



UNIVERSIDAD  
**NACIONAL**  
DE COLOMBIA

PROYECTO **CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO** DE NACIÓN

# **EL BUEN HACER: EN LA CUANTIFICACIÓN, MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES**

---

**Coordinación SIGA Nivel Nacional**

**14/04/2023**

*Universidad Nacional de Colombia*

PROYECTO CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO DE NACIÓN

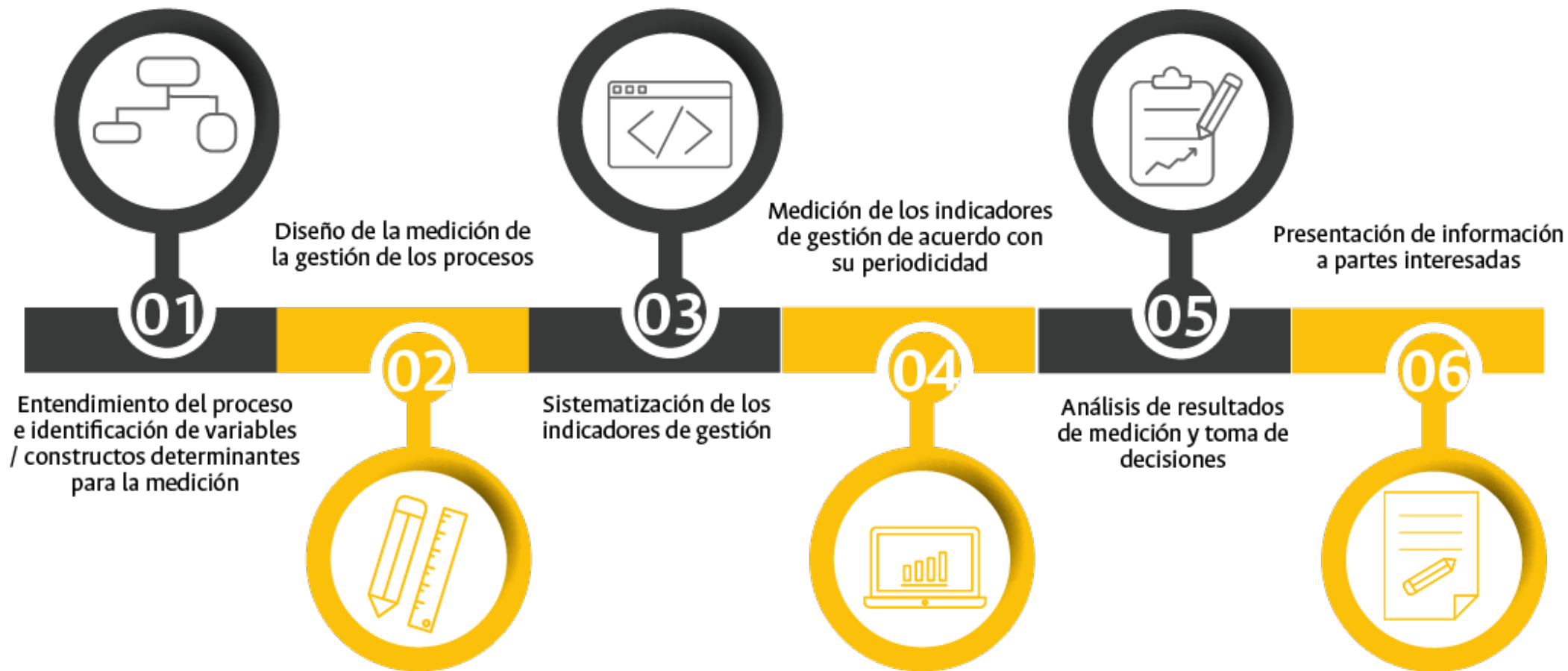
# OBJETIVO DE LA SESIÓN



Realizar una reflexión sobre la importancia del buen hacer en los resultados de la gestión de los procesos para la toma de decisiones.

# MODELO CMSGP

## CUANTIFICACIÓN, MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PROCESOS



# EN UNA PALABRA

## QUE ES UN INDICADOR DE GESTIÓN DE PROCESO - IGP



# ELEMENTOS CONCEPTUALES

## INDICADOR DE GESTIÓN DE PROCESO - IGP

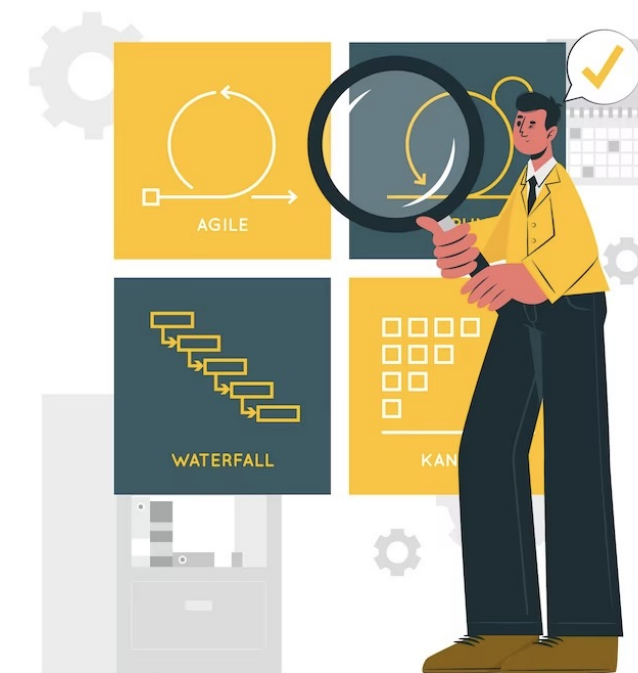
Relación

Variables

Decisiones

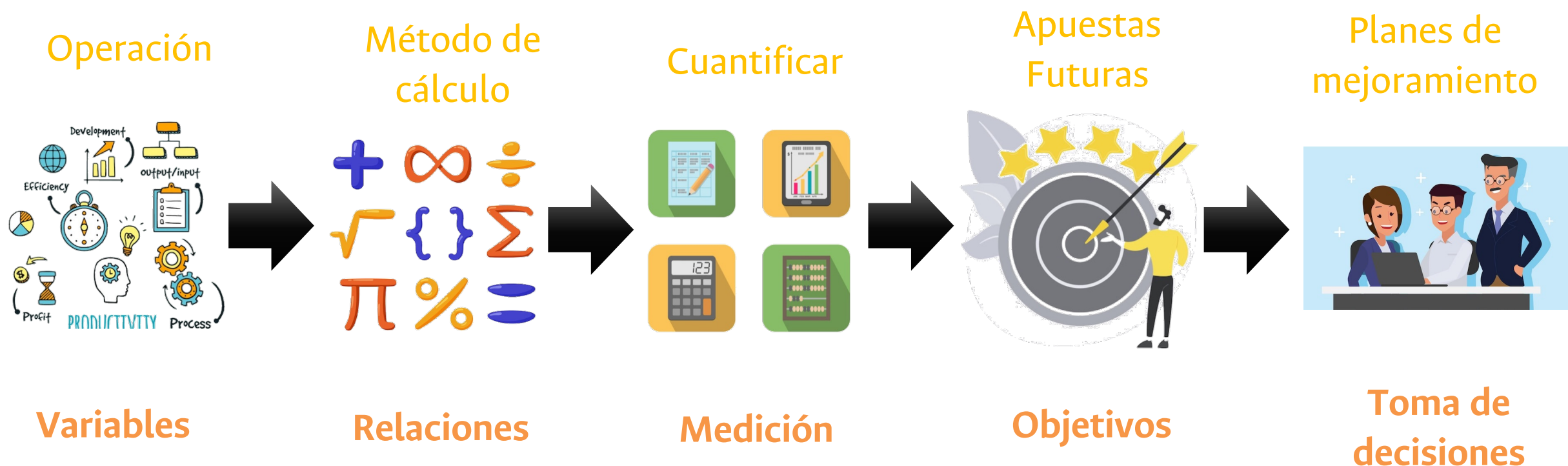
Medición

objetivo



# ELEMENTOS CONCEPTUALES

## INDICADOR DE GESTIÓN DE PROCESO - IGP



# QUE SIGNIFICADO TIENE LA EXPRESIÓN

## BUEN HACER





# QUE SIGNIFICADO TIENE

## EL BUEN HACER EN LA UNAL?



Destreza

Talento

*“Considerar lo que hacemos desde los valores institucionales”*

Excelencia

Saber  
hacer

Maestría

# QUE PAPEL JUEGAN LAS PERSONAS

## EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS IGP



# IMPORTANCIA DE LAS PERSONAS

## EN LA GESTIÓN UNAL

### MANO DE OBRA

- Fuerza laboral
- Reemplazable y prescindible
- Se limita al trabajo físico
- Solo se toma en cuenta que produzca

### TALENTO HUMANO

- Capacidades
- Habilidades
- Conocimiento
- Intereses
- Aptitudes
- Actitudes

*Si todos son responsables automáticamente nadie es responsable*

# IMPORTANCIA DE LAS PERSONAS EN LA GESTIÓN UNAL

## PERSONAS



## BUENAS PRÁCTICAS



## DESEMPEÑO



# QUE DIFICULTADES SE PRESENTAN

## CUANDO SE IMPLEMENTAN IGP



# DIFICULTADES CULTURALES PARA EL USO

## DE LOS IGP EN LOS PROCESOS DE LA UNAL

### ASÍ PENSAMOS...

- La medición precede al castigo
- Medir es muy difícil
- No hay tiempo para medir
- Las variables no son controlables por mi por lo tanto no puedo fijar apuestas futuras

### ASÍ DEBEMOS PENSAR...

- Medimos para mejorar
- Se debe seguir un método para medir
- Si no nos medimos como vamos a saber como estamos
- Las variables no tienen dueño son de la UNAL no de las personas, requieren esfuerzos institucionales para mostrar resultados deseables

# DIFICULTADES INSTITUCIONALES PARA EL USO

## DE LOS IGP EN LOS PROCESOS DE LA UNAL

### ESTO PASA...

- Relación inexacta entre objetivos y apuestas futuras
- Falta de disponibilidad de fuentes de datos
- Entrega inoportuna de la información

### ESTO DEBERÍA PASAR...

- Análisis previo del proceso a medir
- Registro de información formal de lo que se hace en el proceso
- Monitoreo y seguimiento a la entrega de información por los proveedores

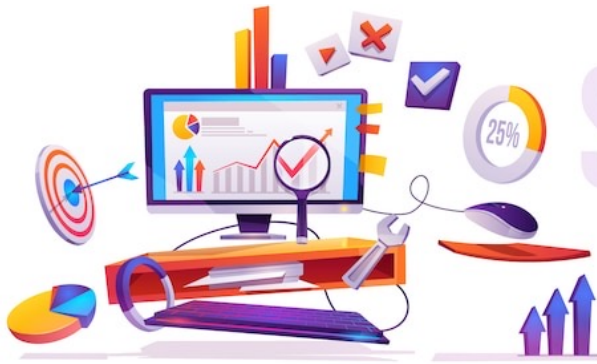
# QUÉ DEBE TENER UN BUEN ANALISIS

## DE MEDICIONES DE IGP





# ANÁLISIS DE RESULTADOS DE MEDICIÓN DE IGP

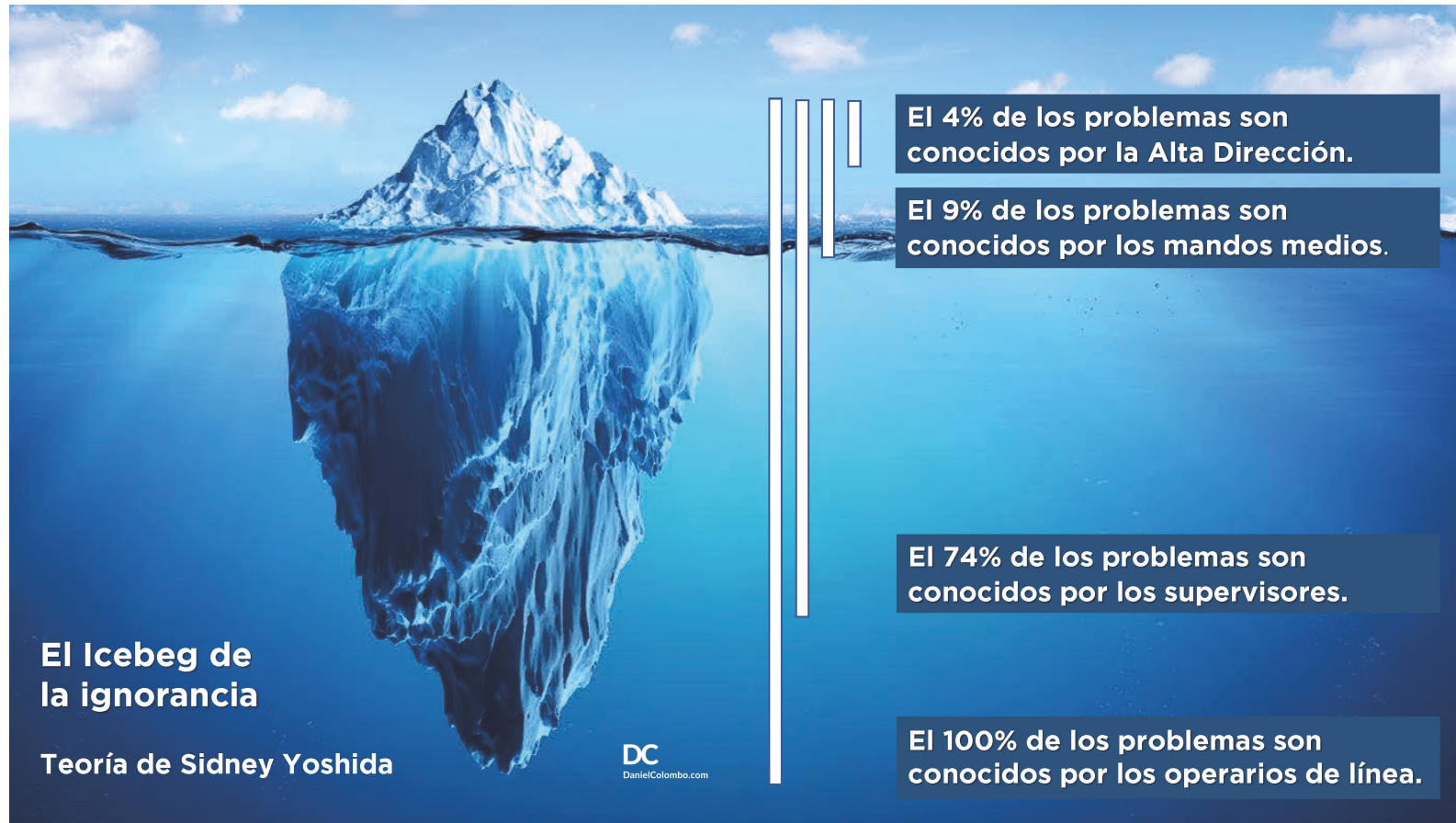


Identificación de relación **causa efecto** de los resultados y establecer que tan **lejos o cerca** está la apuesta futura propuesta.

- ¿El IGP **cumplió/incumplió**?
- ¿Cuáles fueron las **causas** de los **resultados**?
- ¿Qué **consecuencias** tiene para el proceso los **resultados**?
- ¿Qué **acciones** se deben tomar para **mantener o alcanzar** otros **resultados**?

*Sumergir* las mediciones en la **realidad** del proceso que pretende **explicar**, partiendo del nivel de **logro** esperado para determinar el **estado** en que se encuentra la **gestión**

# ANÁLISIS DE RESULTADOS DE MEDICIÓN DE IGP



## Causas:

- Fallas en comunicación
- Miedo a las consecuencias
- Fuga de conocimiento – que se encuentra sin explorar
- Liderazgo inadecuado

# TOMA DE DECISIONES

## A PARTIR DE LOS RESULTADOS DE GESTIÓN

Proceso de aprendizaje a partir de errores y aciertos para formular acciones que permitan afirmar lo que se está haciendo bien y corregir lo que se está haciendo mal.



### Actividades

Entregables que dan  
cuenta de resultados



### Tareas

Soportes que no tiene  
un impacto en el  
objetivo de la mejora

# SONDEO DE CONOCIMIENTO

## EVALUACIÓN DE LA SESIÓN



*Gracias*

*Universidad Nacional de Colombia*

---

PROYECTO **CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO** DE NACIÓN

# **EL BUEN HACER: EN LA CUANTIFICACIÓN, MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES**

---

**Coordinación SIGA Nivel Nacional**

**14/04/2023**

*Universidad Nacional de Colombia*

PROYECTO CULTURAL, CIENTÍFICO Y COLECTIVO DE NACIÓN

**Calidad**

**Calidad**

**generar  
valor**

Es crear  
,ordenar y  
realizar  
control y  
seguimiento a  
un proceso

**Cuantificador**

**EXPETATIVA A  
LOS NUEVOS  
CAMBIOS**

herramienta para  
evaluar la calidad  
de un proceso

Calidad

**eficiencia**

Gobernabilidad  
y toma de  
decisiones

**Excelencia**

responsabilidad

Herramienta que permite  
evaluar el cumplimiento  
de objtevos  
institucionales

**Eficiencia,  
eficacia,  
calidad,  
compromiso.**

**CALIDAD**

**Medición**

**Es una  
herramienta  
para  
evaluación de  
la calidad del  
proceso**

# EN UNA PALABRA

## QUE ES UN INDICADOR DE GESTIÓN DE PROCESO - IGP



controlar

Evaluación

Evaluación del desempeño

Medición

RENDIMIENTO

Efectividad

Desempeño

Resultado del desempeño

DIAGNOSTICO

Análisis

medición

Mejoras

Optimización

Evaluación

resultado

Herramienta

Medición cuantitativa

Decisiones

CALIDAD DE UNA TAREA

RESULTADO

Establece estado

Optimización

Optimización

Optimización

OPTIMIZACIÓN

Resultado

Cumplimiento

Desempeño

Es la forma en que medimos el cumplimiento de los objetivos y metas del proceso.

Eficiencia, efectividad y calidad.

Resultafos

comportamiento y desempeño

Análisis

Eficacia

Herramienta de monitoreo

expresión cuantitativa del comportamiento



**Experiencia -  
conocimiento**

**Conocimiento  
- experiencia**

# QUE SIGNIFICADO TIENE LA EXPRESIÓN

## BUEN HACER



Sentido de pertenencia con sus labores.

Sentido de pertenencia con sus labores.

Contar con el conocimiento necesario para realizar buenas practicas

Buenas practicas, buenos resultados = Eficiencia.

Excelencia del trabajo

Efectividad

BUEN HACER:  
CUMPLIR OBJETIVOS,  
EFICIENCIA,  
CALIDAD

Orden

Eficiencia

Efectividad

Habilidad

Planear los objetivos, ejecutar las actividades para su cumplimiento, verificar los aspectos a mejorar y mejorarlos.

Perfeccionamiento

excelencia

Eficiencia, eficacia, calidad, compromiso.

Aptitud

Eficacia

Optimizar

Derecho

Mejora continua

labor realizada de forma satisfactoria

Pertinencia

Orden

Ejecutar de forma óptima, eficiente, eficaz y efectiva.

Etica

Buenas prácticas

Excelencia, Optimizar

Cumplimiento de Objetivos

Satisfacción en el hacer

Generar mejora en los procesos

# QUE PAPEL JUEGAN LAS PERSONAS

## EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS IGP

Coordinación



Son los gestores y articuladores clave de su efectiva implementación.

monitoreo y seguimiento

Son estas quienes trabajan para alcanzar los objetivos

Articulador

Seguimiento

INDISPENSABLES, DECISIVAS

Asegurar la fuente de datos, medir, verificar y proponer para mejorar desde su saber

Articulador

CONTRIBUIR

Análisis y toma de decisiones.

son la parte clave

Trabajo en equipo con un buen líder.

Compromiso en la información

Coordinado y comprometido

Creadores, ejecutores y auditores

Gestión

Definición de los indicadores, evaluación periódica, comprensión y análisis de los resultados, toma de decisiones

Responsabilidad

es un articulador

El éxito de la implementación depende únicamente del compromiso de las personas con los objetivos y la gestión

100% relevantes para esto.....

Trabajo en Equipo

Aptitud y Compromiso

Realizar la definición, el análisis y seguimiento, así como tomar acciones

identificación permanente del estado de los objetivos definidos para un grupo.

Aplicación

Aportar información necesaria para verificar el progreso del proceso

Responsable

Responsabilidad, compromiso, coherencia, experiencia

Cumplimiento

CONOCERLOS, APROPIARLOS, UTILIZARLOS, EVALUARLOS, RETROALIMENTAR

Toma de decisiones

Decisivo

ARTICULACIÓN

Responsable

Creación - Ejecución - Control

Gestión, compromiso, liderazgo

ANÁLISIS Y ARTICULACIÓN, PARA TOMA DE DECISIONES

Colaboración, compromiso

compromiso, saber, apoyo

**QUE DIFICULTADES SE PRESENTAN**

**CUANDO SE IMPLEMENTAN IGP**



**Motivación**

Falta de motivación, para desarrollar habilidades en la formulación de estrategias que contribuyan al mejoramiento de la productividad

Implementar herramientas

No implementación adecuada de directrices.

**Confundir indicador de gestión con estadísticas**

Poco tiempo de permanencia de los jefes a cargo de las dependencias, interfiere en la continuidad de los procesos.

Ausencia de una herramienta que consolide todos los indicadores de todos los procesos que ya se han formulado

No hay una unificación de conocimientos

Rotación de personal, que influye en el desarrollo de las mediciones

Desconocer las especificidades de las áreas y no todos cabemos dentro de un mismo indicador

No se ha relacionado el cumplimiento de los IGP con la evaluación de desempeño del trabajador

Debilidades en la importancia del análisis y compromiso por parte de los profesores

Articulación y disponibilidad de espacios en

Falta de apropiación de metodologías y herramientas

**Caída del Softexpert**

**MIEDO AL CAMBIO**

No documentar los procesos

No claridad de los indicadores

debilidad conceptual de la gestión

Fuentes de información, comunicación.

La falta de compromiso, o a veces el ocultar información, o el no saber delegar y una sola persona querer hacer todo.

Mayor capacitación para elaborar indicadores

Comprensión

No hay Cultura de Seguimienyo

No se ha transmitido la importancia de los indicadores en el mejoramiento del trabajo propio, sino se ve como + trabajo y un requisito más

Desconocimiento del proceso

Miedo al cambio y el concepto de cultura organizacional

Conocimiento bajo de los procesos

Gestión al cambio sin el debido empoderamiento por parte de los involucrados

rotación de personal y por otro lado la resistnecia al cambio

Fuentes de información no confiables o reales

No retroalimentación de resultados, lo que desestimula las mediciones

Temor de asumir resultados desfavorables

FALTA DE INFORMACION DEL PROCESO, FALTA DE FEEDBACK DE LOS IGP ACTUALES

PERSPECTIVAS DIFERENTES

Resistencia al cambio

miedo a la medición

Querer medir todo, falta de lineamientos y desconocimiento del tema

Falta de cultura organizacional para ello y de toma de consciencia por parte de nosotros como servidores

Rotación de personal en las dependencias

Información recopilada no confiable

El tamaño de la institucion

Gestión del cambio inadecuada

Resistencia al cambio

compromiso de las personas

# QUÉ DEBE TENER UN BUEN ANALISIS

## DE MEDICIONES DE IGP

