



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL.

Instituto de Ciencias Matemáticas
Ingeniería en Auditoría y Contaduría Pública Autorizada.

" Análisis y propuesta de mejora de procesos de Gestión Universitaria en una entidad de educación superior, a través de indicadores aplicados a una facultad de la misma"

PROYECTO DE GRADUACIÓN

Previa a la obtención del Título de:
INGENIERO EN AUDITORÍA Y CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA

Presentado por
Toya Ivonne Márquez Pacheco

Guayaquil – Ecuador

2012

AGRADECIMIENTO

A mi madre (Esther Pacheco), a mi directora del Proyecto de Graduación (Ing. Diana Montalvo) y a todos mis maestros a lo largo de mi carrera, dedico mi esfuerzo y entrega en este trabajo, ellos fueron mi ejemplo y fuerza cuando más lo necesitaba.

Toya Márquez Pacheco

DEDICATORIA

Primero y antes que nada mi agradecimiento a Dios por guiarme y ser mi aliento de vida.

Mi madre Esther Pacheco Orellana, ella me ha apoyado mucho. Sin duda el hogar de uno es el refugio y la principal plataforma para conquistar nuevos retos.

Agradezco a la Ing. Diana Montalvo su guía fue muy valiosa para la realización del presente trabajo.

También dedico este trabajo a todos mis maestros que han compartido sus conocimientos en las aulas y a todos mis amigos que siempre han estado allí para brindarme su ayuda.

Toya Márquez Pacheco.

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Econ. Efraín Quiñonez
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Ing. Diana Montalvo
DIRECTORA DEL PROYECTO DE GRADUACIÓN

Ing. Candy Proaño
VOCAL DEL TRIBUNAL.

DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad por los hechos, ideas y doctrinas expuestas en este trabajo de graduación me corresponden exclusivamente, y el patrimonio intelectual de la misma a la **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**”

Toya Ivonne Márquez Pacheco

RESUMEN

Este proyecto tiene un enfoque fundamentado en el incremento de la productividad con la que labora el personal de una Facultad de estudios superiores de una Institución en la ciudad de Guayaquil.

Con el fin de lograr una mayor satisfacción en el cliente principal, esto es, el estudiante. El proyecto se desarrollará utilizando herramientas, como la reingeniería para el análisis y mejora de procesos.

En el capítulo 1 se presenta un resumen en el que se describe a la facultad, su estructura, misión, valores corporativos y el organigrama funcional.

El capítulo 2 contiene la base teórica y metodológica utilizada en la realización del presente trabajo.

En el capítulo 3 se identifica los principales problemas existentes dentro del área administrativa.

En el capítulo 4 se realiza el diseño de reingeniería mediante:

- La actualización del organigrama de la facultad.
- La creación de nuevos indicadores de control para medir el cumplimiento de objetivos.
- El rediseño de los diagramas de flujo en base a la actualización de algunos procesos (Registro Académico, Planificación académica, registro académico).
- La actualización del Manual de Calidad y de funciones.

En el capítulo 5 se presentan las conclusiones y recomendaciones:

- En las conclusiones se describe el resumen de las partes principales del presente trabajo de investigación y también se realiza las observaciones a la Facultad que ellas le permitan seguir con un proceso de mejora continua.

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO.....	II
DEDICATORIA.....	III
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN.....	IV
DECLARACIÓN EXPRESA.....	V
RESUMEN.....	VI
INTRODUCCIÓN.....	VII

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO 1: CARACTERÍSTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.....	11
1.1 ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN.....	11
1.2 DIRECTIVA, PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DOCENTES DE LA FACULTAD..	12
1.3 MISIÓN.....	12
1.4 VALORES EMPRESARIALES.....	13
1.5 ORGANIGRAMA DE LA FACULTAD.....	14
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO.....	15
2.1 REINGENIERÍA DE PROCESOS.....	15
2.2 PROCESO.....	15
2.2.1 TAREA.....	15
2.2.2 ACTIVIDAD.....	15
2.3 INDICADOR.....	15
2.3.1 CARACTERÍSTICAS DE UN INDICADOR.....	16
2.3.2 UTILIDAD DE LOS INDICADORES.....	16
2.3.3 QUE SE DEBE CONSIDERAR AL MOMENTO DE CREAR UN INDICADOR....	16

2.4 MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE OBJETIVOS: INDICADORES.....	16
2.5 MEJORA CONTINUA DE LOS PROCESOS.....	16
2.6 MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES.....	16
2.7 MANUAL DE CALIDAD.....	17
2.8 CALIDAD.....	17
2.9 CONTROL DE DOCUMENTOS.....	17
2.10 COMPETENCIA DE FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA.....	17
2.11 CONTROL DE LOS REGISTROS.....	18
2.12 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	18
2.13 VSM (VALUE STREAM MAPPING).....	18
2.14 EL MÉTODO JUSTO A TIEMPO.....	18
2.15 SÍMBOLOS DEL DIAGRAMA DE FLUJO.....	19
CAPÍTULO 3: IDENTIFICACIÓN DE LAS ÁREAS CON PROBLEMAS.....	20
3.1 ÁREA ADMINISTRATIVA.....	21
3.2 ÁREA DOCENTE.....	22
3.3 MATRIZ GENERAL DE PROCESOS DE TRÁMITES.....	23
3.4 MATRIZ GENERAL DE PROCESOS DE TRÁMITES (MEJORADA).....	24
CAPÍTULO 4: DISEÑO DEL MEJORAMIENTO DE PROCESOS.....	25
4.1 NUEVOS DIAGRAMAS DE FLUJO.....	25
4.1.1 REDISEÑO DEL ORGANIGRAMA.....	25
4.2 MAPA DE PROCESOS DE NIVEL II DE LA FACULTAD.....	26
4.2 MAPA DE PROCESOS DE NIVEL II DE LA FACULTAD ACTUALIZADO.....	27
4.3 REVISIÓN DE LOS PROCESOS DE OPERACIONES DE LA FACULTAD.....	28
4.4 REVISIÓN DE LOS INSTRUCTIVOS DE TRABAJO.....	28
4.5 MANUAL DE CALIDAD.....	29 -30
4.6 REESTRUCTURACIÓN DE FUNCIONES.....	31
4.7 MATRIZ Y FICHAS DE LOS INDICADORES DE CONTROL CREADOS.....	33 – 44

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	45
5.1 CONCLUSIONES.....	45 -46
5.2 RECOMENDACIONES.....	47 - 48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	49
ANEXOS.....	50

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. ORGANIGRAMA DE LA FACULTAD.....	14
FIGURA 2. MATRIZ GENERAL DE PROCESOS DE TRÁMITES.....	23
FIGURA 3. MATRIZ GENERAL DE PROCESOS DE TRÁMITES (MEJORADA).....	24
FIGURA 4. ORGANIGRAMA ACTUALIZADO DE LA FACULTAD.....	25
FIGURA 5. MAPA DE PROCESOS DE NIVEL II DE LA FACULTAD.....	26
FIGURA 6. MAPA DE PROCESOS ACTUALIZADO DE LA FACULTAD.....	27

INTRODUCCIÓN

Los motivos por los cuáles se realiza el siguiente proyecto son:

- La facultad consta con un sistema de calidad desactualizado que no está de acuerdo a su realidad actual.
- La facultad en auditorias anteriores a presentado no conformidades.
- Entregar un mejor servicio a los estudiantes que pertenecen a la facultad.
- Las autoridades de la facultad están consientes de la importancia de una mejora continua de los procesos.

Es por ello el **Objetivo General del Proyecto** es simplificar los procesos de la facultad y dotarlos de flexibilidad para promover cambios que faciliten la evolución de la organización.

Los objetivos específicos son:

- Revisar los procesos de Operaciones de la Facultad y realizar la actualización de los mismos.
- Actualizar el Organigrama Funcional, el Manual de Calidad y el Manual de Funciones.
- Revisar el instructivo de Ambiente de Trabajo y crear los instructivos de Mantenimiento - Limpieza de las Instalaciones y Orden - Limpieza.
- Agregar indicadores a la matriz para su medición.
- Realizar la correcta distribución de la Matriz General de los Procesos de Trámites con la finalidad de crear valor para los clientes.
- Realizar una reunión al finalizar el trabajo con la finalidad de socializar los cambios con el personal que labora en la facultad.

Para obtener la información de la Facultad nos basaremos en: Reuniones con el Decano, Subdecano y Coordinador de Calidad, entrevistas con el personal, Análisis de documentos y observación directa.