

**“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”**

Toya Ivonne Márquez Pacheco, Ing. Diana Montalvo Barrera
Instituto de Ciencias Matemáticas
Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL)
Campus Gustavo Galindo, Km 30.5 vía Perimetral
Apartado 09-01-5863. Guayaquil-Ecuador
imarquez@espol.edu.ec, dmontalv@espol.edu.ec

Resumen

El presente proyecto tiene un enfoque fundamentado en el incremento de la productividad con la que labora el personal de una Facultad, con el fin de lograr una mayor satisfacción en el cliente principal, esto es, el estudiante. El objetivo principal es simplificar los procesos, dotarlos de flexibilidad para promover cambios que faciliten la evolución de la organización. El proyecto se desarrollará por medio de la utilización de herramientas aprendidas en Ingeniería en Control de Gestión. Tales como Reingeniería, Mapeo de Flujo de Valor y Justo a Tiempo.

Palabras Claves: procesos, control de gestión, incremento de la productividad.

Abstract

This project is an approach that focuses on increasing the productivity with which works of a Faculty staff in order to achieve greater customer satisfaction in the main, that is, the student. The main objective is to simplify processes, provide them with flexibility to promote changes that will facilitate the development of the organization. The project will be developed through the use of tools learned in Engineering Management Control. Such as reengineering, Value Stream Mapping and just in time.

Keywords: process, management control, increased productivity.

1. Introducción

La finalidad del presente proyecto es mejorar los procesos para incrementar la productividad y lograr así la satisfacción del cliente. Para ello se va a realizar:

- Rediseño de procesos para alcanzar mejoras.
- Agregar nuevos indicadores para la medición del cumplimiento de los objetivos.
- Modificar los procesos de modo que éstos sean eficientes y eficaces con el fin que ayuden a cumplir con los objetivos planteados.
- Redefinir nuevos diagramas de flujo, Manual de Calidad y de Funciones.

Para la obtención de 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.

2. Características de la Organización.

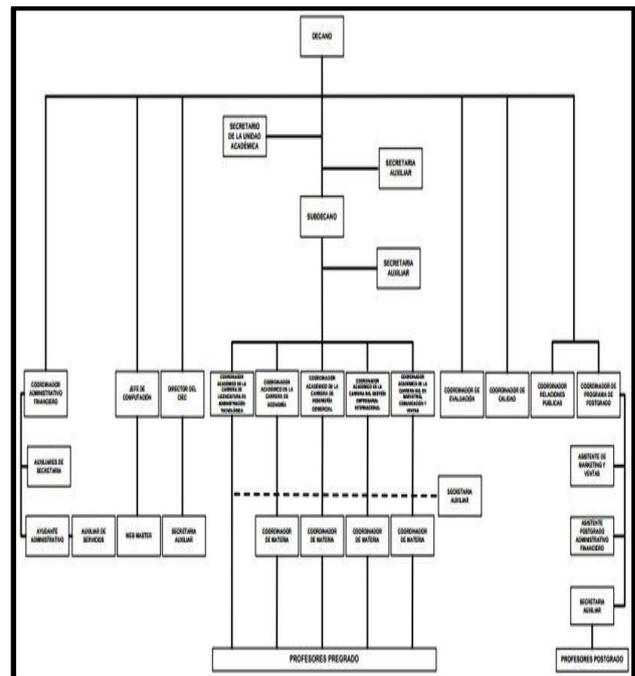
La facultad objeto de estudio, es parte de una Universidad ubicada en la ciudad de Guayaquil.

La Facultad cuenta con una parte académica en la que se ofrecen carreras a nivel de posgrado y pregrado.

Además tiene la parte de Calidad ya que tiene como propósito informar a los estudiantes sobre el Sistema de Gestión de Calidad, (que se está implementando), y tiene como finalidad la satisfacción de los estudiantes. Este Sistema de Gestión de Calidad contempla la mejora continua del proceso de docencia de pregrado dirigido a ser más eficaz. Para facilitar las labores que implican implantar el Sistema de Gestión de Calidad se ha designado un Coordinador encargado de evaluar la Calidad.

Es por ello que cuenta con los siguientes manuales: Manual Operativo de la Facultad, Manual de descripción de funciones, Instructivo de ambiente de Trabajo.

2.2 Estructura Organizacional.



3. Marco Teórico.

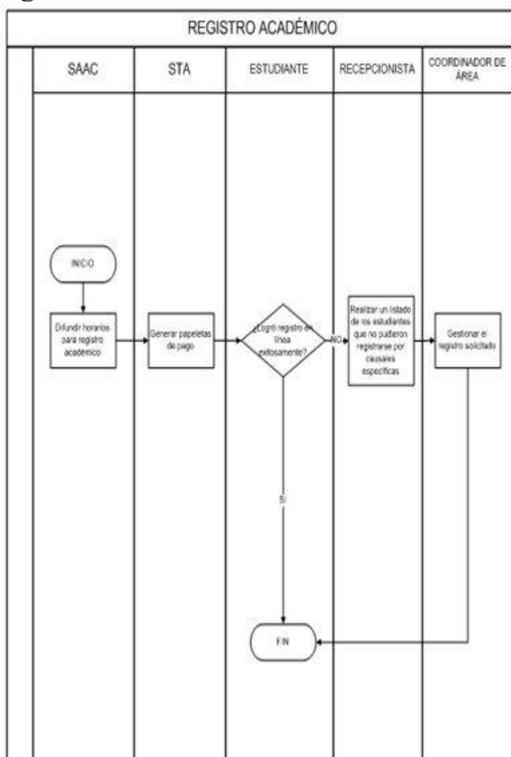
3.1 Reingeniería de Procesos.- Es el proceso de volver a pensar y reestructurar una organización.

3.2 Proceso.- es el conjunto de actividades que crean un servicio de valor para el cliente. Dentro de él ocurren una o varias tareas. Dichas tareas individuales dentro de cada proceso son importantes, pero ninguna de ellas tiene importancia para el cliente si el proceso global no funciona.

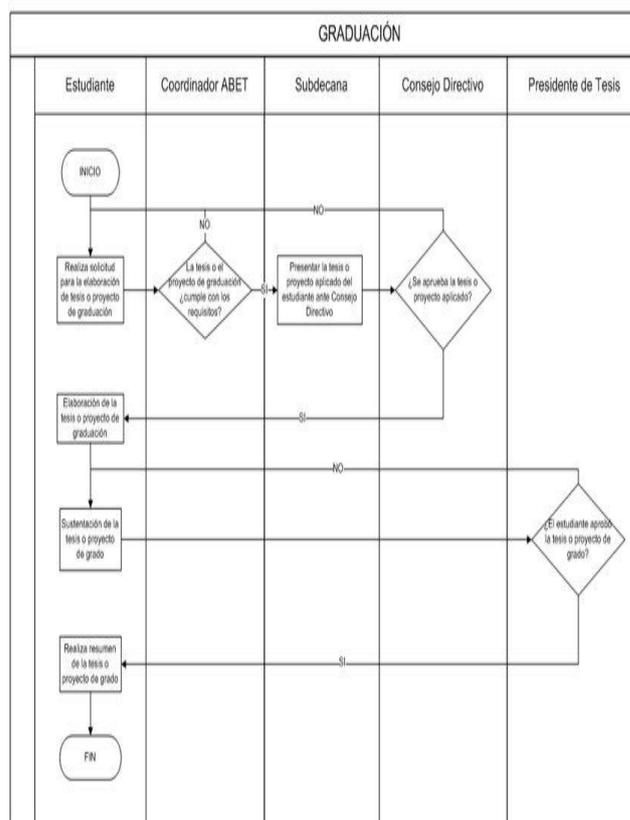
3.3 Indicador.- Dato o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente el funcionamiento y la evolución de un proceso o de una actividad en términos de eficacia, eficiencia y flexibilidad o capacidad para adaptarse al cambio y nos ayuda a tomar acciones correctivas inmediatas.

3.4 Mejora Continua de los Procesos.- El sistema de indicadores hace posible la mejora de los procesos de manera continua, dado que periódicamente se llevan a cabo mediciones de rendimiento, lo que permite controlar el grado de consecución de los objetivos establecidos, y como consecuencia llevar a cabo las medidas de mejora adecuadas.

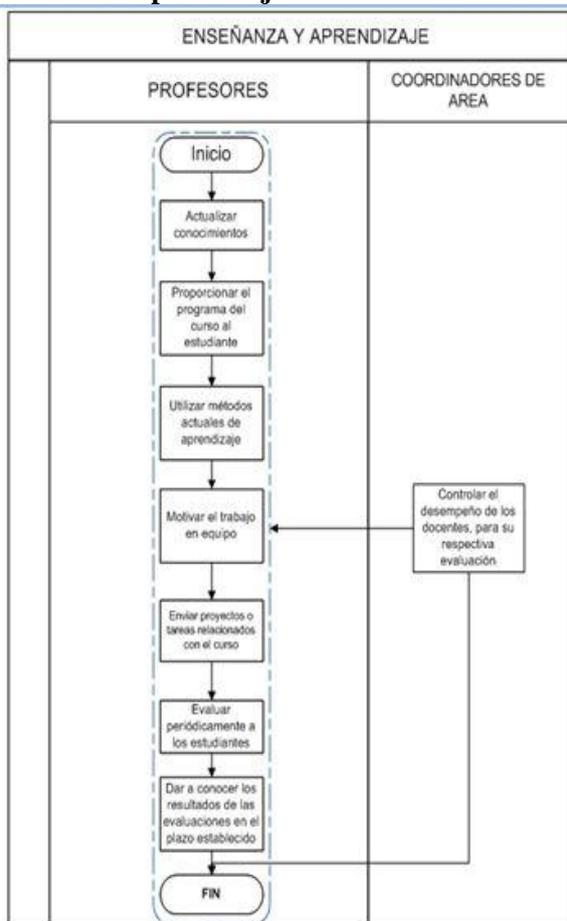
Registro Académico.



Graduación.



Enseñanza Aprendizaje



5.1.4 Revisión de Instructivos.

Se examinó los instructivos de ambiente de trabajo y se realizó los cambios de mejora correspondientes; además se creó el instructivo de Orden y Limpieza de las Instalaciones y de Mantenimiento de las Instalaciones.

5.1.5 Reestructuración de Funciones en base a nuevos flujos diseñados.

Por motivos de evidenciar que el manual de descripción de funciones estaba desactualizado y no guardaba concordancia con algunos puestos de trabajo, las funciones y responsabilidades relacionadas a los mismos; se revisó y realizó las correcciones oportunas en concordancia con el cambio del Organigrama de la Facultad.

5.1.6 Matriz de Indicadores de Control, existentes en la Facultad y creación de nuevos.

Los indicadores son muy importantes para poder medir la eficiencia y el cumplimiento de los objetivos, es por ello que aunque la facultad ya tenía algunos se le agregó algunos más con la finalidad de permitirle una mejora continua.

6. Conclusiones

- Se ha promovido en la facultad universitaria la importancia de la cultura de la calidad.
- Se realizó un examen de los Procesos de Operaciones de la Facultad (Diseño y Desarrollo Académico, Planificación Académica, Registro Académico, Enseñanza, Graduación) y se realizó cambios en los mismos de acuerdo a las necesidades de la Facultad.
- Reestructuración del Organigrama Funcional y se ha realizado la nueva distribución de funciones lo que va a ayudar al personal a tener una visión clara de cada una de sus actividades y así podrán brindar una mejor atención al cliente que es el estudiante.
- Revisión y actualización el Manual de Calidad y creación de los instructivos de: Mantenimiento de las Instalaciones y Orden y Limpieza de las Instalaciones.
- Agregar nuevos indicadores a la Matriz esto nos ayudará a evaluar de una mejor manera el cumplimiento de los objetivos.

Todas estas modificaciones ayudaran a que la facultad a evolucionar de una manera positiva y a brindar un mejor servicio a su cliente final.

7. Recomendaciones.

- Medir el cumplimiento de los objetivos, tomando en cuenta la Matriz de Control de Indicadores, esto le permitirá la mejora continua de sus procesos.
- Realizar revisiones periódicas y actualización de los procesos conforme existan cambios en la facultad.
- Concientizar en todo el personal que labora en la Facultad la importancia de una mejora continua para la evolución de la misma.

- Brindar a su personal cursos y charlas sobre la importancia del liderazgo, trabajo en equipo y sobre todo lo referente a brindar un servicio de calidad.

8. Referencias Bibliográficas.

- [1] Mark Davis, Nichola Aquilano and Richard Chase, Fundamentos de dirección de Operaciones, Impreso en España, pp. 122 – 125.
- [2] Juan Vicente Herrera Campo, Guía para la Gestión por procesos; Junta de Castilla y León.
- [3] Enrique Benjamín Franklin, Organización de Empresas, Impreso en México, pp. 79 – 127.

Certifico que he revisado el artículo “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”

De la Srta.:

Toya Ivonne Márquez Pacheco con número de matrícula 200422871.

Título a Obtener:

Ingeniera en de Auditoria y Contaduría Pública Autorizada.

Por lo tanto autorizo que el CICYT recepte el artículo.

Directora del Proyecto: Ing. Diana Denisse Montalvo Barrera, (Instituto de Ciencias Matemáticas).