

**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS DE MATRICULACION E  
INGRESO DE NOTAS DE LOS ESTUDIANTES EN LA FACULTAD DE  
ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA  
(UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO)**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE SE PRESENTA COMO REQUISITO PARA EL  
TÍTULO DE INGENIERO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**AUTORES**

JENNIFFER FEIJOO AGUILAR

CARLOS TERRANOVA MOREIRA

**TUTOR**

ECON. JORGE GARCIA. MSC.

GUAYAQUIL, OCTUBRE 2011

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar agradecemos a Dios por permitirnos cumplir nuestros objetivos, y habernos dado la oportunidad de vencer retos que han sabido fortalecer nuestro carácter y seguir adelante en el transcurso de nuestras vidas.

Agradecemos a nuestros padres por ser el pilar fundamental en nuestras vidas, por ser los que día tras día nos hayan brindado su apoyo incondicional, amor y en gran parte ser la base de nuestro crecimiento profesional, a ellos son a quienes les debemos todo.

También a todos los profesores que nos han apoyado de una u otra manera a superarnos y a exigirnos que demos todo de nosotros para fortalecernos como profesionales.

## **DEDICATORIA**

A nuestros padres, por todo el apoyo incondicional que nos han dado a lo largo de nuestras vidas, a nuestros hermanos que siempre han estado en los momentos más importantes y que han sabido aconsejarnos en los momentos en que más los necesitábamos y a nuestros amigos más cercanos a quienes estimamos mucho.

## ÍNDICE GENERAL

<b>Página</b>	
Agradecimiento.....	2
Dedicatoria.....	3
Resumen.....	11
Introducción.....	12
<b>1 El problema.....</b>	<b>13</b>
1.1 Antecedentes.....	13
1.2 Diagnóstico Situacional.....	14
1.3 Formulación del Problema.....	15
1.3.1 Misión.....	16
1.3.2 Visión.....	16
1.4 Objetivos del Trabajo.....	16
1.4.1 Objetivo General.....	16
1.4.2 Objetivos Específicos.....	16
1.5 Justificación.....	17
<b>2 Marco Referencial.....</b>	<b>19</b>
2.1 Marco Conceptual.....	19
2.1.1 Origen de la Reingeniería.....	19
2.1.2 Concepto de Reingeniería.....	20

2.1.3 Metodología Esquemática de Reingeniería.....	21
2.1.4 Etapas de la Reingeniería.....	22
2.1.5 Razones por la cual se realiza una Reingeniería.....	22
2.1.5.1 Las Tres "C" de Hammer y Champy.....	22
2.1.6 Que implica la reingeniería.....	23
2.1.7 Cómo se hace una reingeniería.....	24
1. Reingeniería Administrativa.....	25
2. Reingeniería Operativa.....	26
2.1.8 Reingeniería Aplicada en Universidades.....	26
3 Formulación de los objetivos.....	28
3.1 Analizar los procesos actuales de la matriculación e inscripción de notas de la FAFI.....	28
3.2 Diagnosticar cuales son los problemas que se encuentran en los procesos de matriculación e inscripción de notas de la FAFI.....	30
3.3 Levantar los procesos propuestos para mejorar la matriculación e inscripción de notas de los estudiantes.....	33
3.4 Propuesta para mejorar la matriculación e inscripciones de notas de los estudiantes.....	34
4 Metodología.....	37
4.1 Método.....	37
4.1.1 Reingeniería Administrativa.....	37
1. Creación de un Plan de Apoyo.....	37
2. Implementación de un Plan de Cultura de Cambio.....	37

3. Implementación del Departamento de Marketing.....	38
4. Reestructuración del Organigrama.....	38
4.1 Organigrama Propuesto.....	39
5. Descripción de Cargos.....	39
4.2 Procesos Actualmente Ejecutándose.....	46
4.2.1 Proceso de matriculación de un estudiante al primer semestre.....	50
4.2.2 Proceso de matriculación de un estudiante del segundo semestre en adelante...	50
4.2.3 Costos de matrícula.....	51
4.3 Implementación de Software.....	51
4.3.1 Inversión Inicial.....	55
4.3.2 Gastos de la Reingeniería.....	56
4.3.3 Gastos del Área Administrativa.....	57
4.3.3.1 Gastos del Departamento Administrativo.....	57
4.3.3.2 Gastos del Departamento de Recursos Humanos.....	58
4.3.3.3 Gastos del Departamento de Sistemas.....	59
4.3.4 Aplicación de los Cambios a la Facultad.....	59
4.4. Método Experimental.....	60
4.4.1 Diseño de la Investigación.....	60
4.5 Población y muestra.....	60
4.5.1 Población.....	60
4.5.2 Muestra.....	61
4.5.3 Instrumentos.....	62

4.5.3.1 Documentación.....	62
5 Análisis e interpretación de resultados.....	63
5.1 Encuestas.....	63
1 ¿Cómo califica la atención brindada por las secretarias ante una solicitud?.....	63
2 ¿Cuánto tiempo adicional al periodo estipulado en pedir una solicitud se tardó la entrega del mismo?.....	63
3 ¿Presento problemas al momento de la entrega de los documentos solicitados?.....	64
4 ¿Qué tipos de problemas presento al momento de la entrega de los documentos?...	64
5 ¿Ha presentado problemas en el semestre?.....	64
6 ¿El número de problemas presentados en el semestre fueron de?.....	65
7 ¿Está usted de acuerdo que la facultad implemente un software que agilite los tramites por medio de la página web de la Universidad?.....	65
8 ¿Cree usted que una mejora en la matriculación ayude a un mejor funcionamiento dentro de la facultad?.....	65
6 Estudio Financiero.....	66
7 Conclusiones y Recomendaciones.....	72
Conclusiones.....	72
Recomendaciones.....	73
Bibliografía.....	74
Anexos.....	75

## ÍNDICE DE TABLAS

**4**

**4.1 Inversión inicial..... 56**

**4.2 Consumo del Mes..... 57**

**4.3 Gastos de recursos humanos..... 58**

**4.4 Población de la Investigación..... 60**

**Anexos**

**5.1 Rango de edad..... 79**

**5.2 Atención brindada..... 79**

**5.3 Periodo de tiempo..... 80**

**5.4 Problemas..... 81**

**5.5 Problemas presentados..... 82**

**5.6 Continúan los problemas..... 83**

**5.7 Cuantos problemas tuvieron..... 84**

**5.8 Implementación de software..... 84**

**5.9 Reingeniería en la facultad..... 85**

## ÍNDICE GRÁFICOS

2	
2.1	Como hacer una reingeniería..... 24
4	
4.1	Organigrama actual..... 38
4.2	Organigrama propuesto..... 39
4.3	Proceso matriculación..... 46
4.4	Proceso de resciliación..... 47
4.5	Proceso homologación..... 48
4.6	Proceso seminario..... 49
4.7	Diagrama de caso de uso..... 53
4.8	Diagrama caso de uso matriculación..... 53
4.9	Diagrama de inscribir alumno..... 54
4.10	Diagrama registro datos..... 54
Anexos	
5.1	Rangos de edades de estudiantes encuestadas..... 79
5.2	¿Cómo califica la atención brindada por las secretarías ante una solicitud?.....80
5.3	¿Cuánto tiempo adicional al período estipulado en pedir una solicitud se tardó la entrega del mismo?..... 81
5.4	¿Presentó problemas al momento de la entrega de los documentos solicitados? Elaborado por los Autores..... 82
5.5	¿Qué tipos de problemas presentó al momento de la entrega de los documentos?.....83
5.6	¿Ha presentado problemas en el semestre?..... 83

<b>5.7 El número de problemas presentados en el periodo del semestre.....</b>	<b>84</b>
<b>5.8 ¿Está usted de acuerdo que la facultad implemente un software que agilite los tramites por medio de la página web de la universidad?.....</b>	<b>85</b>
<b>5.9 ¿Cree usted que una mejora en la matriculación ayude a un mejor funcionamiento dentro de la facultad?.....</b>	<b>86</b>

## **RESUMEN**

El presente trabajo tiene como propósito el estudio y aplicación de una reingeniería de procesos administrativa y parte operativa que involucra también costos a fin de. Determinar la parte cualitativa y cuantitativa de la facultad administración finanzas e informática de la Universidad técnica de Babahoyo, y en realidad que también sirva en el análisis evaluativo que actualmente realiza el Senescyt a las Universidades en especial a esta que hacemos mención por estar calificado con categoría D.

El objetivo es un máximo nivel de eficiencia en lo concerniente a los procesos de matriculación lentos y a gran parte de infraestructura y equipos que necesitan ser innovados de acuerdo al avance tecnológico, eliminando pasos que no agregan valor y aplicar sistemas computarizado a través de un software para viabilizar nuevos métodos de aplicación y de esta forma alcanzar los retos o indicadores de gestión que hoy por hoy son una herramienta de trabajo que permiten dar fiabilidad a la propuesta.

La idea es tener una facultad con una población estudiantil mayor a la que actualmente existe de 2145 estudiantes en el último proceso de matriculación de julio a diciembre del 2011 pero con calidad de servicio que de satisfacción a la ciudadanía que confía en esta alma mater como centro educativo de nivel superior que mucha falta le hace al desarrollo de los pueblos, en beneficio de la educación

## INTRODUCCIÓN

Todas las personas que forman parte de una institución educativa superior deben de aportar y dar el mejor servicio a sus estudiantes, profesores y empleados. Los estudiantes al estar en contacto con los funcionarios de la institución educativa deben de apreciar este servicio, debido que con ellos se observa la imagen que proyecta la institución, esta proyección que debe ser de calidad en todos los aspectos educativos, administrativos, operativos y de servicios en general.

De acuerdo con esto, la institución educativa debe cuidar que la administración aplique políticas que mejoren sus operaciones, y que así mismo, todo su personal esté debidamente capacitado para que pueda aplicar estos nuevos métodos o técnicas adquiridas, en beneficio de sus estudiantes, profesores y empleados, que en definitiva forman la institución.

Frente a esta realidad, lo que se necesita es un método seguro que pueda poner en contacto a todos los integrantes de la institución y en especial con los estudiantes, de tal manera, que del conocimiento de ellos, obtengamos una ventaja competitiva en el mercado.

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Antecedentes**

Desde su creación en 1996, la Facultad de Administración, Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo; debe su reconocimiento y prestigio a la constancia con que ha mantenido sus principios sólidos y objetivos relacionados con la educación superior.<sup>1</sup>

La experiencia almacenada en este tiempo sigue siendo una fuente esencial de inspiración y conocimiento para el desarrollo de toda actividad. A lo largo de este tiempo la Facultad de Administración, Finanzas e Informática, se ha sostenido en un mercado competitivo, pero debido a los desafíos permanentes que toda actividad académica que demanda el país se ha visto en la necesidad de aplicar un plan de reingeniería que permita mantener un crecimiento sostenido.

En la actualidad, es una institución de pertenencia pública, guía en el campo de la educación superior, se encuentra ubicada en la ciudad de Babahoyo.

La Facultad de Administración, Finanzas e Informática, tiene como objetivo fundamental la prestación de servicio de educación a todo bachiller del país, esta es la razón que motiva que todo su personal reciba un entrenamiento, que le permita cumplir a cabalidad sus expectativas y especialmente las expectativas de los estudiantes.

### **1.2 Diagnóstico Situacional**

---

<sup>1</sup> [www.utb.edu.ec](http://www.utb.edu.ec)

El presente estudio técnico de este proyecto ha logrado identificar problemas de orden administrativos en toda la facultad que los podemos considerar como falencia en el recurso humano que labora en la Facultad de Administración, Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo, unas de las facultades más importantes por ser representativa en el mayor números de estudiantes y maestros en relación a otras.

El propósito en su consiste en estructurar mecanismos que orienten hacia un punto óptimo o grado de eficiencia para desterrar la ineficiencia involuntaria hasta la actualidad.

Se puede determinar como una debilidad el desarrollo de funciones administrativas y operativas que en esta facultad no ha existido ni existe un reglamento orgánico estructural y de funciones e índice ocupacional que permitan identificar claramente las funciones o desarrollar por parte de uno de los empleados como una regla o normativa de este centro educativo de nivel superior que constituye y representa a un medio importante de los niveles académicos, pese a fallas que fallas que se describen en esta problemática.

Además hay que considerar que acompañado de todas las observaciones enunciadas hasta ahora falta también la infraestructura que de una u otra forma afecta al desarrollo del talento humano porque eh ahí donde se realizan las actividades como elementos base para el cumplimiento de objetivos y metas que hasta ahora no han sido logradas en su totalidad. También hay que dar una adecuada y veras utilización de los recursos destinados a esta unidad de enseñanza mediante una planificación y programación coherente con la finalidad de cumplir con las necesidades de la colectividad de Babahoyo y la provincia de Los Ríos.

Se debe definir mecanismos óptimos de coordinación y comunicación interno elemento importante dentro del proceso administrativo vigente con el propósito de ser cada día mejor y liderar en el desarrollo socio económico en los niveles académicos.

Se entiende por proceso administrativos aplicado en esta problemática el conjuntos de actividades dinámicamente interaccionados que debe utilizar el talento humano al cual se le agregara el valor para transformarlo en servicios de buena calidad a la comunidad estudiantil, a la planta de docentes y a la comunidad en general como respuesta a la demanda de este centro educativo.

### **1.3 Formulación del problema**

Identificar los problemas y brindar las posibles soluciones en base a un marco administrativo-operativo, sugiriendo un cambio de los perfiles de trabajo de acuerdo al proceso administrativo

De acuerdo a esto, brindar la solución a las diversas falencias encontradas en la parte administrativa como operacional de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo.

Donde se desarrollara las técnicas para el mejoramiento del talento humano de tan respetuosa entidad de educación; y la elaboración de mecanismos que en conjunto se logran los objetivos y metas de la facultad.

### **1.3.1 Misión**

Gestionar para que la Facultad de Administración, Finanzas e Informática como unidad académica de la Universidad Técnica de Babahoyo, realice una mejor prestación de sus servicios, tanto a la institución como a los que integran la misma; realizando sus funciones adecuadamente con el restablecimiento de sus procesos administrativos y operativos.

### **1.3.2 Visión**

La Facultad de Administración, Finanzas e Informática hasta el año 2016, será vanguardista en los procesos administrativos-operativos de la educación superior, buscando la estabilidad y compromiso dentro de la organización, asegurando así un constante desarrollo que garantice la satisfacción de empleados y estudiantes logrando con esto permanencia y reconocimiento.

## **1.4 Objetivos del Trabajo**

### **1.4.1 Objetivo General**

Realizar una propuesta de mejora a la Facultad de Administración, Finanzas e Informática en la matriculación e inscripción de notas en el área administrativa.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Analizar los procesos actuales de la matriculación e inscripción de notas de la FAFI
- Diagnosticar cuales son los problemas que se encuentran en los procesos de matriculación e inscripción de notas de la FAFI
- Propuesta para mejorar la matriculación e inscripción de notas de los estudiantes

- Evaluar financieramente el proyecto propuesto para la mejora en la FAFI.

## **1.5 Justificación**

El país consta de una institución educativa superior pública en cada ciudad, para cubrir la demanda de bachilleres que existen, en el Ministerio de Educación donde se conceden los permisos, existe un gran número de instituciones privadas que están a la espera de que se les conceda licencia; mientras que en 1995 solo en forma legal operaban 23 instituciones públicas, ahora según los datos oficiales del Departamento del Ministerio de Educación son 29 instituciones.<sup>2</sup>

La Facultad de Administración, Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo, surge de la necesidad de cubrir la demanda de bachilleres y brindar educación a la ciudad de Babahoyo. Desde su creación entre el 15 de junio y el 22 de septiembre de 1996, debe su prestigio y éxito a la constancia con que ha sostenido su objetivo de ofrecer servicio de formación y educación superior.

La Facultad de Administración, Finanzas e Informática, es una de las casi 7 instituciones educativas de orden superior que brinda sus servicios en esta ciudad. Actualmente cuenta con el apoyo del Estado por ser una institución pública.

La Facultad de Administración, Finanzas e Informática, ha tratado de implementar estrategias tradicionales para aumentar y mantener a sus estudiantes, profesores y

---

<sup>2</sup> Ministerio de Educación: [www.educacion.gov.ec](http://www.educacion.gov.ec)

empleados, para de esta manera conservar su prestigio educativo, ya que así lo amerita el continuo crecimiento de la competencia y las exigencias de los bachilleres.

Actualmente los ingresos varían de acuerdo al aporte que realice el Estado; sin embargo, solo se logra cubrir los costos operativos. Si bien es cierto, la facultad se encuentra estable, sin embargo, es factible aplicar un plan de reingeniería que permita agilizar procesos en el área administrativa y operativa; además de brindar un excelente servicio al estudiante.

## MARCO REFERENCIAL

### 2.1 Marco Conceptual

#### 2.1.1 Origen de la Reingeniería

Muchas empresas, se vieron obligadas, ante las nuevas características del entorno, a buscar formas diferentes a las tradicionales para enfrentar los grandes desafíos de un mercado altamente competitivo. Las formas tradicionales de dividir el trabajo, de estructurar las organizaciones por funciones, de buscar la especialización, etc. no eran suficientes para dar grandes saltos en un entorno globalizado, por lo que estudiaron y llevaron a la práctica distintos caminos para enfocar el trabajo.<sup>3</sup>

El mundo se enfrentaba por primera vez a un escenario relativamente abierto, caracterizado por lo que algunos denominan las tres Ces: Clientes, Cambio y Competencia. El cambio se transforma de un fenómeno esporádico a algo permanente. La competencia, con la apertura de mercados, pasa de un ámbito nacional o regional a uno mundial. Este entorno exige altos niveles de calidad, servicios expeditos, grandes reducciones de costos y altos niveles de productividad.

Los clientes adquieren una posición determinante en los mercados, exigiendo mejores servicios y adaptados a sus propias necesidades, obligando a las empresas a revisar sus conceptos orientados a mercados masivos.

---

<sup>3</sup> [www.monografias.com/trabajos31/reingenieria](http://www.monografias.com/trabajos31/reingenieria)

El extraordinario éxito obtenido por las empresas fue motivo de investigación y análisis por parte de consultores y estudiosos de estos temas, Michael Hammer y James Champy, quiénes son considerados los principales exponentes de esta corriente.

Michael Hammer y James Champy tributan con su Reingeniería, en 1994, una nueva forma de comportamiento administrativo en cuya esencia se encuentra el pensamiento discontinuo proponiendo mejoras radicales y espectaculares basándose en la reinención de los procesos organizacionales orientados a la satisfacción del cliente. Su propuesta concreta radica en la conceptualización de un nuevo paradigma de cómo organizar y conducir los negocios creando nuevos principios y procedimientos operacionales.<sup>4</sup>

Posteriormente James Champy presenta un nuevo libro en el que incluye como punto esencial la Reingeniería del proceso administrativo debido basado en la convicción del papel vital que este juega en la transformación de los procesos restantes dentro de una organización.

### **2.1.2 Concepto de Reingeniería**

Hammer y Champy definen a la reingeniería como “la re concepción fundamental y el rediseño radical de los procesos de negocios para lograr mejoras dramáticas en medidas de desempeño tales como en costos, calidad, servicio y rapidez”.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup>[www.managementweb.com.ar/Management1.htm](http://www.managementweb.com.ar/Management1.htm)

<sup>5</sup>Institute of Industrial Engineers, "Más allá de la Reingeniería", CECSA, México, 1995, p.4

La reingeniería de procesos administrativos como operativos es fundamental hasta cierto punto, ya que busca llegar a la raíz de las cosas, no se trata solamente de mejorar los procesos, sino de reinventarlos, con el fin de crear ventajas competitivas osadas, con base en los avances tecnológicos.

### **2.1.3 Metodología Esquemática de la Reingeniería**

Se puede establecer una metodología de proceso piloto, en la que se reinventa toda la estructura y funcionamiento del proceso o de la organización, en la cual se mantienen los objetivos y estrategias básicas del negocio, pero se adopta una libertad total de ideas.<sup>6</sup>

En cualquiera de los casos, la reingeniería crea cambios directos y radicales que requieren unas circunstancias en la organización para adoptarse con éxito:

- Sensibilización al cambio.
- Planeación estratégica.
- Automatización.
- Gestión de Calidad Total.
- Reestructuración Organizacional.
- Mejora Continua.
- Valores compartidos.
- Perspectiva individual.
- Comportamiento en el lugar de trabajo.
- Resultados finales.

---

<sup>6</sup>[es.wikipedia.org/wiki/Reingeniería\\_de\\_procesos](https://es.wikipedia.org/wiki/Reingenier%C3%ADa_de_procesos)

#### **2.1.4 Etapas de la Reingeniería**

Las etapas de la reingeniería pueden ser las siguientes:<sup>7</sup>

- Identificación de los procesos estratégicos y operativos existentes o necesarios, y creación de un modelo de dichos procesos.
- Jerarquización del mapa de procesos para su rediseño, y determinación de los procesos clave, aquellos que se abordarán primero o con mayor interés.
- Desarrollo de la visión de los nuevos procesos mejorados.
- Reingeniería de procesos, realizada por consultores externos, especialistas internos, o una mezcla de ambos.
- Preparación y prueba de los nuevos procesos pilotos.
- Procesos posteriores de mejora perdurable.

#### **2.1.5 Razones por las cuales se realiza una Reingeniería**

El ritmo del cambio en la vida de los negocios se ha acelerado a tal punto que ya no pueden ir al paso las iniciativas capaces de alcanzar mejoras incrementales en rendimiento. La única manera de igualar o superar la rapidez del cambio en el mundo que nos rodea es lograr avances decisivos, discontinuos.<sup>8</sup>

1. Las Tres "C" de Hammer y Champy son las tendencias que están provocando estos cambios:<sup>9</sup>
  - Consumidores: Ahora los consumidores le pueden pedir al vendedor qué quieren, cuándo lo quieren, cómo lo quieren y en algunos casos hasta cuánto están dispuestos

---

<sup>7</sup>[es.wikipedia.org/wiki/Reingenier%C3%ADa\\_de\\_procesos](https://es.wikipedia.org/wiki/Reingenier%C3%ADa_de_procesos)

<sup>8</sup>[www.monografias.com](http://www.monografias.com) > [Administración y Finanzas](#)

<sup>9</sup>[html.rincondelvago.com/la-nueva-revolucion-empresarial.html](http://html.rincondelvago.com/la-nueva-revolucion-empresarial.html)

a pagar y de qué forma, esto nos quiere decir que el vendedor ya no manda sino el consumidor.

- **Competencia:** Antiguamente la competencia era simple y casi cualquier empresa que pudiera entrar en el mercado y ofreciera un producto aceptable, a buen precio, lograría vender. Pero ahora no sólo hay más competencia sino que compiten de distintas formas. Se puede competir con base al precio, con base a variaciones del producto, con base a calidad o con base al servicio previo, durante y posterior a la venta. Por último, no hay que olvidar que la tecnología moderna también ha introducido nuevas formas de competir.
- **Cambio:** Ya se ha hecho notar que los consumidores y la competencia ha cambiado, pero también hay que hacer énfasis al hecho de que la forma en que se cambia ha cambiado. Sobre todo se tiene que el cambio ahora se ha vuelto más esparcido y persistente; además, el ritmo del cambio se ha acelerado.

### **2.1.6 Que Implica la Reingeniería**

Se necesita reingeniería cuando:<sup>10</sup>

- Cuando el rendimiento de la organización está por detrás de la competencia.
- Cuando la organización está en crisis; como una caída en el mercado.
- Cuando las condiciones del mercado cambian; como por ejemplo tecnología.
- Cuando se quiere obtener una posición de líder del mercado.
- Cuando hay que responder a una competencia agresiva.

---

<sup>10</sup>[www.monografias.com](http://www.monografias.com) › Administración y Finanzas

- Cuando la empresa es líder y sabe que debe seguir mejorando para mantener el liderazgo.

### 2.1.7 Como se hace una Reingeniería

Se deben realizar estos 5 pasos generales para dar un nuevo diseño a sus procesos de operación:<sup>11</sup>

- Desarrollar la visión y los objetivos de los procesos de la empresa, establecer prioridades y metas.
- Identificar los procesos que es necesario volver a diseñar. Identificación de los procesos críticos, cuellos de botellas, etc.
- Entender y medir los procesos actuales.
- Reunir a las personas involucradas y realizar sesiones de trabajo.
- Diseñar y elaborar un prototipo del proceso. Implementación técnica.

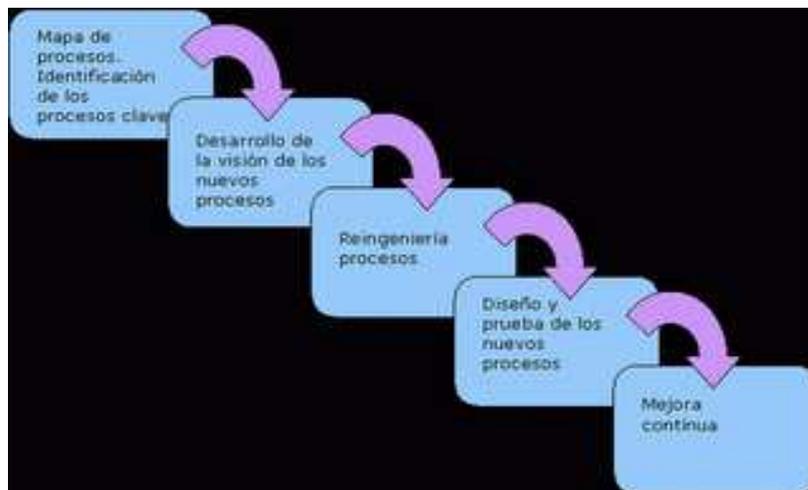


Grafico 2.1 como hacer una reingeniería

Fuente: Wikipedia

<sup>11</sup>[www.monografias.com](http://www.monografias.com) › [Administración y Finanzas](#)

Cada método para mejorar puede llamarse, en consecuencia, metodología de cambio, como es el caso de la reingeniería, que en este caso se la utiliza para mejorar los procesos.

La reingeniería no significa reparar algo, ni hacer cambios amplios que dejan intactas las estructuras básicas; sino de hacer arreglos en el sistema existente para que funcione mejor y se obtengan resultados óptimos.

Lo que representa es que se abandonan los procedimientos instaurados hace mucho tiempo y se examina otra vez detalladamente el trabajo que se requiere para crear un buen servicio y entregar al cliente un valor agregado.

Rediseñar los procesos administrativos y operativos de una facultad es echar a un lado sistemas viejos y empezar de nuevo, con los análisis respectivos de la situación actual y el entorno en la que se encuentra la Facultad de Administración, Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo; procedemos a establecer el plan de reingeniería que coordine los aspectos básicos a seguir.

Para facilitar el análisis de los procesos a realizar, se los ha dividido en cuatro fases, no excluyentes entre sí, más bien complementarias: Administrativa y Operativa.

### **1. Reingeniería Administrativa**

La reingeniería administrativa de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática, le permitirá a la institución obtener efectos rápidos efectuando cambios radicales, orientados a identificar oportunidades y rediseñar procesos básicos.

## **2. Reingeniería Operativa**

La reingeniería operativa está ligada a procesos, se entiende por procesos al conjunto de actividades que reciben uno o más esfuerzos para crear un producto o servicio; teniendo como objetivo satisfacer con éxito a los clientes y sus necesidades. Para alcanzar ese objetivo es preciso obtener una retroalimentación continua de los rendimientos y una ventaja frente a la competencia.<sup>12</sup>

### **2.1.8 Reingeniería Aplicada en Universidades**

- En la Universidad Autónoma del Estado de México (Toluca, México), se realiza una reingeniería en el 2007, con el fin de que la educación superior del siglo XX se adapte a los cambios que existen a través de la globalización, dando un vistazo hacia atrás y ver las falencias que tiene para mejorarlas y prometer un mejor desarrollo a la organización.<sup>13</sup>
- La Universidad Tecnológica de San Juan del Río (México), inicio su proceso de reingeniería en mayo del 2004, su principal análisis fue la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos, ya que eran necesarios para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como: costos, calidad, servicio y rapidez.<sup>14</sup>
- La Universidad Andina Simón Bolívar (Ecuador), realiza su reingeniería en el 2003 basándose en la Universidad Nueva Esparta, se evidencian las mismas fallas en los procesos que van desde la carencia de aplicación de la reglamentación existente

---

<sup>12</sup> Reingeniería Administrativa, Operativa, Financiera y de Servicios para la empresa bloque especial de seguridad empresarial (BESE) Cía. Ltda. de la ciudad de Guayaquil

<sup>13</sup> Espacios Públicos, año/vol. 10, número 020, Universidad de Toluca México

<sup>14</sup> Reingeniería del sistema de información factor clave para el éxito en una organización, una aplicación en el sector educativo. Universidad San Juan del Río

hasta la desintegración organizacional y el desinterés por parte de los involucrados; una vez puesta en marcha la reingeniería se nota en un periodo de 1 año cambios radicales sobre los procesos administrativos y operativos del mismo.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup>Reingeniería del Proceso de Inscripción de Materias en la Coordinación de Ingeniería de Sistemas

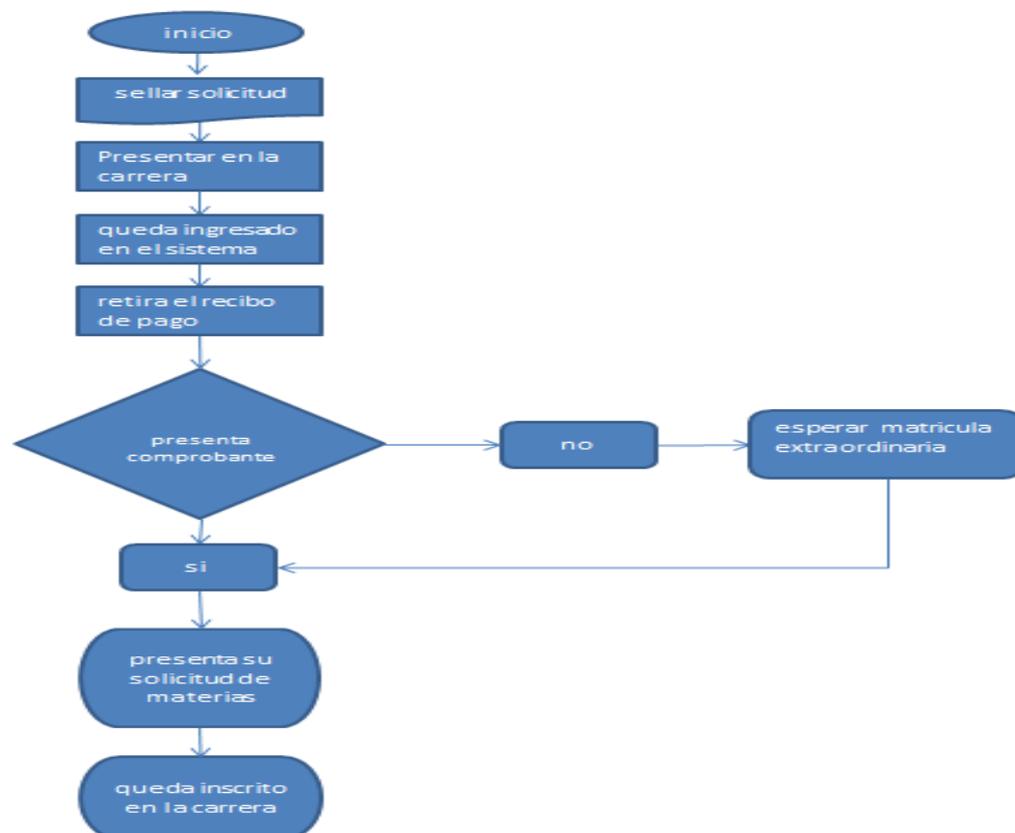
## FORMULACIÓN DE LOS OBJETIVOS

### 3.1 Analizar los procesos actuales de la matriculación e inscripción de notas de la FAFI

Los procesos de matriculación en la facultad tienen un tiempo de pérdida de 6 días lo que corresponde a dinero. Al mismo tiempo existe un tiempo perdido en la inscripción de notas de los estudiantes.

El gasto de suministros y el tiempo perdido en los procesos requiere un estudio minucioso debido a que en los procesos se debería ahorrar el tiempo y suministro que es dinero, que le lo utilizaría para otros proyectos dentro de la facultad.

Los procesos a ejecutarse son:



El estudiante debe sellar su solicitud, para lo cual debe realizar un gasto de 1 dólar por la hoja certificada de la Universidad, debe presentarla en la secretaria lo cual corresponde a tiempo por el numero extenso de estudiantes en la facultad, verificar si se encuentra ingresado en el sistema en los días posteriores porque el proceso no se lo realiza inmediatamente, una vez realizado esto el estudiante puede retirar su recibo de pago y hacer la cancelación del mismo únicamente en la ventanilla del banco porque aun no existe convenio de un pago por internet, una vez con esto el estudiante se puede acercar a su carrera y presentar la solicitud de materias que desea ver en el semestre y quedar inscrito en la carrera.

Todo este procedimiento conlleva tiempo lo cual es un factor de dinero y perdida para la facultad, no únicamente monetaria sino también de estudiantes, debido que la atención y los procesos que la administración lleva dentro de la facultad son poco eficaces y eficientes.

Al estar en un mercado competitivo de Universidades, a pesar de ser financiada por el Estado se encuentra obligada a mejorar sus procesos y a brindar una mejor atención a sus estudiantes.

Al mejorar estos procesos de matriculación e inscripción de notas, los estudiantes se verán más cómodos con los cambios obtenidos, ya que se proponer optimizar los recursos y el tiempo para tener un mejor desarrollo de procesos y brindar un servicio eficiente y eficaz a los estudiantes.

Competitividad y eficiencia eran dos palabras poco utilizadas en la gestión universitaria de la facultad de Administración. Finanzas e Informática, que se desenvolvía, hasta la década

de los setenta, en un medio ambiente sin turbulencias en el cual el financiamiento estatal estaba asegurado y la competencia se encontraba limitada.

En la actualidad el escenario que enfrentan las universidades, especialmente las estatales, es que difícilmente existe algún país capaz de financiar un sistema comprensivo de educación superior exclusivamente con recursos públicos, por lo cual este proyecto se basa en el ahorro de los recursos y optimizando los mismos se puede poner en marcha la propuesta.

Al realizar un análisis de los procesos actuales se puede determinar que el proyecto es viable ya que las mejoras y reestructuraciones que se pretenden realizar causan un gran efecto en el área administrativa y financiera de la facultad, más que nada que es un proyecto que trabaja con el ahorro que realiza el mismo de los procesos actuales que maneja la administración de la facultad.

### **3.2 Diagnosticar cuales son los problemas que se encuentran en los procesos de matriculación e inscripción de notas de la FAFI**

Los principales problemas que presenta la facultad son el gasto de recursos y el tiempo, que los dos representan dinero, es decir que la Facultad de Administración, Finanzas e Informática está realizando un gasto innecesario, el cual lo podría optimizar y beneficiarse del mismo.

Se encuentran otros problemas como:

- Existe un déficit en la formación y capacitación de las secretarías;

- Los modos de gestión están burocratizados lo cual impiden la resolución eficaz de los problemas;
- Están desvinculados el mundo de la tecnología y el desarrollo del trabajo;
- La tarea del departamento administrativo se encuentra desvalorizada y desprestigiada.

Los problemas expuestos en la investigación realizada son uno de los tantos con los que cuenta la Facultad de Administración, Finanzas e Informática, hemos tomado en cuenta los primordiales para analizarlos y ejecutar los debidos cambios a realizarse según la propuesta de mejora en la matriculación e inscripción de los estudiantes.

No es posible enunciar algo positivo del proceso de matrícula e inscripción de notas en la Facultad de Administración, Finanzas e Informática, por lo cual nuestro propósito es que preferimos señalar las deficiencias, que colmar de elogios, porque esto no permitiría un desarrollo administrativo dentro de la facultad.

En la facultad, la matrícula y la inscripción de notas es un proceso ineficiente, desorganizado y que evidentemente requiere de una mejor planificación. Además, y tomando en cuenta la experiencia de los estudiantes y de aquellos que les sirven durante el proceso, podríamos concluir que se trata de una experiencia frustrante.

El proceso de matrícula e inscripción de notas en la Facultad es un buen indicador de las deficiencias institucionales y administrativas del mismo, especialmente si evaluamos el

proceso de matrícula a la luz de los estándares a los que debería ajustarse el proceso, muchos de los cuales son valorados y estipulados por la ley de Educación Superior.

El proceso de matrícula e inscripción de notas debería estar fundamentado en una estructura administrativa y organizacional funcional; sin embargo, las deficiencias y fallas durante el proceso de matrícula, palpable para los estudiantes, demuestra la posibilidad de reestructurar la organización y administración del proceso de matrícula e inscripción de notas.

Por supuesto, debemos considerar que los problemas del pasado proceso de matrícula e inscripción de notas no son nuevos, sino más bien problemas con una larga historia, dificultades que la institución no ha resuelto efectivamente en décadas.

Un buen proceso de matrícula e inscripción de notas depende también de la distribución planificada, eficiente y justa de los recursos humanos y materiales, condiciones palpablemente ausentes en el manejo del proceso de matrícula en la Facultad. Uno de los recursos más importantes antes, durante y después del proceso de matrícula, aparte de los recursos humanos, indudablemente escasos en la Facultad, es la disseminación de la información adecuada y útil para el proceso.

La mayor parte de los problemas en el proceso de matrícula e inscripción de notas se derivan precisamente de un desbalance entre el número de estudiantes y el tiempo que se toma para realizar el proceso. Ese es el problema fundamental del proceso de matrícula e

inscripción de notas; mientras exista ese desbalance el proceso seguirá siendo tan ineficaz como siempre lo ha sido.

### **3.3 Levantar los procesos propuestos para mejorar la matriculación e inscripción de notas de los estudiantes**

Para hacer un levantamiento de la propuesta de mejora de la matriculación e inscripción de notas de los estudiantes, se realizan los siguientes pasos para la obtención de resultados.

La mejor referencia que puede traerse a colación para ilustrar este punto, es el hecho de que los estudiantes que fueron encuestados para realizar la investigación de la propuesta de mejora en la matriculación e ingreso de notas, dieron como hecho que el proceso de cambio en esta parte de la administración de la facultad sería excelente, ya que ahorraría tiempo y recursos que son gastados innecesariamente.

Además, en la actualidad la facultad al ser una entidad educativa de orden superior debe adaptarse a los cambios, tecnología e implementación de nuevos recursos para que la se cubra la satisfacción del estudiante y se realice un desarrollo dentro de la facultad.

La presentación del nuevo sistema de matriculación al personal de gestión se hace a partir de la investigación realizada por motivo de sus deficiencias en la matriculación e inscripción de notas, con un curso de capacitación al personal para la utilización del nuevo sistema propuesto se lograría optimizar el tiempo que se desperdicia en la actualidad.

Por tanto, la propuesta de mejora del nuevo sistema con respecto a otras universidades que utilizan el mismo procedimiento acredita el nivel de corresponsabilidad y profesionalidad del personal encargado de la gestión del proceso.

Como resulta lógico, el mayor de grado satisfacción hay que ponerlo en relación directa con el nivel de implicación del personal. El elevado nivel de participación activa y los resultados obtenidos, serán fácilmente perceptibles por los implicados, por lo cual se espera que genere un clima positivo dando una gran satisfacción en la aplicación del nuevo procedimiento.

Lógicamente, esta conclusión no es exacta, sino que de acuerdo a los resultados que se esperan obtener, se realice un buen trabajo en la ejecución del proceso.

Al ingresar la información del estudiante en el almacén de datos futuro se podrá tener más espacio físico, también se tendrá que añadir un espacio de atención al cliente para satisfacer las dudas de los estudiantes, esto hará que el proceso sea más rápido.

### **3.4 Propuesta para mejorar la matriculación e inscripción de notas de los estudiantes.**

Realizaremos nuestra propuesta de mejora a partir de las falencias con las que cuenta la Facultad y veremos los mejores métodos y técnicas que se pueden reformar, también se propone una implementación de un software que ayude al ahorro de tiempo y recursos.

Podemos organizar nuestra propuesta de mejora, relacionando la evaluación que se hizo a los estudiantes con los problemas administrativos que tiene la facultad, por medio de ello encontraremos una solución preventiva ante dicho problema.

En términos generales, para prevenir los efectos los aspectos a considerar son:

- Controles administrativos permanentes
- Capacitación del personal
- Establecer prioridades a cada proceso
- Modificar los procesos actuales
- Detectar, reducir y suprimir los recursos actuales
- Asumir una actitud proactiva y no reactiva
- Acelerar las actividades
- Organización adecuada del tiempo disponible

Disminuir los efectos que va a causar al personal en la administración y la adaptación de los estudiantes de la facultad no es tarea fácil, pero la premisa fundamental pasará indudablemente por una correcta valoración y evaluación del factor, sin embargo los

efectos positivos que va a traer consigo la implementación del nuevo software y la capacitación del personal van a ser favorables para el departamento financiero y el ahorro del tiempo.

## **METODOLOGÍA**

### **4.1 Método**

#### **4.1.1 Reingeniería Administrativa**

La aplicación de la reingeniería administrativa en la Facultad de Administración, Finanzas e Informática, es obtener resultados rápidos y sustantivos efectuando cambios radicales, orientados a identificar oportunidades y rediseñar procesos básicos.

Para estos casos, la sugerencia es aplicar las siguientes estrategias:

#### **1. Creación de un Plan de Apoyo**

Subdivido en 5 etapas:

1. Preparación
2. Identificación
3. Visión
4. Solución
5. Transformación

#### **2. Implementación de un Plan de Cultura de Cambio**

Se deberá colocar en lugares visibles la Visión, Misión de la facultad; reuniones con el personal que tiendan a motivarlos a apoyar los cambios propuestos y que son parte integral del mismo.

### 3. Implementación del Departamento de Marketing

Se considera que una de las áreas correctivas y factor importante en la Reingeniería Administrativa es la implementación del Departamento de Marketing completándolo con las áreas de: Promoción-Publicidad y Servicio al Cliente.

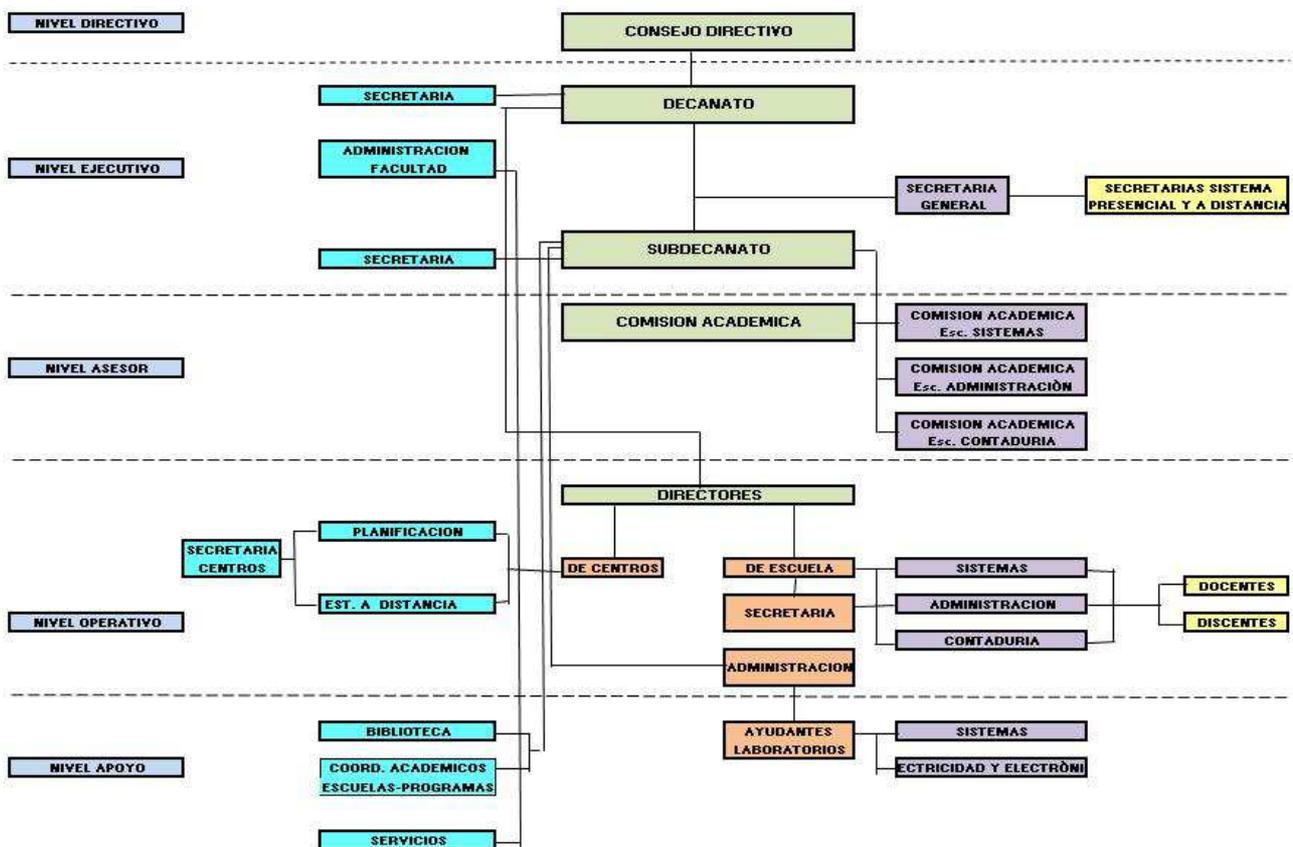
### 4. Reestructuración del Organigrama

Modelo del organigrama de la facultad en el que se incluye el Dpto. de Marketing.

Actualmente se encuentra de esta forma

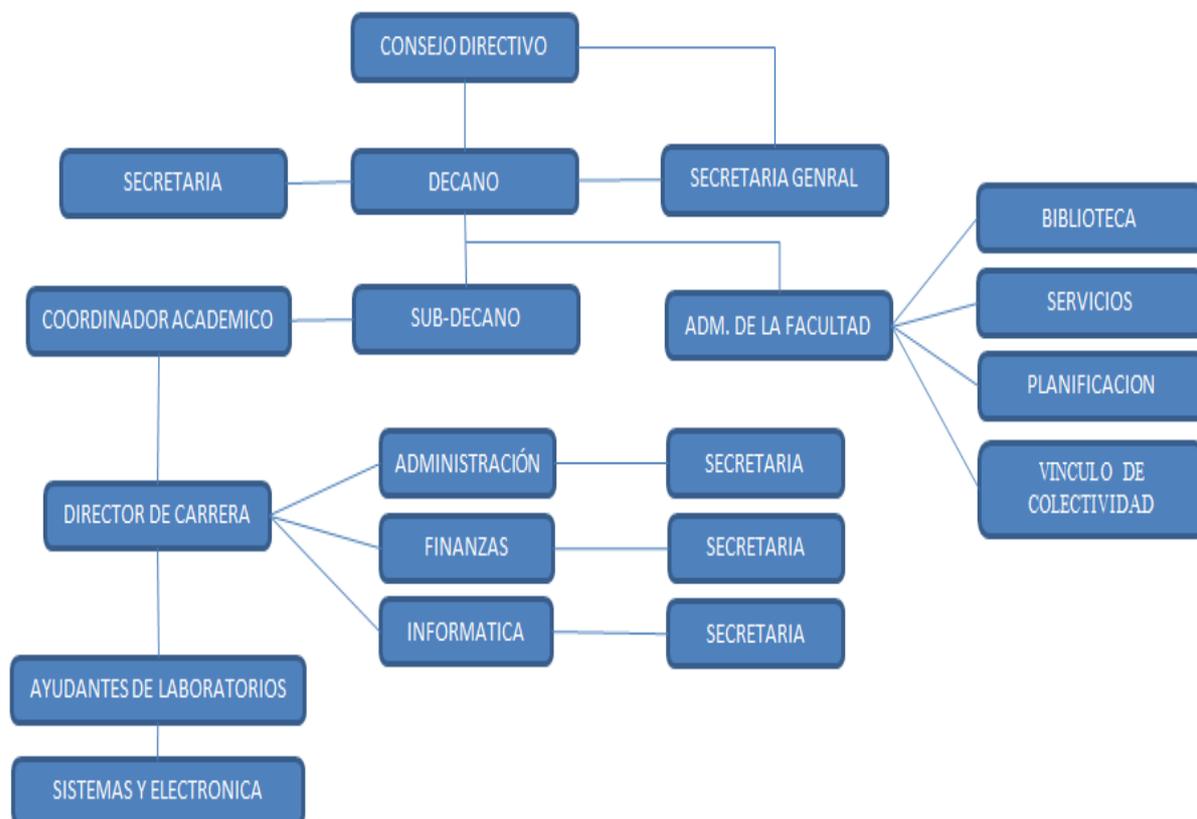
#### Universidad Técnica de Babahoyo

#### FAFI \_ Organigrama Académico y Administrativo



Elaborado [www.fafi.utb.edu.ec](http://www.fafi.utb.edu.ec)  
 Grafico 4.1 organigrama actual

## 4.1 Organigrama Propuesto



Elaborado por los Autores  
Grafico 4.2 organigrama propuesto

## 5. Descripción de cargos

- Puesto

*Decano*

Naturaleza del trabajo

Es la máxima autoridad nombrada dentro de la universidad para dirigir una facultad.

Funciones principales

1. Cumplir y hacer cumplir la ley de educación superior regida en el país.
2. Establecer y administrar las actividades y proyectos de la facultad.

3. Convocar y presidir la junta y el consejo directivo.
4. Informar al consejo directivo periódicamente sobre la administración de la facultad.
5. Elaborar anualmente el plan operativo de mejoras para la facultad.

Requerimientos del puesto

Estudios: título profesional y/o grado académico de cuarto nivel.

Experiencia: dos años mínimos de ejercer docencia.

- Puesto

*Sub-decano*

Naturaleza del puesto

Sustituir al decano en caso de ausencia y coordinar la parte académica de la facultad.

Funciones principales

1. Asistir con el decano en el desempeño de sus deberes.
2. Controlar las actividades realizadas por los coordinadores de carreras.
3. Revisar la aplicación de los estatutos y reglamentos internos.

Requerimientos del puesto

Estudios: título profesional y/o grado académico de cuarto nivel.

Experiencia: dos años mínimos de ejercer docencia.

- Puesto

*Coordinador de carrera*

Naturaleza del trabajo

Regular todas las actividades necesarias en la carrera a su cargo.

Funciones principales

1. Auxiliar al sub-decano en el cumplimiento sus funciones académicas en su respectiva carrera.
2. Ejecutar la administración operativa y financiera de la carrera.
3. Producir una permanente campaña de difusión de la carrera a su cargo.
4. Elaborar el presupuesto de la carrera y ponerlo a consideración del decano.

- Requerimientos del puesto

Estudios: título profesional y/o grado académico de cuarto nivel.

Experiencia: cinco años mínimos de ejercer docencia.

- Puesto

*Secretaria de la unidad académica*

Naturaleza del trabajo

Elaborar trabajos secretariales administrativas contribuyendo con el proceso, gestión y tramitación de documentos, además del manejo de archivos de la institución.

Funciones principales

1. Desempeñar todas las funciones esenciales de una secretaria.
2. Asistir en calidad de secretaria a las sesiones del consejo directivo y junta de facultad.
3. Elaborar las actas de estos organismos y certificar sus resoluciones.
4. Efectuar cualquier actividad administrativa asignada por el decano.

Requerimientos del puesto

Estudios: licenciada en secretariado ejecutivo.

Experiencia: más de dos años en puestos similares.

- Puesto

*Auxiliar de secretaría*

Naturaleza del trabajo

Apoyar en actividades secretariales y administrativas que se requieran dentro de la institución.

Funciones principales

1. Practicar todas las funciones inherentes a una secretaria.
2. Auxiliar a la secretaria ejecutiva en el ejercicio de sus funciones.

Requerimientos del puesto

Estudios: secretariado ejecutivo bilingüe.

Experiencia: seis meses en actividades secretariales académicas.

- Puesto

*Secretaria auxiliar*

Naturaleza del trabajo

Complementar al asistente administrativo en la prestación de servicios.

Funciones principales

1. Efectuar todas las funciones esenciales de una secretaria.
2. Ayudar al asistente administrativo en el ejercicio de sus funciones.

Requerimientos del puesto

Estudios: secretariado ejecutivo.

Experiencia: seis meses en actividades secretariales académicas.

- Puesto

#### *Coordinador de apoyo*

##### Naturaleza del trabajo

Establecer labores de apoyo a la actividad del decano.

##### Funciones principales

1. Desarrollar su actividad en colaboración directa con el decano y el sub-decano.
2. Conservar un sistema de información histórica anual de los eventos relacionados con su coordinación.
3. Cumplir con cualquier actividad que se encuentre dentro de su cargo.

##### Requerimientos del puesto

Estudios: título profesional y/o grado académico de cuarto nivel.

Experiencia: cinco años mínimos de ejercer docencia.

- Puesto

#### *Jefe de informática*

##### Naturaleza del trabajo

Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de computación bajo su responsabilidad y administrar la red y servidor de la facultad.

##### Funciones principales

1. Llevar el manejo del servidor de la facultad.
2. Dirigir el laboratorio de computación.
3. Proveer mantenimiento a todos los equipos bajo su responsabilidad.

##### Requerimientos del puesto

Estudios: ingeniero en sistemas computacionales.

Experiencia: un año en cargos similares.

- Puesto

*Jefe de laboratorio.*

Naturaleza del trabajo

Preservar el correcto uso e integridad de los equipos en el laboratorio, coordinar la utilización de los mismos y ser responsable de su respectivo mantenimiento.

Funciones principales

1. Conservar en buen estado los equipos e instrumentos del laboratorio a su cargo.
2. Disponer de los equipos e instrumentos y materiales para las prácticas de los cursos respectivos de acuerdo a los lineamientos de los coordinadores de las carreras.

Requerimientos del puesto

Estudios: tecnólogo o técnico superior.

Experiencia: tres años en cargos similares.

- Puesto

*Coordinador bibliotecario*

Naturaleza del trabajo

Satisfacer y ejecutar las diferentes actividades bibliotecarias de esta unidad de información.

Funciones principales

1. Forma parte del cumplimiento, organización y funcionamiento de la biblioteca.
2. Inventariar el material bibliográfico que ingresa a la biblioteca.
3. Mantener contacto con empresas para la adquisición y compra de nuevos libros para el centro bibliotecario.

Requerimientos del puesto

Estudios: ciencias de la información, comunicación social.

Experiencia: un año en labores similares.

- Puesto

*Secretaria general*

Naturaleza del trabajo

Cumplimiento de labores de secretaria de la institución y asistencia de la facultad.

Funciones principales

1. Proporcionar y certificar los actos de la facultad.
2. Llevar la correspondencia oficial y ordenar el archivo de la facultad.
3. Notificar, con la debida anticipación, las convocatorias ordenadas por el decano adjuntando los temas a tratarse y coordinar la asistencia de los miembros de la facultad.
4. Dar trámite a la documentación oficial de la institución, tanto interna como externa.
5. Dirigir y supervisar el archivo institucional con todos sus componentes.

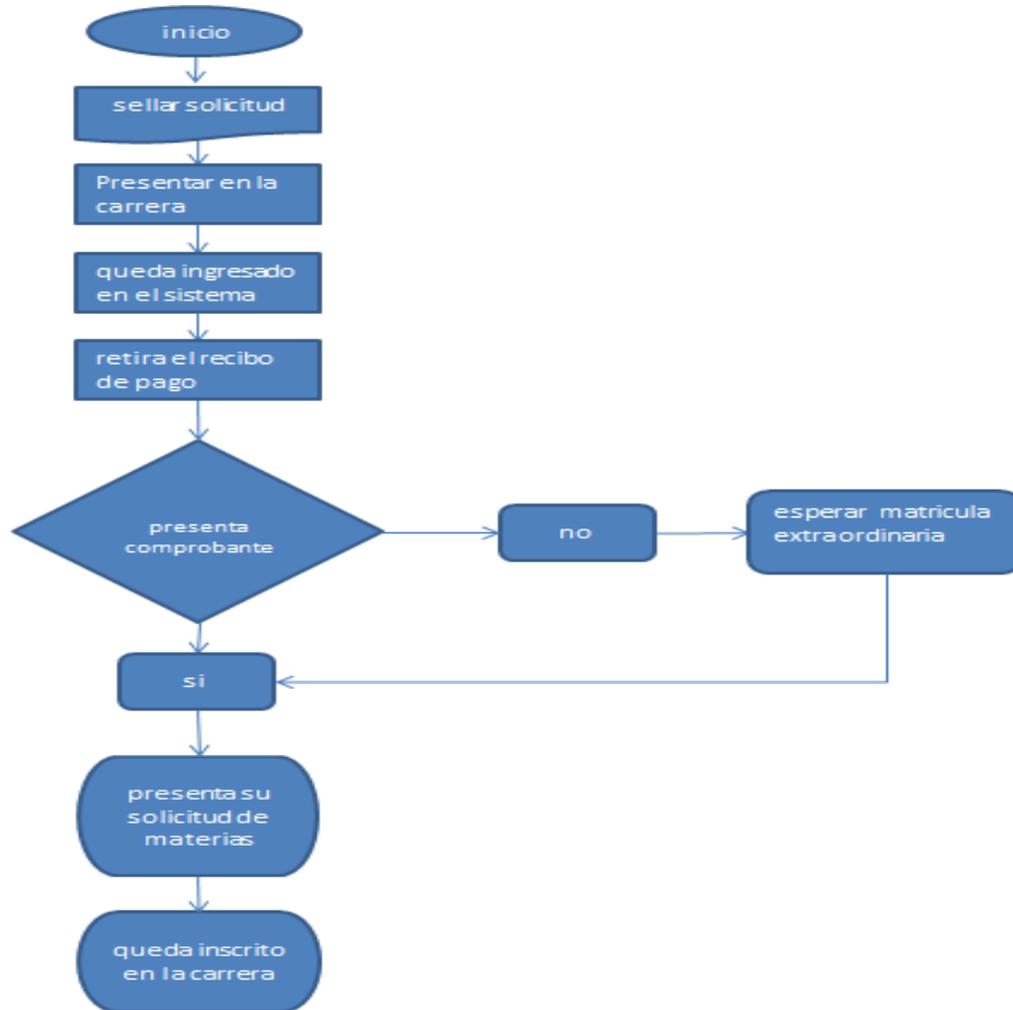
Requerimientos del puesto

Estudios: ciencias de la información, comunicación social.

Experiencia: un año en labores similares.

## 4.2 Procesos Generales Actualmente Ejecutándose

### Proceso de Matriculación

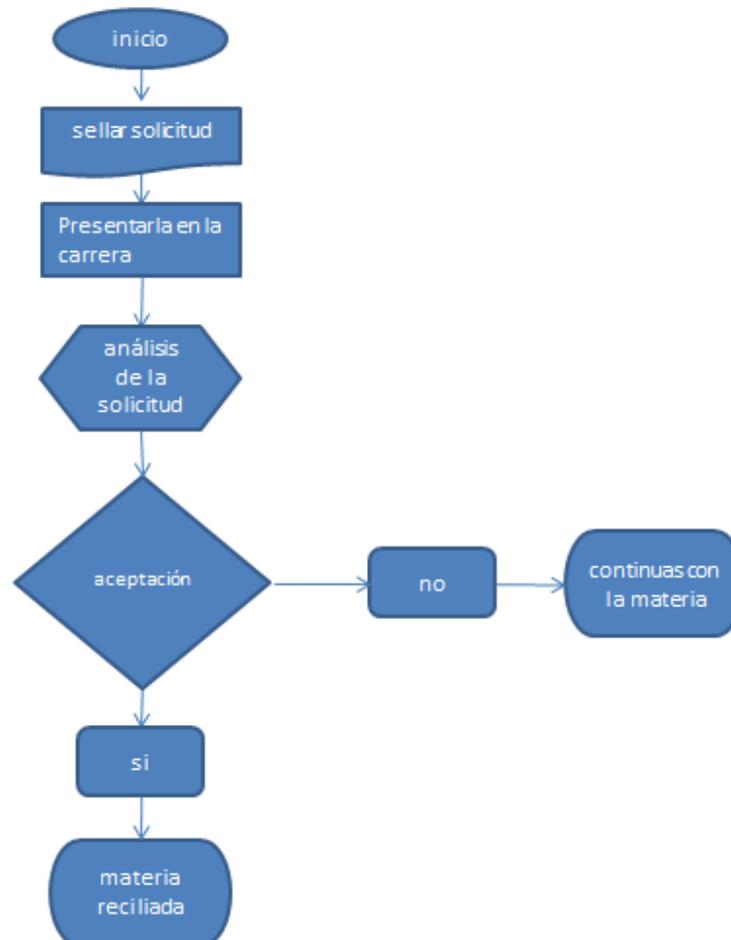


Elaborado por los Autores

Grafico 4.3 proceso matriculación

- 1.- El alumno llena la solicitud y la sella en las ventanillas
- 2.- Presenta la solicitud en la secretaria de la carrera
- 3.- La secretaria ingresa la solicitud
- 4.- El estudiante le entregan el recibo de pago
- 5.- Una vez efectuado el pago el comprobante es estregado a secretaria
- 6.- El alumno entrega la hoja con las materias deseas
- 7.- Queda inscrito en la carrera con sus materias correspondientes

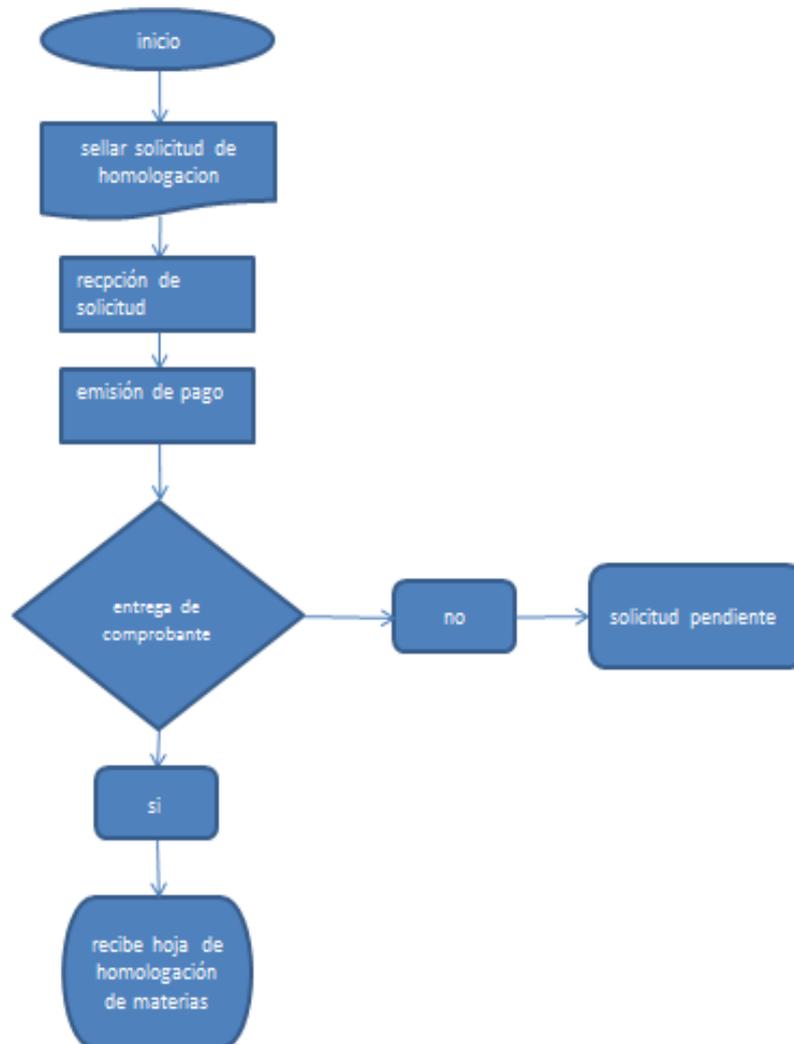
## Resciliación de Materia



Elaborado por los Autores  
Grafico 4.4 proceso de resciliación

- 1.- El alumno llena la solicitud y la sella en las ventanillas
- 2.- Presenta la solicitud en la secretaria de la carrera
- 3.- La secretaria analiza la solicitud
- 4.- Si la acepta le da tramite a la solicitud
- 5.- El alumno se le entrega una hoja donde queda resciliada la materia

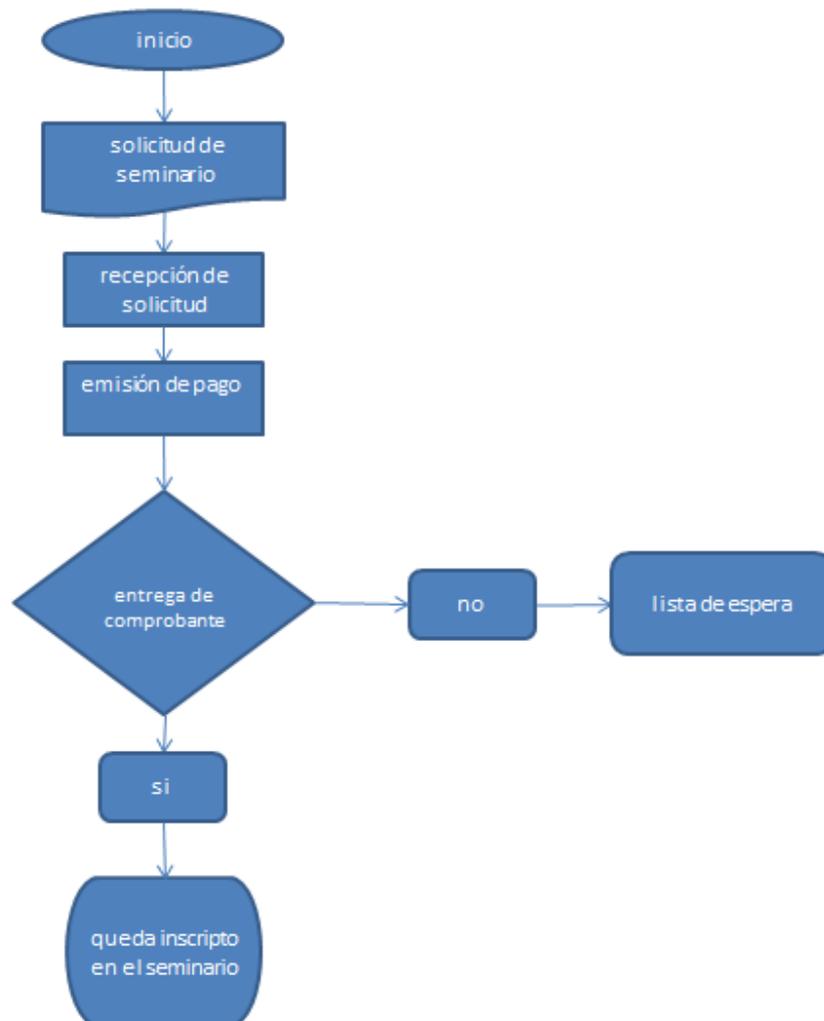
## Derecho de Homologación



Elaborado por los Autores  
Grafico 4.5 proceso homologación

- 1.- El alumno llena la solicitud.
- 2.- Presenta la solicitud en la secretaria de la carrera
- 3.- La secretaria le entrega la orden de pago
- 4.- El alumno le entrega el comprobante de pago
- 5.- La secretaria entrega la hoja con las materias homologadas

## Inscripción en Seminario de Graduación



Elaborado por los Autores  
Grafico 4.6 proceso seminario

- 1.- El alumno llena la solicitud.
- 2.- Presenta la solicitud en la secretaria de la carrera
- 3.- La secretaria le entrega la orden de pago
- 4.- El alumno le entrega el comprobante de pago
- 5.- La secretaria entrega comprobante que está inscripto en el seminario.

#### **4.2.1 Proceso de matriculación de un estudiante al primer semestre**

- Certificación de haber aprobado el pre universitario
- Realizarse exámenes en el departamento de bienestar estudiantil, en donde le dan el certificado de salud
- Copia de título de bachiller
- Acta de grado
- Copia de cedula de identidad
- Solicitud de matricula
- Ficha estudiantil
- Registro de materias
- 4 fotos

#### **4.2.2 Proceso de matriculación de un estudiante del segundo semestre en adelante**

- Copia de título de bachiller
- Promoción del semestre anterior
- Copia de cedula de identidad
- Solicitud de matricula
- Ficha estudiantil
- Registro de materias
- 4 fotos

#### 4.2.3 Costos de matrícula

- Costo de la especie valorada \$1
- Inscripción \$ 5,00
- La matrícula en general es gratuita(\$40 dólares)
- Al reprobar una materia el costo por arrastre es de \$40

#### 4.3 Implementación de Software



Fuente: [www.valery.com](http://www.valery.com)

Valery es un software administrativo empresarial, donde se podrá tener abierto siempre el sistema para la utilización del cliente, adaptado 100% a todas las necesidades como son la calidad, economía, fácil de usar, intuitivo son nuestras características principales.

Precio de lanzamiento licencia: 15.000

Servicio de implementación: 2000

Total: 15000. Cuenta con tener los mejores precios del mercado, crea el software para que la institución siempre este abierta y al alcance.

Se podrá manejar control de inventario, solicitudes, matriculación y más; 100% compatible con las necesidades de la organización, Valery es el software empresarial más versátil del mercado.

Esta implementación servirá para el siguiente departamento:

- Departamento Administrativo

El software proporciona integradores de sistema con un todo en uno, solución de software diseñado para automatizar, administrar y operar, la realización de solicitudes, gestión de proyectos, la entrega y el servicio después de la solicitud.

La integración Web de los instaladores permite tener actualizada la información sobre el estudiante, sobre los proyectos de la facultad y permite realizar trámites de una manera más ágil y eficaz.<sup>16</sup>

---

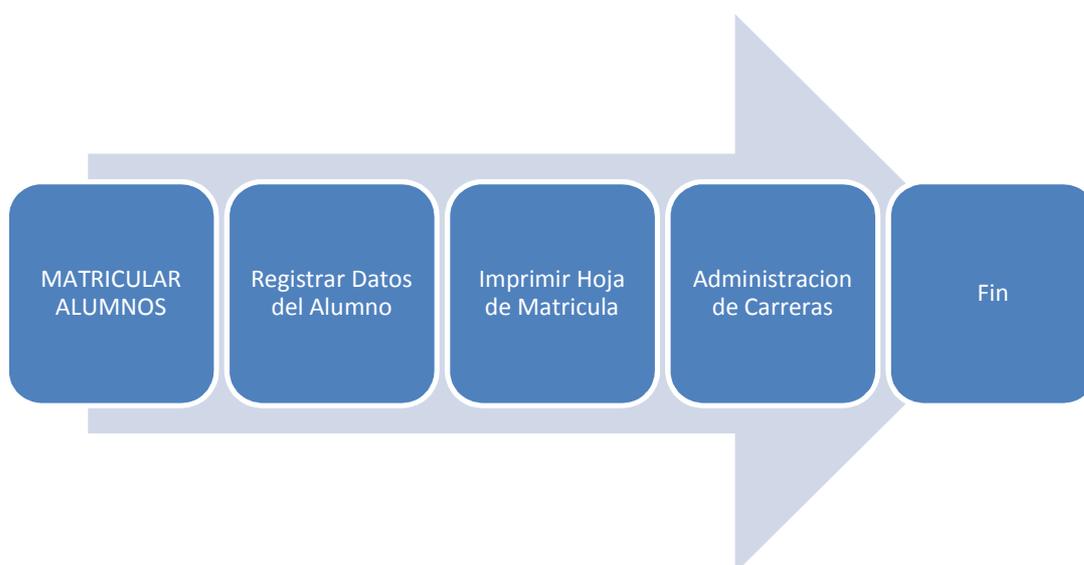
<sup>16</sup> [www.valery.com](http://www.valery.com)

## DIAGRAMAS DE CASO DE USO



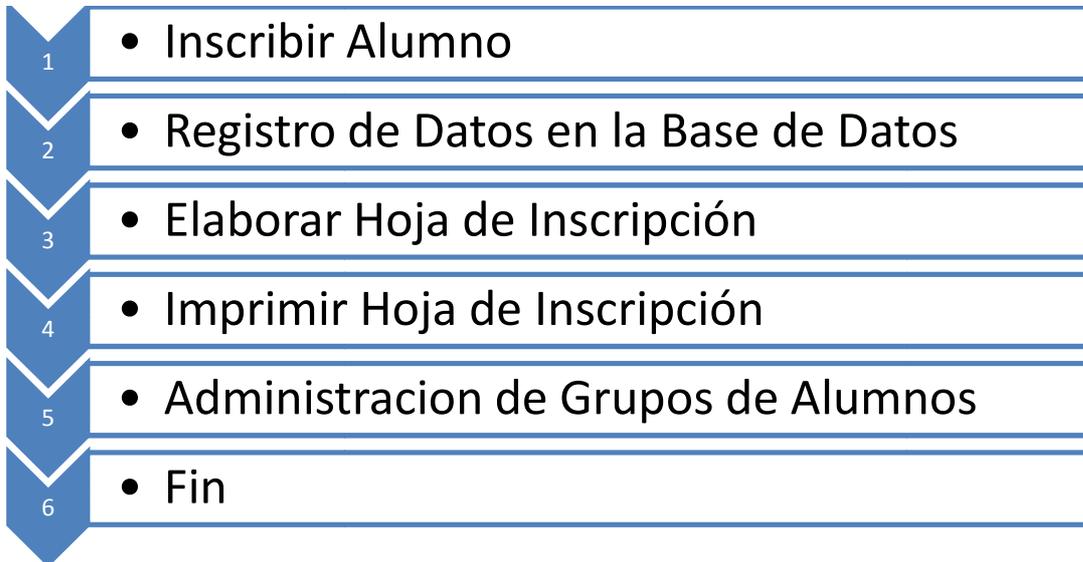
Elaborado por los Autores  
Grafico 4.7 diagrama de caso de uso

## DIAGRAMA CASO DE USO "MATRICULAR ALUMNOS"



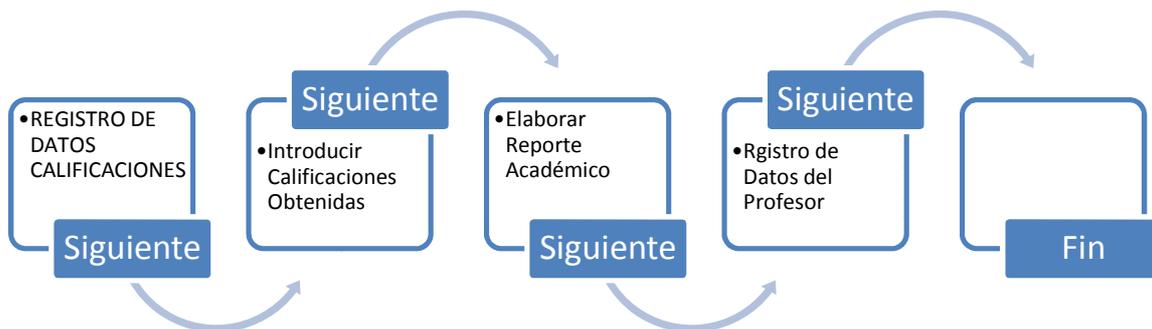
Elaborado por los Autores  
Grafico 4.8 diagrama caso de uso matriculación

## CASO DE USO “INSCRIBIR ALUMNO”



Elaborado por los Autores  
Grafico 4.9 diagrama de inscribir alumno.

## CASO DE USO REGISTRO DATOS - CALIFICACIONES



Elaborado por los Autores  
Grafico 4.10 diagrama registro datos

### **4.3.1 Inversión Inicial**

La reingeniería tiene un costo total de \$30.370,00 que comprende:

- Duración: 16 semanas
- Staff de consultora: 2 personas
- Diagnóstico, resolución, implementación y capacitación del personal.

La Facultad de Administración, Finanzas e Informática, deberá de desembolsar el 30% como cuota inicial del valor total del estudio de la reingeniería.

Se implementará una oficina de servicio al cliente para atención de dudas, necesidades e inconvenientes que presenten los estudiantes.

Se comprará 1 computadora de escritorio para el siguiente uso:

- Oficina de servicio al cliente.

Para la implementación del software la facultad tendrá que invertir \$15,000 donde deberá de cancelar el 50% al principio de la programación que esto incluirá 2 licencias y la diferencia se cancelará durante los 3 meses de implementación.

A continuación se presenta el cuadro de inversión inicial que la facultad de Administración, Finanzas e Informática tendrá que considerar para la reingeniería.

<b>TABLA 4.1 inversión inicial</b>			
Cantidad	Descripción	Coste unitario	Coste total
	Honorarios profesionales	\$ 13.000	\$ 13.000
2	Escritorio	\$ 270	\$ 540
2	Silla	\$ 35	\$ 70
2	Laptop	\$ 800	\$ 1.600
1	Impresora	\$ 100	\$ 100
1	Teléfono	\$ 60	\$ 60
1	Software	\$ 15.000	\$ 15.000
	<b>TOTAL INVERSION INICIAL</b>		<b>\$ 30.370</b>

Elaborado por los Autores

#### **4.3.2 Gastos de la Reingeniería**

La Facultad de Administración, Finanzas e Informática, a través de la reingeniería se ve ligado a variaciones en ciertas cuentas dentro de sus flujos mostrando el incremento o reducción en los rubros de las mismas a continuación se muestra los tipos de variaciones que se presentaran en el flujo, tales como los gastos del área administrativa y operativa.

La implementación del software conlleva a un incremento del gasto general de la Facultad anual por el mantenimiento del sistema que será de \$2.000

### 4.3.3 Gastos del Área Administrativa

#### 4.3.3.1 Gastos del Departamento Administrativo

Mediante la implementación de procesos que van a dar un modelo de trabajo a seguir dentro departamento administrativo y operativo, lleva de forma conjunta con la optimización del tiempo del personal y de recursos dentro de la Facultad, se va a ver reflejado de una forma positiva.

Se considera que exista un ahorro después de aplicar la reingeniería dentro del departamento con un 8%, lo que se mantendrá de forma constante a un periodo de largo plazo.

En la siguiente tabla se ve reflejado el promedio de los gastos en compras de suministros considerando un rango de tiempo desde enero 2011 hasta diciembre 2011.

<b>4.2 SUMINISTROS</b>		
<b>Descripción</b>	<b>Mensual</b>	<b>Anual</b>
promedio del consumo al mes	5.000,00	60.000,00
ahorro mensual	450,00	5.400,00
consumo del mes con ahorro	4.550,00	54.600,00
<b>ahorro anual</b>		<b>5.400,00</b>
<b>margen de ahorro</b>		<b>9%</b>

Elaborado por los Autores

El ahorro que se presenta en las compras de suministros de oficina dentro del departamento es un beneficio que percibe la Facultad.

#### **4.3.3.2 Gastos del Departamento de Recursos Humanos**

Los procesos que se van a realizar para este departamento son para dar una organización al mismo y así tener funciones a cumplir, lo que va a constituir un costo-beneficio de los cambios que se realicen en la facultad.

<b>TABLA 4.3 Gastos de recursos humanos</b>	
<b>Descripción</b>	<b>Valor</b>
Prueba de aptitud	150,00
Cantidad promedio de contratación al año	12,00
Ahorro anual	1.800,00

Elaborado por los Autores

En la tabla se aprecia el ahorro que se genera al implementar procesos de selección del personal donde se capacita al jefe del departamento, para que pueda elaborar pruebas de aptitud al personal nuevo lo que se reflejará en el flujo con un ahorro de \$1.800,00 anualmente.

Existe un incremento en los gastos de la facultad que es la capacitación de los colaboradores escogidos por la autoridad para el mejoramiento en las actividades diarias de los mismos.

#### **4.3.3.3 Gastos del Departamento de Sistemas**

La contratación e instalación del nuevo software para la facultad, lleva a la necesidad de incrementar un colaborador para que se encargue del soporte técnico dentro de la facultad y a su vez colabore con inquietudes del personal respecto al nuevo software a instalar.

Obteniendo así \$8,400 más de desembolsos anuales en pago de nómina en el departamento de sistemas.

#### **4.3.3.4 Aplicación de los Cambios en la Facultad**

Debido a la reingeniería que se realizara dentro de la facultad se podrá tener un incremento en los ingresos por estudiante, la gestión de las secretarias y personal administrativo se optimizará por las facilidades de los cursos de capacitación y el software que se instalará.

Se demuestra el incremento en las solicitudes y aceptación, por la optimizando la mejora en la reacción de la gestión del personal y lo que resulta un incremento en los estudiantes.

El crecimiento o participación que va a tener la facultad va a ser de un 4% ya que se tiene que considerar un crecimiento conservador por la situación actual en la que se encuentra el país, las nuevas leyes de educación superior y las restricciones que tiene el estado al momento de financiar una institución pública.

## 4.4 Método experimental

### 4.4.1 Diseño de Investigación

La investigación se basa en el método científico para lograr la adquisición, sistematización y organización de la información encontrada a través de la exploración del tema.<sup>17</sup>

Para la realización de la investigación se utilizan las técnicas cuantitativas y las cualitativas para el análisis realizado sobre el tema de investigación, para poder emplearse como base del estudio.

## 4.5 Población y muestra

### 4.5.1 Población

La población de la investigación son los estudiantes que pertenecen a la Facultad de Finanzas, Administración y Sistemas, de la Universidad Técnica de Babahoyo. El número de estudiantes del periodo 2011 es de 1822 para lo cual procedemos a calcular una proporción de la muestra.

<b>TABLA 4.4</b>	
Población de la Investigación	
Población Total Estimada	1822
Estudiantes de Administración	745
Estudiantes de Finanzas	622
Estudiantes de Sistemas	455

Elaborado por los Autores

Fuente: Facultad de Finanzas, Administración y Sistemas

<sup>17</sup> Diseño de Investigación; Becerra, 1999

#### 4.5.2 Muestra

Según el número de estudiantes que es un total de 1822 inscritos hasta la fecha; se aplicó la fórmula de población finita utilizando un margen de error de 0.05.<sup>18</sup>

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{(N - 1) \times E^2 + Z^2 \times P \times Q}$$

En donde:

N = Total de la población

$Z\alpha^2 = 1.96$  (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

q = precisión (en este caso deseamos un 3%)

Sustitución en la fórmula:

$$n = \frac{332.47}{1.82}$$

$$n = 183$$

El total de la muestra de la investigación es de 183 estudiantes.

---

<sup>18</sup>De Universidad Tecnológica de El Salvador:  
<http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/auprides/39064/capitulo%205.pdf>

### **4.5.3 Instrumentos**

#### **4.5.3.1 Documentación**

Se recopiló los archivos brindados por la facultad, informes, artículos de otras universidades e investigaciones previas sobre la reingeniería; la cual fue analizada para llegar a los previos resultados acordes con el tema de la estudio.

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

### **5.1 Encuestas**

Para el desarrollo de esta investigación, 183 estudiantes fueron encuestados en la Facultad de Finanzas, Administración y Sistemas con un número de 8 preguntas, que se detallan con sus resultados expuestos en tablas y gráficos a continuación.

#### **Rango de edad**

La edad mínima de los estudiantes encuestados fue de 18 a 34 años en adelante por esto al momento de tabular los datos se clasificó por rangos de edades de 6 años cada uno, como se observa en la tabla 5.1 y el gráfico 5.1, el 29% de las mujeres emprendedoras se encuentran entre los 30 y 39 años de edad, seguido por el 28% que pertenecen a un rango de 20 a 29 años, solamente cerca del 6% de las encuestadas tienen edades comprendidas entre los 60 y 69 años de edad.

#### **1 ¿Cómo califica la atención brindada por las secretarias ante una solicitud?**

A continuación en la tabla, se muestra que del 100% de estudiantes encuestados, el 47% califica como mala la atención brindada por las secretarias de la facultad; es decir que la gran parte de estudiantes desacredita la eficiencia.

#### **2 ¿Cuánto tiempo adicional al periodo estipulado en pedir una solicitud se tardó la entrega del mismo?**

Como se observa en la tabla 5.3 de los 183 estudiantes, el 41% respondieron que su solicitud demora más del tiempo estipulado es decir de 3 a 4 días, además las cantidades de

1 y 5 días equivalen 36% y 23% respectivamente, el porcentaje menor representa a la mayor cantidad de días que ha demorado u trámite solicitado.

### **3 ¿Presento problemas al momento de la entrega de los documentos solicitados?**

El 45% de las 183 estudiantes no recibió problemas al momento de la entrega de los documentos; mientras que el 55% si presentó algún tipo de problema. A continuación se puede apreciar el gráfico 5.4, con la proporción de acuerdo a la respuesta que se recibió.

### **4 ¿Qué tipos de problemas presento al momento de la entrega de los documentos?**

De acuerdo a los niveles de problemas presentados que se pudo registrar en los estudiantes encuestados, se investigó los problemas más frecuentes que tienen los estudiantes al realizar una petición; como se muestra en la tabla 5.5 y el gráfico 5.5, se halló que aun cuando no se debe presentar ningún problema; el 39% de los estudiantes realizó más de una solicitud para obtener los documentos requeridos, mientras que a 33 personas no le pudieron dar solución a su petición de documentos. Esto significa que los procesos administrativos internos cuentan con alguna deficiencia de información.

### **5 ¿Ha presentado problemas en el semestre?**

A los estudiantes que forman parte de la Facultad de Finanzas, Administración y Sistemas, de la Universidad Técnica de Babahoyo, se les preguntó si habían presentado problemas dentro del semestre. En la tabla se encuentran los resultados que demuestran que el 53% de los estudiantes han tenido problemas, esto se debe a que los procesos administrativos-operativos no están funcionando correctamente.

**6 ¿El número de problemas presentados en el semestre fueron de?**

En la tabla 5.7 se muestra como de los 97 estudiantes que respondieron haber tenido problemas durante el semestre, el 85% tuvo de 1 a 2 problemas y el 15% de 3 a 4 problemas; es importante anotar que los estudiantes presentaron dificultades durante el semestre por problemas de la administración.

**7 ¿Está usted de acuerdo que la facultad implemente un software que agilite los tramites por medio de la página web de la Universidad?**

Con la finalidad de examinar la cantidad de estudiantes que estén de acuerdo; se buscó un software que cubriera todas las necesidades de los mismos. Como se muestra en el gráfico 5.8 el 75% está de acuerdo con la implementación.

**8 ¿Cree usted que una mejora en la matriculación ayude a un mejor funcionamiento dentro de la facultad?**

A los estudiantes se les preguntó si a su parecer es conveniente realizar una reingeniería en la facultad; en la tabla 5.9 a continuación se encuentran las respuestas. Para el 75% de los estudiantes cree conveniente realizar un cambio en los procesos administrativos; mientras que para el 25% no es necesario.

## ESTUDIO FINANCIERO

<b>TABLA 3.1 inversión inicial</b>			
Cantidad	Descripción	Coste unitario	Coste total
	Honorarios profesionales	\$ 13.000	\$ 13.000
2	Escritorio	\$ 270	\$ 540
2	Silla	\$ 35	\$ 70
2	Laptop	\$ 800	\$ 1.600
1	Impresora	\$ 100	\$ 100
1	Teléfono	\$ 60	\$ 60
1	Software	\$ 15.000	\$ 15.000
	<b>TOTAL INVERSION INICIAL</b>		<b>\$ 30.370</b>

La inversión que se requiere para el desarrollo de las mejoras en la facultad incluye el levantamiento de una oficina en la cual se va a desarrollar el análisis y elaboración de propuesta para la mejora en el área de matriculación e ingreso de notas en la facultad.

Básicamente el uso de la oficina es para tener de una forma más ergo dinámica los datos de para la elaboración de la mejoras y despejar dudas del personal que labora en la institución para crear un ambiente de trabajo agradable y no crear especulaciones en el trabajo.

<b><u>TOTAL INGRESOS</u></b>	<b><u>\$ 19.842,71</u></b>
<b>SUMINISTROS</b>	<b>\$ 5.400,00</b>
<b>SELECCIÓN DE PERSONAL</b>	<b>\$ 1.800,00</b>
<b>CAPACITACIONES GENERALES</b>	<b>\$ 5.018,00</b>
<b>MOBILIARIOS</b>	<b>\$ 1.800,00</b>
<b>MAQUINARIAS Y EQUIPOS</b>	<b>\$ 1.800,00</b>
<b>EQUIPOS DE SISTEMAS</b>	<b>\$ 1.800,00</b>
<b>MUEBLES DE OFICINA</b>	<b>\$ 1.129,05</b>
<b>MATERIALES DIDACTICOS</b>	<b>\$ 451,62</b>
<b>SEGUROS</b>	<b>\$ 398,07</b>
<b>JUDICIALES</b>	<b>\$ 245,97</b>

Estos ingresos son por la aplicación de las mejoras en un 9% que se prevé sea el ahorro en la ejecución de los procesos dentro de la facultad y los cuales están detallados en los anexos su cálculo.

## EGRESOS

CAPACITACIONES			
CARGO	# DE PERSONAS ELEGIDAS	COSTO DE CAPACITACION	EGRESOS
SECRETARIA	3	\$ 200	\$ 600
COORDINADOR	1	\$ 250	\$ 250
ASISTENTE DE SISTEMAS	1	\$ 200	\$ 200
TOTAL			\$ 1.050

GASTOS POR SOTFWARE	
Descripción	Valor
CONTRATACION PARA MANEJO DE SOTFWARE	\$ 4.800
POR RENOVACION DE LICENCIAS	\$ 2.000
TOTAL	\$ 6.800

## DEPRECIACIÓN DE ACTIVO

ACTIVO	VALOR	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>6</u>	<u>7</u>	<u>8</u>	<u>9</u>	<u>10</u>
		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
SOFTWARE	\$ 15.000	\$ 5.000	\$ 5.000	\$ 5.000							
EQUIPO DE COMPUTACIÓN	\$ 1.600	\$ 533	\$ 533	\$ 533							
MUEBLES Y ENSERES	\$ 610	\$ 61	\$ 61	\$ 61	\$ 61	\$ 61	\$ 61	\$ 61	\$ 61	\$ 61	\$ 61
TOTAL	\$	\$ 5.594	\$ 5.594	\$ 5.594	\$ 61	\$ 61	\$ 61	\$ 61	\$ 61	\$ 61	\$ 61
<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>\$</b>	<b>13.444</b>	<b>\$ 13.444</b>	<b>\$ 13.444</b>	<b>\$ 7.911</b>						

**PERDIDAS Y GANANCIAS**

	2012	2013	2014	2015	2016
SUMINISTROS	\$ 5.400	\$ 5.691	\$ 5.998	\$ 6.321	\$ 6.662
SELECCIÓN DE PERSONAL	\$ 1.800	\$ 1.897	\$ 1.999	\$ 2.107	\$ 2.221
CAPACITACIONES GENERALES	\$ 5.018	\$ 5.288	\$ 5.574	\$ 5.874	\$ 6.191
MOBILIARIOS	\$ 1.800	\$ 1.897	\$ 1.999	\$ 2.107	\$ 2.221
MAQUINARIAS Y EQUIPOS	\$ 1.800	\$ 1.897	\$ 1.999	\$ 2.107	\$ 2.221
EQUIPOS DE SISTEMAS	\$ 1.800	\$ 1.897	\$ 1.999	\$ 2.107	\$ 2.221
MUEBLES DE OFICINA	\$ 1.129	\$ 1.190	\$ 1.254	\$ 1.322	\$ 1.393
MATERIALES DIDACTICOS	\$ 452	\$ 476	\$ 502	\$ 529	\$ 557
SEGUROS	\$ 398	\$ 420	\$ 442	\$ 466	\$ 491
JUDICIALES	\$ 246	\$ 259	\$ 273	\$ 288	\$ 303
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>\$ 19.843</b>	<b>\$ 20.912</b>	<b>\$ 22.039</b>	<b>\$ 23.227</b>	<b>\$ 24.479</b>
<b>GASTOS</b>	<b>\$ 13.444</b>	<b>\$ 13.444</b>	<b>\$ 13.444</b>	<b>\$ 7.911</b>	<b>\$ 7.911</b>
CAPACITACIONES	\$ 1.050	\$ 1.050	\$ 1.050	\$ 1.050	\$ 1.050
GASTOS DE SOFTWARE	\$ 6.800	\$ 6.800	\$ 6.800	\$ 6.800	\$ 6.800
DEPRECIACIÓN	\$ 5.594	\$ 5.594	\$ 5.594	\$ 61	\$ 61
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>\$ 6.398</b>	<b>\$ 7.468</b>	<b>\$ 8.595</b>	<b>\$ 15.316</b>	<b>\$ 16.568</b>

**NOTA: no se calcula el cálculo a los trabajadores ni el impuesto a la renta por ser una institución pública**

En la elaboración del estado de pérdidas y ganancias se calculó los posibles ingresos y egresos en el momento que se ejecute las mejoras en los procesos de matriculación e ingresos de notas de la facultad técnica de Babahoyo. Se hace la debita aclaración que en este tipo de propuestas no se calcula los diversos impuestos ni participaciones por ser una institución pública.

**FLUJO DE EFECTIVO**

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
SUMINISTROS	\$ 5.400	\$ 5.691	\$ 5.998	\$ 6.321	\$ 6.662	
SELECCIÓN DE PERSONAL	\$ 1.800	\$ 1.897	\$ 1.999	\$ 2.107	\$ 2.221	
CAPACITACIONES GENERALES	\$ 5.018	\$ 5.288	\$ 5.574	\$ 5.874	\$ 6.191	
MOBILIARIOS	\$ 1.800	\$ 1.897	\$ 1.999	\$ 2.107	\$ 2.221	
MAQUINARIAS Y EQUIPOS	\$ 1.800	\$ 1.897	\$ 1.999	\$ 2.107	\$ 2.221	
EQUIPOS DE SISTEMAS	\$ 1.800	\$ 1.897	\$ 1.999	\$ 2.107	\$ 2.221	
MUEBLES DE OFICINA	\$ 1.129	\$ 1.190	\$ 1.254	\$ 1.322	\$ 1.393	
MATERIALES DIDACTICOS	\$ 452	\$ 476	\$ 502	\$ 529	\$ 557	
SEGUROS	\$ 398	\$ 420	\$ 442	\$ 466	\$ 491	
JUDICIALES	\$ 246	\$ 259	\$ 273	\$ 288	\$ 303	
<b>INGRESOS</b>	<b>\$ 19.843</b>	<b>\$ 20.912</b>	<b>\$ 22.039</b>	<b>\$ 23.227</b>	<b>\$ 24.479</b>	
<b>GASTOS</b>	<b>(-30370)</b>	<b>\$ 7.850</b>				
CAPACITACIONES	\$ 1.050	\$ 1.050	\$ 1.050	\$ 1.050	\$ 1.050	\$ 1.050
GASTOS POR SOTFWARE	\$ 6.800	\$ 6.800	\$ 6.800	\$ 6.800	\$ 6.800	\$ 6.800
VALOR DE RECUPERACIÓN						\$ 0
ACTIVO FIJO						\$ 0
CAPITAL DE TRABAJO						\$ 0
<b>FLUJO DE EFECTIVO</b>	<b>(-30370)</b>	<b>\$ 11.993</b>	<b>\$ 13.062</b>	<b>\$ 14.189</b>	<b>\$ 15.377</b>	<b>\$ 16.629</b>

<b>TIR</b>
<b>VAN</b>
<b>TIEMPO DE RECUPERACIÓN</b>

<b>35%</b>
<b>\$ 30.370,00</b>
<b>3 año 9 mes</b>

Este es el flujo de caja proyectado se prevé le brinde a la facultad un aumento en sus flujos y ese dinero re direccionar a otras áreas de la institución.

En el cálculo de TIR es una tasa aceptable en lo financiero lo cual hace de la propuesta atractiva y ejecutable en la facultad.

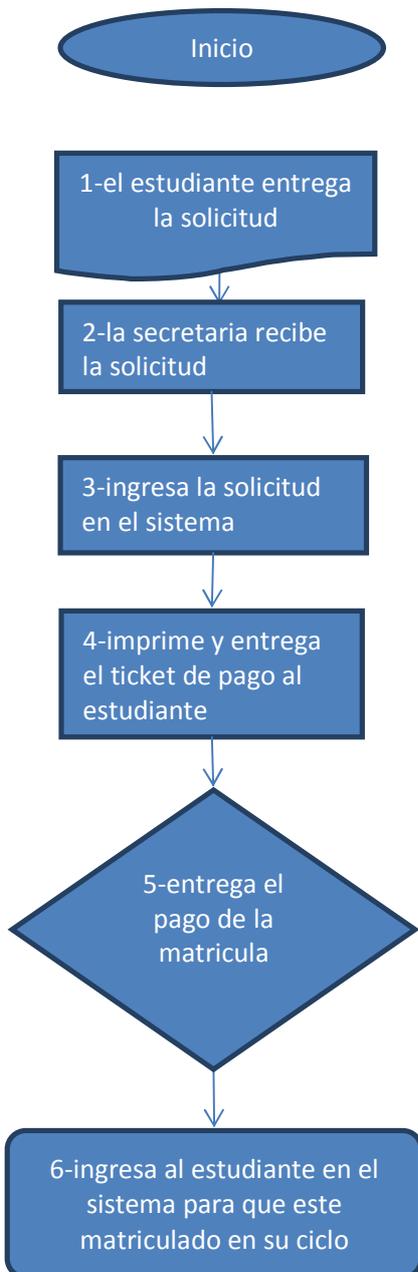
El tiempo de recuperación es de 3 años y 9 meses aproximadamente este tiempo se dará si se trabaja de forma adecuada y siguiendo las diversas recomendaciones del tema.

PROCESO ACTUALMENTE DE MATRICULACIÓN				
ACTIVIDAD	NORMAL	ACTUALMENTE	PERDIDA DE TIEMPO	DOLARES
#1	5	8	-3	-0,21
#2	3	8	-5	-0,61
#3	4	12	-8	-1,73
#4	8	12	-4	-1,76
#5	1	3	-2	-0,25
#6	4	8	-4	-0,87
#7	1	4	-3	-1,32

TOTAL PERDIDA -6,76

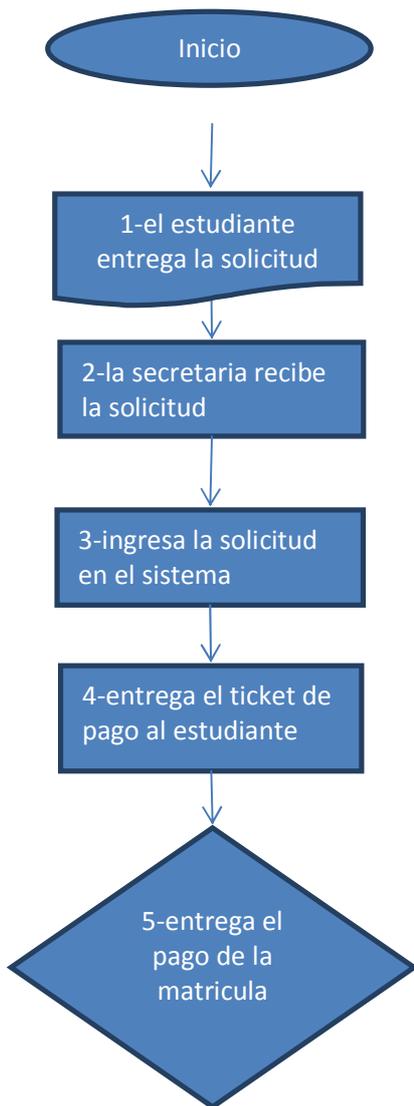
# DE ALUMNOS 2145

PERDIDA EN UN SEMESTRE \$ (14.494,39)



En el proceso actual se están demorando mucho tiempo y están haciendo mal uso de las instalaciones lo cual en los caculos se observa la perdida que ocasionan, incluso hay pasos en el proceso que no son necesario.

<b>PROPUESTA DE PROCESO DE MATRICULACIÓN</b>				
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>NORMAL</b>	<b>PROPUESTA</b>	<b>PERDIDA DE TIEMPO</b>	<b>DOLARES</b>
#1	5	6	-1	-0,07
#2	3	4	-1	-0,12
#3	4	5	-1	-0,22
#4	8	9	-1	-0,44
#5	1	2	-1	-0,12



TOTAL PERDIDA -0,97  
 # DE ALUMNOS 2145  
 PERDIDA EN UN SEMESTRE \$ (2.089,14)

Propuesta de procesos en el momento de la matriculación donde se observa la reducción del tiempo que es un recurso elemental y la reducción de pasos dentro del proceso que con la aplicación de las mejoras se logra obtener estos beneficios.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

- 1) Al realizar el análisis se reviso 2 procesos operativos dentro de la administración que fueron el de matriculación e ingreso de nota de los estudiantes.  
El proceso de matriculación de los estudiantes se desarrolla en 15 tareas que se dividen en el trabajo en 5 procesos, en los que se observa que se utiliza un número de tiempo de 25 minutos, se observa que se utiliza 3 equipos y suministros.  
El proceso de ingreso de notas de los estudiantes se desarrolla en 6 tareas que se dividen en el trabajo en 4 procesos, en los que se observa que se utiliza un número de tiempo de 15 minutos, se observa que se utiliza 2 equipos y suministros.  
Estos 2 procesos que se analizo no ayudan al desarrollo eficaz del mismo.
- 2) El proceso de matriculación de los estudiantes se desarrolla en 15 tareas que se dividen en el trabajo en 5 procesos; los cuales demuestran que se hace una pérdida de tiempo de 5 minutos por alumno y de 14.494 dólares por semestre en pérdidas de suministros y equipos utilizados.  
El proceso de ingreso de notas de los estudiantes se desarrolla en 6 tareas que se dividen en el trabajo en 4 procesos, en los que se observa que se realiza un gasto innecesario de 8 minutos por ingreso de notas por estudiante y un gasto de 1.000 dólares por semestre utilizados en equipos y suministros.
- 3) La propuesta de mejora para la facultad consiste en implementar el Software Valery con un costo de adquisición de 15.000 dólares y gastos operativos de mantenimiento y capacitaciones de 7.850 dólares.
- 4) El proyecto como propuesta de mejora genera un ahorro del 9% en tiempo, equipo y gastos de suministros, generando un TIR del 35% y un VAN de 30.370 dólares, con un tiempo de recuperación de 3 años con 9 meses.

## **Recomendaciones**

El desarrollo de la reingeniería en la Facultad de Administración, Finanzas e Informática deberá:

- Ampliar una cultura organizacional donde todo el personal de la Institución se sientan comprometidos con la misma.
- El implementar la reingeniería en la administración permitirá captar nuevos bachilleres haciendo más rentable.
- Generar un ahorro mediante el incremento de los ingresos y la disminución de los costos.
- Renovar la competitividad de la institución, utilizando un sistema de acorde al mercado.
- Posicionar en el mercado de Babahoyo a la Facultad de Administración, Finanzas e Informática como una de las mejores instituciones educativas en la ciudad.
- Atraer nuevos y más exigentes bachilleres, utilizando un nuevo software en la página Web de la Universidad de Babahoyo.
- Complementar con capacitaciones al personal para brindar un mejor servicio, lo cual proveerá mayor valor agregado al actual.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Biblioteca virtual de la Universidad Técnica de Babahoyo

Dirección de la Administración y de la Producción por JAY HEIZER Y BARRY RENDER

Administración de Operaciones por MC Graw Hill

Las Organizaciones por Irwi

[http://www.oocities.org/es/douglas\\_perdomo76/gerb/Foro/investigacion.html](http://www.oocities.org/es/douglas_perdomo76/gerb/Foro/investigacion.html)

<http://www.losrecursoshumanos.com/reingenieria.htm>

<http://www.gurasonline.tv/es/conteudos/hammer.asp>

<http://www.managementweb.com.ar/Management1.htm>

<http://www.utb.edu.ec>

<http://www.utb.edu.ec/files/PRESUPUESTOS%20INGRESOS%202011%20UTB%201.pdf>

f

<http://www.utb.edu.ec/files/PRESUPUESTO%20GASTOS%202011%20UTB%201.pdf>

<http://www.todoexcel.com/punto-de-equilibrio/>

# ANEXOS



Tema: Investigación de Mercado para la reingeniería administrativa-operativa de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática, de la ciudad de Babahoyo.

Edad:

18-25                  26-33                  34 en adelante

Sexo:

Femenino                  Masculino

1. ¿Cómo califica la atención brindada por las secretarías ante una solicitud?

Bueno                  Regular                  Malo

2. ¿Cuánto tiempo adicional al período estipulado en pedir una solicitud se tardó la entrega del mismo?

1-2 días después                  3-4 días después                  5 días en adelante

3. ¿Presentó problemas al momento de la entrega de los documentos solicitados?

Sí                                  No

Nota: Si su respuesta es No pase a la pregunta 5.

4. ¿Qué tipos de problemas presentó al momento de la entrega de los documentos?

Marque con una X uno o más problemas que presentó

No era lo solicitado

Faltaban firmas de directivos en el documento

Realizo más de una solicitud

No supieron dar solución a su petición



TABLA 5.1 rango de edad		
Edad		
Rango de Edad	#	%
18 – 24	117	64%
25 – 31	43	23%
32 – ∞	23	13%
TOTAL	183	100%

Elaborado por los Autores

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de la investigación.

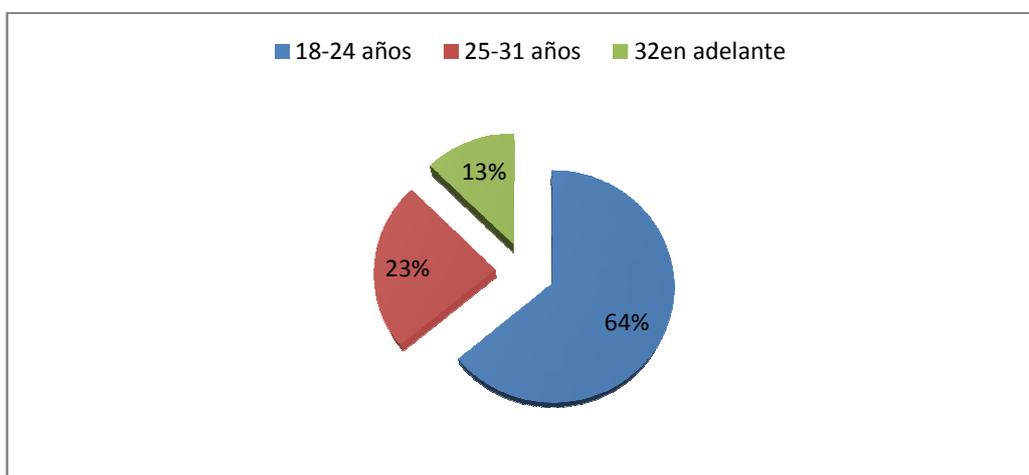


Gráfico 5.1: Rangos de edades de estudiantes encuestados

Elaborado por los Autores

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de la investigación.

TABLA 5.2		
Atención brindada		
Respuesta	#	%
Bueno	32	18%
Regular	68	37%
Malo	83	45%
TOTAL	183	100%

Elaborado por los Autores

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de la investigación

## 1. ¿Cómo califica la atención brindada por las secretarias ante una solicitud?

■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO

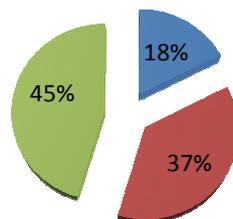


Gráfico 5.2: ¿Cómo califica la atención brindada por las secretarias ante una solicitud?

Elaborado por los Autores

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de la investigación.

TABLA 5.3

Periodo de tiempo		
Tiempo	#	%
1 – 2	66	36%
3 – 4	75	41%
5 – ∞	42	23%
TOTAL	183	100%

Elaborado por los Autores

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de la investigación.

## 2. ¿Cuánto tiempo adicional al período estipulado en pedir una solicitud se tardó la entrega del mismo?



Gráfico 5.3: ¿Cuánto tiempo adicional al período estipulado en pedir una solicitud se tardó la entrega del mismo?

Elaborado por los Autores

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de la investigación.

Problemas		
Respuesta	#	%
SI	100	55%
NO	83	45%
TOTAL	183	100%

Elaborado por los Autores

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de la investigación.

### 3. ¿Presentó problemas al momento de la entrega de los documentos solicitados?

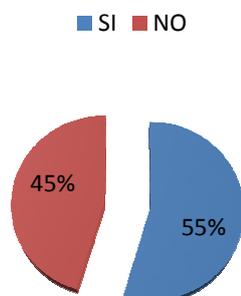


Gráfico 5.4: ¿Presentó problemas al momento de la entrega de los documentos solicitados?

Elaborado por los Autores

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de la investigación.

TABLA 5.5

Problemas presentados		
Respuesta	#	%
No era lo solicitado	13	13%
Faltaban firmas de directivos en el documento	15	15%
Realizo más de una solicitud	39	39%
No supieron dar solución a la petición	33	33%
TOTAL	100	100%

Elaborado por los Autores

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de la investigación.

#### 4. ¿Qué tipos de problemas presentó al momento de la entrega de los documentos?

- No era lo solicitado
- Faltaban firmas de directivos en el documento
- Realizo más de una solicitud
- No supieron dar solución a su petición

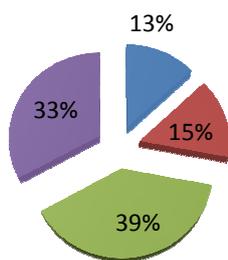


Gráfico 5.5: ¿Qué tipos de problemas presentó al momento de la entrega de los documentos?

Elaborado por los Autores

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de la investigación.

TABLA 5.6		
Continúan los problemas		
Respuesta	#	%
SI	97	53%
NO	86	47%
TOTAL	183	100%

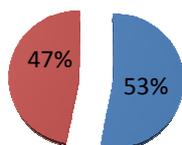
Elaborado por los Autores

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de la investigación.

Gráfico 5.6: ¿Ha presentado problemas en el semestre?

#### 5. ¿Ha presentado problemas en el semestre?

- SI
- NO



Elaborado por los Autores

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de la investigación.

TABLA 5.8		
Implementación de software		
Respuesta	#	%
SI	138	75%
NO	45	25%
TOTAL	183	100%

Elaborado por los Autores

TABLA 5.7		
Cuantos problemas obtuvieron		
Respuestas	#	%
Si	82	85%
No	15	15%
TOTAL	97	100%

Elaborado por los Autores

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de la investigación.

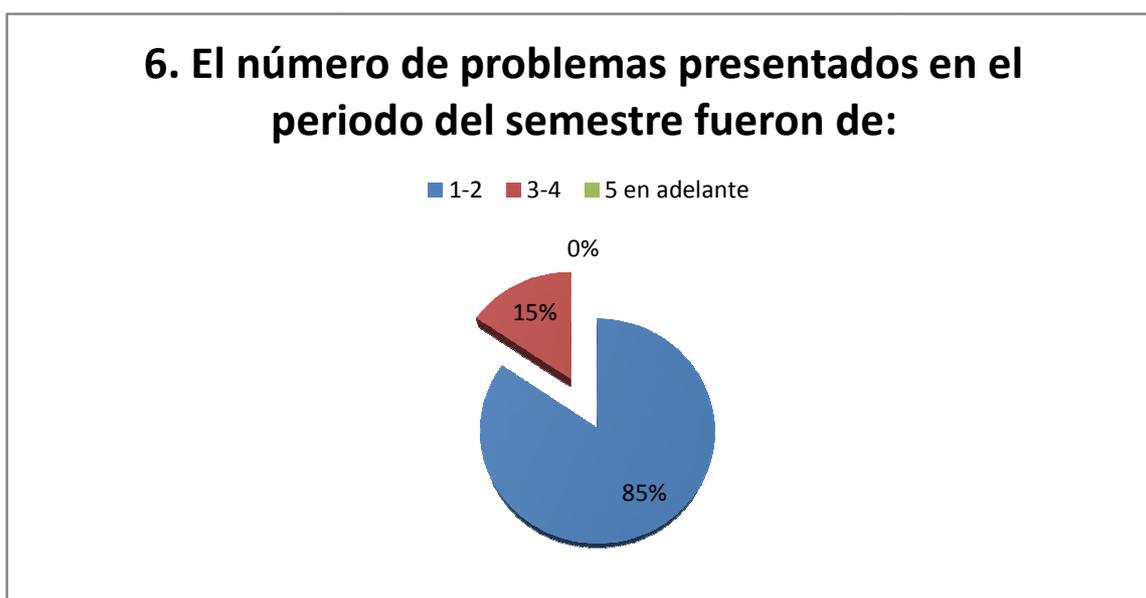


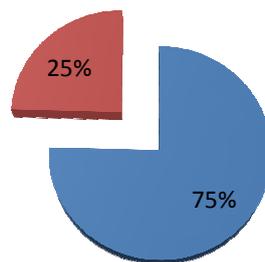
Gráfico 5.7: El número de problemas presentados en el periodo del semestre

Elaborado por los Autores

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de la investigación.

## 7. ¿Está usted de acuerdo que la facultad implemente un software que agilite los tramites por medio de la página web de la universidad?

■ SI ■ NO



Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de la investigación.

Gráfico 5.8: ¿Está usted de acuerdo que la facultad implemente un software que agilite los trámites por medio de la página web de la universidad?

Elaborado por los Autores.

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de la investigación.

TABLA 5.9

Reingeniería en la facultad		
Respuesta	#	%
SI	137	75%
NO	46	25%
TOTAL	183	100%

Elaborado por los Autores

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de la investigación.

**8. ¿Cree usted que una mejora en la matriculación ayude a un mejor funcionamiento dentro de la facultad?**

■ SI ■ NO

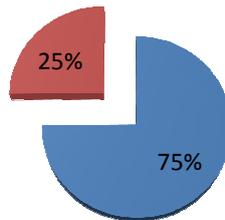


Gráfico 5.9: ¿Cree usted que una mejora en la matriculación ayude a un mejor funcionamiento dentro de la facultad?

Elaborado por los Autores

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de la investigación.