. Frecuencia de uso de los servicios durante el último año

Tipo de gráfico: Circular

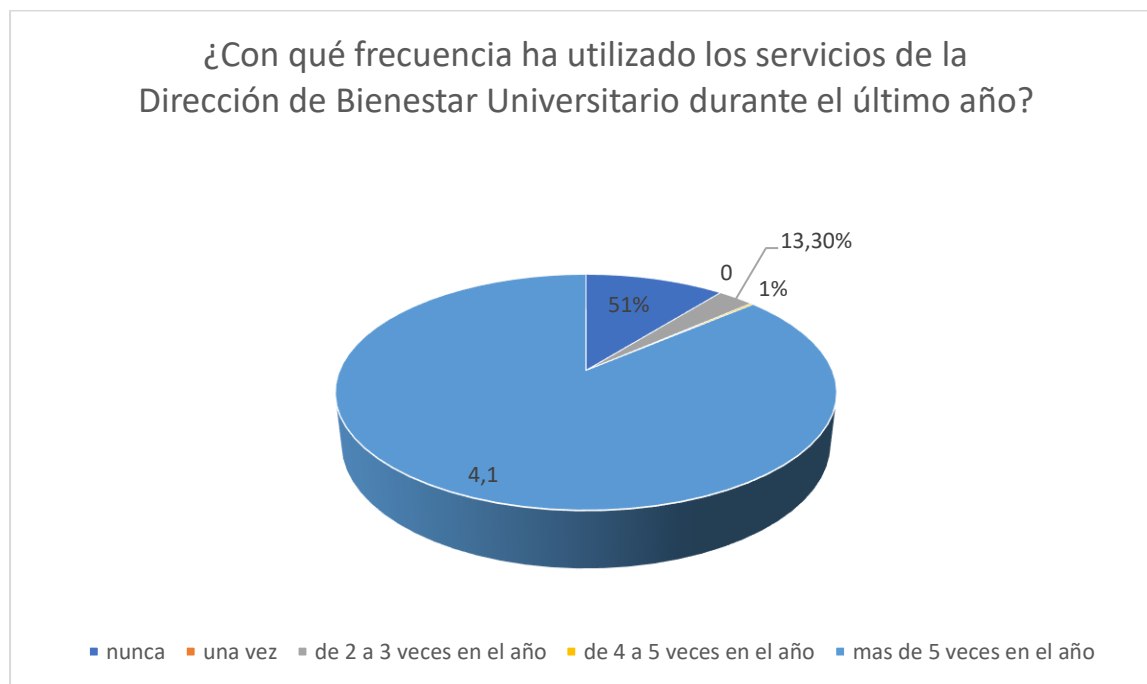


Figura 2

Fuente: elaborado por Calle Chávez jahir con base en encuesta aplicada (2025).

Gráfica 3. Tipos de servicios solicitados en Bienestar Universitario

Tipo de gráfico: Columnas piladas (porcentajes)

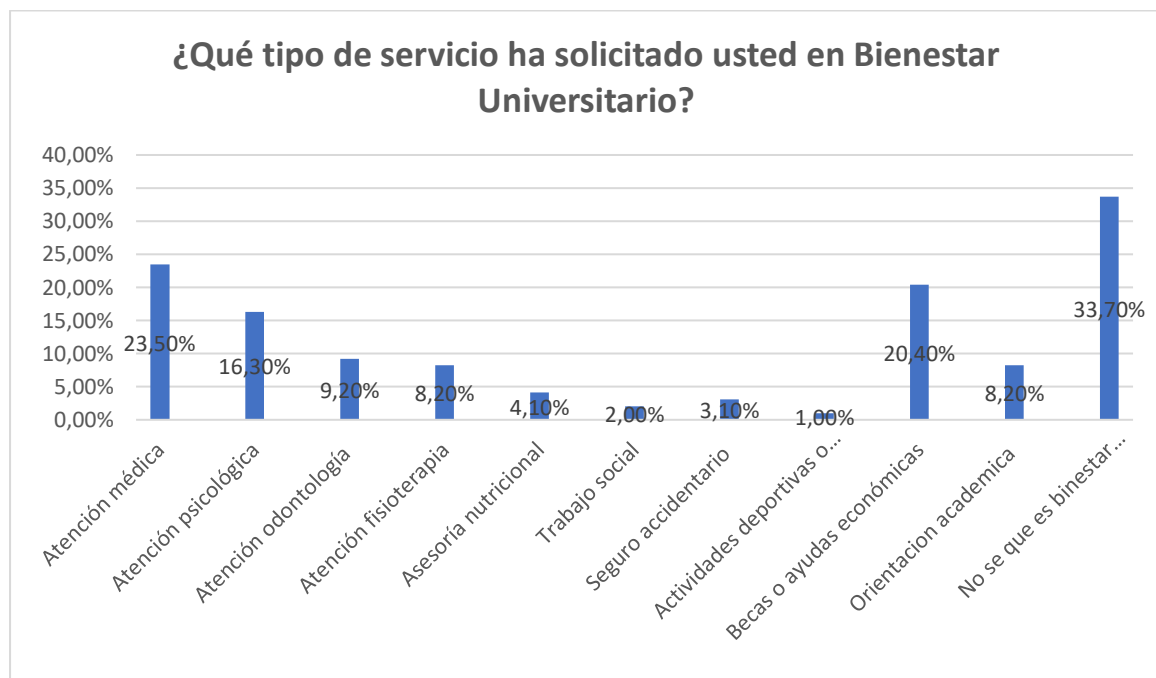


Figura 3

Tipos de servicios solicitados en la Dirección de Bienestar Universitario.

Gráfica 4. Valoración del tiempo de atención recibido

Tipo de gráfico: Circular

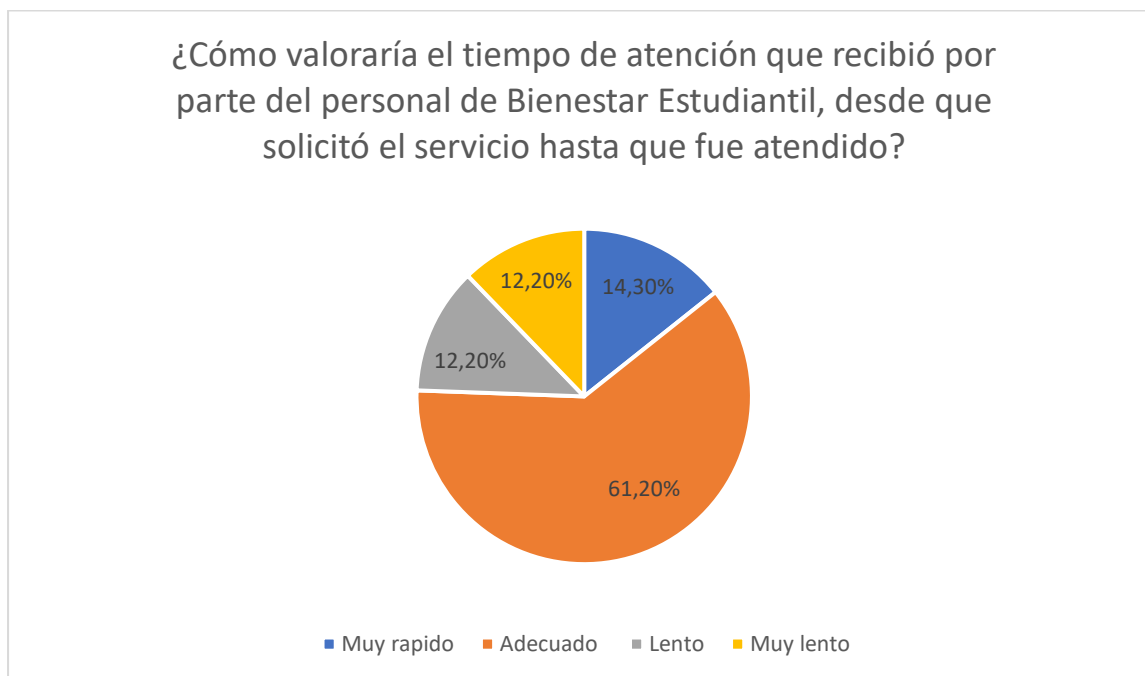


Figura 4

Valoración del tiempo de atención en Bienestar Universitario.

Fuente: elaborado por Calle Chávez jahir con base en encuesta aplicada (2025).

Gráfica 5. Inconvenientes experimentados durante la gestión de trámites

Tipo de gráfico: Barras apilada 3D

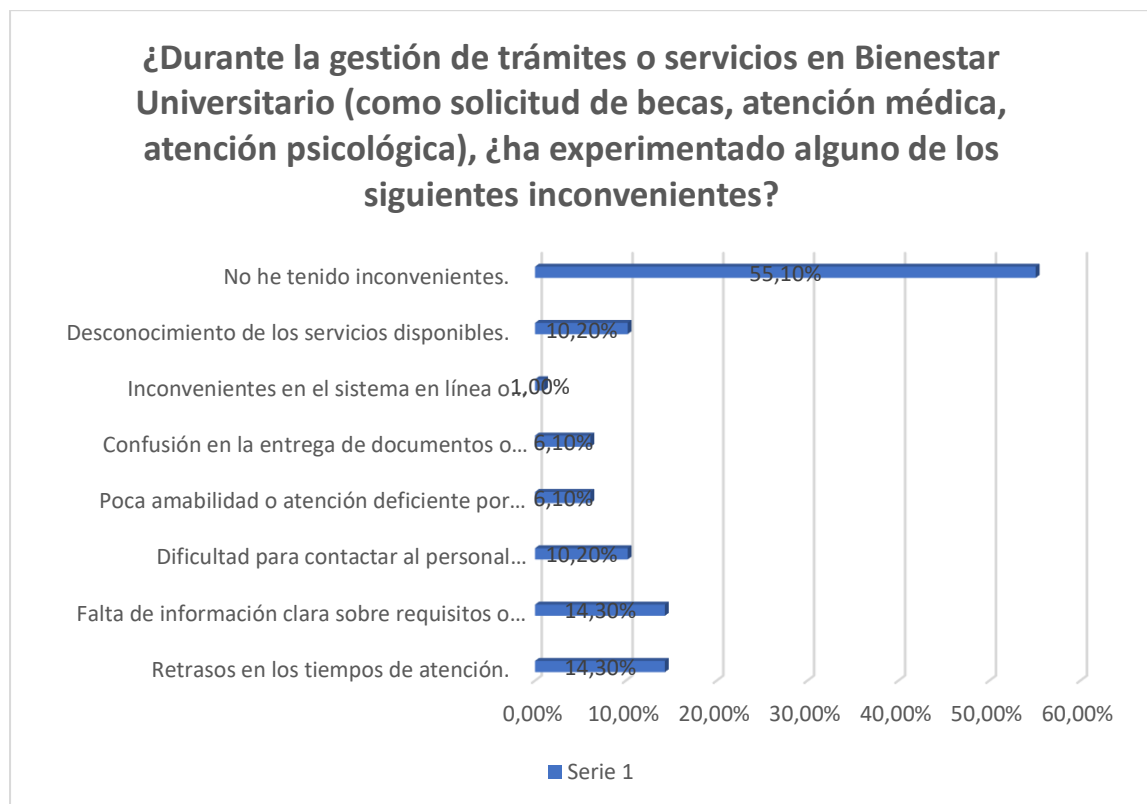


Figura 5

Inconvenientes experimentados por los estudiantes durante la gestión de trámites en Bienestar Universitario.

Fuente: elaborado por Calle Chávez Jahir con base en encuesta aplicada (2025).

Gráfica 6. Comprensibilidad y accesibilidad de los procedimientos

Tipo de gráfico: Circular

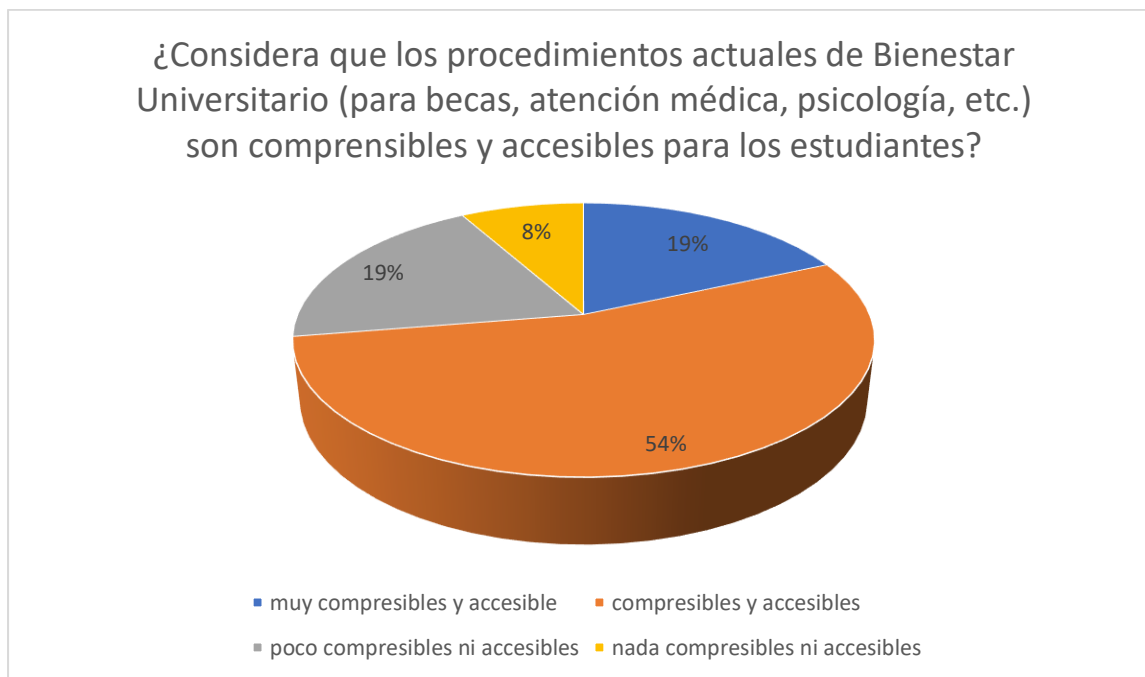


Figura 6

Percepción sobre la comprensibilidad y accesibilidad de los procedimientos en Bienestar Universitario.

Fuente: elaborado por Calle Chávez Jahir con base en encuesta aplicada (2025).

Gráfica 7. Utilidad de implementar herramientas organizativas como flujogramas

Tipo de gráfico: Circular

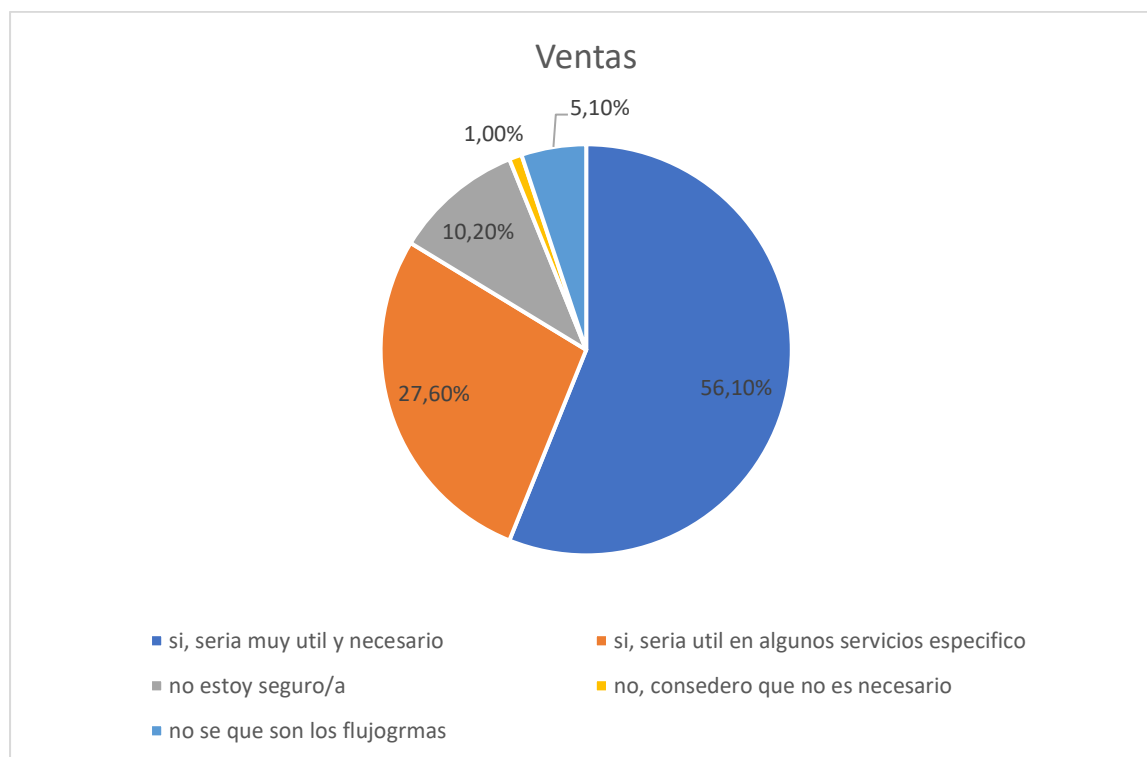


Figura 7

Opinión sobre la utilidad de implementar herramientas como flujogramas en los procesos de Bienestar Universitario.

Fuente: elaborado por Calle Chávez Jahir con base en encuesta aplicada (2025).

Gráfica 8. Procesos prioritarios para implementar flujogramas

Tipo de gráfico: Barras

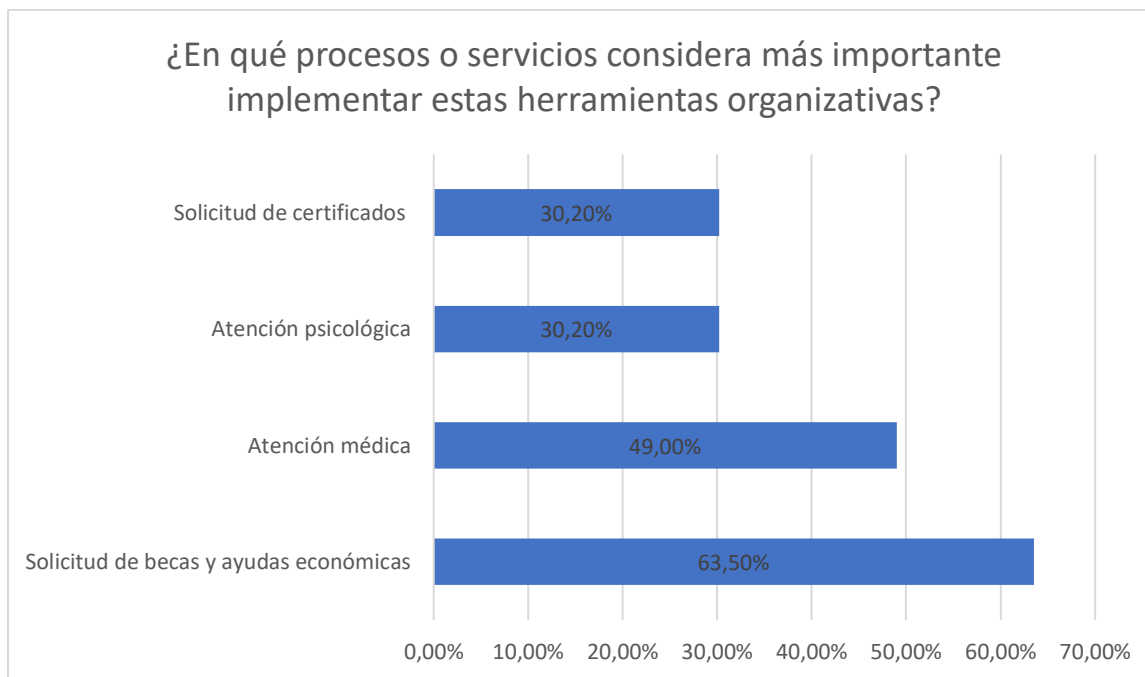


Figura 8

Procesos o servicios donde sería más importante implementar herramientas organizativas como flujogramas.

Fuente: elaborado por Calle Chávez Jahir con base en encuesta aplicada (2025).

1. Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Tipo: cualitativa

Aplicada a: Estudiantes de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí que hacen uso de los servicios de la Dirección de Bienestar Universitario.

Objetivo del instrumento:

Recolectar datos relevantes sobre la percepción, nivel de satisfacción, tiempos de atención, y experiencia general de los estudiantes con respecto a los servicios ofrecidos por la Dirección de Bienestar Universitario, identificando nudos críticos y oportunidades de mejora para el rediseño de procesos mediante flujogramas.

Características del instrumento:

Número de ítems: 10 a 15 preguntas.

Aplicación: digital, garantizando el anonimato.

¿Está usted informado sobre los servicios que ofrece Bienestar Universitario en la institución?

(Marque una opción)

Sí, conozco todos los servicios.

Conozco algunos servicios.

He escuchado del área, pero no conozco sus servicios.}

No sé nada sobre Bienestar Universitario

¿Con qué frecuencia ha utilizado los servicios de la Dirección de Bienestar Universitario durante el último año?

- a) Nunca
- b) Una vez
- c) De 2 a 3 veces en el año
- d) De 4 a 5 veces en el año
- e) Más de 5 veces en el año

¿Qué tipo de servicio ha solicitado usted en Bienestar Universitario?

(Puede seleccionar más de una opción si corresponde)

Atención médica

Atención psicológica

Atención odontología

Atención fisioterapia

Asesoría nutricional

Trabajo social

Seguro accidentario

Actividades deportivas o recreativas

Becas o ayudas económicas

Orientación académica

¿Cómo valoraría el tiempo de atención que recibió por parte del personal de Bienestar

Estudiantil, desde que solicitó el servicio hasta que fue atendido?

(Seleccione una opción)

Muy rápido

Adecuado

Lento

Muy lento

¿Durante la gestión de trámites o servicios en Bienestar Universitario (como solicitud de becas, atención médica, atención psicológica u otros), ¿ha experimentado alguno de los siguientes inconvenientes?

(Puede seleccionar más de una opción)

Retrasos en los tiempos de atención.

Falta de información clara sobre requisitos o procedimientos.

Dificultad para contactar al personal responsable.

Poca amabilidad o atención deficiente por parte del personal.

Confusión en la entrega de documentos o agendamiento.

Inconvenientes en el sistema en línea o plataforma virtual.

Desconocimiento de los servicios disponibles.

No he tenido inconvenientes.

Otro (especifique): _____

¿En qué momento del proceso ocurrió el inconveniente?

(Puede seleccionar más de una opción)

Al solicitar información inicial.

Al entregar documentos.

Durante la espera para ser atendido.

Durante la atención o consulta.

Al recibir los resultados o resolución del trámite.

Al intentar realizar el seguimiento del trámite.

No aplica.

¿Considera que los procedimientos actuales de Bienestar Universitario (para becas, atención médica, psicología, etc.) son comprensibles y accesibles para los estudiantes?

Muy comprensibles y accesibles

Comprensibles y accesibles

Poco comprensibles o accesibles

Nada comprensibles ni accesibles

Si considera que los procedimientos no son claros o accesibles, ¿a qué se debe?

(Puede seleccionar más de una opción)

Falta de información disponible

Información confusa o mal explicada

Procedimientos muy tardados

Falta de orientación del personal

Dificultades con el acceso en línea o físico

No aplica, todo ha sido comprensible y accesible

¿Considera usted que mejorar la organización de los procesos de Bienestar Universitario (a través de herramientas como flujogramas, instructivos o guías visuales) ayudaría a optimizar los servicios y facilitar su comprensión para los estudiantes?

Sí, sería muy útil y necesario.

Sí, sería útil en algunos servicios específicos.

No estoy seguro/a.

No, considero que no es necesario.

No se que son los flujogramas

¿En qué procesos o servicios considera más importante implementar estas herramientas organizativas?

(Puede seleccionar más de una opción)

Solicitud de becas y ayudas económicas

Atención médica

Atención psicológica

Solicitud de certificados

Otro (especifique)

2. Técnica: Entrevista

Instrumento: Guía de entrevista semiestructurada

Tipo: Cualitativa

Aplicada a: Personal administrativo y responsable de áreas dentro de la Dirección de Bienestar Universitario.

Objetivo del instrumento:

Obtener información detallada sobre los procesos administrativos internos, tiempos de respuesta, canales de atención, flujo de tareas y percepciones sobre los principales problemas operativos que afectan la calidad del servicio a los estudiantes.

Características del instrumento:

Formato: Preguntas abiertas

Aplicación: Presencial o virtual, con consentimiento informado del entrevistado

Registro: Por escrito o grabación (previa autorización)

Ejemplo de preguntas de la entrevista:

Diagnóstico de procesos actuales

De forma general, ¿cuántos estudiantes en promedio son atendidos diariamente en los diferentes servicios que ofrece Bienestar Universitario?

Según su experiencia, ¿cuáles son los servicios más solicitados por los estudiantes en Bienestar Universitario?

(Puede seleccionar más de una opción)

Atención médica

Atención psicológica

Solicitud de becas y ayudas económicas

Actividades deportivas y recreativas

Asesoría nutricional

Trabajo social

Orientación académica

Solicitud de certificados

Otro (especifique): _____

1. ¿Cómo describiría usted el flujo actual de atención a los estudiantes en su área?

(Puede incluir tiempos de espera, pasos administrativos, recursos involucrados, etc.)

2. ¿Cuáles son, en su criterio, los procesos o trámites que generan mayor carga de trabajo o demoras en la atención?

3. ¿ por qué considera que ocurre esto?

3. ¿Qué herramientas o recursos utilizan actualmente para gestionar los servicios internos y el seguimiento de trámites?

(Sistemas informáticos, hojas de Excel, registros físicos, formularios manuales, etc.)

4. ¿Ha identificado cuellos de botella o momentos del proceso donde se repiten tareas o se ralentiza la atención? (Mencione cuáles y qué impacto generan)

5. ¿Cómo recibiría usted una propuesta de mejora basada en flujogramas u otras herramientas visuales para organizar y estandarizar los procesos?

6. ¿Considera que la implementación de flujogramas podría mejorar la organización, rapidez y comprensión de los procedimientos internos?

(Sí / No / No está seguro — Explique por qué)

7. ¿Qué cambios sugeriría usted para optimizar los procesos de atención en su área?

(Espacio de respuesta abierta) para mi propuesta

8. ¿Qué recursos, capacitación o herramientas considera que serían necesarios para facilitar una mejor gestión de los servicios en Bienestar Universitario?

(Tecnología, manuales, personal, capacitaciones específicas, etc.)

9. ¿Cómo evalúa la coordinación entre las diferentes áreas de Bienestar Universitario para brindar un servicio integral a los estudiantes?

(Muy buena / Buena / Regular / Deficiente — Explique su respuesta)

10. ¿Qué dificultades enfrentan actualmente para cumplir con los tiempos establecidos en los servicios?

(Falta de personal, problemas de sistema, exceso de trámites, desconocimiento de procedimientos, etc.)

Propuesta

Título:

Diseño e implementación de flujogramas para optimizar los procesos de Atención Médica y Solicitud de Becas y Ayudas Económicas en la Dirección de Bienestar Universitario de la ULEAM.

Objetivo de la propuesta

Ajustar y optimizar los procesos de Atención Médica y Solicitud de Becas y Ayudas Económicas, con la ayuda de implementación de flujogramas claros, accesibles y actualizados, con ello, reducir los tiempos de repuesta y garantizar el bienestar de los estudiantes

Descripción de la propuesta

La propuesta consiste en elaborar flujogramas institucionales que describan de manera visual y secuencial cada una de las etapas que conforman los procesos de Atención Médica y Solicitud de Becas y Ayudas Económicas.

Estos flujogramas estarán diseñados con base en:

La información obtenida en las encuestas y entrevistas realizadas a estudiantes y personal administrativo.

El análisis de los procesos actuales, identificando puntos críticos como demoras, duplicidad de tareas y falta de información clara.

El uso de sistemas informáticos de gestión que ya dispone la ULEAM, integrando la automatización de pasos clave.

Cada flujograma será validado con el personal de las áreas correspondientes y estará disponible tanto en formato físico (carteles en puntos estratégicos) como digital (portal institucional), asegurando su fácil acceso para todos los usuarios.

Justificación

Los hallazgos del estudio evidenciaron que:

Existe una **baja familiaridad** de los estudiantes con los procedimientos para acceder a los servicios de Atención Médica y las Becas y Ayudas Económicas.

Los procesos presentan **falta de estandarización y desactualización de manuales**, lo que ocasiona demoras y confusión tanto para el personal como para los usuarios.

La fragmentación de las áreas y la duplicidad de tareas generan **ineficiencias administrativas** que impactan negativamente en la satisfacción del estudiante.

La implementación de flujogramas institucionales permitirá:

Reducir la carga administrativa y los tiempos de espera.

Unificar criterios y procedimientos.

Mejorar la comunicación entre áreas.

Garantizar que los estudiantes comprendan fácilmente cómo acceder a los servicios.

Etapas de implementación

Diagnóstico detallado de los procesos actuales (entrevistas, observación y revisión documental).

Diseño preliminar de los flujogramas basados en las mejores prácticas de gestión de procesos.

Validación con el personal de las áreas involucradas para asegurar coherencia y viabilidad.

Capacitación al personal en el uso y aplicación de los flujogramas.

Publicación y difusión en medios físicos y digitales.

Monitoreo y evaluación de la efectividad de los flujogramas en la reducción de tiempos y mejora de la satisfacción del usuario.

Beneficios esperados

Optimización del tiempo: Reducción estimada del tiempo de atención médica y tramitación de becas en un 30% o más.

Claridad en los procedimientos: Los estudiantes tendrán instrucciones visuales claras, disminuyendo la incertidumbre y los errores.

Mejor experiencia del usuario: Incremento en los niveles de satisfacción estudiantil debido a una atención más rápida y organizada.

Coordinación institucional: Mayor integración entre las subáreas de Bienestar Universitario, evitando duplicación de tareas.

Transparencia y control: Los flujogramas facilitan la auditoría interna y el seguimiento del cumplimiento de los procedimientos.

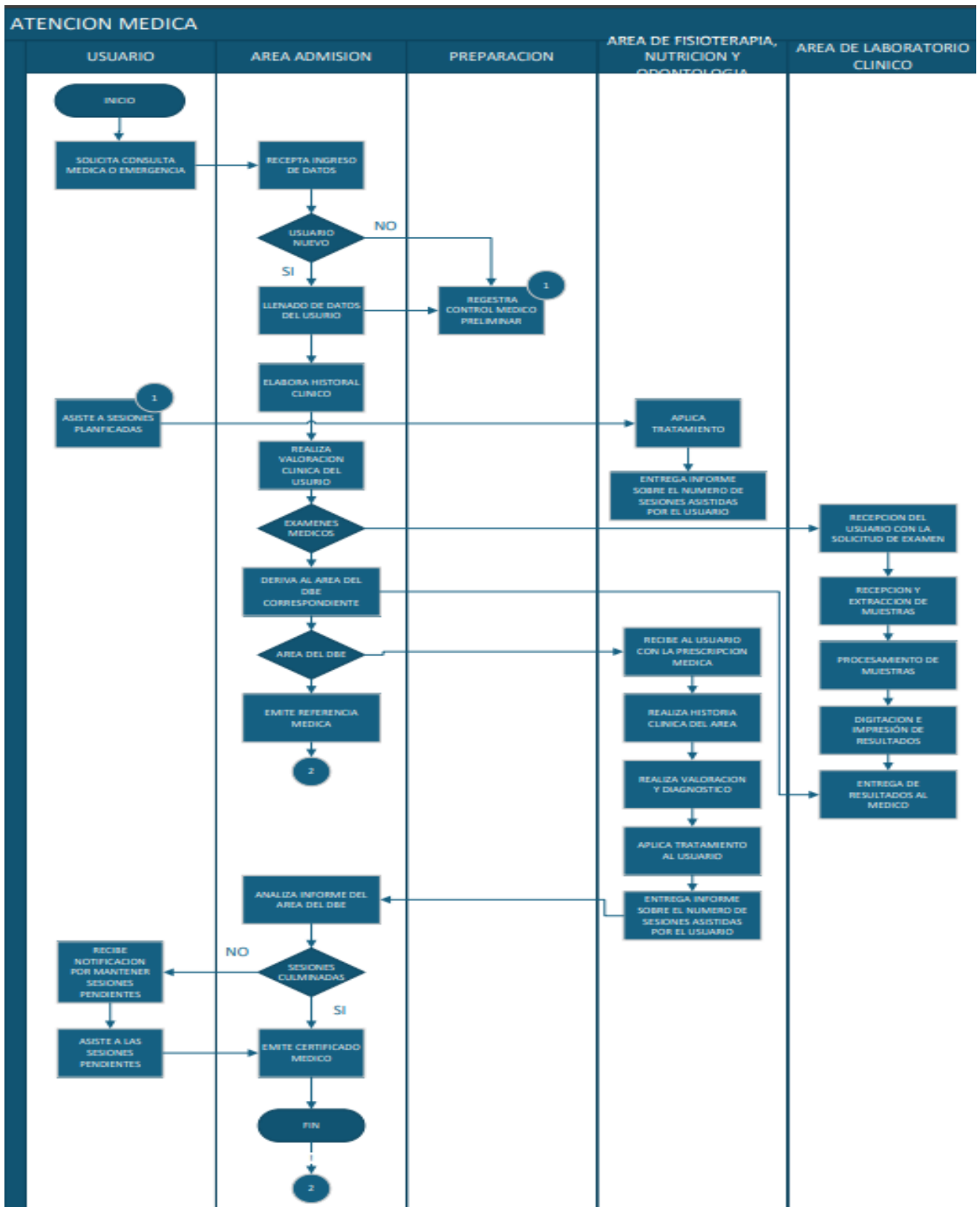
Adaptabilidad: Posibilidad de actualizar los flujogramas fácilmente ante cambios en la normativa o estructura organizativa

Flujograma de Atención Médica

Contexto

La atención médica en la Dirección de Bienestar Universitario es uno de los servicios más demandados por la comunidad estudiantil. Sin embargo, el estudio identificó demoras por alta demanda, procesos repetitivos y falta de información clara sobre el procedimiento para acceder a una cita.

El siguiente flujograma propone un modelo optimizado que integra el uso del sistema informático institucional (SGS), reduce pasos innecesarios y permite a los estudiantes conocer de manera clara cada fase del proceso, desde la solicitud hasta la atención final.



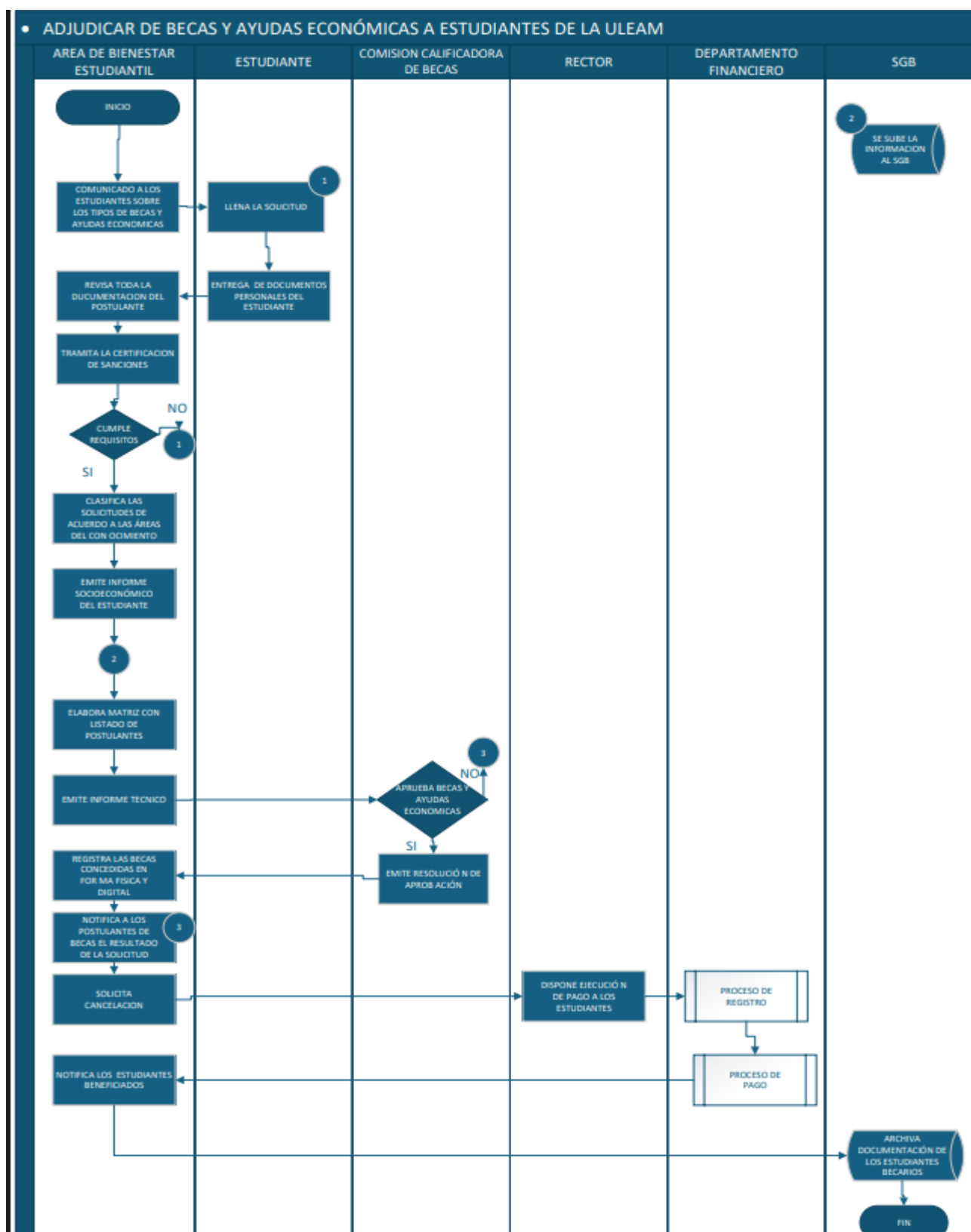
Fuente: elaborado por Calle Chávez jahir (2025).

Flujograma de Solicitud de Becas y Ayudas Económicas

Contexto

El proceso de solicitud de becas y ayudas económicas es clave para garantizar la permanencia estudiantil, especialmente en contextos socioeconómicos vulnerables. Actualmente, se evidencian obstáculos como desconocimiento de requisitos, duplicación de trámites entre facultades y Bienestar Universitario, y falta de seguimiento claro al estado de la solicitud.

El flujograma propuesto unifica los pasos, establece canales claros de comunicación y aprovecha la integración del SGS con el sistema académico para agilizar la verificación de datos.



Fuente: elaborado por Calle Chávez jahir (2025).

