

Eficacia del Servicio de Asistencia al Estudiante de la Universidad Columbia del
Paraguay como equipo de trabajo

Andy Cristaldo, Adriana Fariña, Rodrigo López, Fabiola Servín

Universidad Columbia del Paraguay

Anton P. Baron

Asesoramiento metodológico y revisión

Roberto Cabrera Coenes

Profesor investigador

Sede España, Contaduría Pública, Departamento de Investigación y Orientación
Metodológica.

adri93far@gmail.com

Resumen

El propósito de esta investigación es conocer el grado de eficacia del Departamento de Servicio de Asistencia al Estudiante (SAE) de la Universidad Columbia del Paraguay como equipo de trabajo. En este estudio fueron encuestadas tres personas pertenecientes a esta dependencia, de las cuales dos cumplen funciones auxiliares y una de la dirección administrativa. Las personas tienen entre 30 a 33 años, dos de los cuales son del sexo femenino y una del sexo masculino. También fueron encuestados 50 alumnos, 25 de los cuales eran hombres y 25 mujeres en un rango de edad de entre 18 a 35 años, pertenecientes a tres carreras empresariales: 10 de Contaduría Pública, 15 de Administración de Empresas, 24 de Ingeniería Comercial. Se evaluó el grado de conocimiento del personal de esa dependencia sobre la eficacia de los equipos de trabajo y, en este sentido, destacó el personal directivo con un nivel de conocimiento calificable como excelente, aunque los auxiliares también manifestaron conocimiento muy bueno. Se descubrió que se cumplen todas las características consideradas propias de un equipo de trabajo y, al examinarse la opinión de los alumnos sobre la eficacia de este departamento, se concluyó que el aspecto más positivo consiste en la actitud del personal para responder a lo requerido, mientras que lo que queda por mejorar es la eficacia en la resolución de los problemas planteados.

Palabras Clave: Equipo de trabajo, Eficacia, Asistencia al Estudiante.

Eficacia del equipo de trabajo del Servicio de Asistencia al Estudiante de la Universidad Columbia del Paraguay

En este artículo pretendemos conocer el grado de eficacia del Servicio de Asistencia al estudiante (SAE) de la Universidad Columbia del Paraguay como un equipo de trabajo. Para cumplir con este propósito nos planteamos la correspondiente pregunta central sobre ¿Cuál es el grado de eficacia del servicio de asistencia al estudiante (SAE) de la Universidad Columbia del Paraguay como equipo de trabajo? Con ella pretendemos identificar el grado de conocimiento que poseen los empleados del SAE de la UCP sobre la eficacia de un equipo de trabajo, a través de las siguientes objetivos específicos: (1) Evaluar el grado de conocimiento del personal de SAE de UCP sobre las Normas de un Equipo de trabajo, (2) Analizar el grado de cumplimiento de las normas de un Equipo de Trabajo del personal de SAE de la UCP, y (3) Examinar la opinión de los alumnos de la UCP acerca de la eficacia del personal de SAE.

El tema de este artículo es relevante porque un servicio de atención al estudiante cumple un rol muy importante en el servicio que ofrece la Universidad, en primer lugar pudiendo medir los conocimientos sobre un equipo de trabajo, ayudando de esta manera a los alumnos de la UCP y ayudándonos también a nosotros a investigar sobre el trabajo en equipo y también sobre la eficacia del trabajo que poseen los empleados de la SAE en la UCP. En segundo lugar, puede beneficiar a la Universidad misma, ofreciendo datos sobre cómo un sector importante de los estudiantes percibe el trabajo de esta dependencia.

Este problema se origina a raíz de la gran demanda de asistencia que la Universidad recibe a diario por parte de los alumnos. Es de suma importancia conocer el grado de eficacia de este equipo de trabajo porque el departamento SAE está para solucionar problemas tan sensibles como son los problemas financieros.

Marco conceptual

Eficacia. La eficacia suele definirse en términos de “hacer lo correcto” o en otras palabras, efectuar aquellas actividades laborales que derivaran en el logro de los objetivos de la empresa (Robbins-Coulter, 2014, p. 8).

Equipos de trabajo. Un equipo es un grupo de individuos que trabajan juntos para mejorar un proceso. Gracias al conocimiento y la experiencia que posee cada miembro del equipo se pueden lograr verdaderas mejoras trabajando en colaboración más que individualmente (Robbins-Coulter, 2014, p. 428)

¿Quién está en un equipo? Todos los miembros del equipo que han sido elegidos deberían ser dueños del proceso. Lo esencial es que todos ellos conozcan el proceso, para que puedan participar activamente en las discusiones del equipo. Los miembros del equipo frecuentemente pertenecen a diferentes niveles de la organización. Todos ellos comparten la responsabilidad de conseguir la eficacia en las reuniones del equipo, y se espera que participen totalmente en todos los aspectos del trabajo (Winter, 2000, p. 7).

Proceso. Un proceso es un suceso de tareas que conducen a un fin particular. Está constituido por personas, métodos, materias y equipo. El líder es el responsable de identificar el proceso, para que los miembros del equipo puedan trabajar en él. (Winter, 2000, p. 8)

Desafíos relativos en la administración de equipos en la actualidad

Pocas tendencias han ejercido tanta influencia en la forma en que se llevan a cabo las labores en las organizaciones como el uso de equipos de trabajos. Trabajar de forma personal y hacerlo en equipo exige que los empleados cooperen entre sí, compartan información, confronten las diferencias y dejen de lado sus intereses personales a favor de lo que es mejor para el equipo. Para crear equipos de trabajos eficaces, es preciso que los gerentes comprendan cuales son los factores que influyen en el desempeño y la satisfacción (Robbins-Coulter, 2014, p. 434).

Tipos de Equipos de trabajos

Existen varios tipos de Equipos de Trabajos que se diferencian unos de otros, y estos son:

- Equipos Funcionales: Los equipos funcionales están compuestos de individuos que proceden del mismo departamento. Los miembros normalmente se conocen y

puede que hayan tenido ocasión de trabajar juntos en el pasado. Por ello, estos empleados no necesitan entregar tiempo extra en conocerse personal y profesionalmente. Los equipos funcionales seleccionan un tema y lo trabajan durante todo el proceso de mejora. Una vez que la mejora está implantada, los miembros del equipo continúan recogiendo datos y revisando el proceso. Los miembros deben seleccionar otro proceso a tratar. Aunque un equipo funcional puede decidir tomarse un cierto tiempo para recapacitar, comenzara con otro proceso, lo que significa que su versión es a largo plazo (Winter, 2000, p. 9).

- Equipos Interfuncionales: Es un equipo de trabajo conformado por individuos procedentes de varias especialidades funcionales. Muchas organizaciones utilizan equipos interfuncionales (Robbins-Coulter, 2014, p. 429).

- Equipos Transfuncionales: Los equipos transfuncionales están compuestos por miembros de diferentes departamentos. Los miembros normalmente no se conocen. De hecho, a veces existen sentimientos negativos hacia los demás, ya que se cree que los responsables del problema son los miembros del otro departamento. Por ello deben dedicar un mayor tiempo a conocerse unos a otros, para lograr establecer un ambiente agradable para la toma de decisiones. También se puede aprovechar el tiempo para llegar a entender claramente el proceso seleccionado, y para establecer el papel a desempeñar por cada uno. Frecuentemente en estos equipos existe más de un miembro. Así, el líder deberá estar en comunicación con todos los miembros. Es bastante difícil trabajar con este tipo de equipos, ya que a menudo sus miembros tienen diferentes labores en el día. El líder debe lograr que los miembros centren su atención en la tarea que tienen entre manos. Este tipo de equipos tienden a emplear más tiempo para completar su tarea. El impacto de sus éxitos, sin embargo, tiende a ser mayor, ya que está formado por miembros de varios departamentos. Una vez implantada la mejora, se reunirán periódicamente para revisar metódicamente los datos obtenidos para asegurarse que el proceso de mejora se mantenga durante un cierto periodo de tiempo. (Winter, 2000, p. 10).

- Formales: Creados por la propia empresa con una finalidad concreta, ya sea permanente o temporal (Tiempos Modernos, 2010).

- Informales: Surgen espontáneamente de entre los miembros de la empresa, para atender necesidades concretas (Tiempos Modernos, 2010).
- De solución de problemas: Su misión es resolver problemas que pueden llegar a ocurrir y afecten a la marcha de la entidad. (Tiempos Modernos, 2010)
- De toma de decisiones: encargados de adoptar decisiones relevantes para la marcha de la empresa (Tiempos Modernos, 2010).
- De producción: Equipo formado por trabajadores de la empresa, mediante la creación de estos equipos se busca una motivación de los trabajadores haciéndoles sentir parte de la empresa (Tiempos Modernos, 2010).

Características de los equipos de trabajos

Los equipos de trabajos deben reunir ciertas características para que sean efectivo. De los que habla en la literatura especializada con más frecuencia son las siguientes:

- Tener un propósito claro: todos los miembros del equipo deben saber exactamente cuál es el objetivo a alcanzar. Así sabrán como contribuir al logro de los objetivos y podrán focalizar su energía y trabajo en ello (Myadriapolis, 2014).
- Tener una comunicación efectiva: Un intercambio ágil en la información permite asegurar que se adoptaran oportunamente las decisiones correctas y no existirán dudas dentro de los miembros del equipo respecto a que deben hacer, cuando, como y porque (Myadriapolis, 2014).
- Voluntad de aprender de los demás: Todo proyecto es una iniciativa única. Por ello es importante de los miembros del equipo tengan voluntad de aprender nuevas técnicas o métodos para ser aplicados en el proyecto. Sino, existirá la tendencia de repetir métodos de trabajos ya conocidos, los cuales no necesariamente sean los mejores (Myadriapolis, 2014).
- Participación en el grupo: Para que los miembros del equipo de proyecto se reciban como parte de este, es fundamental que cada uno de ellos tenga una participación activa: los miembros del equipo no solo deben tener tareas específicas a realizar, sino que deben sentirse involucrados en la discusión de los problemas en las decisiones que se adopten (Myadriapolis, 2014).

- Orientación a la decisión de los problemas: La dinámica del equipo debe tener una orientación a la solución de problemas y no a la búsqueda de culpables. Esto genera un ambiente de solidaridad y confianza que contribuye significativamente a la motivación de los miembros del equipo. Que ello ocurra depende fundamentalmente del tipo de liderazgo que tenga el equipo (Myadriapolis, 2014).
- Búsqueda a la excelencia: No solo en aspectos técnicos, sino también en lo referente a la relación entre sus integrantes y con otros involucrados, la responsabilidad por el trabajo y sus resultados (Myadriapolis, 2014).
- Celebración de los logros: La celebración de los logros alcanzados es otro factor que contribuye a la motivación de los integrantes del equipo. Cuando se alcancen hitos importantes, y si estos se han logrado con la calidad esperada, el celebrar este logro como equipo hace que cada uno de los miembros de éste sienta que ha contribuido a algo bueno. Estas celebraciones son también una oportunidad para que el gerente de proyecto destaque en forma especial a quienes han contribuido al éxito alcanzado más allá de lo esperado (Myadriapolis, 2014).
- Involucrar a todas las personas relevantes: Cuando es necesario celebrar un problema y existen varios miembros del equipo que poseen conocimientos que pueden ayudar a solucionarlo, la tarea debe ser abordada por el equipo. Nadie es capaz de entender o resolver un problema solo (Myadriapolis, 2014).
- Equipos multidisciplinarios: cuando el problema se relaciona en distintos ámbitos funcionales, la búsqueda de una solución debe ser abordada por un equipo que incorpore representantes de las distintas áreas funcionales (Myadriapolis, 2014).
- Búsqueda de la innovación: El intercambio de ideas que se produce en un equipo multidisciplinario genera nuevas formas de ver y solucionar los problemas. Por ello un equipo de estas características es la mejor forma de innovar en la forma de ejecutar los proyectos (Myadriapolis, 2014).
- Descontento con el status quo: si un proyecto se ejecutó siempre de acuerdo a una determinada metodología y queremos buscar nuevas y más eficientes formas de llevarlo a cabo, la capacidad innovadora de un equipo contribuirá a la mejor forma de hacerlo (Myadriapolis, 2014).

- Compromiso: al trabajar en equipo los integrantes del mismo sienten un compromiso no solo a realizar, sino a hacerlo con sus compañeros (Myadriapolis, 2014).

Miembros del equipo

Los miembros del equipo son seleccionados por el líder basándose en su conocimiento del proceso. El líder elige aquellos individuos que puedan servir de ayuda para mejorar el proceso (Winter, 2000, p. 14).

Funciones de los miembros

Las funciones que los miembros deben realizar para que un equipo de trabajo sea eficaz son:

- Esforzarse en todas las tareas
- Utilizar el modelo de mejora de procesos
- Asistir a las reuniones decididos a participar
- Tener capacidad suficiente para dar a conocer sus propias ideas
- Aceptar las ideas de los demás
- Centrar sus esfuerzos en: a) impactar al cliente b) utilizar datos para tomar las decisiones
- Reconocer que todos los días aprenden algo nuevo. Los miembros se deben desafiar mutuamente para mejorar
- Hacer uso de los pasos que sean necesarios para el éxito del equipo (Winter, 2000, p. 15).

Código de conducta del equipo

Unas de las primeras tareas del equipo de trabajo es determinar las reglas por las que se regirá su comportamiento. Estas reglas son los acuerdos formales necesarios para aprender a trabajar en común y tratarse mutuamente. Una vez establecidas, es responsabilidad del líder asegurarse que los miembros del equipo le siguen. Este código de conducta podrá modificarse en cualquier momento con las sugerencias de todos los miembros del equipo. Suelen ser de gran ayuda tener un documento con

estas reglas en un lugar visible por todos los miembros en cada reunión (Winter, 2000, p. 14).

Cada equipo debe poseer su propio código de conducta. Los miembros del equipo tienen que asumir este código. Aunque los miembros tienen la última palabra, debería tenerse en cuenta lo siguiente:

- Decisiones por consenso
- Participación de todos los miembros del equipo
- Confidencialidad
- Escuchar a los demás
- Asistir preparados a las reuniones
- Puntualidad
- Levantar acta en cada reunión (Winter, 2000, p. 14).

Servicio de Atención al Estudiante (SAE)

Se encarga de la atención personalizada a alumnos para evacuar las consultas financieras, las cuales puede ser:

- Dificultad de pago
- Alumnos que quieren retomar sus estudios (re-incorporados)
- Descuentos
- Becas y otros casos especiales (Dpto. SAE-UCP, 2016)

Referencia al Reglamento de estudiante: Art. 62° petición y solución a problemas particulares del estudiante

La UCP mantendrá predisposición favorable para acoger la petición y dar solución a problemas particulares del estudiante, de índole académico o económico. Comprometiéndose en arbitrar los medios necesarios y suficientes dentro de las razonables posibilidades para remediar situaciones emergentes. El Estudiante deberá presentar su solicitud por escrito, a la secretaria Académica respectiva, acompañando antecedentes que justifiquen la adopción de medidas especiales para la solución de problemas (Dpto. SAE-UCP, 2016).

Método

En el presente estudio participaron los 3 integrantes del Servicio de Atención al Estudiante (SAE) y 50 estudiantes de carreras empresariales de la UCP Sede España. La población está constituida por 602 estudiantes de los cuales fueron encuestados 50 a través del muestreo no probabilístico de conveniencia.

Se aplicó la técnica de la encuesta a través de la entrevista estructurada al personal de SAE y un cuestionario a los estudiantes. La entrevista versó sobre los conocimientos de los Equipos de Trabajo Eficaces, mientras que el cuestionario midió el grado de satisfacción del servicio recibidos por parte de los estudiantes.

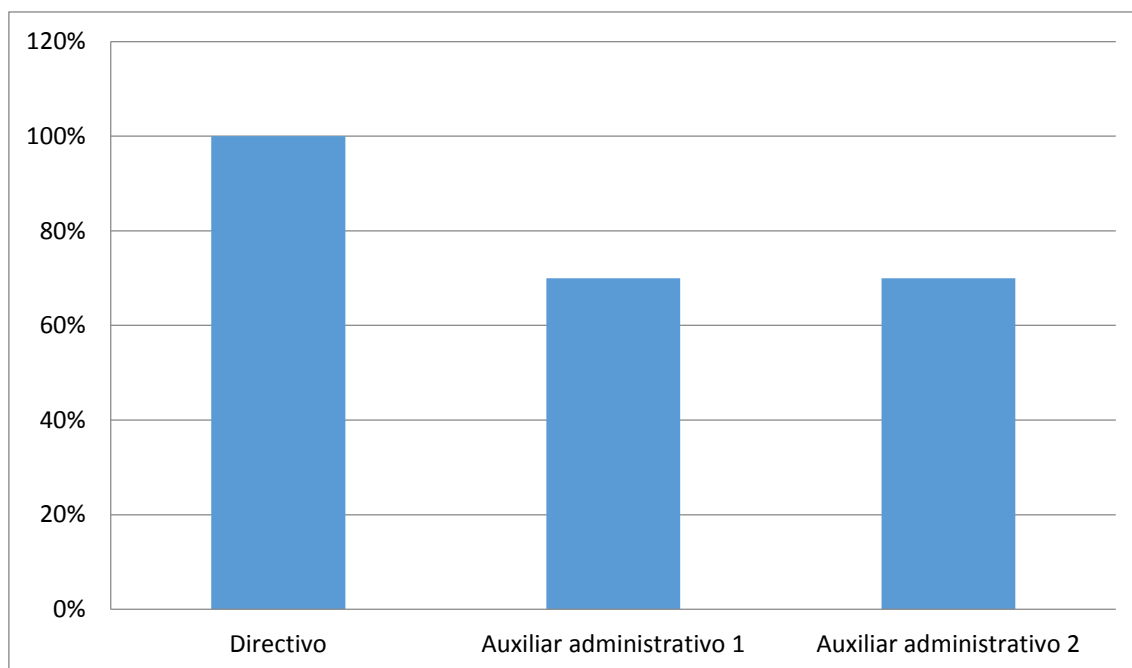
El diseño de investigación fue no experimental, descriptivo ya que no se modificó ninguna de las variables estudiadas.

Resultados

Resultados de la encuesta a los funcionarios de SAE

El Servicio de Atención al Estudiante (SAE) de la UCP – Sede España cuenta con tres funcionarios que fueron encuestados. Dos de ellos cumplen funciones auxiliares y una de la dirección administrativa. Las personas tienen entre 30 y 33 años, dos de las cuales dos son del sexo femenino y una del sexo masculino.

Figura 1. Conocimiento del personal de SAE sobre la eficacia de los equipos de trabajo



En cuanto al conocimiento teórico sobre la eficacia de los equipos de trabajo la persona que cumple la función de la dirección administrativa manifestó muy buen conocimiento sobre este tema (el 100%), mientras que los auxiliares administrativos tuvieron un nivel de conocimiento equivalente al 70%.

Tabla 1. Características del equipo de trabajo

Características	Si	No
¿Hay un líder aceptado por todos?	3	-
¿Los miembros del equipo tienen claras sus responsabilidades individuales?	3	-
¿Hay indicadores que facilitan información sobre el cumplimiento de los objetivos?	3	-

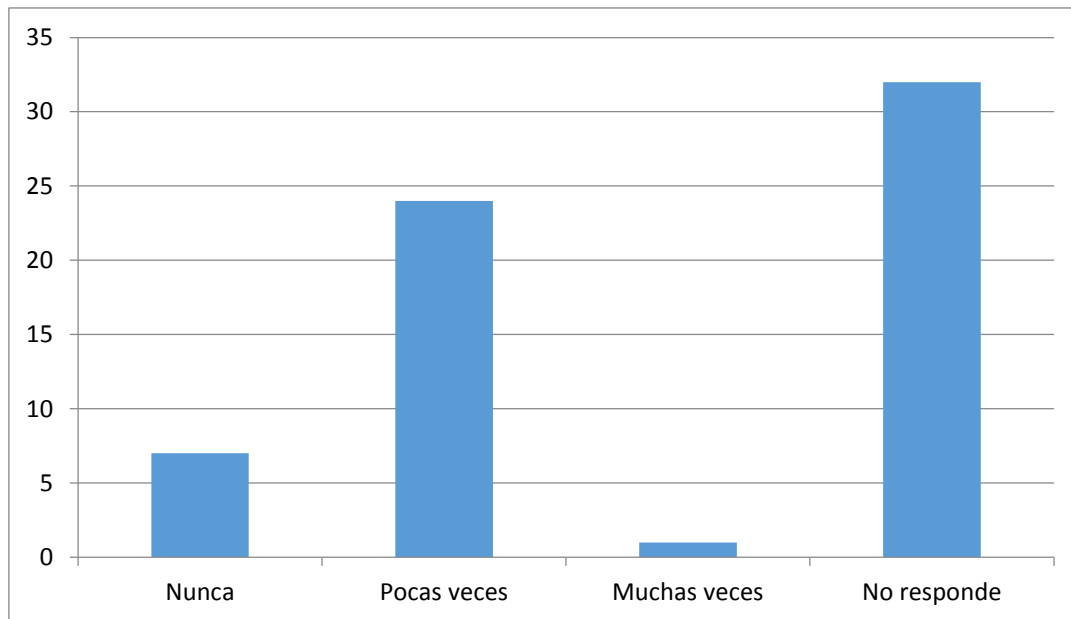
¿Se escuchan las opiniones de todos?	3	-
¿Se generan alternativas de solución ante los problemas?	3	-
¿El líder propicia un clima agradable de trabajo, sin olvidar los objetivos?	3	-
¿Los miembros del equipo aceptan las críticas de forma positiva?	3	-
¿Los miembros del equipo expresan los conflictos de forma abierta y discutiendo las diferencias?	3	-
¿Los conflictos se enfocan sobre las ideas y no sobre personas?	3	-

Como se puede observar todos los integrantes del departamento manifiestan la existencia de las características propias de un equipo de trabajo eficaz.

Percepción de los alumnos sobre el funcionamiento de SAE

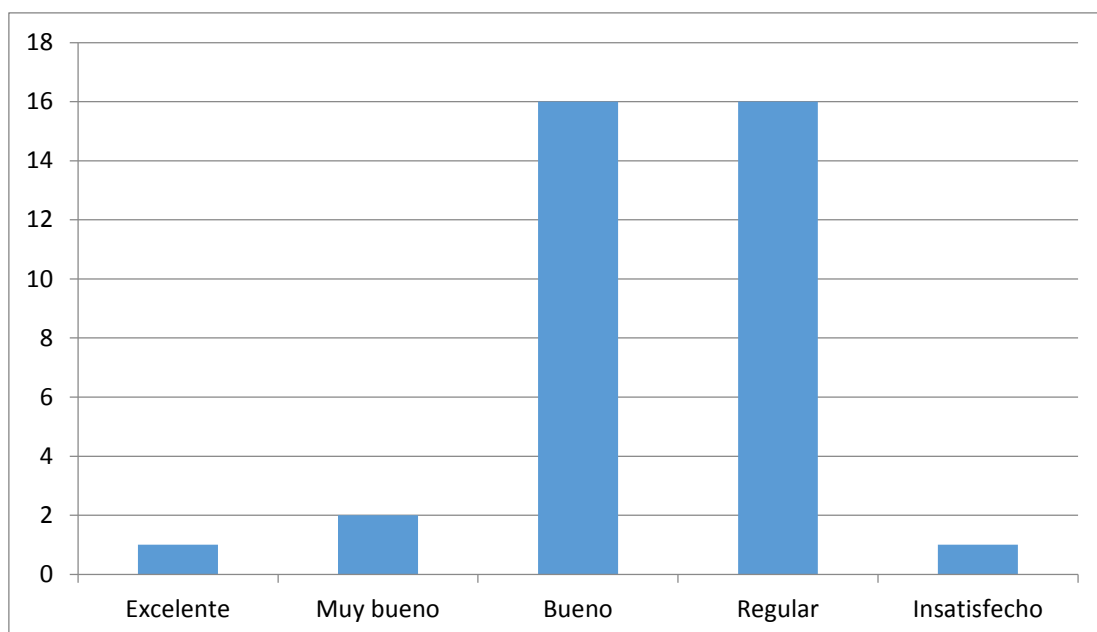
Fueron encuestados 50 alumnos, 25 de los cuales eran hombres y 25 mujeres en un rango de edad de 18 a 35 años, pertenecientes a tres carreras empresariales: Contaduría Pública (11), Administración de Empresas (16) e Ingeniería Comercial (23).

Figura 2. Frecuencia del uso de los servicios de SAE



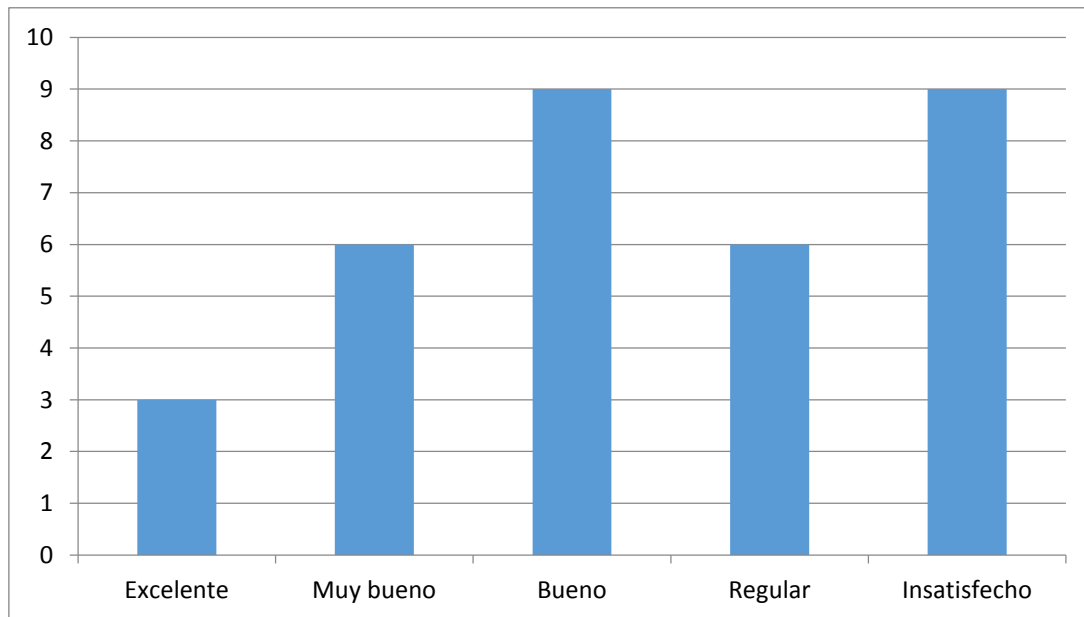
La mayoría de los alumnos encuestados ha utilizado pocas veces los servicios del departamento SAE (24). Habiendo 7 estudiantes que nunca lo utilizaron. Mientras que 1 alumno lo utiliza con mayor frecuencia. Sin embargo 32 estudiantes no respondieron.

Figura 3. Percepción de los alumnos sobre la amabilidad del personal de SAE



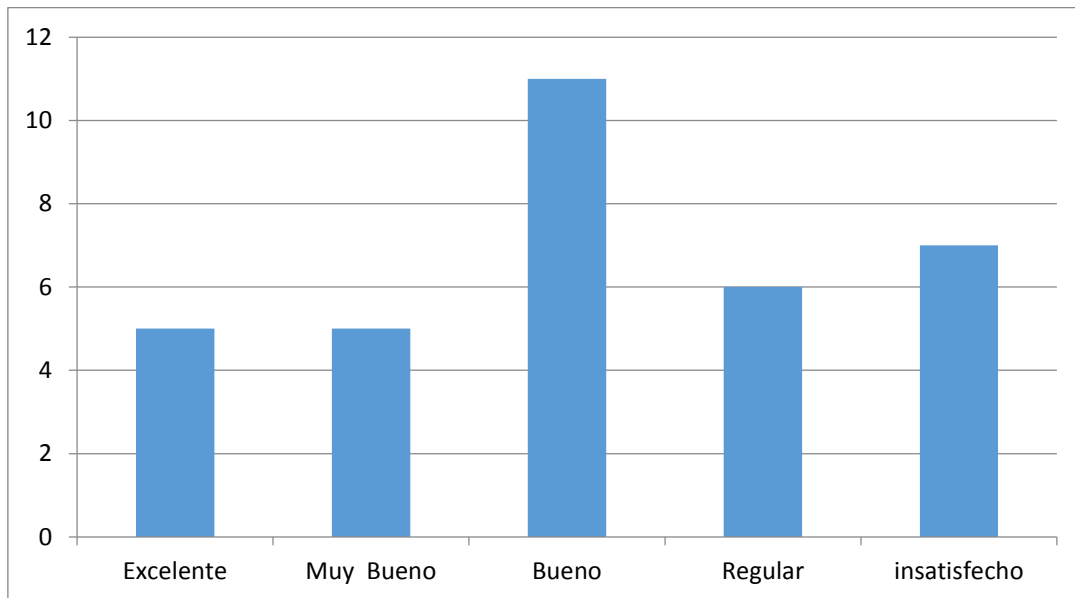
La mayoría de los alumnos considera el aspecto de amabilidad de este departamento como bueno y regular (16 en cada caso). Solamente 1 alumno en cada categoría opuesta considera ese servicio o ese aspecto como excelente e insatisfecho respectivamente.

Figura 4. Percepción de los respondientes sobre la rapidez en la atención de consultas



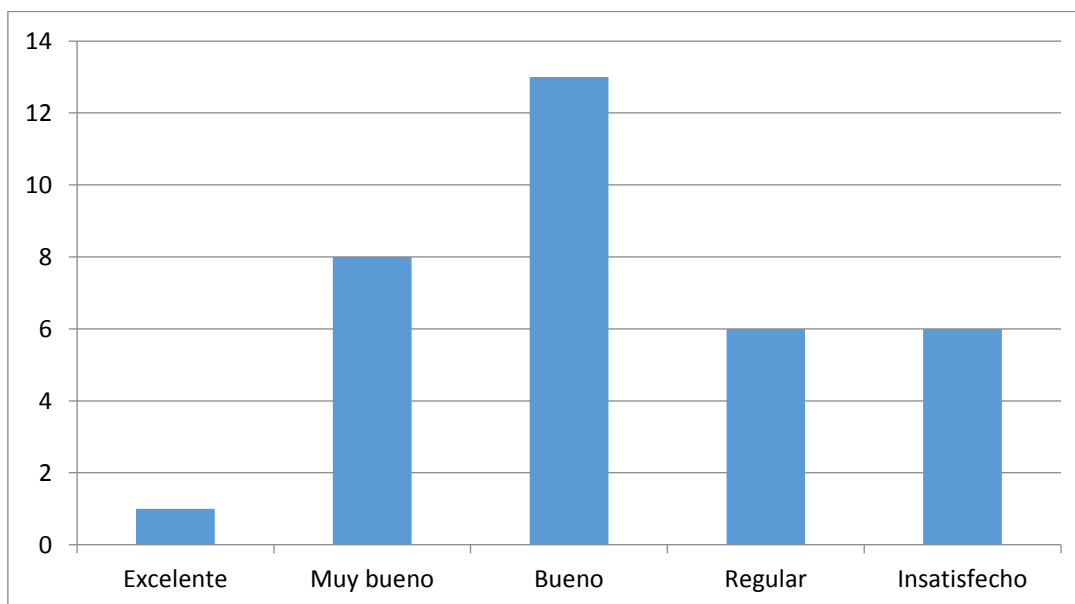
Un total de 3 estudiantes calificó este aspecto como excelente, mientras que 6 (en cada caso) lo catalogan como muy bueno y regular. El resto de los respondientes lo consideran bueno e insatisfecho.

Figura 5. Conformidad de los alumnos sobre el número de personal empleado en la Dependencia



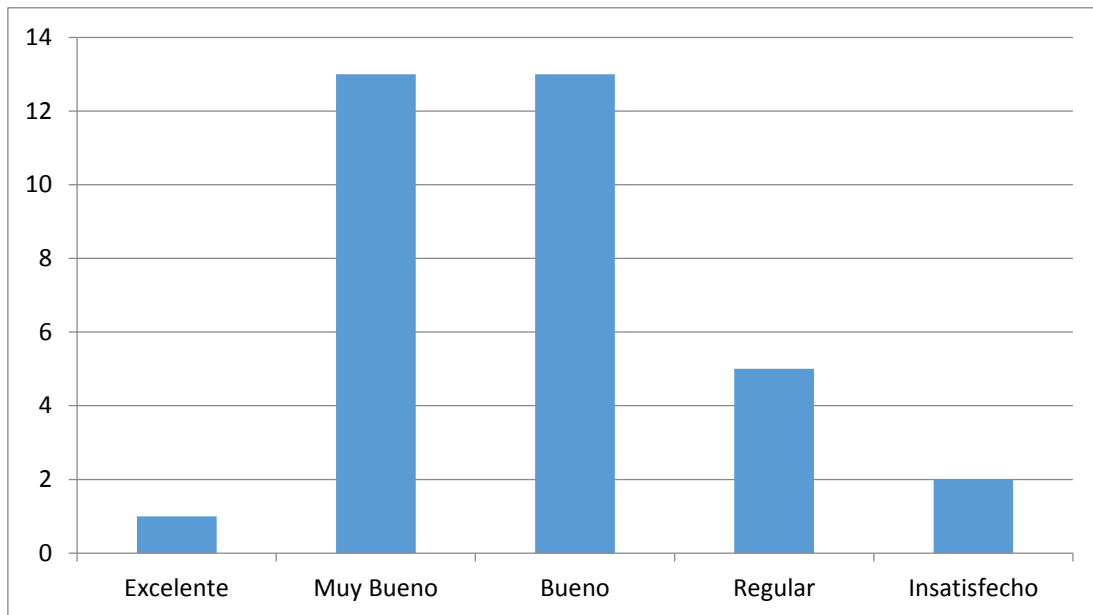
La mayoría de los respondientes considera buena la cantidad del número de empleados del departamento (11), siendo así 7 personas insatisfechas con este aspecto y 6 alumnos lo consideran regular. El resto de los encuestados lo califican como excelente y muy bueno (5 en cada caso).

Figura 6. Eficacia del departamento en la solución de los problemas planteados



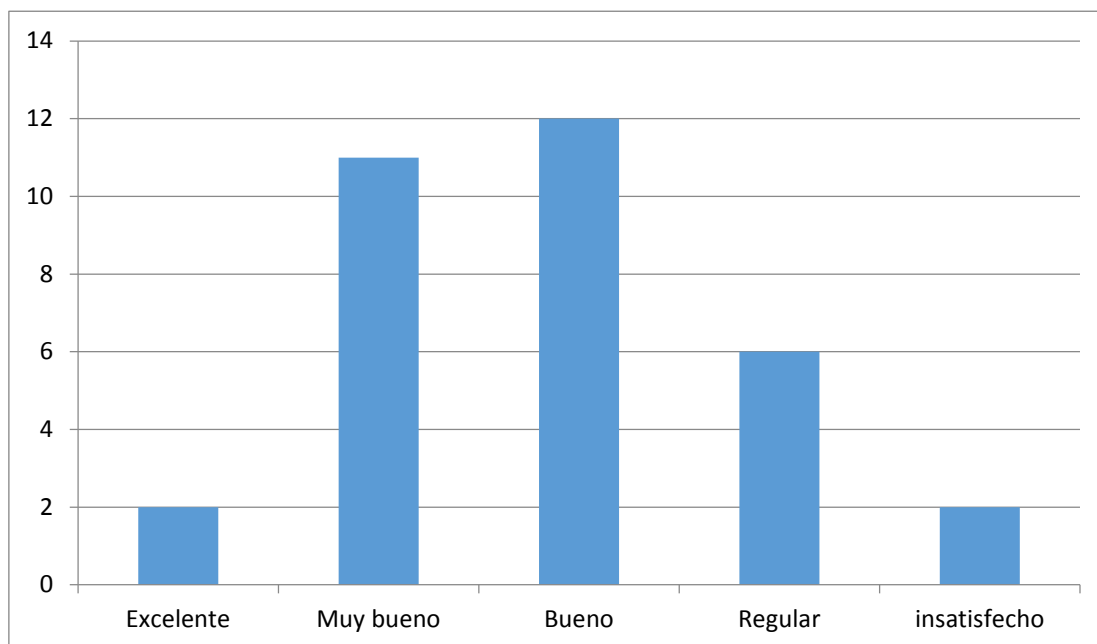
Según 13 de los alumnos encuestados este aspecto del departamento es bueno, 8 alumnos lo consideran muy bueno. Mientras que 6 estudiantes lo catalogan como regular e insatisfecho (5 en cada caso). Solamente 1 persona lo considera excelente.

Figura 7. Percepción de los alumnos sobre la actitud para responder a lo requerido



La mayoría de los estudiantes encuestados califica la actitud del personal de este departamento como bueno y muy bueno (13 en cada caso). Solamente una persona lo cataloga como excelente. Una percepción negativa sobre este aspecto manifiestan 7 alumnos: 5 de los cuales como regular y dos como insatisfecho.

Figura 8. Impresión del alumnado sobre la capacidad del personal de dar respuestas a las necesidades



Según 12 de los respondientes consideran buena la capacidad del departamento para este aspecto, 11 alumnos lo califican como muy bueno, mientras que 6 lo puntúan como regular y el resto (2 en cada caso) lo catalogan como excelente e insatisfecho.

Comentarios

Una vez concluido nuestra investigación sobre la eficacia de SAE como equipo de trabajo de la UCP llegamos a las siguientes conclusiones: en cuanto al primer objetivo específico en el cual se pretendió evaluar el grado de conocimiento del personal de SAE sobre las normas de un equipo de trabajo descubrimos que la persona que cumple la función de la dirección administrativa resalta por el alto grado de conocimiento sobre el tema, mientras que los auxiliares administrativos tuvieron un grado de conocimiento muy bueno.

En cuanto al segundo objetivo específico en el cual se analizó el grado de cumplimiento de las normas de un equipo de trabajo, el personal de la SAE manifestó el cumplimiento de todos los estándares que hemos investigado.

Finalmente al examinar la opinión de los alumnos acerca de la eficacia de la SAE la encuesta arrojó los siguientes resultados: Descubrimos que el aspecto resaltante positivamente de la percepción que tiene los alumnos fue la actitud del personal para responder a lo requerido (14 personas entre muy bueno y excelente). Mientras que la opinión menos favorable (2 muy bueno y 1 excelente) se refirió a la eficacia del departamento en la solución de los problemas planteados.

Dado que los resultados obtenidos luego de esta investigación fueron muy positivos y relevantes tanto para la institución educativa como para el estudiantado, creemos conveniente investigar otros equipos de trabajos de la Universidad Columbia del Paraguay para obtener resultados más acabados de todos los departamentos de la Institución.

Referencias

Winter. R. (2000). *Manual de trabajo en equipo*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.

Robbins. Coulter. (2014). *Administración*. México DF., Prentice-Hall.

Tiempos Modernos (2010). *Clases de equipos de trabajo*. Recuperado de <http://www.tiemposmodernos.eu/clases-de-equipos-de-trabajo/>

Midriapolis (2014). *12 características de los equipos de trabajo*. Recuperado de <http://www.myadriapolis.net/2014/01/12-caracteristicas-de-los-equipos-de.html>