

INFORME FINAL 2018

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION POR PROCESOS PARA LA FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS -UNFV

José O. Alvarado Alvarado, Juan C. Pairazaman Carbajal &
Luis Fabián Ramos.

*Instituto de Investigación
De la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas
Universidad Nacional Federico Villarreal*

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN 2018

Título: DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION POR PROCESOS PARA LA FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS -UNFV

Autores: José O. Alvarado Alvarado & Juan C. Pairazaman Carbajal & Luis Fabián Ramos.

Unidad de Investigación, Innovación y Emprendimiento de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas Universidad Nacional Federico Villarreal

Fecha de inicio y término del Proyecto: Enero del 2018 – Diciembre del 2018

Línea de investigación: Gestión de innovación empresarial y desarrollo tecnológico.

Resumen

De acuerdo a la nueva Ley Universitaria, toda Universidad Estatal o Privada del País, debe acreditar sus carreras universitarias basados en los estándares establecidos por el Consejo de Evaluación Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria- CONEAU (ESU- SINEACE). El Modelo de Calidad para la acreditación propuesto para las carreras universitarias del Perú ha sido diseñado aplicando el enfoque sistémico, a través del cual se representan todas las interacciones de los procesos que tienen lugar en la unidad académica y que le permiten alinearse al cumplimiento creado, los profesionales formados y los servicios entregados a la comunidad. Considerando que la acreditación de las carreras universitarias de las universidades de nuestro país, se sustentan en un Modelo de Calidad, se ha diseñado un sistema gestión por procesos en el área de grados y títulos de la FIIS, analizando la Visión, Misión, mapas de proceso Flujogramas y Procedimientos (manuales) del proceso crítico Emisión de la Resolución de Expediente para el Título, proceso "cuello de botella", el cual con la mejora continua nos ha permitido reducir su emisión de 30 días a 2 días es decir en un 93%, y un incremento en el número de títulos profesionales por mes de 12 a 24 o sea de un 100%. La gestión por procesos nos permitirá estandarizar los demás Procesos, con la finalidad de obtener resultados que se expresarían en la cantidad de graduados y titulados por promoción.

Palabras claves: Visión, Misión, Gestión, Procesos, indicadores, calidad, sistémico

Abstract

According to the new University Law, all State or Private University of the Country, must accredit their university careers based on the standards established by the Council of Evaluation Accreditation and Certification of the Quality of Higher Education University-CONEAU (ESU-SINEACE). The Quality Model for the proposed accreditation for the university careers of Peru has been designed applying the systemic approach, through which all the interactions of the processes that take place in the academic unit are represented and which allow it to align with the created compliance, the trained professionals and the services delivered to the community. Considering that the accreditation of the university careers of the universities of our country, are based on a Quality Model, a process management system has been designed in the area of degrees and degrees of the SIEF, analyzing the Vision, Mission, maps of Process Flowcharts and Procedures (manuals) of the critical process Issuance of the Resolution of Expedite for the Title, process "bottleneck ", which with the continuous improvement has allowed us to reduce its emission from 30 days to 2 days that is to say in 93% , and an increase in the number of professional titles per month from 12 to 24 or 100%. The process management will allow us to standardize the other Processes, in order to obtain results that would be expressed in the number of graduates and graduates per promotion.

Keywords: Vision, Mission, Management, Processes, indicators, quality, systemic

2. Introducción

2.1. Problema

Problema General

¿De qué manera un sistema de Gestión por Procesos permitirá a la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la UNFV cumplir con sus objetivos y con las exigencias (estándares) requeridas para acreditar sus carreras profesionales?

Problemas Específicos

- ¿Cómo se relaciona un sistema de Gestión por Procesos con un Sistema de Gestión de la calidad universitaria?
- ¿De qué manera un sistema de Gestión por Procesos incide en una gestión eficiente y eficaz de los procesos de Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la UNFV.
- ¿En qué medida un sistema de Gestión por Procesos mejorará la competitividad e la Facultad de Ingeniería Industrial y Sistemas y la Universidad Federico Villarreal UNFV.

2.2. Antecedentes

De acuerdo a la nueva Ley Universitaria, es obligatorio que toda Universidad Estatal o Privada del País, deba acreditar sus carreras universitarias considerando los estándares establecidos por el Consejo de Evaluación Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria- CONEAU (ESU- SINEACE), que se ha propuesto llevar adelante el proceso de acreditación y certificación, desplegando todos los medios a su disposición, con la finalidad de que ambos procesos sean una realidad en el Perú de nuestros días. (CONEAU 2009).

El Modelo de Calidad para la acreditación propuesto para las carreras universitarias del Perú ha sido diseñado aplicando el enfoque sistémico, uno de los principios de

calidad, a través del cual se representan todas las interacciones de los procesos que tienen lugar en la unidad académica y que le permiten alinearse al cumplimiento creado, los profesionales formados y los servicios entregados a la comunidad.

Considerando que la acreditación de las carreras universitarias de las universidades de nuestro país, se sustentan en un Modelo de Calidad, se vienen aplicando muchas estrategias para estandarizar sus Procesos, con la finalidad de implementar un Sistema de Gestión de la calidad cuyos resultados se expresarían en la cantidad de graduados y titulados por promoción, los proyectos de investigación, extensión universitaria y proyección social realizados, las publicaciones y la percepción de la sociedad sobre la calidad del servicio y recibido

Hoy en día las organizaciones públicas y privadas de cualquier sector, en especial el universitario pueden hacer uso de una nueva estrategia de Gestión conocida como La Gestión por Procesos. Esta estrategia denominada Gestión por Procesos se genera en el ámbito de la norma internacional ISO 9000, que pretende fomentar la adopción del enfoque basado en procesos para gestionar una organización. Establece que cualquier actividad, o conjunto de actividades, que utiliza recursos para transformar elementos de entrada en resultados puede considerarse como un proceso. Asimismo, define el producto o el servicio como el resultado de un proceso.

La Implementación de un Sistema de Gestión por Procesos en la Facultad de Ingeniería Industrial y Sistemas de la UNFV contribuirá al proceso de acreditación de sus carreras de Ingeniería Industrial, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Agroindustrial e Ingeniería de Transportes; de acuerdo los estándares requerido por la CONEAU, para lo cual debe ser impulsada por las máximas autoridades de dicha Facultad. Esto no solamente redundará en que el personal rinda mejor, sino en la satisfacción de nuestros clientes) estudiantes y ser competitivos en el sector universitario y que la sociedad diferencie la opción para su formación profesional y opte su decisión de seguir una carrera profesional.

También se trata de contribuir o aportar en alguna medida, al desarrollo organizacional de la Facultad de Ingeniería Industrial y Sistemas de la UNFV ante los cambios antes los nuevos retos que nos plantean el mercado empresarial, a donde se incorporaran nuestros egresados.

2.3. Objetivos

Objetivo General

Diseñar un Sistema de Gestión por Procesos para la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

Objetivos Específicos

- Evaluar el Plan estratégico de la FIIS
- Diseñar los diagramas de flujo y el Mapa de Procesos de la FIIS
- Establecer los estándares básicos de los procesos claves de la FIIS
- Elaborar el manual de Gestión por Procesos

2.4. Justificación e Importancia

La Implementación de un Sistema de Gestión por Procesos en la Facultad de Ingeniería Industrial y Sistemas de la UNFV contribuirá al proceso de acreditación de sus carreras de Ingeniería Industrial, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Agroindustrial e Ingeniería de Transportes; de acuerdo los estándares requerido por la CONEAU, para lo cual debe ser impulsada por las máximas autoridades de dicha Facultad. Esto no solamente redundará en que el personal rinda mejor, sino en la satisfacción de nuestros clientes) estudiantes y ser competitivos en el sector universitario y que la sociedad diferencie la opción para su formación profesional y opte su decisión de seguir una carrera profesional.

También se trata de contribuir o aportar en alguna medida, al desarrollo organizacional de la Facultad de Ingeniería Industrial y Sistemas de la UNFV ante los cambios antes los nuevos retos que nos plantean el mercado empresarial, a donde se incorporaran nuestros egresados.

3. Marco Teórico

Hoy en día las organizaciones públicas y privadas de cualquier sector, en especial el universitario puede hacer uso de una nueva estrategia de Gestión conocida como La Gestión por Procesos. Esta estrategia denominada **Gestión por Procesos** se genera en el ámbito de la norma internacional ISO 9000, que pretende fomentar la adopción del enfoque basado en procesos para gestionar una organización. Establece que cualquier actividad, o conjunto de actividades, que utiliza recursos para transformar elementos de entrada en resultados puede considerarse como un proceso. Asimismo, define el producto o el servicio como el resultado de un proceso.

Según Burgos, & Hernando, 2003). La norma insiste en que:

- Para que las organizaciones operen de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan.
- A menudo el resultado de un **proceso** constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.
- La **identificación y gestión sistemática de los procesos** empleados en la organización y en **particular las interacciones entre tales procesos** se conocen como "**enfoque basado en procesos**."

Como referente de una base racional para los sistemas de gestión de la calidad ISO 9000 reitera que los sistemas de gestión de la calidad pueden ayudar a las organizaciones a aumentar la satisfacción del cliente porque se da una secuencia que surge de la necesidad de unos productos y servicios (con unos requisitos que el cliente establece o la organización adecua) y, el propio cliente evalúa y califica (al obtenerlo o disfrutarlo). Al tratarse de un ciclo permanente de producción (o de prestación de servicio) y, al ser cambiantes las demandas del cliente, al variar los requisitos del producto y, por la presión competitiva, los condicionantes y la tecnología, el procedimiento, también se ve afectado, de modo que, como recuerda esta norma las organizaciones deben mejorar continuamente sus productos y procesos.

El enfoque de **gestión por procesos** y hechos, pone de relieve que un conjunto de procesos claro e integrado hace posible y garantiza la implantación sistemática de las políticas, estrategias, objetivos y planes de la organización. Estos procesos se despliegan, gestionan y mejoran de forma eficaz en las actividades diarias de la organización. Las decisiones se basan en una información -fiable y basada en datos de los resultados actuales y previstos, de la capacidad de los procesos y sistemas, las necesidades, expectativas y experiencias de los grupos de interés, y el rendimiento de

otras organizaciones, incluido, cuando así conviene, el de la competencia. Pires, & Machado,1998)

El modelo pone un énfasis especial en “*cómo diseña, gestiona, y mejora la organización sus procesos*”. Y los procesos no son únicamente los de obtención del producto o de prestación del servicio, si no que incluyen necesariamente, la distribución y servicio post-venta de productos y servicios, así como la gestión de las relaciones con los clientes, y su intensificación y mejora. (Davenport, *1997*).

La información esencial para la Gestión por Procesos según **(Burgos & Hernando, 2003)** son: UNE-EN ISO 9000 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario, UNE-EN ISO 9001: 2008 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos, UNE-EN ISO 9004: 2000 Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño.

4. Métodos

MÉTODO

El estudio es de tipo descriptivo y correlacional. Es descriptivo porque describe un aspecto de la realidad y es correlacional, porque correlaciona variables e indicadores referentes al Sistema de Gestión por Procesos y su aplicación para optimizar la gestión de la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

Participantes: El estudio abarcó a la Facultad de Ingeniería Industrial de la UNFV donde se interactuó con los encargados de sus diferentes áreas de su estructura orgánica; docentes, alumnos y egresados y personal administrativo, participando aproximadamente 100 personas.

Instrumentos: Se realizó entrevistas y se someterán cuestionarios a los encargados de sus diferentes áreas de su estructura orgánica; docentes, alumnos y egresados y personal administrativo de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la UNFV. Se

aplicará un procesamiento manual de los datos contenidos en las interrogantes de las entrevistas y los cuestionarios aplicados.

Para el análisis de datos se utilizaron diagramas de flujo de procesos, Mapas de procesos, gráficos de barras y tablas estadísticas de una y dos entradas (univariantes y bivariantes).

Procedimiento: El proyecto de investigación se inició realizando una investigación y revisión de la bibliografía y de la documentación existente sobre la Gestión por Procesos en las organizaciones, Sistemas de Gestión de la Calidad y el *Modelo de Calidad para la Acreditación de Carreras Universitarias*; procediendo a su selección y registro.

Posteriormente se planificó, las entrevistas, se elaboró los cuestionarios con preguntas abiertas y cerradas y se programó la capacitación a los encuestadores, para cumplir con los objetivos de la investigación.

Las entrevistas y cuestionarios o encuestas se aplicaron a los los **encargados** de las diferentes áreas de su estructura orgánica, **docentes**, alumnos y **egresados** y personal administrativo, con una muestra de **50** personas.

El resultado de las entrevistas realizadas y la aplicación de los cuestionarios se tabularon, interpretaron y determinaron los resultados del estudio.

5. Resultados

1. Conocedores de que la Universidad Nacional Federico Villarreal es una Institución Estatal por lo tanto su funcionamiento se basa en las Leyes y Normas establecidas por el Ministerio de Educación y por la SUNEDU, hemos procedido a establecer en primer lugar, el compendio de Normas Académicas y Administrativas en las cuales se basará el Sistema de Gestión por Procesos de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas.

- Ley Universitaria N° 30220
- Estatuto de la Universidad Nacional Federico Villarreal
- Reglamento General de la Universidad Nacional Federico Villarreal
- Reglamento del Régimen Académico de Pre Grado

- Reglamento general de matricula de Pre Grado
- Reglamento General para Convalidaciones de Asignaturas
- Reglamento General para Ciclo Vacacional
- Reglamento de Evaluación
- **Reglamento General de Grados y Título de Pre Grado**
- Lineamientos Técnicos para Formular y Actualizar Manuales de Procedimientos
- Etc.

2. Hemos analizado como el Estatuto de la Universidad Nacional Federico Villarreal y su Plan Estratégico para establecer el punto de partida de nuestro trabajo de investigación, es decir identificar **Visión, Misión, objetivos y fines institucionales** (propósitos) de la Universidad, facultad o área especializada e identificar los procesos con que cuenta que desarrolla para brindar servicios de Calidad a sus Estudiantes de pregrado, Postgrado y público en general. Los mismos que describimos a continuación:

A. VISIÓN Y MISIÓN

VISIÓN

Comunidad académica posicionada entre las mejores universidades en el ámbito nacional e internacional a través de la calidad, producción y difusión intelectual e innovación con responsabilidad social.

MISIÓN

Brindar formación profesional científica y humanística a los estudiantes con sensibilidad social, innovación, competitividad y emprendimiento para contribuir al desarrollo y la sostenibilidad académica del país.

B. OBJETIVOS Y VALORES INSTITUCIONALES

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- Fortalecer la formación profesional de los estudiantes
- Promover la Investigación formativa, conocimiento científico y transferencia tecnológica en la comunidad universitaria.

- Fortalecer la extensión cultural y proyección social para la comunidad.
- **Mejorar la gestión institucional**
- Implementar la gestión de riesgo ante desastres

VALORES INSTITUCIONALES

- Integridad
- Libertad
- Compromiso institucional
- **Trabajo en equipo**
- Búsqueda de la verdad
- Espíritu de superación

Del análisis de las diferentes normas antes mencionadas, nos permitió establecer puntos de claves en el cual se sustentaría el Diseño un Sistema de Gestión por Procesos para la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad Nacional Federico Villarreal. Dichos puntos clave:

- Calidad
- Innovación
- Trabajo en equipo
- Mejorar la gestión institucional

3. Se diseñó del mapa de Procesos de UNFV

Figura 1: Mapa de procesos



4. Se analizó la Estructura Organizacional de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas para determinar las **Áreas** y sus **Procesos** claves de la misma, que deberán ser la base del Sistema de gestión por Procesos que diseñaremos posteriormente; y en forma preliminar se ha analizado las áreas del segundo nivel de dicho Organigrama las cuales comprenden:

- Área de Secretaria académica
- Área de Comunicación e Imagen Institucional
- Área de Asuntos Administrativos
- Área de Servicios Académicos
- **Área de Oficina de Grados y Títulos**
- Área de prácticas Pre-Profesionales

Cabe mencionar también que hemos considerado como un piloto de la nuestra investigación los procesos del **Área correspondiente a Grados y Títulos de la FIIS**, por ser considerados como procesos críticos para la FIIS. (**anexo N° 3**)

5. Se ha analizado las entrevistas y cuestionarios aplicados a Directivos, Docentes y Egresados de la Facultad de Ingeniería industrial y de Sistemas, respectos a los servicios que brinda la Oficina de Grados y Títulos en la actualidad y se han resumido de la siguiente manera; un **61%** de los recursos humanos que interactúan con la Oficina de Grados y Títulos manifestaron que el servicio era **malo** y las causas de dicho malestar era la excesiva demora en los tramites para la titulación y la obtención del Diploma sea de Grado de Bachiller o el Diploma de Título Profesional (ver **tabla N°1**)

Tabla 1:
Nivel de Satisfacción del Servicio de la OGyT

| ENTREVISTADOS | | NIVEL DE SATISFACCION | | |
|-------------------|-------------|-----------------------|------------|------------|
| | | BUENO | REGULAR | MALO |
| DIRECTIVOS | 10 | 1 | 6 | 3 |
| DOCENTES | 20 | 2 | 10 | 8 |
| EGRESADOS | 70 | 2 | 18 | 50 |
| TOTOAL | 100 | 5 | 34 | 61 |
| PORCENTAJE | 100% | 5% | 34% | 61% |

FUENTE: Elaboración propia

4. Se ha diseñado el **Mapa de Procesos de la Oficina de Grados y Títulos** de la FIIS, para luego caracterizar sus procesos. (ver gráfico N°

MAPA DE PROCESOS

PROCESOS ESTRATEGICOS

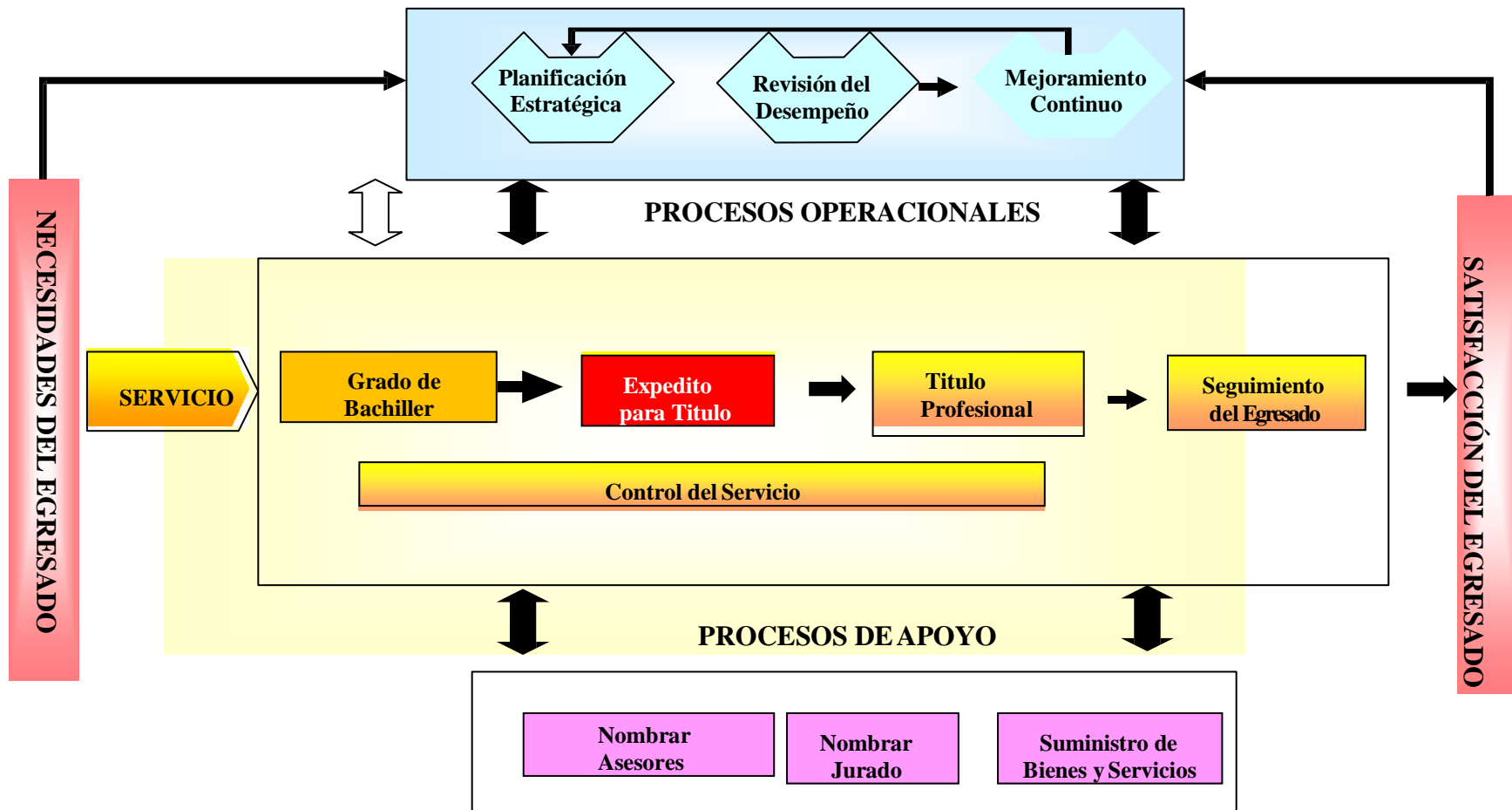


GRAFICO N°2: Mapa de Procesos de la OGYT - FIIS

FUENTE: Elaboración propia

TABLA N°2: CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

RESPONSABLE: **Jefe de la Oficina de Grados y Títulos FIIS - UNFV**

| | |
|------------------|--|
| OBJETIVO: | La Oficina de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Federico Villarreal, tiene la importante misión de guiar en la asesoría a los egresados para la obtención del Grado de Bachiller y posterior Título Profesional. Las funciones de la Oficina de Grados y Títulos se realizan de acuerdo al Reglamento General de Grados y Títulos de Pre Grado vigente. |
| ALCANCE: | Aplica a la Alta Dirección, Secretario General, EL Jefe de la Oficina de Grados y Títulos-UNFV, El Decano de la FIIS-UNFV, y el Jefe de la Oficina de Grados y Títulos de la FIIS-UNFV y Egresados de la FIIS-UNFV. |

| ENTRADA | | ACTIVIDADES | SALIDA | |
|--|--|--|--|---|
| PROVEEDOR | INSUMO | | ENTREGABLE | USUARIO |
| OFICINA CENTRAL DE GRADOS Y TITULOS VRIN VRAC | Reglamento de obtención del Grado de Bachiller y título profesional (VIGENTE) | Elaborar el Plan de Trabajo Anual Elaborar el cuadro de necesidades: recursos humanos, equipos y ambientes. Elaborar la distribución de las planillas de jurados Elaborar la distribución horario de los docentes jurados / asesores Elaborar los proyectos de los cursos de actualización Elaborar / verificar los requisitos para ser asignado asesor Generar las políticas de seguimiento a egresados <ul style="list-style-type: none"> • Dar expedito • Bachiller • Título • Seguimiento y socialización con los egresados | - Plan de trabajo - Distribución de recursos por actividades | Personal asignado en la Unidad |
| 1.- Oficina de Grados y Títulos UNFV. 2.- Rectorado UNFV 3.- Secretaria General 4.- Consejo Universitario 5.- Consejo de | .- Normas y Reglamentos Internos .- Guías .- Formatos .- Diagramas de flujo | Evaluar los expedientes de expeditos de las cuatro carreras Evaluar los expedientes de los Bachilleres de las cuatro carreras Evaluar los expedientes de titulación de las cuatro carreras Brindar atención a los egresados en los trámites referentes Bachiller, expedito y titulación UNFV. Remisión de expedientes de los Bachilleres para el Consejo de Facultad Remisión de expedientes de Expeditos para el Consejo de Facultad Remisión de expedientes de Títulos para el Consejo de Facultad Coordinar acciones de trabajo con las oficinas de la Facultad Brindar información por teléfono Atención al usuario, brindando asesoramiento en los tramites Publicación de la información de la relación de Diplomas de Bachilleres, | 1.- Diplomas de Grados de Bachiller, Resolución de Expedito y Título Profesional. | 1.- Docentes 2.- Estudiantes Pre Grado |

| ENTRADA | | ACTIVIDADES | SALIDA | |
|--|--------|---|--|---------|
| PROVEEDOR | INSUMO | | ENTREGABLE | USUARIO |
| facultad 6.- Vice rectorado de Investigación (VRIN) 7.- Repositorio Institucional UNFV | | <p>Expeditos y Titulados en la Pag. WEB Institucional.</p> <p>Nombramiento de los jurados Tramite y Seguimiento a la Planillas de Jurados Registro de datos en Libro de Actas de los Bachilleres de la FIIS Registro de datos en Libro de Actas de los Titulados de la FIIS Desarrollo y Organización de los curso de Actualización Reorganizar los expedientes de Titulación a la Resolución R.Nº 9887-09-U-UNFV.) (Prest. De Trabajo Monográficos)</p> <p>Registro de las Actas de Sustentación de Título Profesional, en Libro de Acta Emisión y Registro de Informes de Bachilleres y Expedito para Título Profesional Emisión y Registro de Constancia de Bachilleres y Título Profesional Emisión de Oficios a diversas Oficinas internas y externas Emisión de Oficios Múltiples para designación de Jurado de Sustentación Emisión de Oficios de designación de Asesores, para las distintas modalidades (Tesis, Experiencia en la especialidad y Suficiencia Profesional) Ingreso de Expedientes de Bachiller, Expedito de Título Profesional, y Título Profesional, en la Base de Datos de Excell Elaboración del PTI, Memoria, Cuadro de Necesidades. Escaneo de expedientes de las primeras promociones de las cuatro Carreras Profesionales de Ingeniería Industrial, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Agroindustrial y de Transportes. Recopilación de información anual de tesis y trabajos para el Repositorio</p> | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> Archivo Digital en Formato PDF </div> | |

| RECURSOS | RESPONSABLES | REQUISITOS | MEDICION DEL PROCESO |
|--|--|---|---|
| <p>Recursos físicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipos de oficina - Equipos especializado para el Proyecto de Escaneo y digitalización del expediente titulado - Medio de Comunicación Pagina Web Institucional - | <ul style="list-style-type: none"> - Líder del proceso Jefe de la Oficina de Grados y Títulos. - Colaboradores Personal Administrativo: Una Secretaria Dos Personal de Apoyo Administrativo Un Personal por Locación | <p>Beneficiarios: Alumnos Egresados FIIS-UNFV</p> <p>Legales y reglamentarios: Estatuto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley Universitaria 23733 • El estatuto de la UNFV • EL Decreto Ley 739 • Resolución C.R. Nº 12187-97-UNFV • Resolución R.Nº 4845- | <p>Oficios remitidos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fecha designación de Asesores 2. Fecha de designación de Jurados 3. Actas de Sustentación 4. Oficios múltiples de designación de Jurados. 5. Registro de Grados de Bachiller 6. Registro de Grados de |

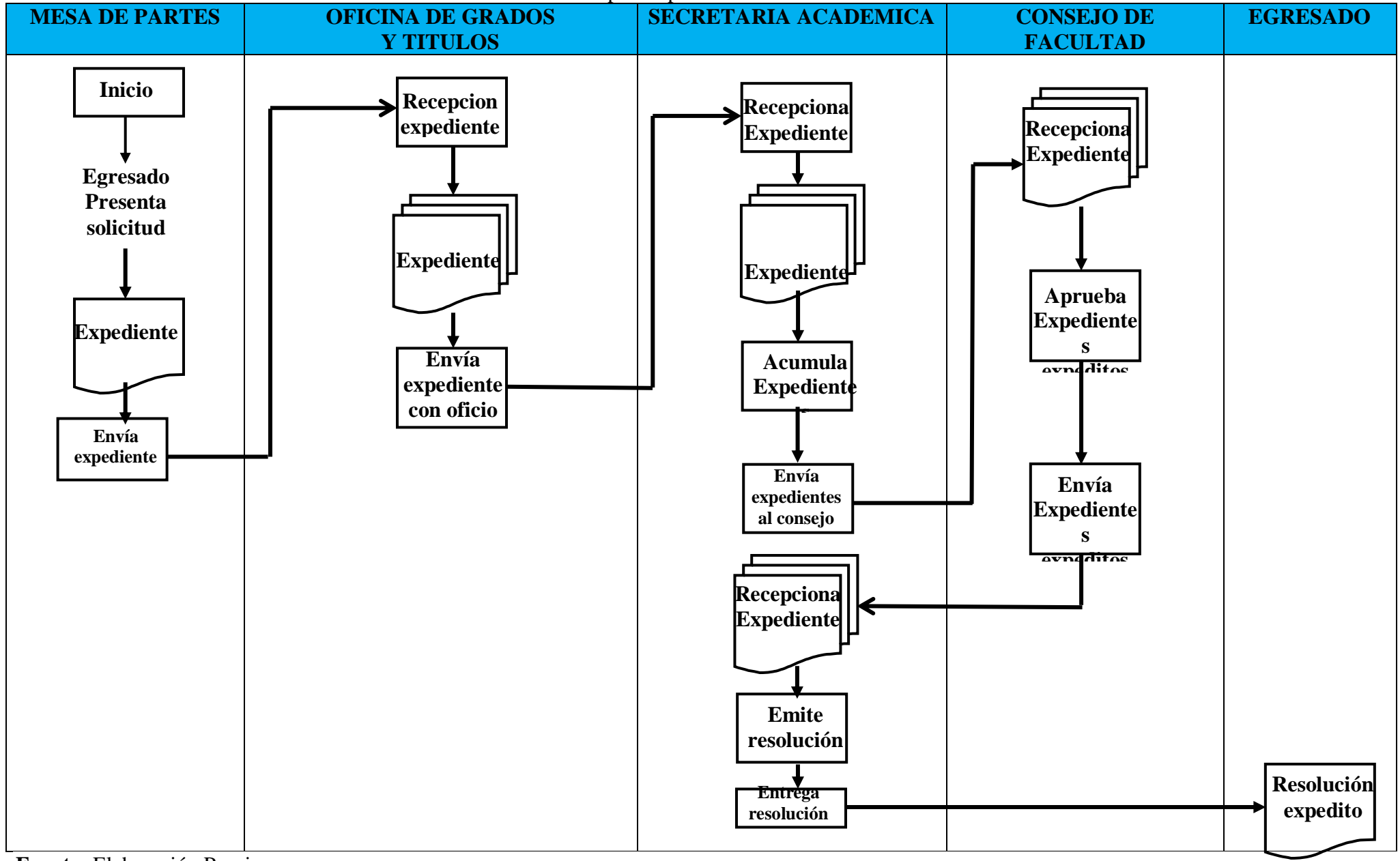
| | | | |
|--|--|-------------------------------|---------------------|
| | | 2003-UNFV del 06.03.03 | Título Profesional. |
|--|--|-------------------------------|---------------------|

| SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO | REGISTRO DEL PROCESO | DOCUMENTOS |
|--|-----------------------------|---|
| El Seguimiento de los procesos conducentes a la obtención del diploma de Bachiller, Resolución de Expedito y Título Profesional es a través del NT (Numero de Tramite WEB) | | <ul style="list-style-type: none"> - Reglamento General de Grados y Títulos de Pre Grado UNFV - El estatuto de la UNFV - EL Decreto Ley 739 - Resolución C.R. N° 12187-97-UNFV - Resolución R.N° 4845-2003-UNFV del 06.03.03 |

FUENTE: Oficina de Acreditación y Aseguramiento de la Calidad.

6. Según la evaluación del mapa de procesos de la Oficina de Grados y Títulos de la FIIS, determinamos que el proceso "CUELLO DE BOTELLA " que generaba los diversos reclamos de los egresados – bachilleres era el **Proceso de obtención de la Resolución de EXPEDITO** para obtener el Título de Ingeniero, por lo que se procedió a diseñar el **diagrama de flujo** de dicho proceso (**ver diagrama N° 1**), y diseño del **formato de procedimientos** respectivamente; lo que nos permitió conocer al detalle las actividades ejecutan actualmente, y sobre todo el tiempo de demora en la obtención de dicha resolución, que nos permitió posteriormente proponer la mejora de dicho proceso, que este alineado a los objetivos que tiene la universidad y la facultad respecto al servicio de calidad que debe brindar a sus estudiantes y egresados, más adelante cuando se complete el análisis de todos los procesos de las áreas de la FIIS se elaborara en base a estos procedimientos el manual de gestión por procesos:

FLUJOGRAMA: Proceso actual de emisión de Resolución de Expedito para la obtención del Título Profesional



Fuente: Elaboración Propia

| PROCEDIMIENTO | ACTUAL |
|---------------|--------|
| | |

DEPENDENCIA: Oficina de Grados y Títulos de la FIIS

TITULO DEL PROCEDIMIENTO: Emisión de resolución de Expedito para obtener el Título Profesional de Ingeniero.

INTERESADO: Bachiller en Ingeniería Industrial, sistemas, transporte y agro Industrial

ELABORADO POR: Ing. José Orlando Alvarado Alvarado **FECHA:** 10/10/ 2018

NUMERO DE PASOS: 11 operaciones **TIEMPO ESTIMADO:** UN MES

REQUISITOS:

DESCRIPCION

Bachiller presenta en mesa de partes expediente para la obtención de la Resolución de Expedito para obtener el Título profesional de Ingeniero, dicho expediente contiene solicitud (FUT), copia legalizada del diploma de grado de bachiller, constancia de donación expedida por la jefatura de administración de la FIIS y la constancia de notas del curso de actualización (solo para la modalidad de examen de suficiencia profesional-curso de actualización), dicho expediente es enviado a la Oficina de grados y títulos, donde es evaluado y si cumple con los requisitos es enviada con un oficio los expedientes recepcionados a la Secretaria académica de la FIIS para la emisión de la solicitud de expedito, la cual es expedida después de haber sido aprobadas las solicitudes en el consejo de facultad, dicho proceso demora aproximadamente un mes, convirtiéndose en el "cuello de botella " de los trámites para obtener el título profesional por cualquier modalidad que el bachiller pueda adoptar

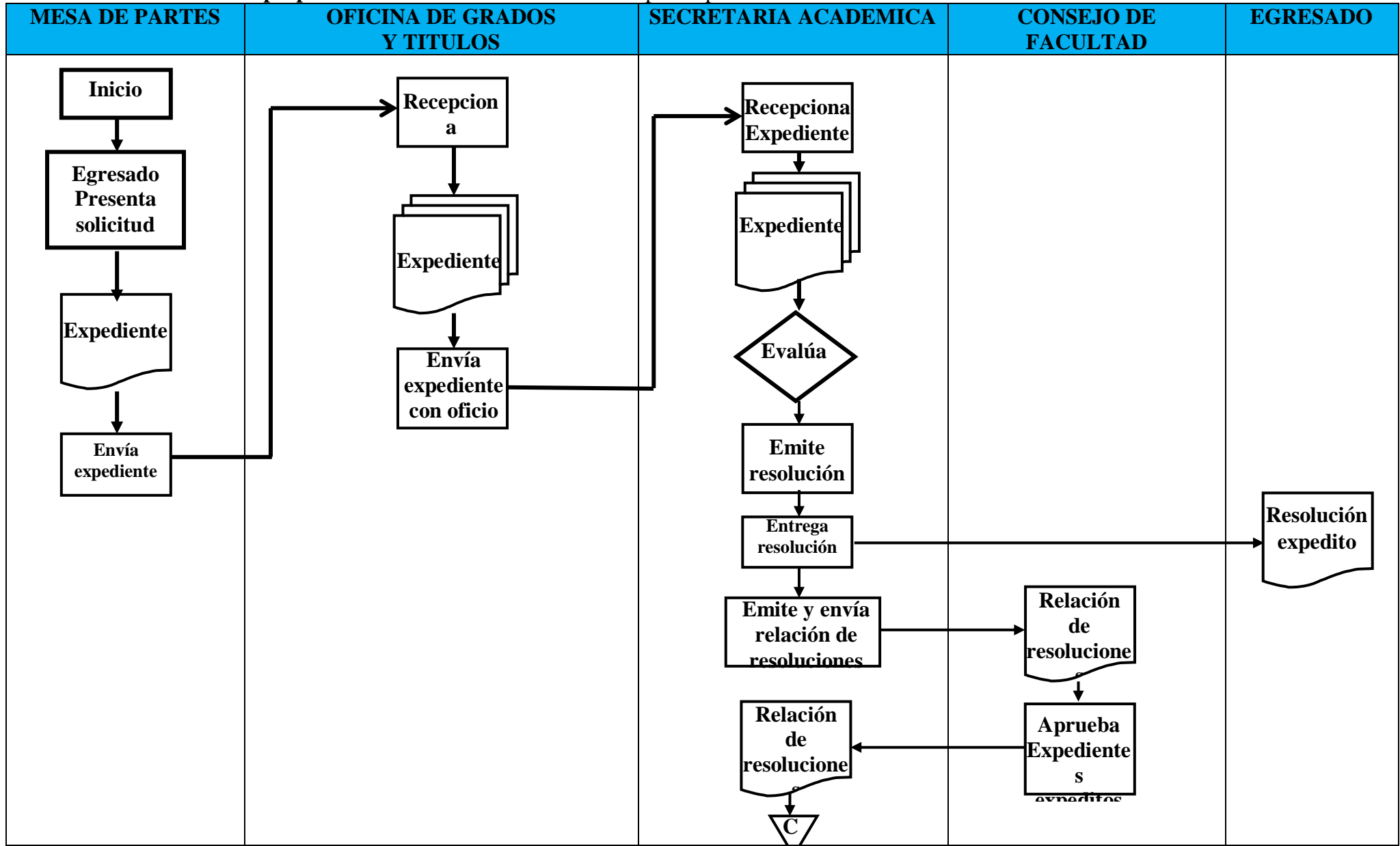
BASE LEGAL:

- TUPA
- COMPENDIO DE NORMAS DE LA OFICINA DE GRADOS Y TITULOS DE LA UNFV.

1. FUT
2. **Copia legalizada o autenticada por el secretario de la UNFV del diploma de grado de Bachiller**
3. **Constancia de donación (expedida por la oficina de administración de la FIIS)**
4. **Constancia de notas del curso de actualización**

FUENTE: Elaboración propia

FLUJOGRAMA: Proceso propuesto de emisión de Resolución de Expendito para la obtención del Título Profesional



Fuente: Elaboración Propia

| PROCEDIMIENTO | PROPUESTO |
|---------------|-----------|
| | |

DEPENDENCIA: Oficina de Grados y Títulos de la FIIS

TITULO DEL PROCEDIMIENTO: Emisión de resolución de Expedito para obtener el Título Profesional de Ingeniero.

INTERESADO: Bachiller en Ingeniería Industrial, sistemas, transporte y agro Industrial

ELABORADO POR: Ing. José Orlando Alvarado Alvarado **FECHA:** 10/10/ 2018

NUMERO DE PASOS: **TIEMPO ESTIMADO:** DOS DIAS

REQUISITOS:

DESCRIPCION

Bachiller presenta en mesa de partes expediente para la obtención de la Resolución de Expedito para obtener el Título profesional de Ingeniero, dicho expediente contiene solicitud (FUT), copia legalizada del diploma de grado de bachiller, constancia de donación expedida por la jefatura de administración de la FIIS y la constancia de notas del curso de actualización (solo para la modalidad de examen de suficiencia profesional-curso de actualización), dicho expediente es enviado a la Oficina de grados y títulos, donde es evaluado y si cumple con los requisitos es enviada con un oficio los expedientes recepcionados a la Secretaria académica de la FIIS para que previa verificación de los requisitos, emita la resolución de expedito, y de inmediato sea firmada por el secretario y el Decano, para luego entregar al bachiller solicitante; luego elaborar la relación de solicitudes emitidas por la secretaria al consejo de facultad para su respectiva aprobación.

1. FUT

BASE LEGAL:

- TUPA
- COMPENDIO DE NORMAS DE LA OFICINA DE GRADOS Y TITULOS DE LA UNFV.

- 2. Copia legalizada o autenticada por el secretario de la UNFV del diploma de grado de Bachiller**
- 3. Constancia de donación (expedida por la oficina de administración de la FIIS)**
- 4. Constancia de notas del curso de actualización**

FUENTE: Elaboración propia

6. Discusión

La gestión adecuada en lo que corresponde a los servicios académicos que brinda la Universidad Nacional Federico Villarreal y en especial la facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas en el Área de Grados y Títulos es decisiva, puesto que incide en la motivación del incremento de su productividad y lograr una estandarización de sus actividades conducentes a brindar un servicio de alta calidad a sus egresados, por lo que es necesario innovar procesos e innovar servicios para logra nuestra ansiada acreditación de las cuatro carreras profesionales que brindamos a la comunicada: Ingeniería Industrial, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería de transportes e ingeniería Agroindustrial. Lo cual coincide con lo planteado por Davenport, (1997).

El diseño, gestión y mejora de los procesos se logran con una implicación directa de los diferentes líderes de la organización, que impulsen el desarrollo, implantación y mejora del sistema de gestión enfocado sobre la base de los procesos, asegurando que la estructura de los procesos esté alienado con las estrategias y políticas de la organización Pires & Machado.(1998). Estos planteamientos coinciden con lo establecido en este trabajo de investigación, donde la mejora y la gestión de los procesos en el área de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería Industrial y Sistemas, deben estar alineados a los objetivos de la UNFV y FIIS, que está próximo a acreditar sus carreras universitarias considerando los estándares establecidos por el Consejo de Evaluación Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria- CONEAU (ESU- SINEACE), que se ha propuesto llevar adelante el proceso de acreditación y certificación, desplegando todos los medios a su disposición, con la finalidad de que ambos procesos sean una realidad en el Perú de nuestros días. (CONEAU 2009).

Los resultados obtenidos en este estudio pueden deberse a que se evidencian, Lentitud en los procesos administrativos debido al uso de métodos obsoletos de trabajo, Ineficiencia en el uso del personal administrativo debido a la falta de un sistema eficiente de administración, escasa capacidad de control de parte de la jefaturas sobre los procesos administrativos a causa del uso de métodos muy extensos que

dificultan esta labor, y la información de importancia se encuentra dispersa en varios lugares de la facultad debido al uso de archivos y formularios manuales repartidos en toda la universidad y son casi similares a los obtenidos por Burgos & Hernando (2003)

Mediante nuestro estudio hemos podido establecer que el trabajo en equipo hoy en día es fundamental en las organizaciones modernas en especial en el sector universitario, específicamente en la facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas, donde hemos comprobado que las áreas funcionan como islas, y los procesos que son transversales no se desarrollan eficientemente por esta razón. Como por ejemplo por decisión del personal administrativo la emisión de una resolución que se puede dar en breves minutos se retrasan hasta 30 días, esto por que no se coordinan la ejecución de las actividades entre las personas que jefaturan por ejemplo la Secretaria Académica, el área de investigación, el área de planificación entre otros; como lo plantea Burgos & Hernando, & Pascual, (2001), al decir que hoy las organizaciones tienen que tener *Sistemas Integrados de Gestión por Procesos en el ámbito de los Recursos Humanos*.

Según las exigencias de la Acreditación de las carreras profesionales por la SUNEDU, toda unidad de la UNFV debe diseñar su Sistema de Aseguramiento de la Calidad que será el eje principal para una Gestión por Procesos, y además que los planes estratégicos de la UNFV, permitan el diseño de los Planes estratégicos de las 18 facultades, que garanticen una gestión una gestión eficiente, para el logro de cada una de los objetivos institucionales como: Fortalecer la formación profesional de los estudiantes, Promover la Investigación formativa, conocimiento científico y transferencia tecnológica en la comunidad universitaria, Fortalecer la extensión cultural y proyección social para la comunidad, **Mejorar la gestión institucional**, Implementar la gestión de riesgo ante desastres. Sistema de aseguramiento de la calidad que esta dentro de las herramientas y técnicas para la mejora de la calidad en las organizaciones de Burgos & Hernando (2003).

7. Conclusiones

- Del análisis de la situación actual de los procesos del área de Grados y Títulos de la facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas en estudio se determinó evaluando el mapa de procesos de la UNFV y del área de Grados y títulos, que nos permitió determinar la existencia de múltiples factores que influyen en forma negativa sobre el desarrollo de los procesos de obtención del Grado de

bachiller; Emisión de la Resolución de Expedito para obtención de título profesional, Obtención del Título el Seguimiento al egresado como son: procedimientos obsoletos, procedimientos muy largos, exceso de papeleo, entre los más relevantes.

- Por estamos proponiendo en base al proceso piloto que hemos analizado **EMISION DE LA RESOLUCION DE EXPEDITO PARA EL TITULO UN PROCEDIMIENTO** de cómo podemos mejorar los procesos mediante la **gestión por procesos**, estrategia que se basa en el sistema de aseguramiento de la calidad y que concluye con la evaluación de los indicadores o estándares básicos de administración. Propuesta que, una vez diseñado fue puesto a prueba bajo una situación ficticia de tal forma que permitiera mostrar sus cualidades y a la vez realizar estimados de tiempo para así poder hacer una comparación entre el flujograma y procedimiento actual y el flujograma y procedimiento propuesto. Se logró reducir el tiempo de emisión de la **resolución de expedito** de aproximadamente 30 días a 2 días.
- Esta comparación dio resultados positivos pues se evidenció una disminución de los tiempos de proceso de más del 93%. Si bien el sistema procedimiento propuesto consta de menos pasos que el procedimiento actual, estos son en un amplio porcentaje desempeñados por el sistema de información que se deberá implementar como parte del cambio de sistema administrativo manual. Es así como utilizando la tecnología de información se ha logrado mayor eficiencia del recurso humano y la eficacia necesaria en el servicio a los egresados.
- Esto no lleva sino a la conclusión de que la gestión por procesos en nuestra Universidad y especialmente en la FIIS y su implantación os se justifica plenamente pues repercutirá en ahorros tangibles, como los mencionados acerca del menor costo de mano de obra, así como intangibles, como una mejora en la imagen de la Universidad y la FIIS al mostrarse más organizada y una mayor capacidad de control del responsable sobre los distintos procesos del área de Grados y Títulos de la Facultad de ingeniería Industrial y de sistemas.

8. Recomendaciones

- Asumir el Liderazgo fuerte en todas las áreas de la Facultad para garantizar el cambio de paradigmas, que nos llevara a la mejora continua o la reingeniería de los procesos claves de nuestra facultad; este liderazgo implica la involucración de las o funcionarios de la UNFV y las facultades en especial la de la FIIS
- Capacitar al recurso humano de la Facultad de Ingeniería Industrial y de sistemas en forma periódica y obligatoria en la gestión de procesos y la gestión por procesos estrategias modernas para lograr implementar el sistema de aseguramiento de la Calidad en la FIIS, con el cual lograremos acreditar a nuestras carreras profesionales de Ingeniería industrial, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería de Transportes e Ingeniería Agroindustrial, y cumplir con lo normado en la nueva Ley universitaria.
- Dado que la medición de la productividad tiene diferentes formas, de expresarse se recomienda desarrollar e implantar otros indicadores y estándares cualitativos y cuantitativos de acuerdo a los procesos que se desarrollan en las de áreas de investigación, Administración, DOTAP, Escuelas profesionales, departamentos, Planificación. como, por ejemplo: Satisfacción del estudiante, egresado, profesional; Satisfacción del entorno (familia o comunidad), Logro de eficiencia, eficacia y efectividad, Competitividad, Supervivencia en el sector universitario, continuidad, pertinencia, accesibilidad, oportunidad.

9. Referencias

- CONEAU (2009) Modelo de Calidad para la Acreditación de Carreras Universitarias:TOMO I*
- Burgos, C. & Hernando, C.J. & Pascual, M.(2001). *Manual práctico del Sistema Integrado de Gestión por Procesos en el ámbito de los Recursos Humanos*. TLT Teletrabajo y Telemática.
- Burgos, C. & Hernando, C.J. (2003).*Herramientas y técnicas para la mejora de la calidad*. Intersoc.
- Davenport, Thomas H.(1997). *Innovación de procesos. Reingeniería del trabajo a través de la tecnología de la información*. Ediciones Díaz de Santos.
- Osorio, C. & Burgos, C. & Hernando, CJ & Pascual, M. (2000). *Gestión integral e integrada por procesos de recursos humanos en la caja*. Intersoc.
- Pires, A.M. & Machado V.C.(1998) *Gestión por Procesos en el Diseño de las Organizaciones*.

Webgrafía

- www.efqm.org/en web de Fundación Europea Gestión Calidad EFQM.

- www.aec.es/links web de la Asociación Española para la Calidad.
- www.aenor.es web de Asociación Española Normalización y Certificación AENOR

10. Anexos

Anexo Nº 1

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS BRINDADOS POR LA OGYT-FIIS.

El objetivo de la presente encuesta es conocer los problemas críticos de los servicios que brinda la Oficina de Grados y Títulos de la FIIS-UNFV.

1. CONOCE USTED EL **REGLAMENTO DE LA OGYT-UNFV**: **SI** **NO**
2. ¿HA PARTICIPADO EN ALGUNA JORNADA DE CAOPACITACION SOBRE ELABORACION DE TESIS O TRABAJOS MONOGRAFICOS EN OGYT-FIIS?
- NUNCA
 PARTICIPADO COMO ASISTENTE
 PARTICIPADO ACTIVAMENTE
3. ¿SABE USTED DE LA EXISTENCIA DEL REGLAMENTO DE LA OGYT -FIIS ?
- SI NO
4. ¿EN CASO DE ALGUN ACCIDENTE DE TRABAJO, SABE USTED A QUIEN DIRIGIRSE?
- SI NO
5. DURANTE LA TRAMITACION DEL GRADO DE BACCHILLER, EXPEDICION DE EXPEDITO PARA EL TITULO PROFESIONAL O EN EL TRAMITE DEL TITULO PROFESIONAL ¿CUAL DE LOS PROBLEMAS A TENIDO QUE SUPERAR?:
- Exceso de tiempo Desaparición de documentos
 Asesores sin experiencia Asesores que no son de la especialidad
 Tramites engorrosos y burocráticos.
6. ¿SABE USTED SI LAS TARIFAS QUE SE COBRAN EN LA UNFV SON ACORDES CON LA REALIDAD O ESTAN ACTUALIZADOS?
- SI NO
7. ¿QUE PROCESOS SON LOS MAS EFICIENTES EN LA OGYT DE LA FIIS..?
- EXPEDITO ENTREGA DE DIPLOMAS ATENCION
 EXPOSICIONES ASESORIAS JURADOS
 TRAMITES DONACIONES
8. ¿USTED TIENE PROTOCOLOS PARA SEGUIR LOS TRAMITES EN LA OGYT-FIIS
- SI NO A VECES

Anexo N° 2

PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA

NOBMBRE:

.CONDICION:

ESCUELA

ENTREVISTA:

1. **¿Cuál es su situación actual: DIRECTIVO DOCENTE ASESOR O JURADO; EGRESADO ?**

2. **¿Cuál es su opinión sobre los servicios que brinda la Oficina de Grados y Títulos de la FIIS?
BUENA REGULAR MALA**

3. **¿Cómo justifica su respuesta a la pregunta anterior?**

4. **¿Cuáles cree usted que sean los problemas mas saltantes que tienen los servicios que brinda la oficina de grados y títulos de la FIIS?**

5. **¿Qué inconvenientes le han ocasionado el servicio actual que brinda la OGYT-FIIS?**

6. **¿Qué acciones sugiere usted para superar esta problemática?**

7. **¿cuál es su opinión sobre la performance de los asesores de trabajos monográficos o tesis?**

8. **¿Cuál es el tiempo que se ha demorado para obtener el Diploma de Grado de Bachiller?**

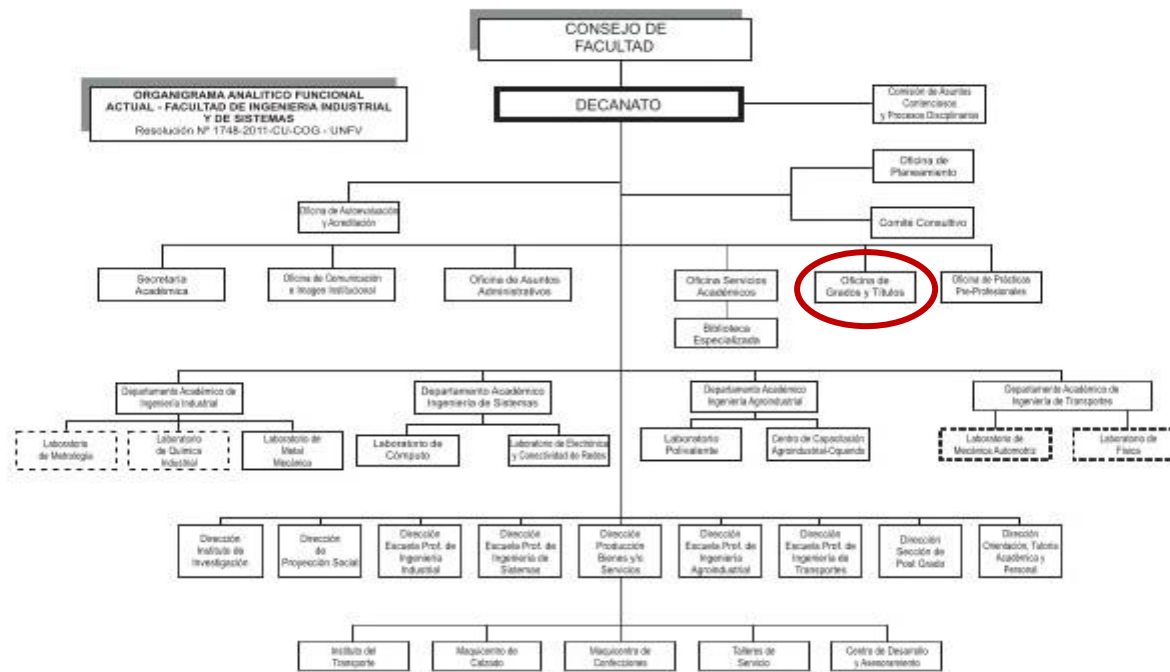
9. **¿Cuál es el tiempo que se ha demorado para obtener el Expedito para el Título?**

10. **¿ Qué otros inconvenientes cree usted que deben ser mejorados en la OGYT?**

10. ¿por qué?

11. ¿Le gustaría tener un asesoramiento sobre como implenetar los protocolos de seguridad y salud ocupacional según la Ley vigente?

ORGANIGRAMA DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS



| | | | |
|---------------|--|----------|--|
| PROCEDIMIENTO | | SERVICIO | |
|---------------|--|----------|--|

Dependencia:

| TITULO DEL PROCEDIMIENTO | CODIGO |
|--------------------------|--------|
| | |

| | | | | | |
|---------------------|--|------------------|--|--|--|
| INTERESADO/ALCANCE: | | FECHA: | | | |
| NUMERO DE PASOS: | | TIEMPO ESTIMADO: | | | |

| DESCRIPCION |
|-------------|
| |

| |
|--------------------|
| BASE LEGAL: |
| |

| REQUISITOS | COSTO |
|--------------------|-------|
| | |
| | |
| | |
| | |
| COSTO TOTAL | |

DIAGRAMACION

