

Desarrollo e Implementación de un Tablero de Comando para Optimizar la Gestión del Departamento de Posgrado en la Facultad de Ciencias Económicas de una Universidad Pública

La posibilidad de participar en la gestión de una institución como la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tucumán (UNT) permite dimensionar realmente los cambios que pueden impulsarse desde adentro y las ventajas competitivas que pueden amplificarse.



El idealismo de los defensores de la universidad pública es lo que permite aspirar a posicionar a un departamento de posgrado en lo más alto dentro de la elección competitiva de una carrera de posgrado. Si la UNT fue un faro que iluminó en el pasado a todas las carreras de grado, no puede dejar de ser también una institución referente en las escuelas de posgrado que surjan.

Desde la Secretaría de Posgrado se busca, desde la gestión, impulsar el



cambio total de una organización que no funcionaba como se deseaba, debido a la falta de indicadores y herramientas administrativas. En una facultad donde el uso de tales instrumentos resultaba propicio, estas herramientas eran claves para avanzar en el objetivo mencionado: **ser un faro en escuela de posgrado.**

Siendo una unidad académica encargada de enseñar la administración y los procesos, resultó sorprendente advertir la ausencia de herramientas administrativas que facilitaran el cambio. En tal sentido, se propuso la implementación de un tablero de comando que permitiera definir los indicadores de gestión, orientar las acciones y marcar el rumbo de la gestión hacia la consecución de los objetivos.

El desafío fue lograr la aplicabilidad de un tablero de comando al ámbito de un departamento de posgrado, con el objetivo de mejorar procesos y advertir debilidades y fortalezas.

Perspectiva	Objetivo	Indicador	Meta
Académica	Aumentar matrícula	Estudiantes activos	+10% anual
Académica	Mejorar tasa de egreso	Tasa de egreso	>65%
Académica	Satisfacción de alumnos	Encuesta de satisfacción	≥ 85%
Académica	Mejora de trabajos finales	Notas de defensas de tesis	≥ 8
Procesos Internos	Optimizar inscripción	Tiempo de inscripción	< 3 días
Procesos Internos	Cumplir calendario	Demora de expediente	≥ 3 meses
Procesos Internos	Gestión de docentes	Carga de actas al siu	≥ 90%
Financiera	Sostener viabilidad	Carreras autofinanciadas	≥ 50%
Financiera	Control de gastos	Visitas externas	±20% por carrera
Financiera	Acceso a becas	Alumnos con beca	≥ 10% de alumnos
Aprendizaje y Crecimiento	Capacitación del personal	Capacitaciones por persona	≥ 2 por año
Aprendizaje y Crecimiento	Innovar en gestión	Despacho propio	≥ 10 resol Por mes
Aprendizaje y Crecimiento	Bienestar del personal	Encuesta de clima laboral	≥ 80% de satisfacción

Este trabajo también impulsó la unificación de procesos para todos los programas de la Secretaría. El objetivo se cumplió: se mejoraron procesos, se impulsaron cambios y se estableció una base sólida para el funcionamiento futuro de la Secretaría, independientemente de quien sea el coordinador a cargo en cada momento. Estos indicadores se tomaron como referencia de lo ideal. Tal vez no se alcancen en el mediano plazo, pero analizarlos, ponerlos sobre la mesa y trabajar para conseguirlos ya marca una diferencia en la gestión.

