



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

**FACULTAD DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN Y
OPERACIONES**

*Definición y Propuesta de Mejoramiento de los Procesos del Área
Administrativa del Colegio Particular Universitario “La Asunción”.*

Trabajo de graduación previo a la obtención del título de
Ingeniero de Producción y Operaciones

AUTOR

Javier Humberto Coronel Tapia

DIRECTOR

Boris Wilfrido Quinde Maldonado

Cuenca, Ecuador

2012

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de grado a Dios a mis padres y a mi hija.

A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy,

Cuidándome y dándome fortaleza para continuar,

a mis padres y a mi hija, quienes a lo largo de mi carrera

han velado por mi bienestar y educación

siendo mi apoyo en todo momento

depositando su entera confianza en cada reto

que se me presentaba sin dudar ni un solo momento

en mi inteligencia y capacidad.

Es por ellos que soy lo que soy ahora.

Los amo con mi vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme guiado por el camino de la felicidad; a cada uno de los que son parte de mi familia a mi PADRE, en especial a mi MADRE por siempre haberme dado su fuerza y apoyo incondicional que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora.

Por último al personal del área administrativa del Colegio Particular Universitario La Asunción, por el apoyo y respaldo recibido en todo éste tiempo.

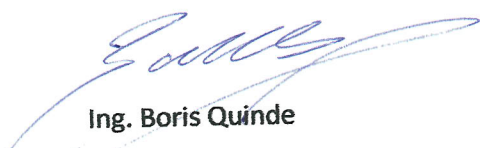
200712

***Definición y Propuesta de Mejoramiento de los Procesos del Área Administrativa del Colegio
Particular Universitario "La Asunción".***

RESUMEN

Hoy en día el estudio y análisis de los procesos se ha tornado fundamental y necesario para el éxito de las organizaciones, tanto de bienes como de servicio. Por lo tanto en este trabajo de grado se determinó los problemas existentes en el área administrativa del Colegio Particular Universitario La Asunción mediante un estudio de gestión por procesos. Para esto se utilizó: técnicas de entrevista para recolección de datos, toma de tiempos, descripción de actividades, diagramas de flujo, diagramas de entradas y salidas, lluvia de ideas y los diagramas de Ishikawa, todas estas herramientas ayudaron a tener un mejor enfoque de las actividades, para así definir y mejorar los procesos de la institución, reducir, optimizar tiempos y recursos respectivamente.

Palabras Claves: Diagramas de flujo, Lluvia de ideas, Análisis de tiempos, Mejora de procesos, Diagramas de Ishikawa.


Ing. Boris Quinde

Director


Ing. Pedro Crespo

Director de la escuela de la IPO


Sr. Javier Coronel

Estudiante

Buenos días
31/10/12

ABSTRACT

Definition and Management Proposal for the Administration Area Processes in *Colegio Particular Universitario "La Asuncion"* School

Nowadays the study and analysis of the processes has become fundamental and necessary for the success of both organizations: goods and services. Therefore, during this research project the problems in the administration area of *Colegio Particular Universitario La Asuncion* were determined through a process management study. In order to do this, different techniques were employed: interviews for data collection, analysis of the times, description of activities, flowchart, flow of entries and egress, brainstorming, and the Ishikawa diagrams. All these tools helped us have a better focus of the activities in order to improve the institution's processes, reduce and optimize time and resources.

Key Words: flowcharts, brainstorming, Analysis of the times, Process improvement, Ishikawa diagram.



Ing. Boris Quinde

Director

Diana Lee Rodas
Translated by,
Diana Lee Rodas

Pedro Crespo
Ing. Pedro Crespo

Department Director

INDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	II
Agradecimientos.....	III
Resumen.....	IV
Abstract.....	V
Índice de Contenidos.....	VI
Índice de tablas y figuras.....	VII
Introducción.....	1

CAPITULO I: ÁREA ADMINISTRATIVA DEL COLEGIO PARTICULAR UNIVERSITARIO “LA ASUNCIÓN”

1.1. Introducción.....	3
1.2. Antecedentes.....	3
1.3. Objetivos.....	4
1.4. Organigrama de la Institución.....	5
1.5. Descripción de Cargos.....	7
1.5.1. Directora de Personal y Desarrollo Organizacional.....	8
1.5.2. Departamento Financiero.....	9
1.5.3. Secretaria del Rector.....	10
1.5.4. Secretaria General.....	11
1.5.5. Bodeguero o Guarda Almacén.....	12
1.5.6. Auxiliar de Financiero o Tesorería.....	13
1.5.7. Responsable de Audiovisuales.....	14
1.5.8. Responsable de Imprenta.....	15
1.5.9. Responsables de Laboratorios.....	16
1.5.10. Administrador de Centro de Computo.....	17
1.5.11. Bibliotecario.....	18

1.5.12. Recepcionista.....	19
1.5.13. Conserje.....	20
1.6. Conclusiones.....	20

CAPITULO II: DOCUMENTACION DE PROCESOS

2.1. Introducción.....	21
2.2. Descripción de las herramientas a emplear.....	21
2.2.1. Descripción de actividades.....	21
2.2.2. Diagrama de flujo.....	22
2.2.3. Diagramas de entradas y salidas.....	24
2.3. Descripción de procesos actuales.....	26
2.3.1. Procesos de Graduación.....	26
2.3.2. Actualización del archivo maestro (AMIE).....	29
2.3.3. Matriculación de estudiantes.....	32
2.3.4. Selección de estudiantes para el ingreso al plantel.....	35
2.3.5. Seguimiento académico.....	38
2.3.6. Cuadre de inventarios de bodega.....	41
2.3.7. Roles de pago del personal de la institución.....	44
2.3.8. Compras de la institución.....	47
2.3.9. Reclamos a la aseguradora de la institución.....	50
2.3.10. Planificación en el uso de laboratorios.....	53
2.3.11. Autorización del uso de imprenta.....	56
2.4. Conclusiones.....	59

CAPITULO III: EVALUACION DE DESEMPEÑO

3.1. Introducción.....	60
3.2. Tiempos de proceso.....	60
3.2.1. Procesos de Graduación.....	61
3.2.2. Actualización del archivo maestro (AMIE).....	62
3.2.3. Matriculación de estudiantes.....	63

3.2.4.	Selección de estudiantes para el ingreso al plantel.....	64
3.2.5.	Seguimiento académico.....	65
3.2.6.	Cuadre de inventarios de bodega.....	66
3.2.7.	Roles de pago del personal de la institución.....	67
3.2.8.	Compras de la institución.....	68
3.2.9.	Reclamos a la aseguradora de la institución.....	69
3.2.10.	Planificación en el uso de laboratorios.....	70
3.2.11.	Autorización del uso de imprenta.....	71
3.3.	Análisis de tiempo.....	72
3.4.	Conclusiones.....	74

CAPITULO IV: PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

4.1.	Introducción.....	75
4.2.	Concepto mejora de procesos.....	75
4.3.	Desarrollo de propuesta de mejora.....	76
4.3.1.	Lluvia de ideas.....	76
4.3.2.	Diagramas de Ishikawa.....	77
4.4.	Conclusiones.....	86
	Conclusiones.....	86
	Bibliografía.....	88

INDICE DE TABLAS

Tabla 2.1	Descripción de actividades proceso de graduación.....	26
Tabla 2.2	Diagrama de flujo proceso de graduación.....	27
Tabla 2.3	Diagrama de entradas y salidas proceso de graduación.....	28
Tabla 2.4	Descripción de actividades proceso actualización del archivo maestro.....	29
Tabla 2.5	Diagrama de flujo proceso actualización del archivo maestro.....	30
Tabla 2.6	Diagrama de entradas y salidas proceso actualización del archivo..... maestro	31
Tabla 2.7	Descripción de actividades proceso matriculación.....	32
Tabla 2.8	Diagrama de flujo proceso matriculación.....	33
Tabla 2.9	Diagramas de entradas y salidas proceso matriculación.....	34
Tabla 2.10	Descripción de actividades proceso selección de estudiantes.....	35
Tabla 2.11	Diagrama de flujo proceso selección de estudiantes.....	36
Tabla 2.12	Diagrama de entradas y salidas proceso selección de estudiantes.....	37
Tabla 2.13	Descripción de actividades proceso seguimiento académico.....	38
Tabla 2.14	Diagrama de flujo proceso seguimiento académico.....	39
Tabla 2.15	Diagrama de entradas y salidas proceso seguimiento académico.....	40
Tabla 2.16	Descripción de actividades proceso cuadre de inventarios.....	41
Tabla 2.17	Diagrama de flujo proceso cuadre de inventarios.....	42
Tabla 2.18	Diagrama de entradas y salidas proceso cuadre de inventarios.....	43

Tabla 2.19 Descripción de actividades proceso roles de pago.....	44
Tabla 2.20 Diagrama de flujo proceso roles de pago.....	45
Tabla 2.21 Diagrama de entradas y salidas proceso roles de pago.....	46
Tabla 2.22 Descripción de actividades proceso compras de la institución.....	47
Tabla 2.23 Diagrama de flujo proceso compras de la institución	48
Tabla 2.24 Diagrama de entradas y salidas proceso compras de la institución.....	49
Tabla 2.25 Descripción de actividades proceso reclamos a la aseguradora.....	50
Tabla 2.26 Diagrama de flujo proceso reclamos a la aseguradora.....	51
Tabla 2.27 Diagrama de entradas y salidas proceso reclamos a la aseguradora.....	52
Tabla 2.28 Descripción de actividades proceso planificación del uso de laboratorios...	53
Tabla 2.29 Diagrama de flujo proceso planificación del uso de laboratorios.....	54
Tabla 2.30 Diagrama de entradas y salidas proceso planificación del uso de.....	55
laboratorios	
Tabla 2.31 Descripción de actividades proceso autorización imprenta.....	56
Tabla 2.32 Diagrama de flujo proceso autorización imprenta.....	57
Tabla 2.33 Diagrama de entradas y salidas proceso autorización imprenta.....	58
Tabla 3.1 Tiempos proceso graduación.....	61
Tabla 3.2 Tiempos proceso AMIE.....	62
Tabla 3.3 Tiempos proceso matriculación.....	63

Tabla 3.4 Tiempos proceso de Selección de Estudiantes.....	64
Tabla 3.5 Tiempos proceso de Seguimiento Académico.....	65
Tabla 3.6 Tiempos proceso Cuadre de inventarios de bodega.....	66
Tabla 3.7 Tiempos proceso Roles de pago.....	67
Tabla 3.8 Tiempos proceso Compras de la institución.....	68
Tabla 3.9 Tiempos proceso Reclamos a la aseguradora.....	69
Tabla 3.10 Tiempos proceso Planificación del uso de los laboratorios.....	70
Tabla 3.11 Tiempos proceso Autorización del uso de imprenta.....	71
Tabla 3.12 Análisis de tiempos.....	72

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1.1 Organigrama de la Unidad Educativa Particular Universitaria.....	5
La Asunción	
Grafico 1.2 Organigrama área administrativa del colegio la asunción.....	6
Grafico 3.1 Análisis de tiempos.....	73
Grafico 4.1 Diagramas Ishikawa proceso compras de la institución.....	80
Grafico 4.2 Diagramas Ishikawa proceso actualización del archivo maestro.....	81
Grafico 4.3 Diagramas Ishikawa proceso roles de pago.....	82
Grafico 4.4 Diagramas Ishikawa proceso cuadre de inventarios.....	83
Grafico 4.5 Diagramas Ishikawa proceso autorización del uso de imprenta.....	84

Coronel Tapia Javier Humberto

Trabajo de Graduación

Ing. Boris Quinde

Abril del 2012

***Definición y Propuesta de Mejoramiento de los Procesos del Área Administrativa del
Colegio Particular Universitario “La Asunción”.***

INTRODUCCION

En la actualidad, las empresas grandes, medianas y pequeñas, privadas y públicas están inmersas en entornos y mercados sumamente competitivos y globalizados. Por tanto las organizaciones tienen la necesidad de conseguir buenos resultados empresariales e incorporar en su gestión las mejores prácticas.

Para conseguir estos resultados, las organizaciones necesitan gestionar sus procesos, actividades y recursos con el fin de orientarlos hacia el logro de esos buenos resultados, lo que a su vez a derivado en la necesidad de adoptar herramientas y metodologías que permitan configurar su sistema de gestión de procesos.

Un sistema de gestión se puede definir por lo tanto como aquel sistema que incluye la estructura organizativa, las responsabilidades, los procesos, las metodologías, los recursos y programas para llevar a cabo la gestión de la organización. El establecimiento de un sistema de gestión es identificar, entender y gestionar los procesos

como un sistema, lo cual contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.

Según la ISO 9000:2000 cualquier actividad, o conjunto de actividades, que utiliza recursos para transformar elementos de entradas en resultados puede considerarse como un proceso. Además, señala que un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

La gestión basada en procesos se puede definir como la sistemática para identificar y documentar los procesos de una organización, aplicando mediciones de su eficiencia y eficacia y estableciendo planes de mejora.

Las actividades que se desarrollaron para orientar una gestión de procesos se resume en una metodología de cuatro pasos:

- La identificación y secuencia de los procesos.
- La descripción de cada uno de los procesos.
- Seguimiento y medición
- La mejora de los procesos, basándose en el seguimiento y medición realizados.

CAPITULO I

ÁREA ADMINISTRATIVA DEL COLEGIO PARTICULAR UNIVERSITARIO “LA ASUNCIÓN”

1.1 Introducción

En este capítulo se trataran los antecedentes del Área Administrativa del Colegio Particular Universitario La Asunción, centrándonos en conocer sus departamentos y sus objetivos que orientan su gestión. También se da a conocer un organigrama del Área Administrativa del Colegio Particular Universitario La Asunción en donde detallaremos sus obligaciones y responsabilidades del personal que maneja dichos departamentos.

1.2 Antecedentes

El Área Administrativa del Colegio Particular Universitario La Asunción cuenta con dos salas de audiovisuales, una biblioteca, laboratorios de Ciencias Naturales, Microbiología, Química, Física, 4 laboratorios de Computación, Imprenta, Recepcionista, Rectorado, Secretaría, Colecturía, Inspección General, Información, Gestión de Calidad, Comisión Experimental.

En el aspecto Académico sigue un Sistema de Educación Personalizada, basada en los principios de singularidad, autonomía y sociabilidad que convergen en la trascendencia. En el Colegio el currículum está organizado en tres niveles:

- 1) **Nivel de Formación Cultural Básica** (octavo, noveno y décimo años de educación básica)

2) **Nivel de Propedéutico y de Orientación** (cuarto curso)

3) **Nivel de Especialización y Bachillerato** (quinto y sexto cursos). Ofrece un Bachillerato en Ciencias, con las especialidades de: **Químico Biológicas, Ciencias Sociales y Físico Matemáticas** con una formación que permita a sus estudiantes cursar con éxito los estudios universitarios.

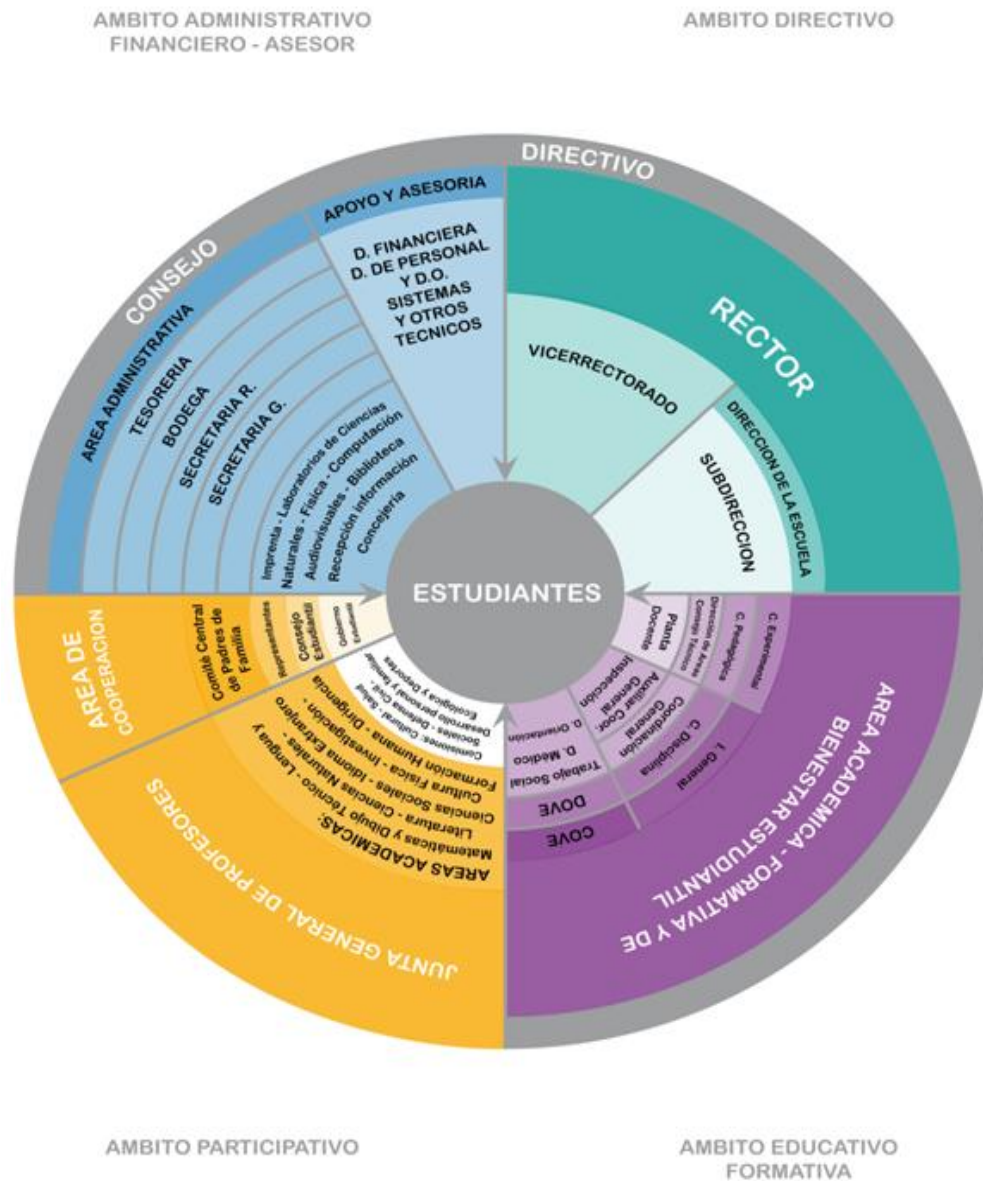
Web. <http://www.laasuncion.edu.ec/> y nuestro correo informacion@laasuncion.edu.ec

1.3 Objetivos:

- Llevar a cabo la planificación estratégica, definir la misión, visión, políticas, analizar la situación actual de la Unidad Educativa Particular Universitaria La Asunción.
- Establecer objetivos, estrategias y técnicas para conseguir las metas propuestas por la Unidad Educativa Particular Universitaria La Asunción.
- Asignar los recursos que necesiten las diferentes áreas de la Institución (RRHH, finanzas, guarda almacén, docentes, etc.).

1.4 Organigrama de la Unidad Educativa Particular Universitaria La Asunción

Gráfico 1.1 Organigrama de la Unidad Educativa Particular Universitaria La Asunción



Fuente: Colegio Particular Universitario la Asunción, Departamento de Desarrollo Organizacional

Estructuralmente El Colegio Particular Universitario La Asunción cuenta con un diagrama circular, dejando atrás los típicos diagramas jerárquicos, y así este sistema ayuda a que la comunicación fluya y sea más dinámica en la Institución.

El área Administrativa del Colegio Particular Universitario La Asunción es en donde concentraremos nuestro estudio.

Grafico 1.2 Organigrama área administrativa del colegio la asunción



Fuente: Colegio Particular Universitario la Asunción, Departamento de Desarrollo Organizacional

1. Directora de personal y Desarrollo Organizacional
2. Departamento Financiero
3. Secretaria del Rector
4. Secretaria General
5. Tesorería
6. Guarda almacén o Bodega
7. Imprenta
8. Laboratorios (CCNN, biología, química, física)

9. Audiovisuales
10. Biblioteca
11. Administrador del Centro de Computo
12. Recepcionista
13. Conserje

1.5 Descripción de Cargos

En este proceso detallaremos las funciones que conforman y diferencian a cada cargo de los demás de la Institución.

Modelo de Diagrama:

[illegible]

Fuente: (Leon & Calle, 2009)

1.5.1 Directora de personal y Desarrollo Organización

DESCRIPCION DE CARGO					
CARGO:	<u>Director(a) de Personal y Desarrollo Organizacional</u>				
REPORTA A:	Rector				
SUPERVISA A:	Personal de la Institución				
OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES					
1	Participar en la planeación estratégica institucional				
2	Determinar indicadores de gestión de los diferentes procesos institucionales.				
3	Coordinar con las instancias pertinentes los planes de mejora que sean necesarios.				
4	Realizar el seguimiento del cumplimiento del plan anual del departamento.				
5	Determinar los perfiles de los cargos de la institución y actualizarlos.				
6	Participar en la inducción del personal nuevo.				
7	Organizar y/o apoyar eventos de capacitación (facilitador, lugar, materiales, horarios).				
8	Organizar y controlar las vacaciones del Personal.				
9	Gestionar la elaboración del reglamento de seguridad del Plantel.				
10	Realizar los contratos de trabajo e inscribirlos.				
11	Mantener actualizado los archivos del personal.				
12	Atender al personal en sus requerimientos laborales.				
13	Aplicar las sanciones establecidas en el reglamento interno en caso de faltas al mismo.				
14	Tramitar las renunciaciones voluntarias de los colaboradores.				
15	Tramitar los despidos del personal, solicitados por las autoridades del Plantel.				
16	Elabora el reglamento interno del personal				
17	Asesorar a los directivos y colaboradores sobre aspectos relacionados con la estrategia institucional, procesos, procedimientos, administración de los subsistemas de personal, factores externos y asuntos legales.				
REQUISITOS MINIMOS					
1	Título profesional en Psicología Laboral u Organizacional, Desarrollo Organizacional				
2	Experiencia previa: 2 años				
3	Conocimientos: Legislación Laboral, Planeación Estratégica, Sistemas de gestión, Programas informáticos Word, Excel, Power Point, internet, Gestión del desempeño				
	Administración por procesos (alineamiento estratégico)				
CUALIDADES PERSONALES					
1	Planificación/Organización				
2	Alta adaptabilidad/Flexibilidad				
3	Trabajo en equipo				
4	Comunicación/colaboración				

1.5.2 Departamento Financiero

DESCRIPCION DE CARGO					
CARGO:	Financiero				
REPORTA A:	Rector				
SUPERVISA A:	Auxiliar de Financiero o Tesorería				
OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES					
1	Preparar toda la documentación concerniente al área de tesorería, tales como: comprobantes de pago, comprobantes de ingresos y egresos, comprobantes de retención, notas de débito, papeletas de depósito y cheques, que deberán ser autorizados por el Director de la Unidad.				
2	Revisar la contabilización de los ingresos				
3	Efectuar los cuadros de bancos				
4	Realizar los roles de pago y la transferencia de fondos a las cuentas bancarias personales				
5	Revisar los auxiliares contables				
6	Renovación de las inversiones				
7	Realización de los estados financieros y entrega de los asientos contables a la Universidad del Azuay				
8	Pagar los impuestos (IVA e impuesto a la renta) puntualmente				
9	Realizar el presupuesto de la Unidad Educativa				
10	Realizar la afectación presupuestaria de acuerdo al egreso o ingreso				
11	Controlar mensualmente la afectación presupuestaria de las partidas				
12	Elaboración de documentación solicitada por la Dirección Provincial de Educación				
13	Actualización de datos en la página del IESS				
14	Asesorar en aspectos financieros a autoridades y personal de la institución				
15	Gestionar convenios con instituciones financieras para implementar nuevos servicios para la institución y representantes de los estudiantes Mantener actualizado el inventario de bienes muebles e inmuebles.				
16	Preparar y codificar los estados de caja chica.				
17	Controlar y efectuar la reposición de los fondos de caja chica, entregados en los diferentes departamentos.				
18	Implementar y mantener actualizado el sistema de contabilidad.				
REQUISITOS MINIMOS					
1	Contador Público Auditor				
2	Experiencia previa: 1 año				
3	Conocimientos: Manejo de impuestos, Legislación Tributaria, Laboral, Seguridad Social				
	Atención al cliente				
	Programas informáticos Word, Excel, Power Point, internet				
CUALIDADES PERSONALES					
1	Planificación/Organización				
2	Alta adaptabilidad/Flexibilidad				
3	Trabajo en equipo				
4	Comunicación/colaboración				

1.5.3 Secretaria del Rector

DESCRIPCION DE CARGO						
CARGO:	Secretaria del Rectorado					
REPORTA A:	Rector					
SUPERVISA A:	Ninguno					
OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES						
1	Tramitar la correspondencia dirigida al Rector de la Unidad Educativa, llevar un registro de ingresos y egresos de la misma y direccionarla a los departamentos o personas correspondientes de acuerdo a sus disposiciones.					
2	Manejar toda la información de los estudiantes de los cursos que le sean asignados por el Rector.					
3	Recopilar, actualizar y conservar, debidamente organizados, los instrumentos legales que regulan la educación, tales como leyes, reglamentos, resoluciones, acuerdos, circulares.					
4	Elaborar oficios y otra documentación solicitados por el Rector de la Unidad Educativa.					
5	Registrar los consumos realizados por los colaboradores y pasar el informe al departamento financiero para sus respectivos descuentos en el rol de pagos.					
6	Archivo de documentación interna y externa.					
7	Entregar y recibir solicitudes de préstamos del fondo de ahorro.					
8	Organizar la agenda particular del Rectorado					
9	Colaborar con el departamento de Desarrollo Organizacional y Gestión del Talento Humano.					
10	Elaborar certificados que soliciten los estudiantes de los cursos asignados					
11	Gestionar servicios brindados por la empresa telefónica y farmacia con las que se mantienen convenios					
12	Conferir, previo decreto del Rector, copias y certificados de documentos de los estudiantes a su cargo.					
13	Suscribir en base a las disposiciones reglamentarias y conjuntamente con el Rector, los documentos de carácter estudiantil de los alumnos a su cargo.					
14	Permanecer en la oficina o lugar de trabajo en las horas de receso de la jornada estudiantil.					
REQUISITOS MINIMOS						
1	Licenciatura en Derecho, Secretaría, Técnico Superior en Gestión de la Organización.					
2	Experiencia previa: 1 año					
3	Conocimientos: Redacción y ortografía, Técnicas de archivo					
	Atención al cliente					
	Programas informáticos Word, Excel, Power Point, internet					
CUALIDADES PERSONALES						
1	Planificación/Organización					
2	Alta adaptabilidad/Flexibilidad					
3	Trabajo en equipo					
4	Comunicación/colaboración					

1.5.4 Secretaria General

DESCRIPCION DE CARGO					
CARGO:	Secretaria General				
REPORTA A:	Autoridades Institución				
SUPERVISA A:	Ninguno				
OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES					
1	Tramitar la correspondencia interna o externa de la Unidad Educativa				
2	Manejar toda la información de los estudiantes de los cursos que le sean asignados por el Rector.				
3	Recopilar, actualizar y conservar, debidamente organizados, los instrumentos legales que regulan la educación, tales como leyes, reglamentos, resoluciones, acuerdos, circulares.				
4	Elaborar oficios y otra documentación solicitadas por las Autoridades de la Unidad Educativa.				
5	Atender al público en asuntos relacionados con su departamento.				
6	Organizar, clasificar y mantener el archivo de documentos de su departamento.				
7	Colaborar en los eventos que realice la unidad educativa.				
8	Llevar a cabo ceremonia de graduación, juntas de curso.				
9	Elaborar certificados que soliciten los estudiantes de los cursos asignados				
11	Conferir, previo autorización, copias y certificaciones de documentos de los estudiantes a su cargo.				
12	Suscribir en base a las disposiciones reglamentarias y conjuntamente con el Rector, los documentos de carácter estudiantil de los alumnos a su cargo.				
13	Sacar las fotocopias de documentos que tengan autorización del Rectorado y Vicerrectorado.				
14	Organizar, centralizar y mantener actualizada la estadística y el archivo del Colegio.				
15	Permanecer en la oficina o lugar de trabajo en las horas de receso de la jornada estudiantil.				
REQUISITOS MINIMOS					
1	Bachiller en comercio y administración, Secretaría, Técnico Superior en Gestión de la Organización.				
2	Experiencia previa: 1 año				
3	Conocimientos: Redacción y ortografía, Técnicas de archivo				
	Atención al cliente				
	Programas informáticos Word, Excel, Power Point, internet				
CUALIDADES PERSONALES					
1	Planificación/Organización				
2	Alta adaptabilidad/Flexibilidad				
3	Trabajo en equipo				
4	Comunicación/colaboración				

1.5.5 Bodeguero o Guarda Almacén

DESCRIPCION DE CARGO					
CARGO:	Bodeguero o Guarda Almacén				
REPORTA A:	Rector				
SUPERVISA A:	Encargado de Mantenimiento y Construcción				
OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES					
1	Registrar en el sistema los ingresos y egresos de materiales y suministros que son responsabilidad de bodega				
2	Realizar las adquisiciones determinadas por las autoridades de la Institución				
3	Solicitar la autorización al Rector para que se efectúen las adquisiciones destinadas a formar parte de las existencias del almacén.				
4	Recibir, almacenar, y custodiar los bienes que conforman la bodega o el almacén de la Unidad Educativa.				
5	Preparar informes sobre los bienes en mal estado, para su reparación, baja o traspaso.				
6	Mantener actualizados los registros de proveedores y cotizaciones.				
7	Dotar de bienes suministros de oficina y materiales de limpieza a los departamentos o colaboradores que los solicitan con la debida autorización				
8	Reportar periódicamente niveles de stock de los diferentes ítems.				
9	Vigilar el trámite judicial que corresponda en el caso de pérdida o robo.				
10	Participar en la formulación del plan anual de adquisiciones.				
11	Dotar de bienes muebles, a los departamentos o colaboradores que los solicitan con la debida autorización				
12	Determinar, en coordinación con Contabilidad, los niveles máximos y mínimos de los artículos que conforman las existencias.				
13	Asignar custodios para garantizar la seguridad y el buen estado de los bienes de la Institución.				
REQUISITOS MINIMOS					
1	Ing. Comercial, Ing. en producción y operaciones				
2	Experiencia previa: 1 años				
3	Conocimientos: Administración de bodegas				
	Manejo del programa SINET				
	Programas informáticos Word, Excel, Power Point, internet				
CUALIDADES PERSONALES					
1	Planificación/Organización				
2	Alta adaptabilidad/Flexibilidad				
3	Trabajo en equipo				
4	Comunicación/colaboración				

1.5.6 Auxiliar de Financiero o Tesorería

DESCRIPCION DE CARGO					
CARGO:		Auxiliar de Financiero o Tesorería			
REPORTA A:		Financiero			
SUPERVISA A:		Ninguno			
OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES					
1	Realizar el cobro y registro de pagos de pensiones y transporte.				
2	Elaborar facturas de pensiones y arriendos				
3	Controlar los pagos realizados en el banco y la institución				
4	Enviar los archivos a Dinners para descuentos				
5	Cuadrar los estados de cuenta enviados por las instituciones bancarias respecto a pagos realizados				
6	Ingresar al sistema de cobros a los estudiantes que ocupan el servicio de transporte de la institución				
7	Anular del sistema de cobros a los estudiantes que dejan de utilizar el transporte de la institución				
8	Ingresar al sistema a todos los estudiantes becados				
9	Eliminar del sistema de cobros a los estudiantes que se retiran de la Institución				
10	Vender los derechos de exámenes				
11	Emitir reportes de los deudores de colegiatura y remitirlos al Director de la Unidad.				
12	Controlar que los empleados firmen el rol de pagos y envío a la Insectoría del trabajo				
13	Realizar la entrega de pagos a los proveedores				
14	Llenar avisos de enfermedad para el IESS, cuando el personal lo requiera.				
15	Enviar a los colaboradores de la Institución un informativo sobre el seguro privado de la institución				
16	Entregar formularios a los colaboradores y estudiantes para realizar los reclamos al seguro privado				
17	Revisar la documentación pertinente para enviar los reclamos al seguro particular				
18	Participar en el comité de siniestralidad con el seguro privado y las autoridades de la institución				
19	Entrega de pagos a los colaboradores por reclamos al seguro particular				
REQUISITOS MINIMOS					
1	Bachiller en comercio y administración, Técnico Superior en gestión de la organización				
2	Experiencia previa: 1 año				
3	Conocimientos:				
	Atención al cliente				
	Programas informáticos Word, Excel, Power Point, internet				
CUALIDADES PERSONALES					
1	Planificación/Organización				
2	Alta adaptabilidad/Flexibilidad				
3	Trabajo en equipo				
4	Comunicación/colaboración				

1.5.7 Responsable de Audiovisuales

DESCRIPCION DE CARGO						
CARGO:		Responsable de Audiovisuales				
REPORTA A:		Rector				
SUPERVISA A:		Ninguno				
OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES						
1	Realizar el mantenimiento de cámaras de video y demás equipos audiovisuales					
2	Recibir y gestionar las solicitudes de los usuarios del servicio, llevar registro de préstamos y devoluciones de los equipos					
3	Trasladar, instalar, operar y/o asesorar sobre la operación de equipos audiovisuales					
4	Verificar el funcionamiento de los equipos en diferentes instancias(préstamo y devolución) y en caso de imprevistos realizar reparaciones menores.					
5	Participar en las tareas de pre-producción de videos, realizar tomas y editar el material.					
6	Realizar otras tareas relacionadas con el cargo.					
REQUISITOS MINIMOS						
1	Estudiante de carrera técnica en Sistemas y Equipos electrónicos de Comunicación y Sonido.					
2	Experiencia previa: 1 año en cargos similares					
CUALIDADES PERSONALES						
1	Planificación/Organización					
2	Alta adaptabilidad/Flexibilidad					
3	Trabajo en equipo					
4	Comunicación/colaboración					

1.5.8 Responsable de Imprenta

DESCRIPCION DE CARGO					
CARGO:	Responsable de Imprenta				
REPORTA A:	Rector				
SUPERVISA A:	Ninguno				
OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES					
1	Recibir las diversas órdenes de trabajo que llegan a la imprenta.				
2	Distribuir las órdenes de trabajo según las características del trabajo.				
3	Trasladar, instalar, operar y/o asesorar sobre la operación de equipos audiovisuales				
4	Cuidar que la imprenta tenga los insumos adecuados para el proceso de impresión.				
5	Llevar un récord de servicios de mantenimiento de la maquinaria, para su óptimo funcionamiento.				
6	Controlar la calidad de los trabajos en las diferentes etapas del proceso.				
7	Realizar reparaciones menores ala máquina cuando ésta la requiera.				
8	Participar con Guarda Almacén en decisiones de reposición y compra de equipo y materiales.				
9	Inventariar y llevar un control de materiales, herramientas y accesorios de maquinaria.				
REQUISITOS MINIMOS					
1	Bachiller, técnico en artes graficas				
2	Experiencia previa: 1 año en cargos similares				
CUALIDADES PERSONALES					
1	Planificación/Organización				
2	Alta adaptabilidad/Flexibilidad				
3	Trabajo en equipo				
4	Comunicación/colaboración				

1.5.9 Responsables de Laboratorios CCNN, Biología, Física

DESCRIPCION DE CARGO						
CARGO:		Responsable de Laboratorios CCNN, Biología, Física				
REPORTA A:		Rector				
SUPERVISA A:		Ninguno				
OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES						
1	Determinar conjuntamente con los docentes las necesidades de material y equipo de laboratorio, de acuerdo con las prácticas que se deban realizar, así como el suministro de los mismos.					
2	Apoyar al docente durante el desarrollo de las prácticas de laboratorio conforme a los programas de estudio y horarios establecidos.					
3	Dar a conocer las disposiciones para el uso adecuado del laboratorio y verificar su cumplimiento.					
4	Vigilar que el equipo de laboratorio se encuentre en óptimas condiciones de operación.					
5	Organizar con el mantenimiento preventivo y correctivo que requieran los aparatos e instrumentos de laboratorio.					
6	Realizar conjuntamente con el área responsable el inventario de materiales, de consumo y equipo asignados.					
7	Controlar a través de un registro el uso de material de consumo.					
8	Informar al Rector el número de prácticas realizadas durante el año.					
REQUISITOS MINIMOS						
1	Ing. Químico o Tránsito 3 años de estudios similares.					
2	Experiencia previa: 1 año en cargos similares					
CUALIDADES PERSONALES						
1	Planificación/Organización					
2	Alta adaptabilidad/Flexibilidad					
3	Trabajo en equipo					
4	Comunicación/colaboración					

1.5.10 Administrador de Centro de Computo

DESCRIPCION DE CARGO					
CARGO:	Administrador del Centro de Computo				
REPORTA A:	Rector				
SUPERVISA A:	Ninguno				
OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES					
1	Coordinar las actividades del Centro de Cómputo.				
2	Implementar los cambios de Hardware y Software necesarios para un mejor funcionamiento de la Institución.				
3	Administrar y configurar las Redes: Interna e Internet.				
4	Administrar el servidor de correos Institucional				
5	Mantener en funcionamiento todos los equipos de los laboratorios de computación del Colegio y de las otras áreas de la Unidad Educativa.				
6	Responsabilizarse por el buen funcionamiento, custodia y mantenimiento de todos los equipos a su cargo.				
7	Solicitar oportunamente la adquisición de repuestos y más implementos necesarios para el funcionamiento de los equipos de computación.				
8	Dar asistencia técnica al personal docente y administrativo para el manejo de los equipos de computación.				
9	Mantener actualizado el portal web de la Unidad Educativa.				
10	Coordinar el desarrollo e implementación del software necesario en los diferentes áreas o departamentos de la institución				
REQUISITOS MINIMOS					
1	Ingeniero de sistemas, Analista de Sistemas o Programador				
2	Experiencia previa: 5 años				
3	Conocimiento: Análisis, diseño y planificación del desarrollo informático de la organización				
	Administración y control de proyectos informáticos				
	Análisis, planificación, implementación, y administración de redes.				
	Análisis, planificación, implementación, y administración de Internet y servicios web.				
	Elaboración de Manuales de Organización, Políticas, Normas y Procedimientos				
	Administración de Webmail				
	Desarrollo implementación y administración de sitios Web				
	Desarrollo de Software – Visualbasic – Punto net –SQL Server				
	Implementación y administración de aplicativos y antivirus				
	Armado y reparación de equipos informáticos				
CUALIDADES PERSONALES					
1	Planificación/Organización				
2	Alta adaptabilidad/Flexibilidad				
3	Trabajo en equipo				
4	Comunicación/colaboración				

1.5.11 Bibliotecario

DESCRIPCION DE CARGO						
CARGO:	Bibliotecario					
REPORTA A:	Rector					
SUPERVISA A:	Ninguno					
OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES						
1	Proponer la adquisición de material de temas generales, que sean útiles para alumnos y profesores.					
2	Recibir, catalogar, etiquetar, clasificar y colocar físicamente en el estante correspondiente el acervo bibliográfico de la Universidad.					
3	Cumplir y hacer cumplir el Reglamento de biblioteca.					
4	Reparar los libros dañados por el uso, la humeada o los insectos.					
5	Apoyar a los usuarios de la biblioteca en la localización de los libros que requieren consultar.					
6	Poner en exhibición las últimas adquisiciones de material bibliográfico (revistas, libros, etc.)					
7	Recoger los libros de las mesas de lectura al final del día y devolverlos al estante correspondiente.					
8	Supervisar el registro de cada uno de los usuarios.					
9	Efectuar los préstamos de libros a los usuarios que tengan derecho de acuerdo con el reglamento.					
10	Mantener una comunicación efectiva, cordial y permanente con la comunidad estudiantil.					
REQUISITOS MINIMOS						
1	Licenciatura en Educación					
2	Experiencia previa: 1 año en cargos similares					
CUALIDADES PERSONALES						
1	Planificación/Organización					
2	Alta adaptabilidad/Flexibilidad					
3	Trabajo en equipo					
4	Comunicación/colaboración					

1.5.12 Recepcionista

DESCRIPCION DE CARGO						
CARGO:		Recepcionista				
REPORTA A:		Rector				
SUPERVISA A:		Ninguno				
OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES						
1	Recibir, atender y derivar al público y usuarios internos.					
2	Atender, derivar y realizar llamadas telefónicas					
3	Llevar el registro de comunicaciones.					
4	Recibir y derivar consultas a las áreas competentes.					
5	Colaborar en lo que la Institución lo requiera					
REQUISITOS MINIMOS						
1	Bachillerato en secretariado o capacitación específica para la función mediante estudio o experiencia laboral					
2	Experiencia previa: 1 año en cargos similares					
CUALIDADES PERSONALES						
1	Planificación/Organización					
2	Alta adaptabilidad/Flexibilidad					
3	Trabajo en equipo					
4	Comunicación/colaboración					

1.5.13 Conserje

DESCRIPCION DE CARGO						
CARGO:		Conserjería				
REPORTA A:		Secretaria General				
SUPERVISA A:		Ninguno				
OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES						
1	Registrar y distribuir correspondencia.					
2	Abrir y cerrar las puertas de la Institución.					
3	Asear oficinas, pasillos, aulas y otros asignados en forma diaria.					
4	Entregar y distribuir documentos a distintas oficinas de la universidad y/o a instituciones externas.					
5	Cumplir mandatos diversos conforme a requerimiento de Secretaría General.					
REQUISITOS MINIMOS						
1	Bachillerato					
2	Experiencia previa: 1 año en cargos similares					
CUALIDADES PERSONALES						
1	Ágil y Oportuno					
2	Discreción con los documentos					

1.6 Conclusiones:

Al dar por terminado este primer capítulo, llegamos a la conclusión que el Colegio Particular Universitario La Asunción, cuenta con una gran estructura física, laboratorios, salas de audiovisuales, biblioteca y todo se encuentran debidamente equipados para el servicio de los estudiantes. En lo que corresponde a la descripción de Cargos, esto nos ayudo a conocer más de cerca sus obligaciones y responsabilidades de cada departamento del área administrativa de la Institución.

CAPITULO II

DOCUMENTACION DE PROCESOS

2.1 Introducción

En el presente capitulo describiremos las técnicas utilizadas para el levantamiento y recolección de información, detallando así las actividades que se realizan en cada proceso en el Colegio Particular Universitario La Asunción, ayudándonos así a obtener una visión amplia y grafica de los procesos que se desarrollan en la institución mediante diagramas de flujo y matrices de caracterización.

2.2 Descripción de las herramientas a emplear

2.2.1 Descripción de Actividades

Debido a la claridad y simplicidad de exponer la información se ha utilizado el siguiente formato de diagrama

DESCRIPCION DE CARGO			
PROCESO: _____			
#	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Fuente: (Leon & Calle, 2009)

Este formato nos ayudara a anotar información de las actividades observadas y también se puede utilizar mediante una entrevista directa con el responsable de cada departamento dándonos así información valedera para el estudio a realizar.

2.2.2 Diagrama de Flujo

Un diagrama de flujo es una representación gráfica de los pasos que seguimos para realizar un proceso; partiendo de una entrada, y después de realizar una serie de acciones, llegamos a una salida.

Representación Gráfica:



Representa el inicio y fin de un proceso.



Operación, cualquier tipo de actividad que pueda originar cambio de valor.



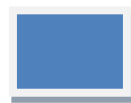
Almacenamiento, indica el almacenamiento correcto de un Ítem.



Transporte o Movimiento, indica el transporte entre locaciones. Ejemplo: envío de una carta.



Decisión, se coloca este signo en el punto de un proceso en el que se debe tomar una decisión.

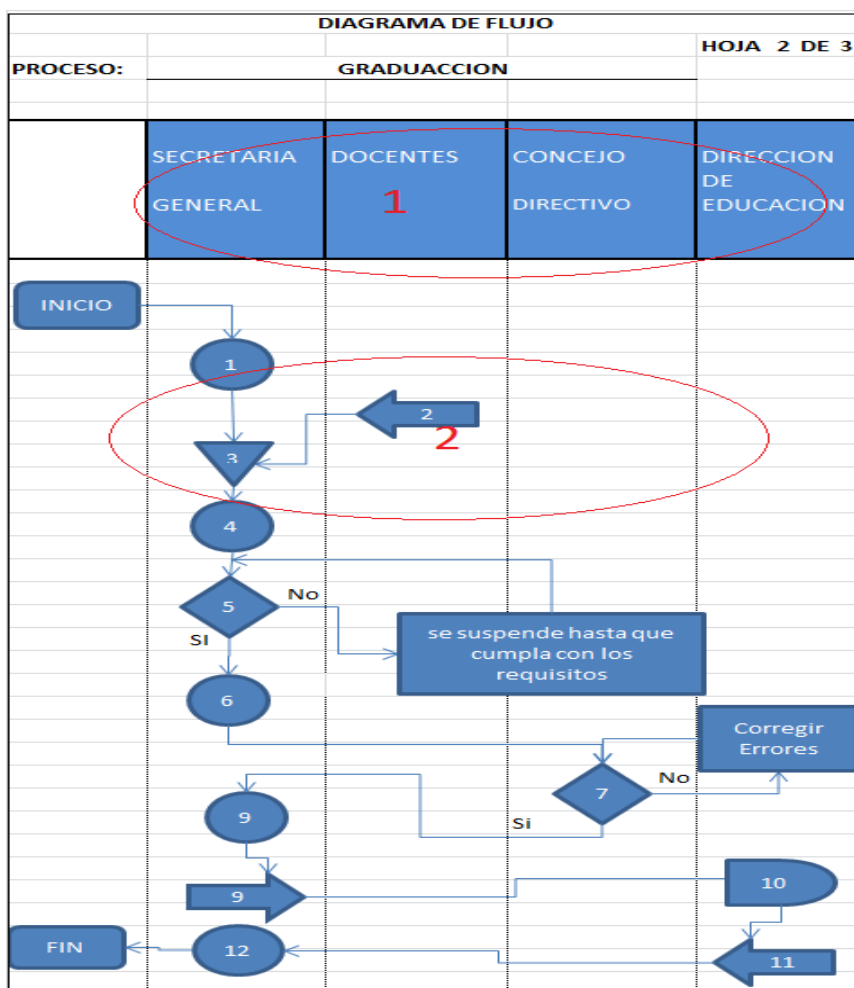


Inspección, indica que el proceso se ha detenido para su evaluación, si es aprobado o no.



Demora, se indica que un ítem o persona debe esperar antes de que realice la siguiente actividad programada.

Formato utilizado para los Diagramas de Flujo

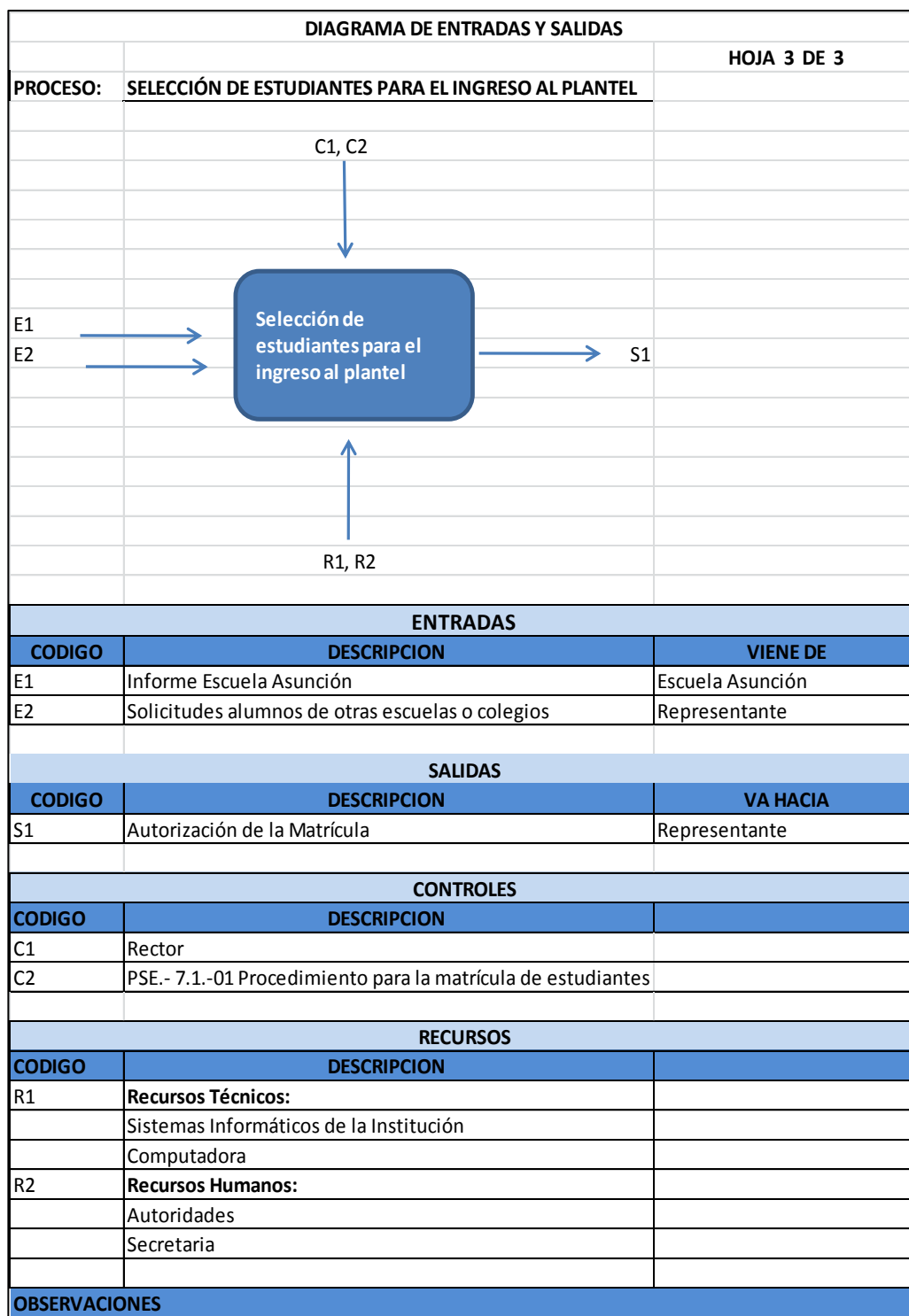


Fuente: (Leon & Calle, 2009)

1. En esta fila se encuentran los encargados o responsables de realizar la actividad.
2. Campo utilizado para grabar la ruta con los signos correspondientes a la actividad.

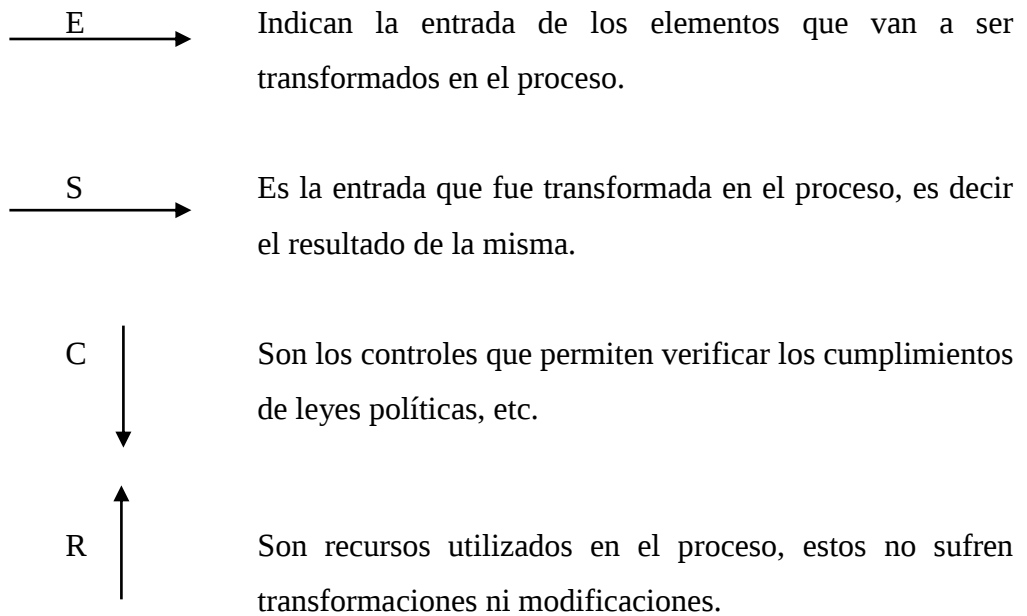
2.2.3 Diagramas de entradas y salidas

Formato utilizado para los diagramas de entrada y salidas



Fuente: (Leon & Calle, 2009)

En este diagrama observamos de forma gráfica el proceso requerido para la obtención del producto en nuestro caso de un servicio.



2.3 Descripción de procesos actuales

2.3.1 Proceso de Graduación

Tabla 2.1 Descripción de actividades proceso de graduación

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES					
					HOJA 1 DE 3
PROCESO:		GRADUACION			
#	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD		
1	promediar notas	Secretaria G	la secretaria promedia las notas de octavo ciclo básico a 5 año de bachillerato		
2	Recibir Documentos	Docente Secretaria G	El docente se acerca a secretaria a pasar notas del sexto curso de bachillerato, exámenes de grado y pasantías		
3	Recibir y archivar notas	Secretaria G	La secretaria recibe y archiva las notas de los sextos cursos, exámenes de grado y pasantías		
4	Promediar notas	Secretaria G	La secretaria promedia las notas de participación ciudadana (quinto y sexto año de bachillerato)		
5	Revisión	Secretaria G	La secretaria revisa si los alumnos cumplen con los requisitos		
6	Elaborar nomina y actas de grado	Secretaria G	La secretaria realiza la nomina oficial de graduación y sus respectivas actas de grado		
7	Análisis	Secretaria G C. directivo	Analizan Acta de grado, nominas de alumnos a graduarse		
8	Impresión	Secretaria G	La secretaria general elabora e imprime títulos		
9	Envío	Secretaria G	Se envía Documentos a la Dirección de educación para su respectiva legalización de títulos		
10	Esperar legalización	dirección de educación	Se debe esperar asta que la dirección legalice los títulos		
11	Retirar	Secretaria G	Se retira títulos legalizados de la Dirección de educación		
12	Entrega	Secretaria G	Los títulos son Entregados a los Estudiantes		

Tabla 2.2 Diagrama de flujo proceso de graduación

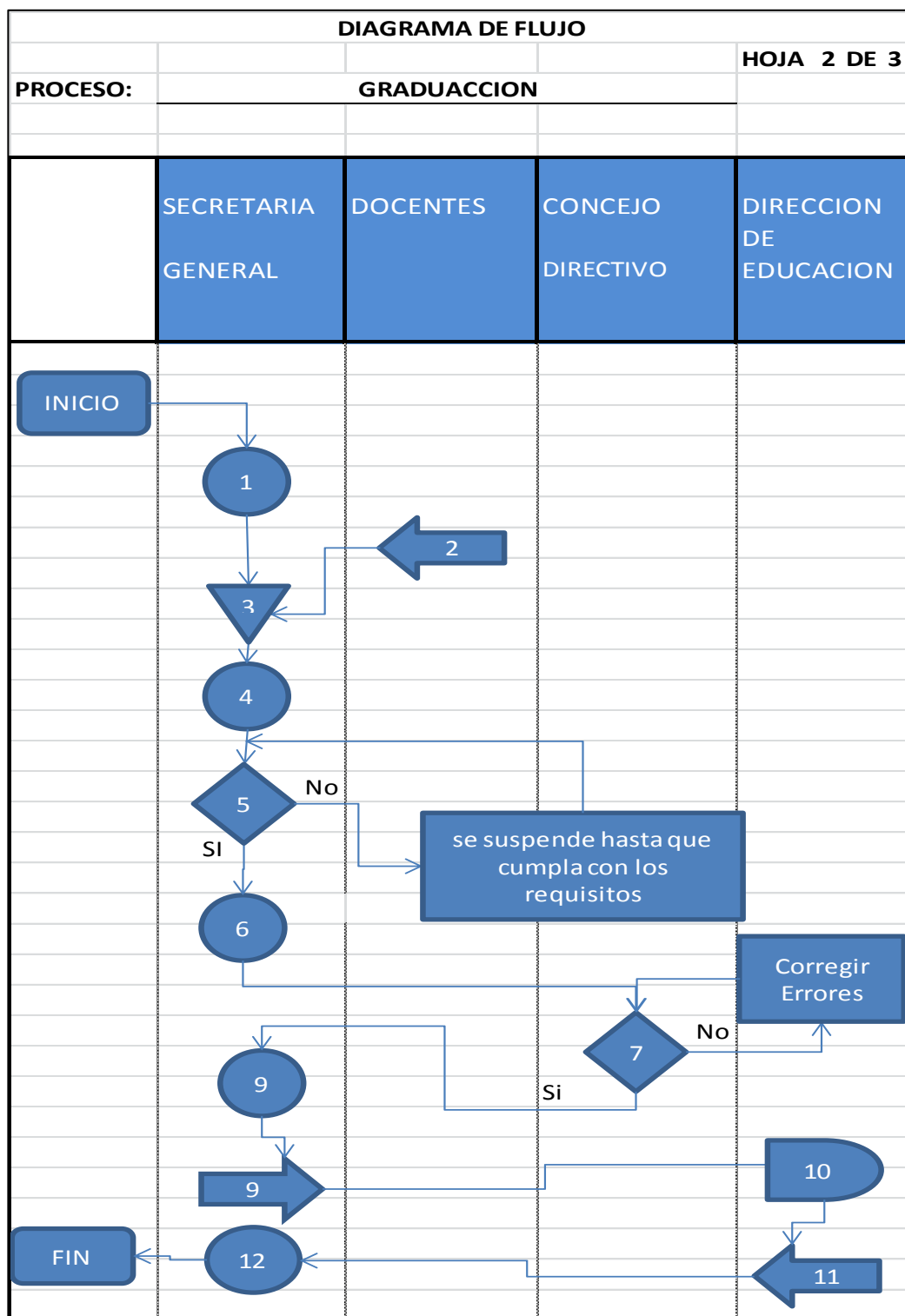
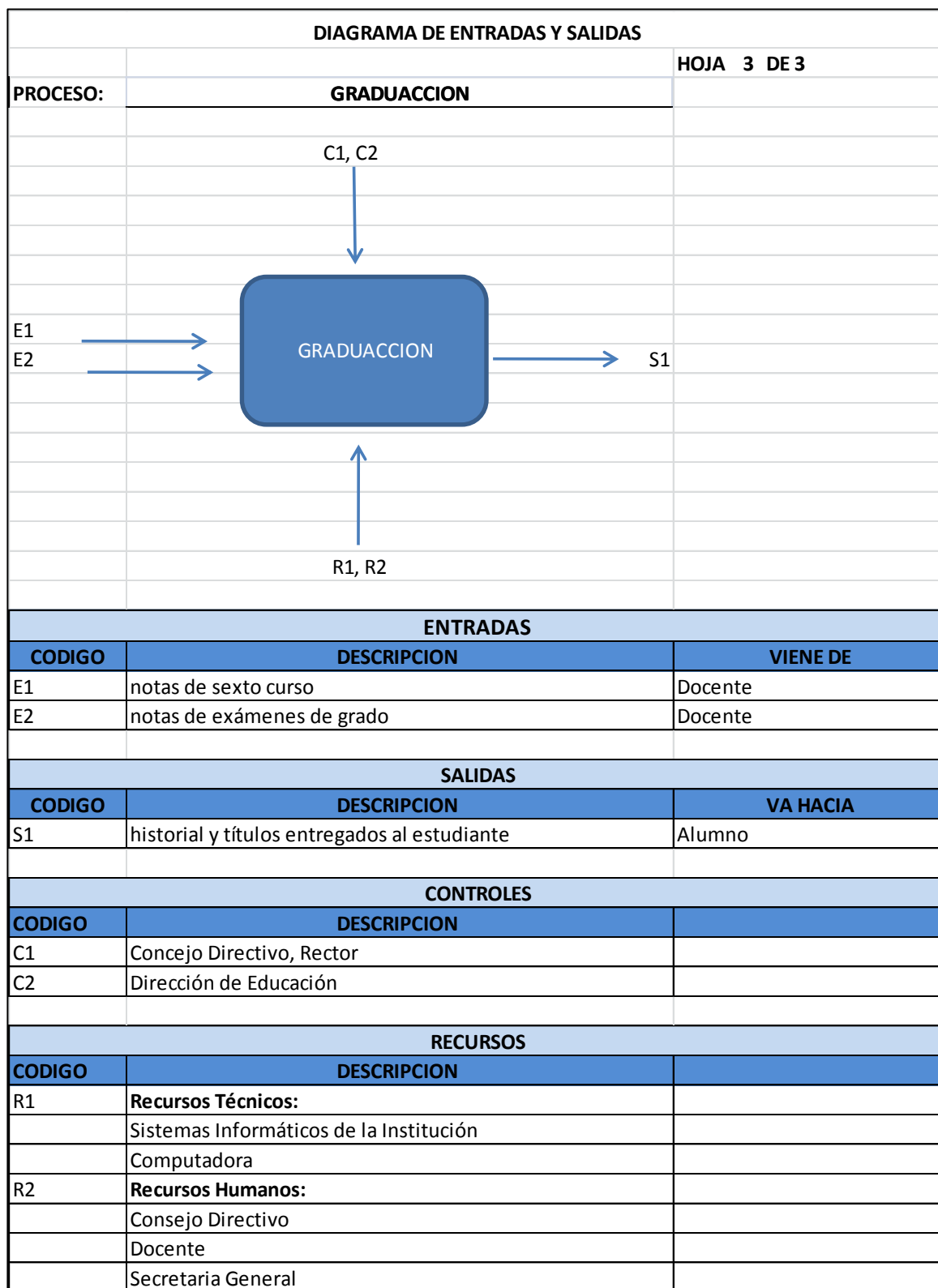


Tabla 2.3 Diagrama de entradas y salidas proceso de graduación



2.3.2 Actualización del archivo maestro (AMIE)

Tabla 2.4 Descripción de actividades proceso actualización del archivo maestro

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES				
				HOJA 1 DE 3
PROCESO:		ACTUALIZACION DEL ARCHIVO MAESTRO (AMIE)		
#	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	
1	Revisión	Secretaria	La secretaria revisa los historiales de los estudiantes	
		General	uno por uno	
2	Ingreso	Secretaria	La secretaria Ingresa datos de los alumnos, docentes y personal	
		General	administrativo a la pagina web del ministerio de educación	
			(en caso del final del año se actualizara indicando a los	
	Datos		alumnos q aprueban el año lectivo)	
3	Registro	Secretaria	La secretaria registra la infraestructura de la institución	
		General		
4	Revisión	Pág.. Del sistema	Revisión final por parte de la página del sistema	
		M. Educación	del Ministerio de Educación	
5	Impresión	Secretaria	Impresión del Documento	
		General		
6	Entrega	Secretaria	Se entrega el documento impreso al Ministerio de Educación	
		General		
OBSERVACIONES				
		* Este proceso se realiza dos veces en el año una al comienzo y otra al final del año		
		* La opción de la página para realizar el registro se mantendrá abierta		
		al comienzo del año y otra al final del año por un tiempo de un mes		

Tabla 2.5 Diagrama de flujo proceso actualización del archivo maestro

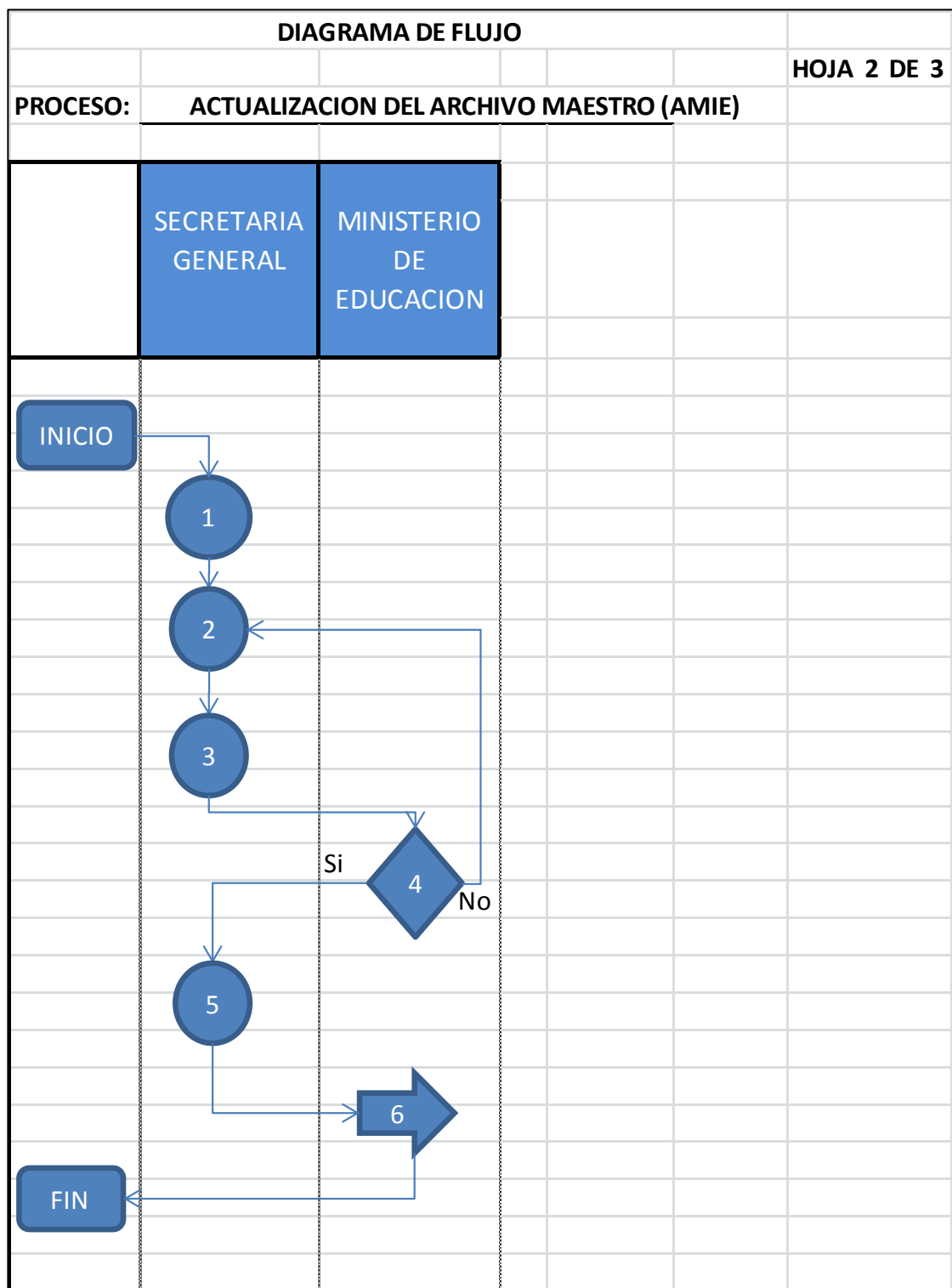
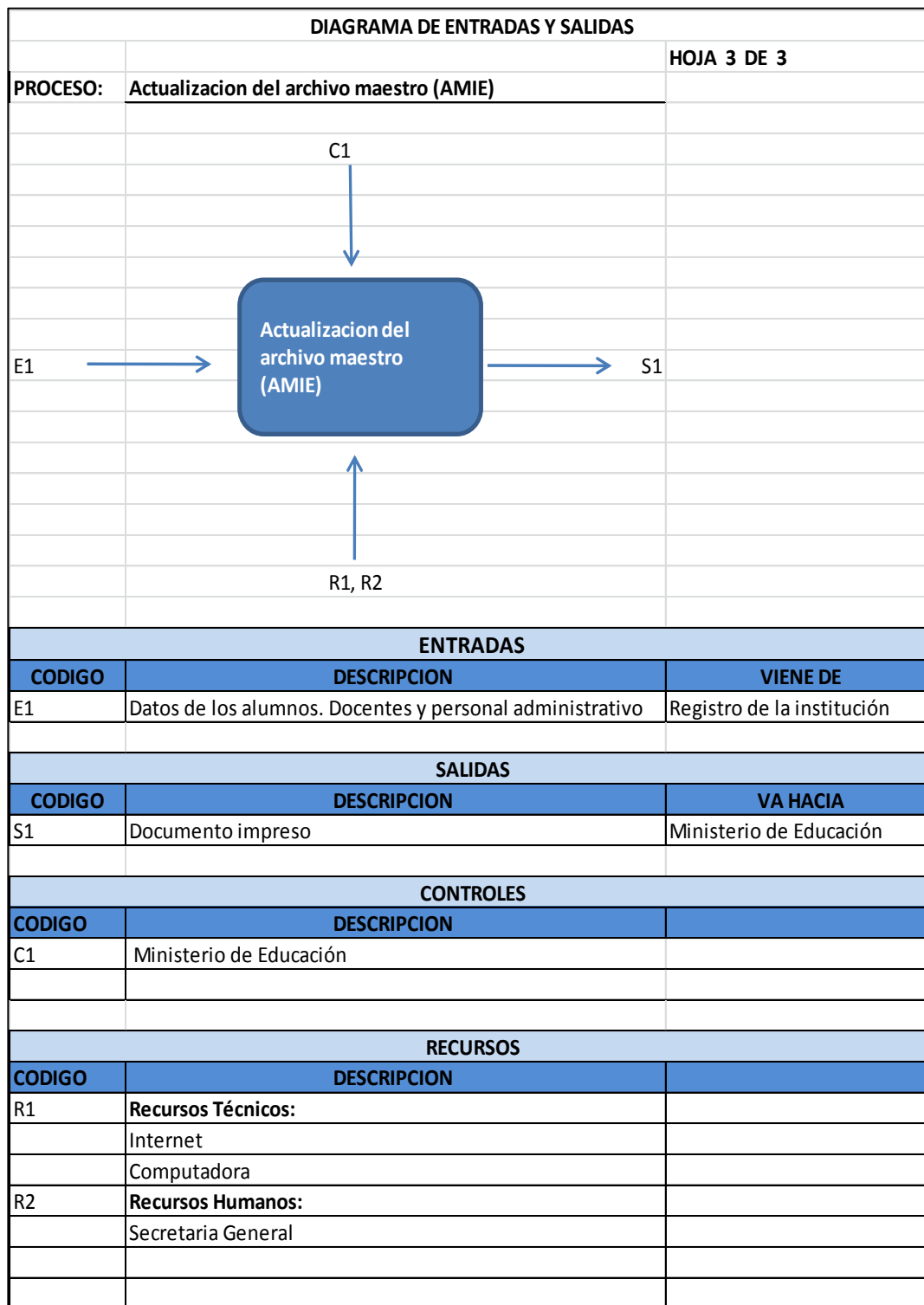


Tabla 2.6 Diagrama de entradas y salidas proceso actualización del archivo maestro



2.3.3 Matriculación

Tabla 2.7 Descripción de actividades proceso matriculación

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES				
				HOJA 1 DE 3
PROCESO:		Matriculación de Estudiantes		
#	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	
1	Publicación	Secretaria G	La secretaria publica los requisitos necesarios para la matriculación en cada nivel	
2	Realizar Calendario	Secretaria G	La secretaria establece un calendario de matrículas	
3	matricular	Representante	El representante lleva los requisitos correspondientes	
4	Revisión de Documentos	Secretaria G	Se recibe y revisa la documentación del estudiante de que se encuentren en regla	
5	Ingreso de datos	Secretaria G	La Secretaria verifica o actualiza datos en el sistema de la institución y en el caso de ser alumnos nuevos se les asigna un código y se abre su respectivo expediente	
6	Matriculación	Secretaria G	Se imprime la ficha de matriculación, para q sea firmada por los representantes y legalizada en los tres meses siguientes por la firma del rector y la secretaria	
7	Firma	Representante	Firma de la ficha de matricula por parte del representante	
8	Impresión	Secretaria G	La secretaria revisa e imprime el certificado de matriculación para luego ser archivados con los respectivos expedientes	
OBSERVACION				
		Requisitos: certificado de pase de ano, comprobante de pago, cedula estudiante, cedula del representante		

Tabla 2.8 Diagrama de flujo proceso matriculación

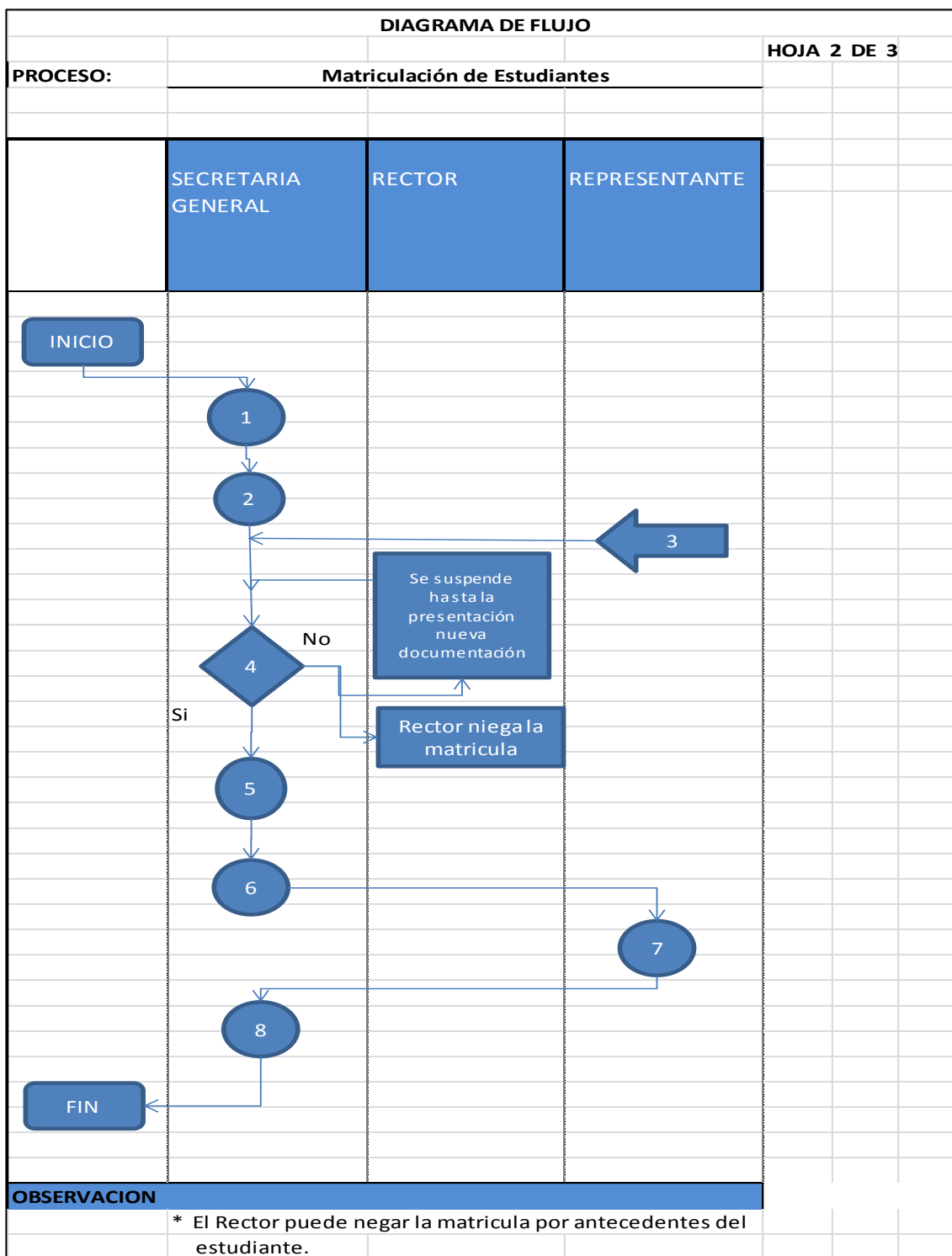
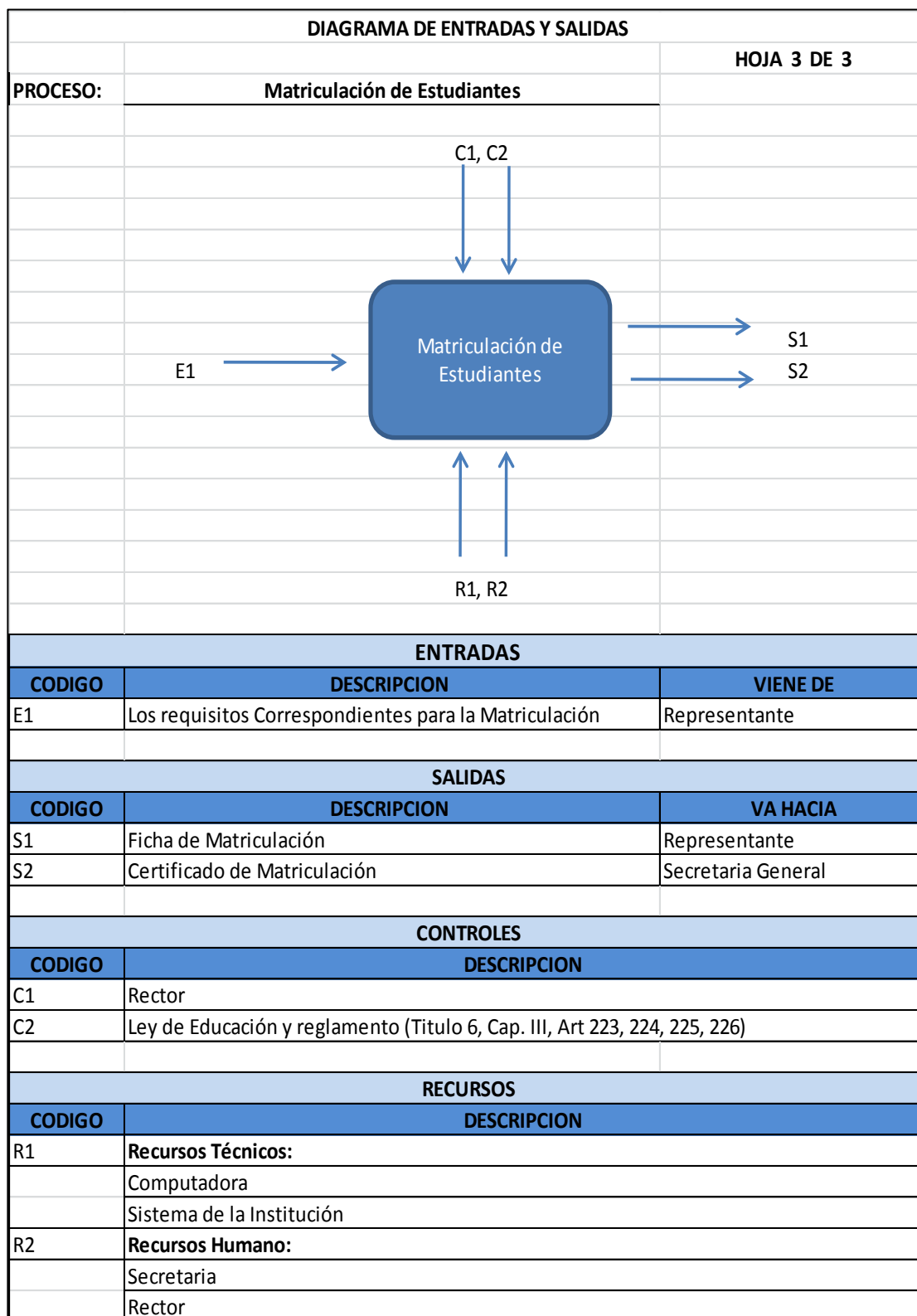


Tabla 2.9 Diagrama de entradas y salidas proceso matriculación



2.3.4 Selección de estudiantes, para el ingreso al plantel

Tabla 2.10 Descripción de actividades proceso selección de estudiantes

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES				
				HOJA 1 DE 3
PROCESO:		SELECCION ESTUDIANTES, PARA EL INGRESO AL PLANTEL		
#	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	
1	Definir Requisitos	Rector	El Rector se encarga de definir los requisitos que los estudiantes deberán cumplir, para el ingreso a la institución	
2	Envío de Informes	Escuela Asunción	La escuela emite informe de sus estudiantes basados en aprovechamiento, disciplina.	
3	Análisis Informes	D. Psicopedagógico D. de Orientación	Se verifica el cumplimiento de los requisitos. En caso de cupos existentes se acepta solicitudes de alumnos de otras escuelas (En caso de no cumplimiento el DOBE comunica al padre de familia)	
4	Oferta Institucional	Autoridades	Se invita a los representantes de todos los aspirantes a una reunión para realizar la oferta Institucional.	
5	Aceptación Oferta	Representante	Los aspirantes están de acuerdo con la oferta.	
6	Análisis	DOBE	Los aspirantes cumplen con los requisitos	
7	Firma	Representantes	Los representantes de los estudiantes de la Escuela Asunción firman la oferta institucional. Los aspirantes de otras escuelas o colegios se sujetan a la autorización del Rector en base al cupo existente (36 en 8vo y 4to dependerá de la distribución)	
8	Autorización Matricula	Rector	El rector entrega la Autorización para la Matricula.	
OBSERVACIONES				

DOBE._ Departamento de Orientación y Bienestar Estudiantil

Tabla 2.11 Diagrama de flujo proceso selección de estudiantes

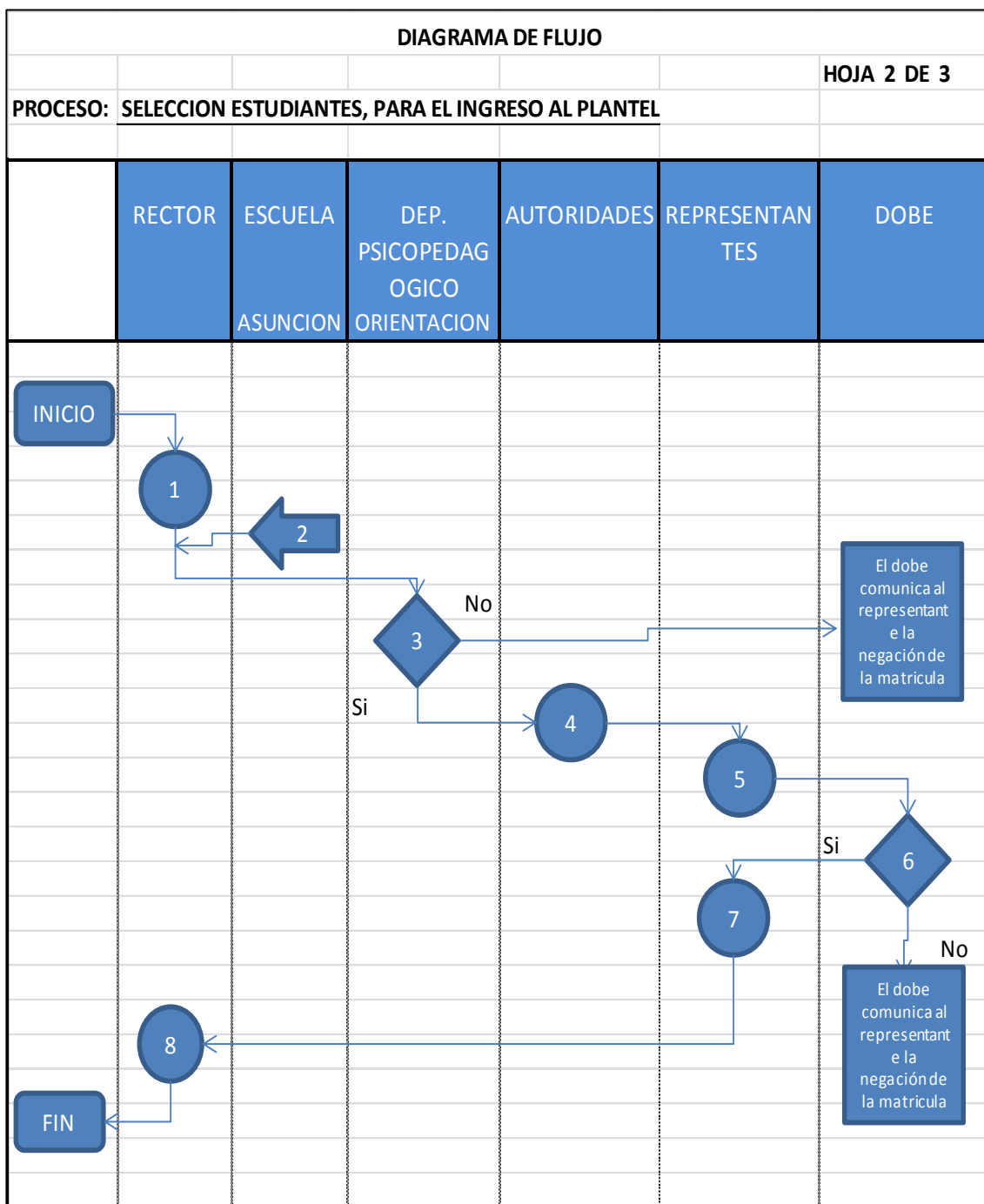
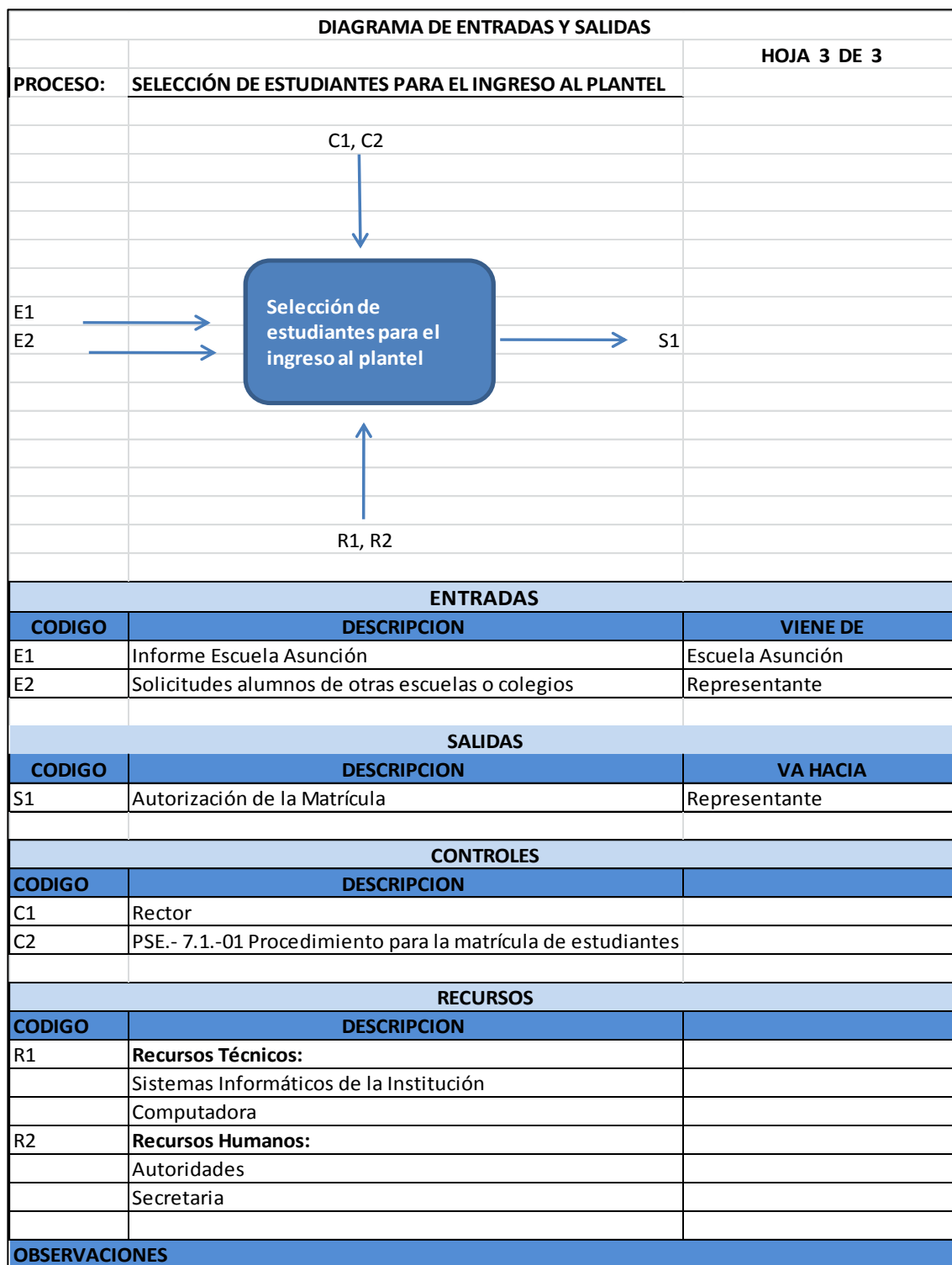


Tabla 2.12 Diagrama de entradas y salidas proceso selección de estudiantes



2.3.5 Seguimiento Académico

Tabla 2.13 Descripción de actividades proceso seguimiento académico

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES				
				HOJA 1 DE 3
PROCESO:		Seguimiento y medición académica del estudiante		
#	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	
1	Revisión	Secretaria General	La secretaria revisa las notas digitadas por los docentes, comparando el cuadro de notas con las notas ingresadas en el sistema.	
2	Verificación	Secretaria General	La secretaria verifica si es que existen casilleros sin notas	
3	Notificar	Docente	La secretaria notifica al docente sobre la nota faltante, para que este proceda al ingreso e imprima un nuevo cuadro de notas	
4	Impresión	Secretaria General	La secretaria imprime certificados de los estudiantes se entrega al docente	
5	Entregar	Secretaria General	El docente entrega los certificados	
6	Reclamos	Estudiante	el estudiante presenta su reclamo al docente	
7	Autorización	Rector	El docente realiza una solicitud al rector para que autorice el cambio de nota (este se entrega a secretaria para imprimir un certificado de notas)	
8	Obtención nomina	Coordinador S.G.C	La coordinadora S.G.C obtiene la nomina de estudiantes no conformes académicos (Se realiza un respaldo de notas)	
9	Solicitud Recalificación	Representante	Los representantes están en su derecho de pedir recalificación de examen, el cual se procederá de acuerdo a las disposiciones legales	
10	impresión	secretaria general	Al finalizar el año lectivo se imprimirá por doble los certificados de promoción de año y se archivara uno de ellos en los expedientes individuales.	
OBSERVACIONES				
		S.G.C._ Sistema de Gestión de Calidad		

Tabla 2.14 Diagrama de flujo proceso seguimiento académico

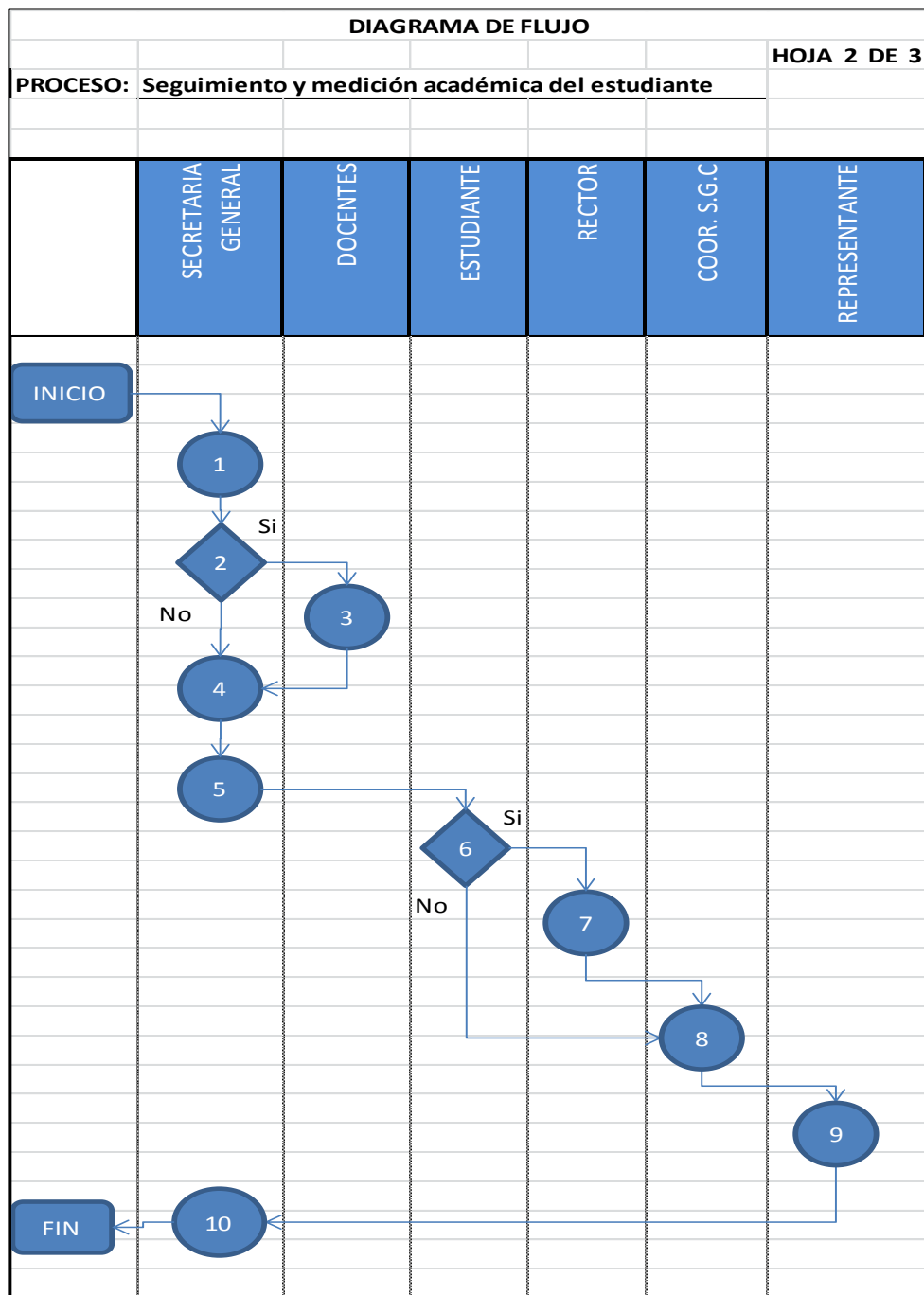
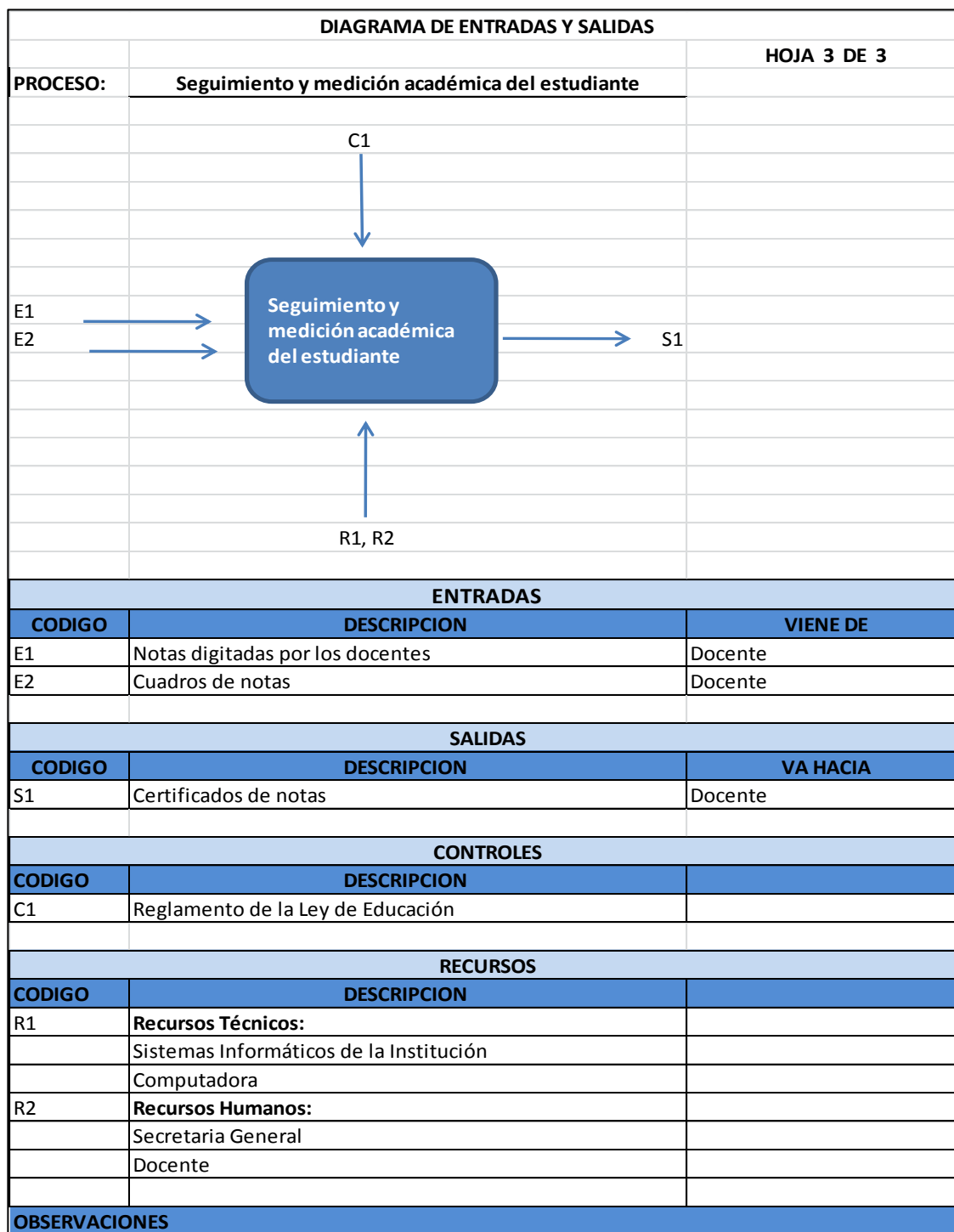


Tabla 2.15 Diagrama de entradas y salidas proceso seguimiento académico



2.3.6 Cuadre de inventarios de bodega

Tabla 2.16 Descripción de actividades proceso cuadre de inventarios

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES					
					HOJA 1 DE 3
PROCESO:		Cuadre de inventarios de bodega			
#	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD		
1	Revisión	Guarda	Revisión de todos los materiales y bienes muebles		
		Almacén			
2	Asignación	Guarda	Asignación de custodio, con firma de acta de		
		Almacén	responsabilidad		
3	Realización de	Guarda	Realiza inventarios y firma acta de responsabilidad		
	Inventario	Almacén	(modulo de activos fijos)		
4	Informes	Guarda	La responsable de Guarda Almacén emite una autorización		
	Equipos dañados	Almacén	al rector para que los equipos dañados sean dados de baja.		
5	Firma de	Rector	Rector autoriza, el dar de bajo los equipos dañados		
	Autorización				
6	Entregar	Guarda	La responsable del guarda almacén entrega		
	Informes	Almacén	informes indicando los saldos de inventario		
7	Revisa	Dep.	La contadora revisa la información del informe		
	Informes	Financiero			
8	Análisis	Dep.	Analiza informe conjuntamente con la mayor cuenta		
	Informes	Financiero	contable de inventarios. Revisando si cuadra o no?		
9	Revisión	Dep.	En el caso de no cuadrar se revisara conjuntamente		
	Conjunta	Financiero	el Dep. Financiero con el guarda almacén		
10	Archivar	Dep.	Se archiva los informes de inventario cuadrados		
	Informes	Financiero			
OBSERVACIONES					

Tabla 2.17 Diagrama de flujo proceso cuadre de inventarios

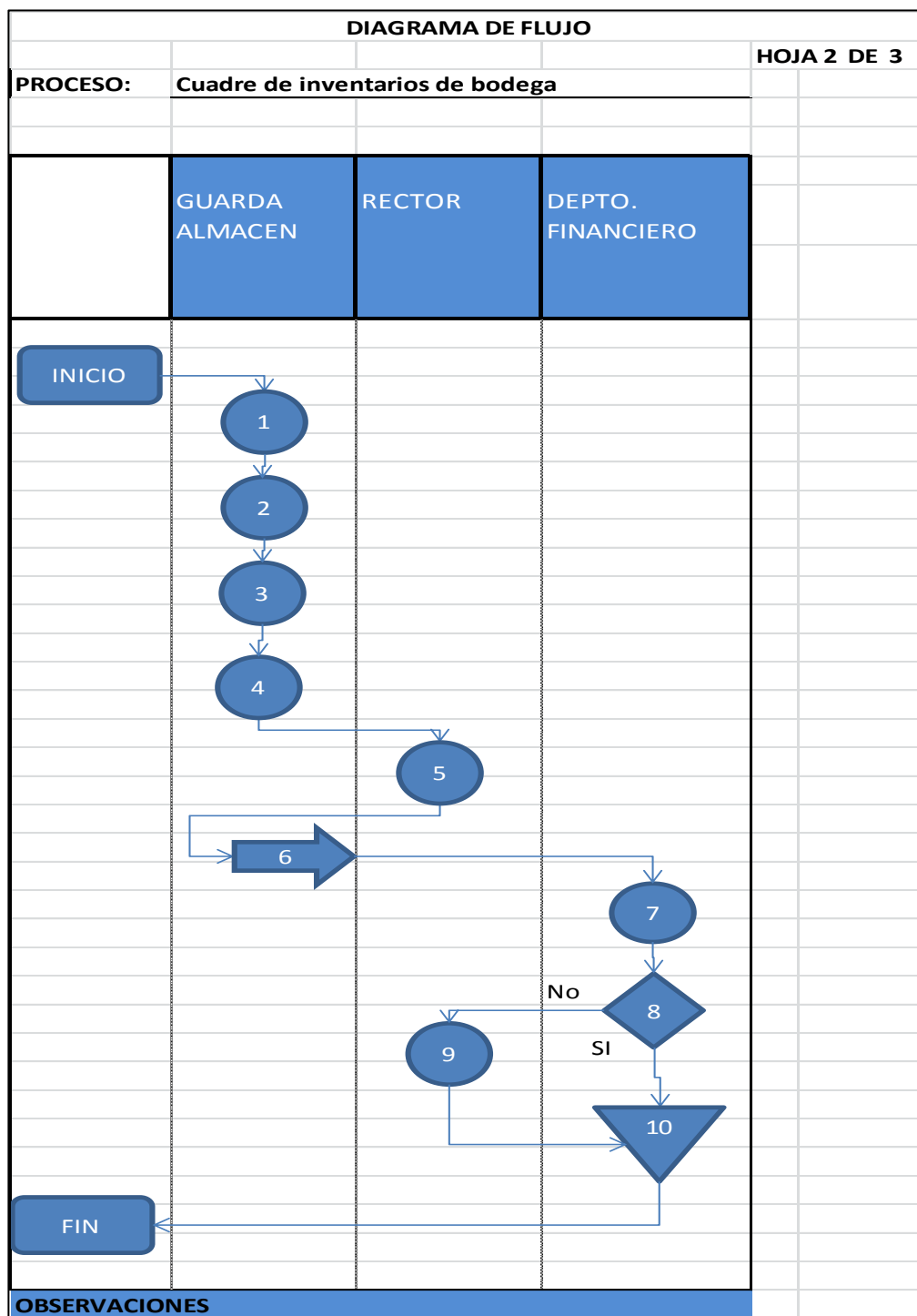
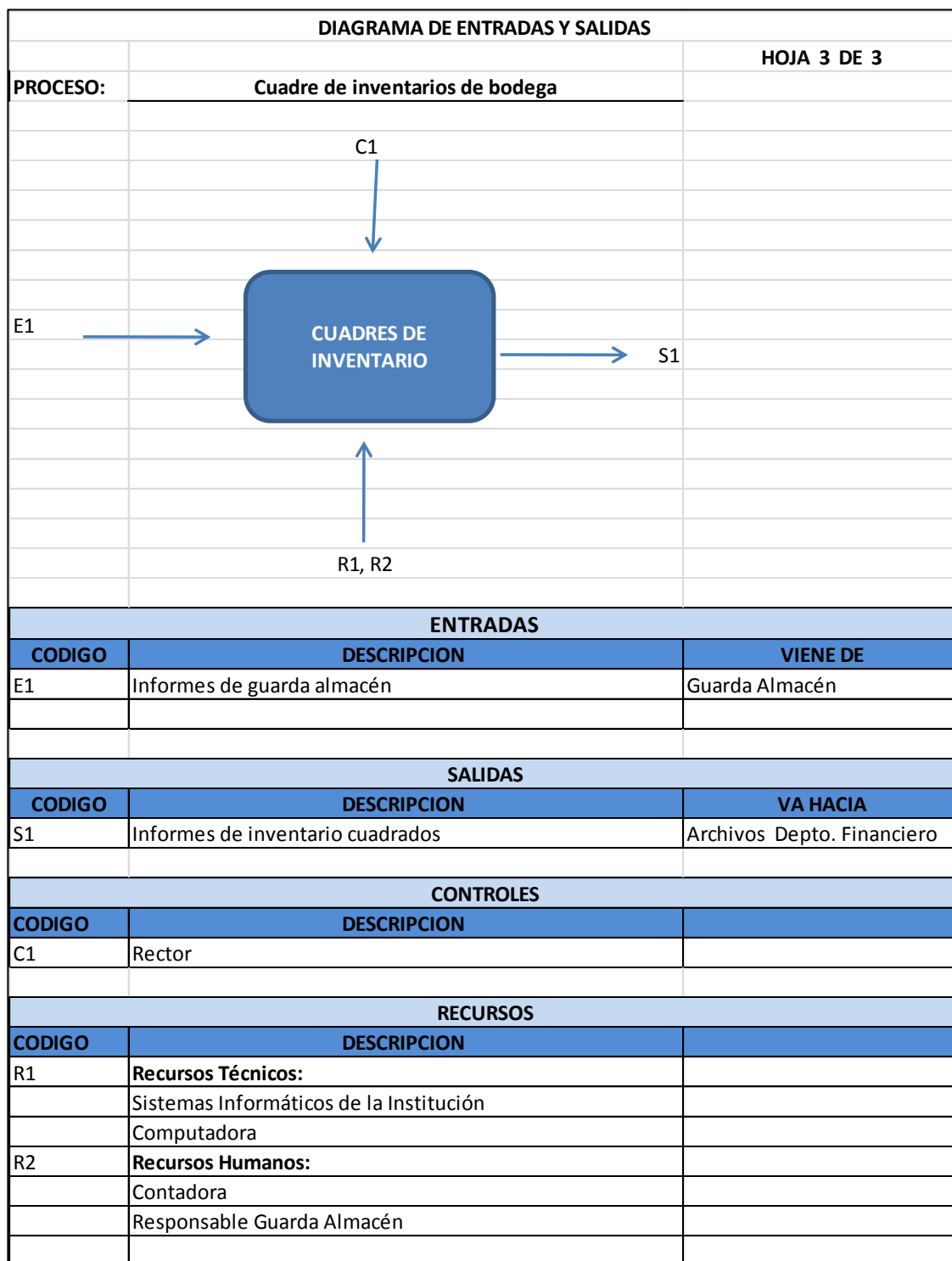


Tabla 2.18 Diagrama de entradas y salidas proceso cuadre de inventarios



2.3.7 Roles de pago del personal de la institución

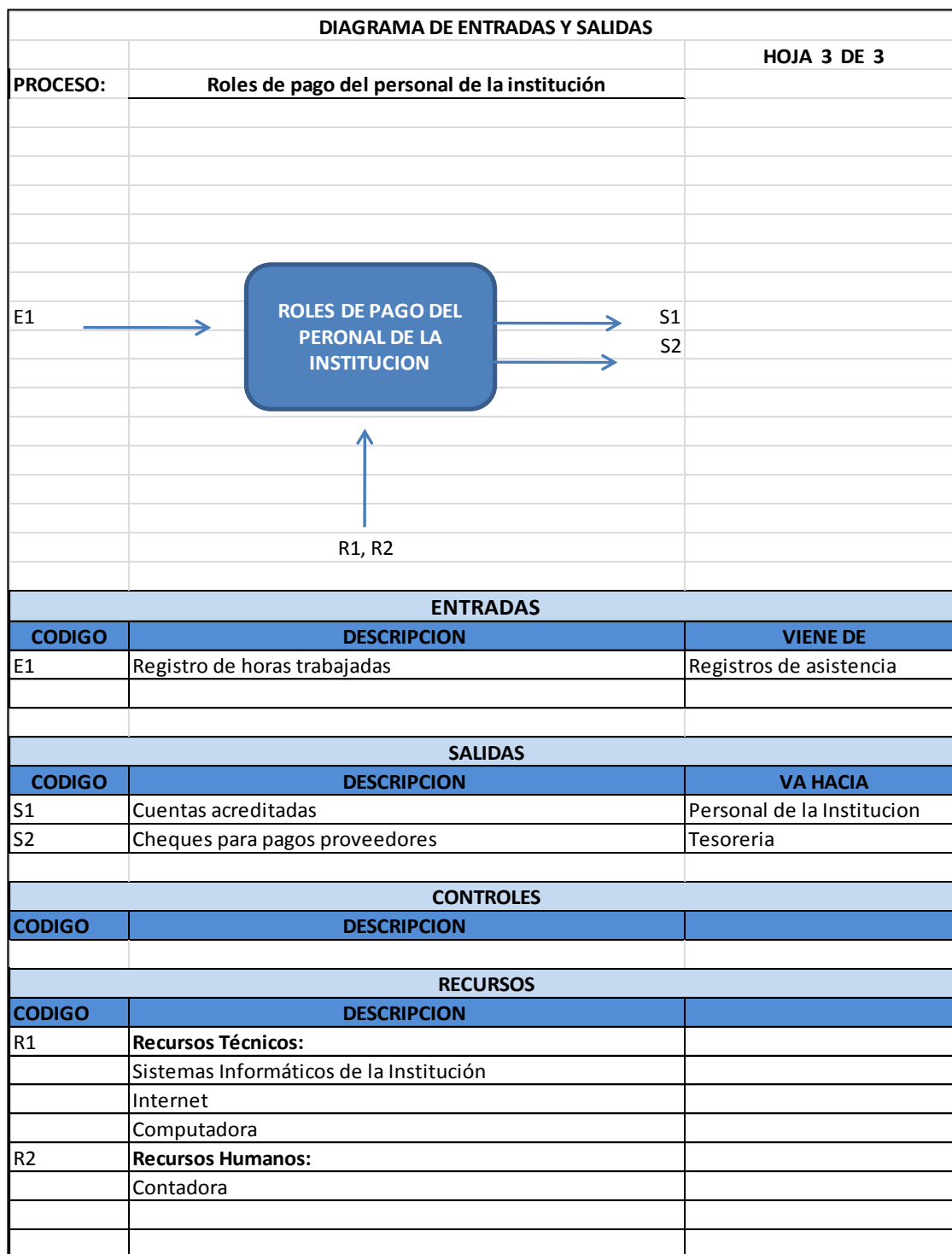
Tabla 2.19 Descripción de actividades proceso roles de pago

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES					
					HOJA 1 DE 3
PROCESO:		Roles de pago del personal de la institución			
#	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD		
1	Registro de horas trabajadas	Depto. Financiero	La contadora se encarga de registrar el numero de horas trabajadas por el personal mas horas extras en el caso de haberlas.		
2	Cuadrar bases imponibles	Depto. Financiero	La contadora cuadra las bases imponibles, en la página web del IESS		
3	Registro de egresos	Depto. Financiero	La contadora revisa los registros de egresos del personal (descuentos supermaxi y bonos)		
4	Calculo de rol de pagos	Depto. Financiero	La contadora realiza los cálculos de roles del personal atreves de un programa de la institución		
5	Generar Archivo	Depto. Financiero	La contadora genera un archivo, que será entregado al banco de la institución		
6	Acreditaciones de sueldo	Banco	El banco de la Institución acreditará el sueldo a las cuentas del personal de la institución		
7	Realizar cheques	Depto. Financiero	La contadora realiza los cheques para los pagos a proveedores que resulta de parte del rol de pagos (tarjetas supermaxi, bonos de descuentos)		
8	Firma de cheques	Rector	El rector firma los cheques para los pagos a proveedores		
9	Recepción de cheques	Tesorería	La contadora envía los cheques a tesorería para que estos a su vez sean retirados por los proveedores		
OBSERVACIONES					

Tabla 2.20 Diagrama de flujo proceso roles de pago



Tabla 2.21 Diagrama de entradas y salidas proceso roles de pago



2.3.8 Compras de la institución

Tabla 2.22 Descripción de actividades proceso compras de la institución

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES					
					HOJA 1 DE 3
PROCESO:		Compras de la institución			
#	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD		
1	Solicitud de compra	Guarda	La persona de la institución que detecte una necesidad de		
		Almacén	algún suministro, deberá acercarse al guarda almacén y realizar la respectiva solicitud		
2	Verificación de Existencias	Guarda	El responsable del guarda almacén verifica las existencias		
		Almacén	de los suministros solicitados, en caso de que estos existan en el almacén se hace la entrega; de lo contrario se entrega la solicitud a la contadora		
3	Identificar la necesidad	Contadora	Una vez identificada la necesidad de realizar la compra, la contadora gestiona la autorización ante el Rector		
4	Aprobación de Solicitud	Rector	Rector revisa y aprueba solicitud de compra		
5	Solicitud de cotizaciones	Contadora	Se realizara la petición de tres cotizaciones de proveedores diferentes y se escogerá la mejor opción		
6	Realización del pedido	Contadora	Autorizada la mejor opción, la contadora realiza la orden de pedido al proveedor		
7	Espera de entrega	Proveedor	Se produce un tiempo de espera por el proveedor, para despachar la factura		
8	Revisión del pedido	Guarda	La contadora entrega una copia de la orden de pedido al		
		Almacén	guarda almacén que a la vez este revisa que la entrega se encuentre en buen estado y coincida con la orden; en caso contrario la orden regresa al proveedor		
9	Entrega de facturas	Guarda	El responsable de guarda almacén entrega a la		
		Almacén	contadora las facturas, para que genere la orden de pago		
10	Entrega de suministros	Guarda	Se procede a la entrega de los suministros, manteniendo		
		Almacén	el control de inventarios de la institución		
OBSERVACIONES					

Tabla 2.23 Diagrama de flujo proceso compras de la institución

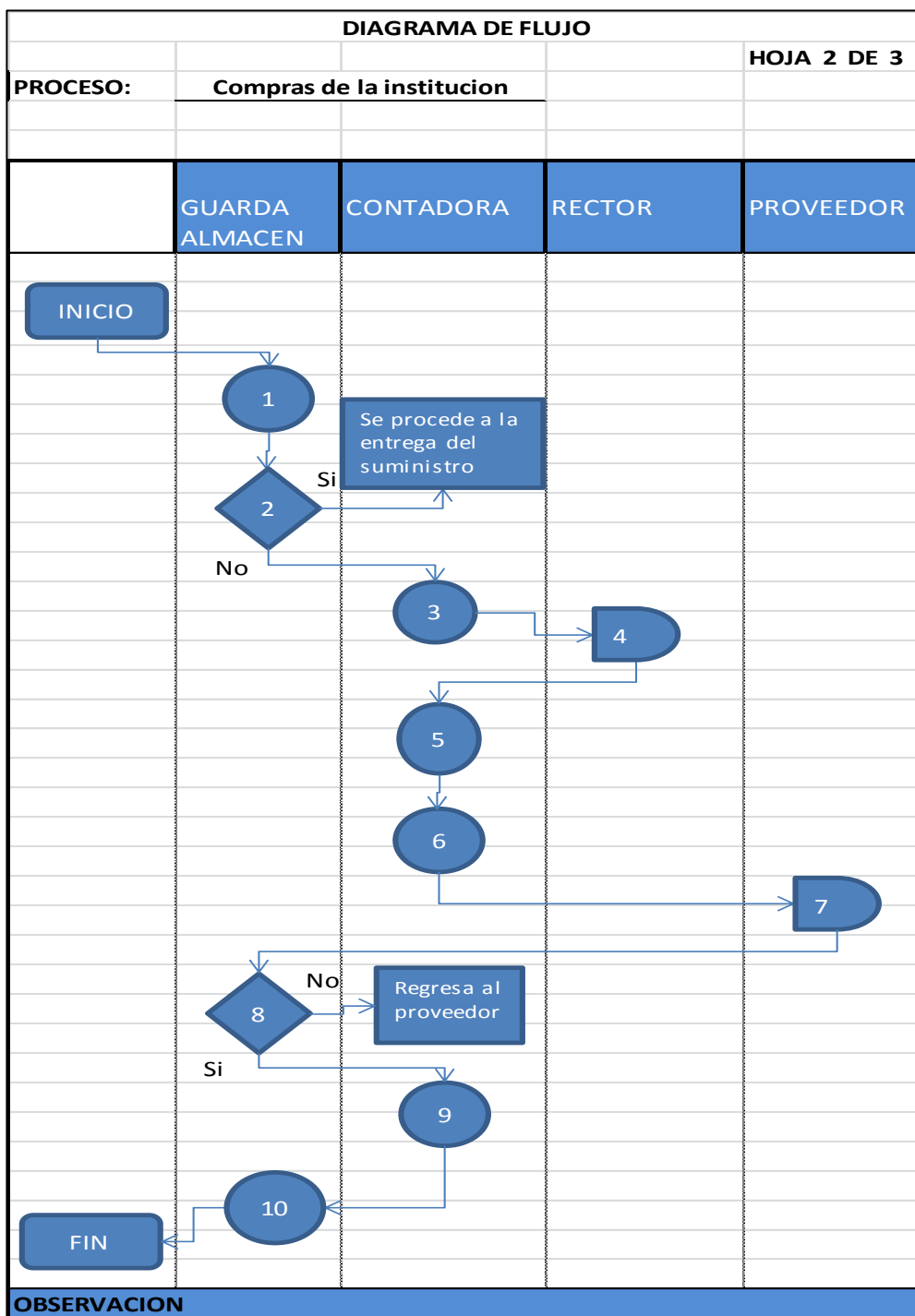
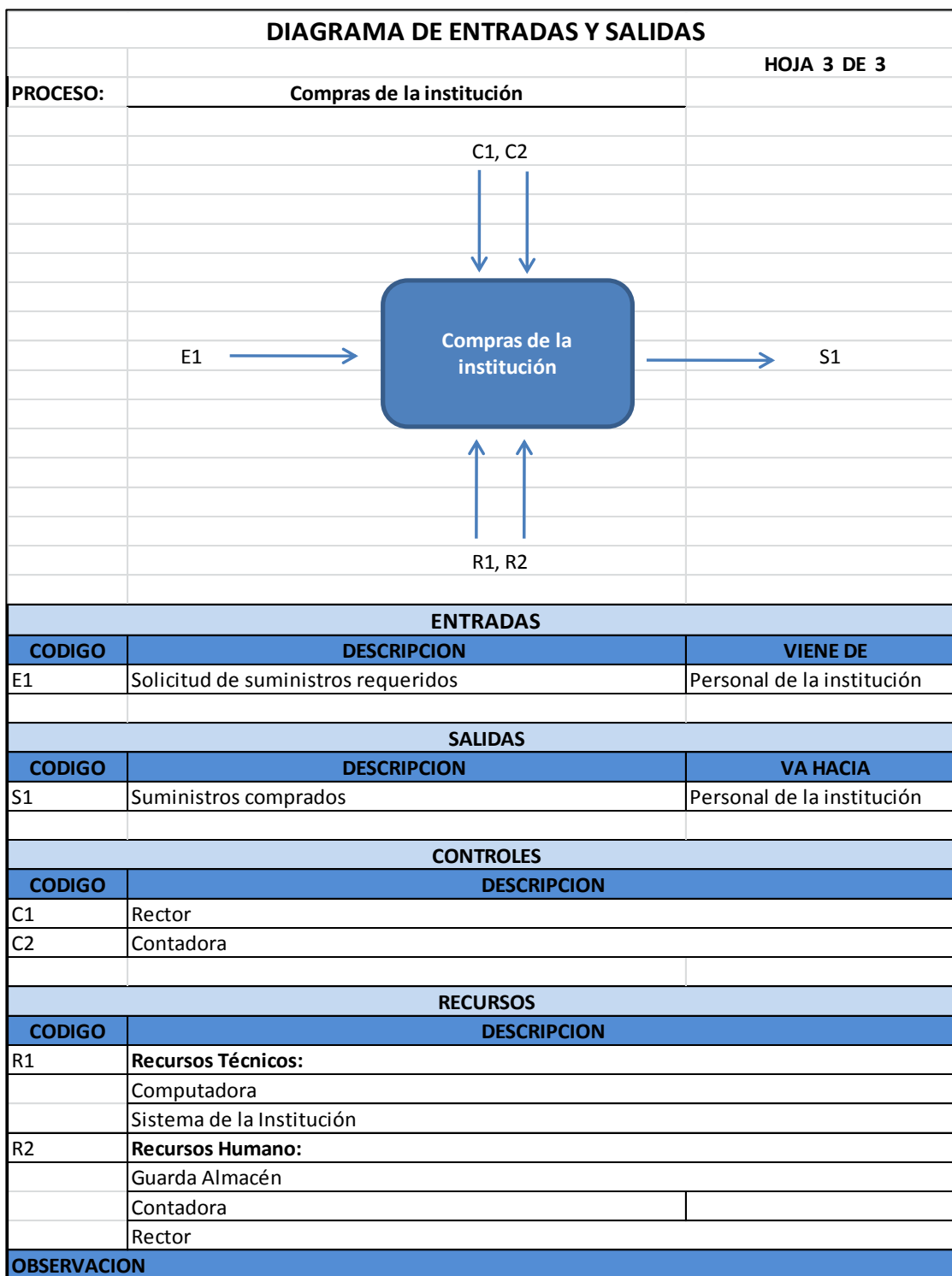


Tabla 2.24 Diagrama de entradas y salidas proceso compras de la institución



2.3.9 Reclamos a la aseguradora de la institución

Tabla 2.25 Descripción de actividades proceso reclamos a la aseguradora

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES				
PROCESO:		Reclamos a la aseguradora de la institución		
#	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	
1	Llenar formulario	Personal de la institución	La persona de la institución que requiera hacer un reclamo a la aseguradora deberá acercarse a tesorería a pedir el formulario y llenarlo conjuntamente con el medico tratante y adjuntar la documentación correspondiente	
2	Revisión	Tesorería	La tesorera revisa los documentos necesarios para realizar el reclamo	
3	Envío	Tesorería	La tesorera envía los documentos a la aseguradora de la institución	
4	Revisión	Aseguradora	La aseguradora revisa los documentos que justifiquen el reclamo	
5	Demora	Aseguradora	Tramites de la aseguradora	
6	Envío	Aseguradora	La aseguradora, procede a enviar los cheques respectivos a tesorería	
7	Registro	Tesorería	La tesorera al recibir los cheques procede a registrar los mismos	
8	Pagos	Tesorería	La tesorera procede a realizar los pagos al personal correspondiente	
OBSERVACIONES				
	* La aseguradora recepta los documentos todos los días lunes			
	* La aseguradora tiene plazo de 8 días avilés para realizar los pagos correspondientes			

Tabla 2.26 Diagrama de flujo proceso reclamos a la aseguradora

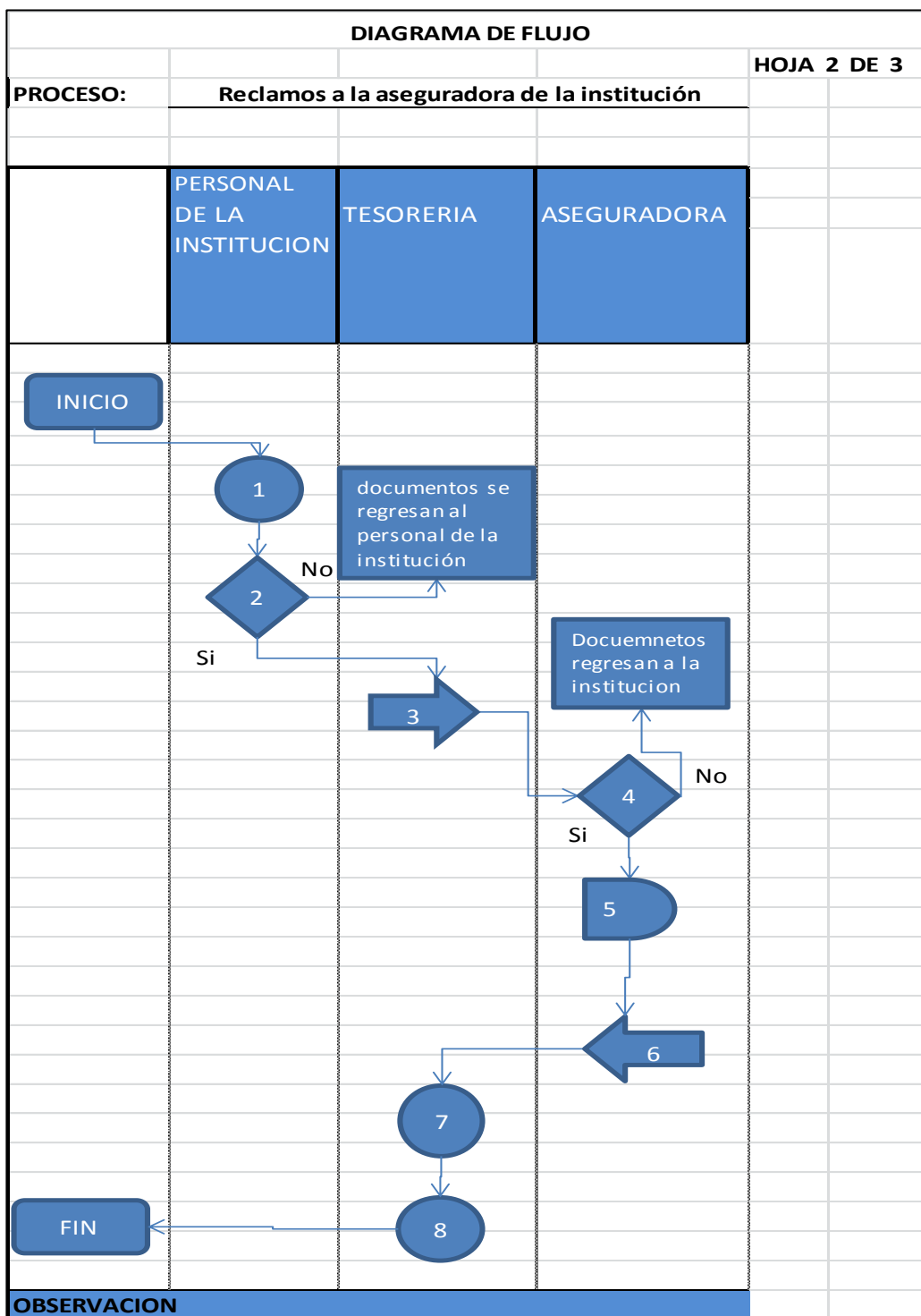
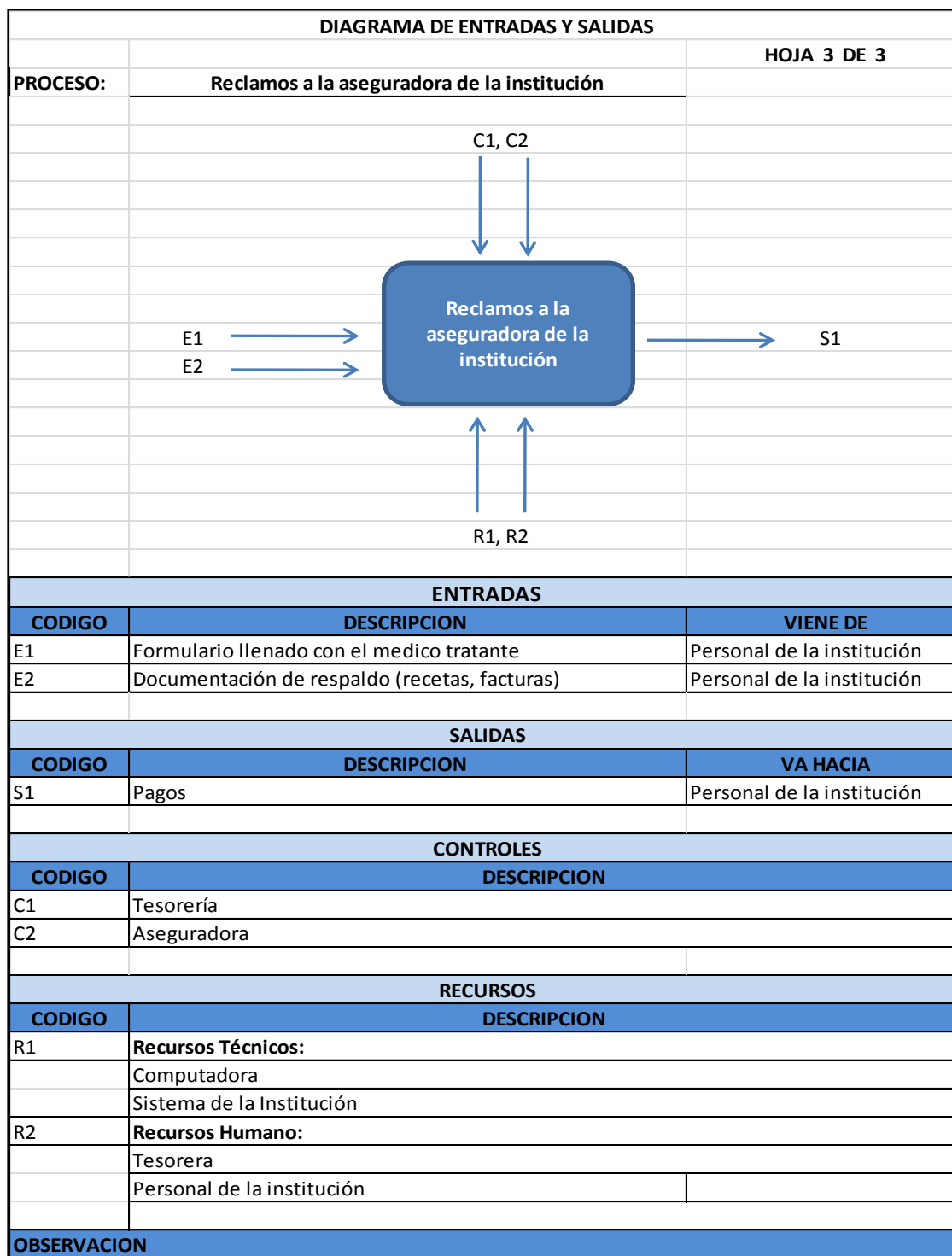


Tabla 2.27 Diagrama de entradas y salidas proceso reclamos a la aseguradora



2.3.10 Planificación del uso de laboratorios

Tabla 2.28 Descripción de actividades proceso planificación del uso de laboratorios

+

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES				
				HOJA 1 DE 2
PROCESO:		Planificacion del uso de Laboratorios		
#	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	
1	Separación de aula	Docente	Los docentes que necesitan utilizar los laboratorios, coordinan la fecha y hora con el responsable del respectivo laboratorio	
2	Alistar materiales	Responsable de Laboratorio	El responsable del respectivo laboratorio prepara los materiales e instrumentos a utilizar oportunamente.	
3	Indicaciones	Responsable de Laboratorio	El responsable del Laboratorio se encarga de dar indicaciones sobre el comportamiento en el laboratorio En el caso de los laboratorios de Física, CCNN y biología se les indica el uso de los instrumentos y las normas de seguridad.	
4	Revisión	Responsable de Laboratorio	El responsable de laboratorio debe revisar que los alumnos consten con los materiales de seguridad correspondientes	
5	Practica	Docente	Conjuntamente el docente y el responsable del laboratorio llevan a cabo la practica	
6	Informe	Responsable de Laboratorio	El responsable de laboratorio Realiza un informe sobre el uso del Laboratorio	
7	Archiva	Responsable de Laboratorio	El informe realizado por el responsable de laboratorio es archivado	
OBSERVACIONES				
		* En los laboratorios de Física, CCNN y Biología es obligatorio el uso de mandil		
		* Los laboratorios se encuentran en funcionamiento desde las 7H00 a 13H30		

Tabla 2.29 Diagrama de flujo proceso planificación del uso de laboratorios

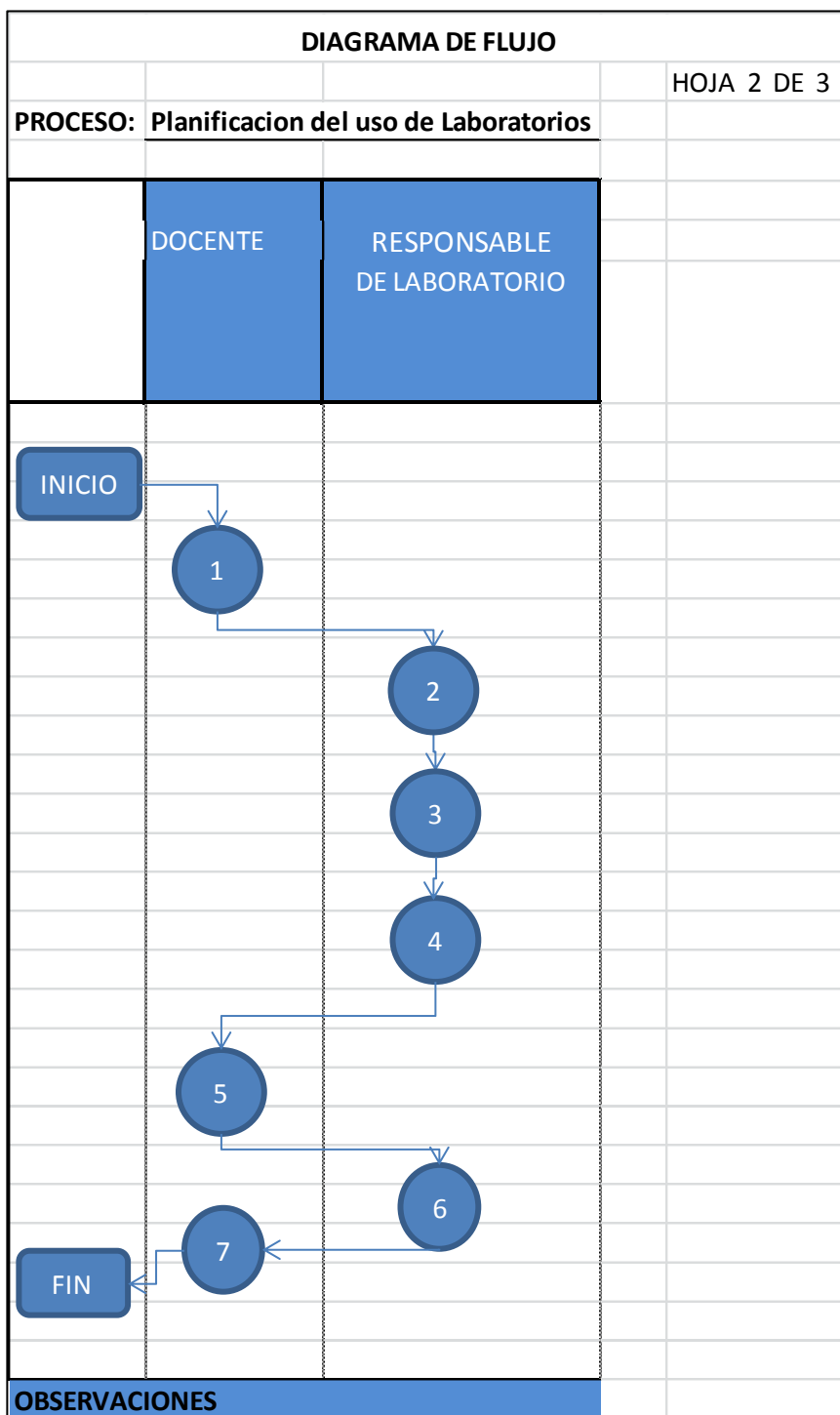
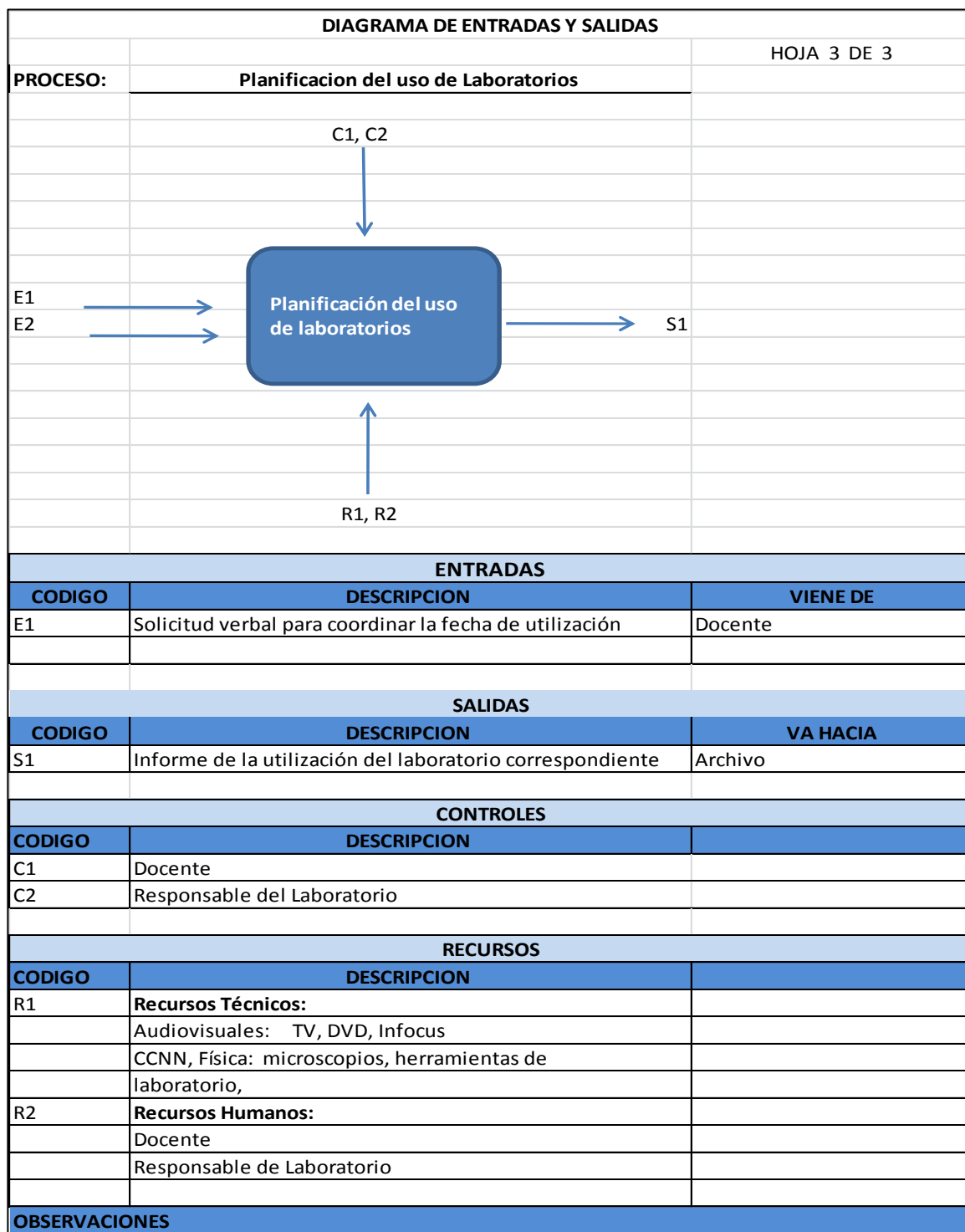


Tabla 2.30 Diagrama de flujo proceso planificación del uso de laboratorios



2.3.11 Autorización del uso de imprenta

Tabla 2.31 Descripción de actividades proceso autorización imprenta

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			
		HOJA 1 DE 3	
PROCESO:		Autorización del uso de la Imprenta	
#	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
1	Realización de solicitud	Docente	El docente que necesite de los servicios de imprenta deberá realizar una solicitud escrita a las autoridades del plantel
2	Autorización	Autoridades del Plantel	Las autoridades se encargan de autorizar el trabajo por ende a firmar una orden de trabajo
3	Entrega	Docente	El docente entrega a imprenta el orden de trabajo firmada por las autoridades y también entrega el arte a imprimir
4	Pedir material	Imprenta	El responsable de imprenta se acerca a guardalmacén a pedir los insumos necesarios para realizar el trabajo
5	Realización trabajo	Imprenta	Imprenta realiza el trabajo, generalmente se entrega en 48h o 16h laborables
6	Justificación consumo	Imprenta	Imprenta mediante informe justifica el consumo de material utilizado
7	Archiva	Imprenta	El informe realizado por imprenta es archivado
8	Retiro del trabajo	Docente	El docente se acerca a retirar el trabajo según el tiempo convenido con el responsable de imprenta
OBSERVACIONES			
		* Las autoridades que autorizan el uso de imprenta son el Rector y Vicerrector	
		*La entrega del trabajo a imprenta siempre se debe hacer con 48h de anticipación	

Tabla 2.32 Diagrama de flujo proceso autorización imprenta

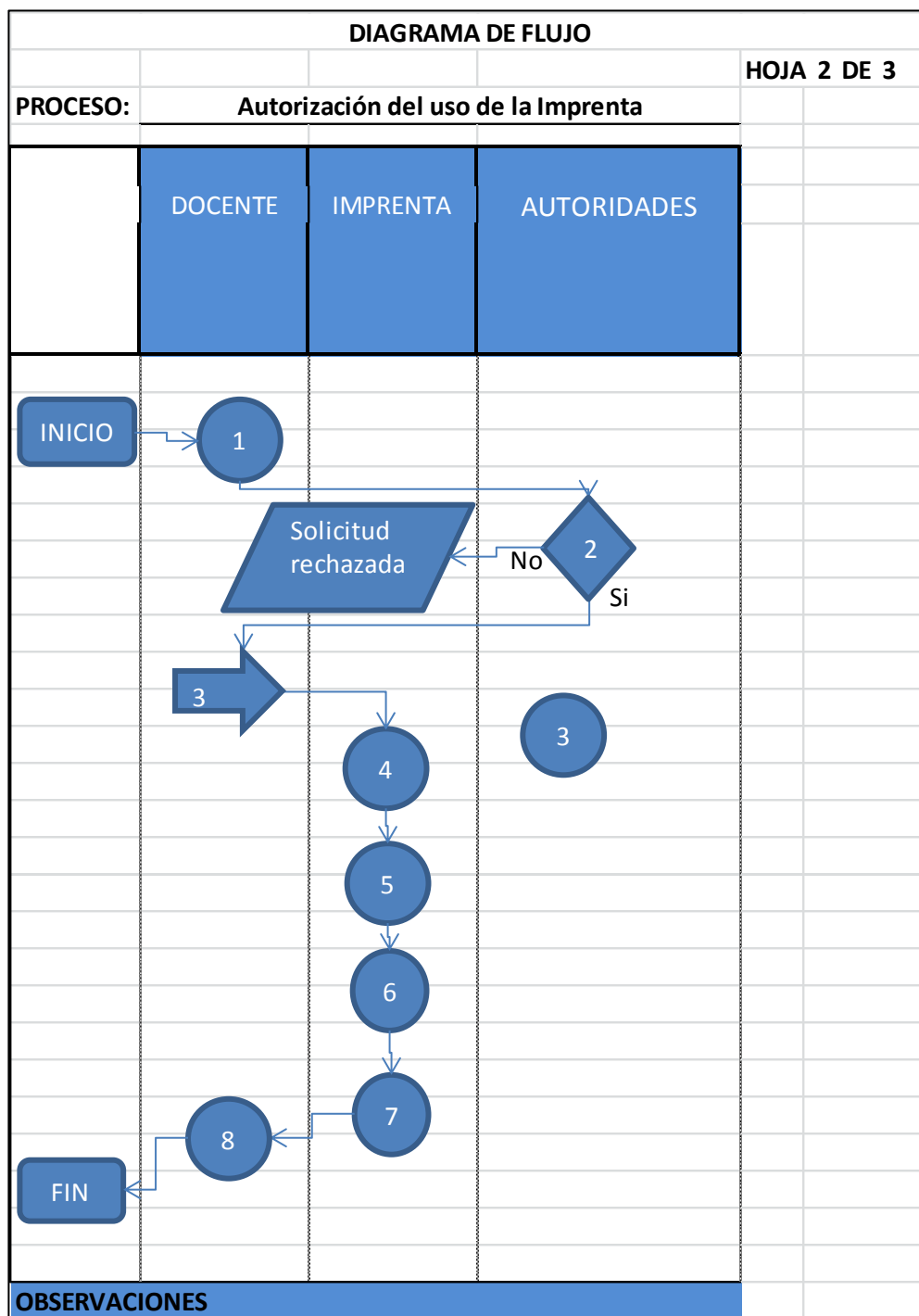
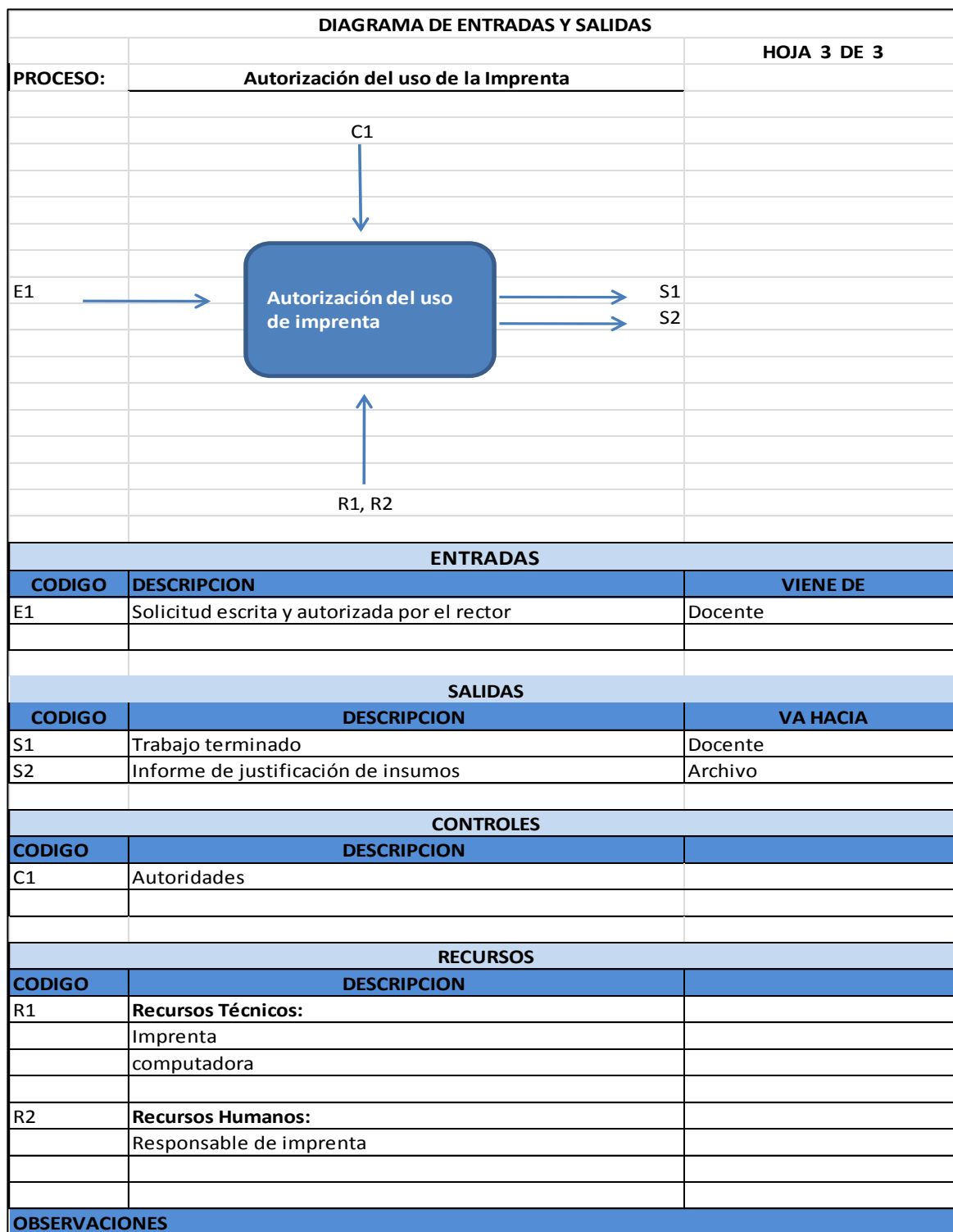


Tabla 2.33 Diagrama de entradas y salidas proceso autorización imprenta



2.4 Conclusiones

Al culminar este capítulo podemos conocer con profundidad los procesos del área administrativa del Colegio Particular Universitario la Asunción, ya que es necesario para poder realizar un estudio y análisis del tema planteado y así poder diseñar mejoras en los procesos de la institución, debido a que esto se vera en los capítulos siguientes. Cabe recalcar que la información fue levantada mediante un estudio de campo, realizando entrevistas a los responsables de cada cargo.

CAPITULO III

EVALUACION DE DESEMPENO

3.1 Introducción

La evaluación es un medio que nos permite conocer los aciertos y las equivocaciones, verificar si los procesos para alcanzar las metas son adecuados y si el logro de los resultados es conveniente a los propósitos.

En el presente capítulo profundizaremos en los procesos de la institución, interpretando y estudiando el desempeño de estos, por medio de un análisis de tiempos registrados. También completaremos la evaluación de desempeño con una investigación del problema, mediante una lluvia de ideas determinando así las causas y efectos encontrados.

3.2 Tiempos de procesos

En el presente capítulo obtendremos los tiempos de ciclo, como los tiempos de procesamiento de cada proceso. En donde el tiempo de ciclo es el lapso necesario para completar el proceso, mientras que el tiempo de procesamiento es el tiempo necesario para realizar las actividades. Los tiempos se presentan en horas, minutos y segundos.

Cabe recalcar que la toma de tiempos fueron cronometrados, pero algunos de los tiempos fueron estimados por la experiencia de los entrevistados.

3.2.1 Proceso de Graduación

Tabla 3.1 Tiempos proceso graduación

#	ACTIVIDAD	T. Procesamiento	T Ciclo
1	Promediar Notas	22:00:00	24:00:00
2	Recibir Documentos	8:00:00	8:00:00
3	Recibir y archivar notas	0:30:00	1:00:00
4	Promediar Notas	0:30:00	1:00:00
5	Revisión	4:00:00	4:00:00
6	Elaborar nomina y actas de grado	80:00:00	80:00:00
7	Análisis	2:00:00	2:00:00
8	Impresión	2:00:00	2:00:00
9	Envió	35:00:00	40:00:00
10	Esperar Legalización	1:00:00	1:00:00
11	Retirar	160:00:00	160:00:00
12	Entrega	1:00:00	1:00:00
		316:00:00	324:00:00

3.2.2 Proceso de Actualización del Archivo Maestro (AMIE)

Tabla 3.2 Tiempos proceso AMIE

#	ACTIVIDAD	T. Procesamiento	T Ciclo
1	Revisión	40:00:00	48:00:00
2	Ingreso Datos	40:00:00	80:00:00
3	Registro	16:00:00	24:00:00
4	Revisión	0:30:00	0:30:00
5	Impresión	2:00:00	2:00:00
6	Entrega	1:00:00	1:00:00
		99:30:00	155:30:00

3.2.3 Proceso de Matriculación

Tabla 3.3 Tiempos proceso matriculación

#	ACTIVIDAD	T. Procesamiento	T Ciclo
1	Publicación	1:00:00	1:30:00
2	Realizar Calendario	8:00:00	8:00:00
3	Matricular	0:10:00	0:30:00
4	Revisión de Documentos	0:05:00	0:05:00
5	Ingreso de datos	0:20:00	0:20:00
6	Matriculación	0:10:00	0:10:00
7	Firma	0:05:00	0:05:00
8	Impresión	0:10:00	0:10:00
		10:00:00	10:50:00

3.2.4 Proceso de Selección de Estudiantes para el ingreso al plantel

Tabla 3.4 Tiempos proceso de Selección de Estudiantes

#	ACTIVIDAD	T. Procesamiento	T Ciclo
1	Definir Requisitos	1:00:00	1:00:00
2	Envío de Informes	0:30:00	0:30:00
3	Análisis Informes	16:00:00	16:00:00
4	Oferta Institucional	1:00:00	1:00:00
5	Aceptación Oferta	0:15:00	0:15:00
6	Análisis	14:00:00	16:00:00
7	Firma	0:30:00	0:30:00
8	Autorización Matricula	1:00:00	1:00:00
		34:15:00	36:15:00

3.2.5 Proceso de Seguimiento Académico

Tabla 3.5 Tiempos proceso de Seguimiento Académico

#	ACTIVIDAD	T. Procesamiento	T Ciclo
1	Revisión	16:00:00	16:00:00
2	Verificación	7:00:00	8:00:00
3	Notificar	2:00:00	2:00:00
4	Impresión	3:00:00	3:00:00
5	Entregar	1:00:00	4:00:00
6	Reclamos	0:30:00	0:30:00
7	Autorización	2:00:00	3:00:00
8	Obtención nomina	0:15:00	1:00:00
9	Solicitud Recalificación	1:00:00	3:00:00
10	impresión	4:00:00	4:00:00
		36:45:00	44:30:00

3.2.6 Cuadre de inventarios de bodega

Tabla 3.6 Tiempos proceso Cuadre de inventarios de bodega

#	ACTIVIDAD	T. Procesamiento	T Ciclo
1	Revisión	1:00:00	1:00:00
2	Asignación	0:20:00	0:20:00
3	Realización de Inventario	0:30:00	0:45:00
4	Informes Equipos dañados	0:10:00	0:10:00
5	Firma de Autorización	0:20:00	2:00:00
6	Entregar Informes	0:10:00	0:20:00
7	Revisa Informes	0:20:00	0:20:00
8	Análisis Informes	1:00:00	1:00:00
9	Revisión Conjunta	2:00:00	2:00:00
10	Archivar Informes	0:10:00	0:10:00
		6:00:00	8:05:00

3.2.7 Roles de pago del personal de la institución.

Tabla 3.7 Tiempos proceso Roles de pago

#	ACTIVIDAD	T. Procesamiento	T Ciclo
1	Registro de horas trabajadas	3:00:00	3:00:00
2	Cuadrar bases imponibles	4:00:00	4:00:00
3	Registro de egresos	2:00:00	2:00:00
4	Calculo de rol de pagos	0:30:00	2:00:00
5	Generar Archivo	4:00:00	6:00:00
6	Acreditaciones de sueldo	8:00:00	8:00:00
7	Realizar cheques	1:00:00	1:30:00
8	Firma de cheques	4:00:00	8:00:00
9	Recepción de cheques	1:00:00	3:00:00
		27:30:00	37:30:00

3.2.8 Compras de la institución

Tabla 3.8 Tiempos proceso Compras de la institución

#	ACTIVIDAD	T.	T
		Procesamiento	Ciclo
1	Solicitud de compra	0:05:00	0:05:00
2	Verificación de Existencias	0:10:00	0:10:00
3	Identificar la necesidad	0:10:00	0:30:00
4	Aprobación de Solicitud	0:30:00	2:00:00
5	Solicitud de cotizaciones	1:00:00	1:00:00
6	Realización del pedido	0:10:00	0:10:00
7	Espera de entrega	1:45:00	2:00:00
8	Revisión del pedido	0:20:00	0:20:00
9	Entrega de facturas	0:10:00	0:10:00
10	Entrega de suministros	0:10:00	0:10:00
		4:30:00	6:35:00

3.2.9 Reclamos a la aseguradora

Tabla 3.9 Tiempos proceso Reclamos a la aseguradora

#	ACTIVIDAD	T. Procesamiento	T Ciclo
1	Llenar formulario	0:05:00	0:05:00
2	Revisión	0:10:00	0:10:00
3	Envío	0:10:00	0:30:00
4	Revisión	0:30:00	0:30:00
5	Demora	64:00:00	64:00:00
6	Envío	0:30:00	0:45:00
7	Registro	0:15:00	0:30:00
8	Pagos	0:05:00	0:05:00
		65:45:00	66:35:00

3.2.10 Planificación del uso de los laboratorios

Tabla 3.10 Tiempos proceso Planificación del uso de los laboratorios

#	ACTIVIDAD	T. Procesamiento	T Ciclo
1	Separación de aula	0:10:00	0:10:00
2	Alistar materiales	0:30:00	0:30:00
3	Indicaciones	0:10:00	0:10:00
4	Revisión	0:10:00	0:10:00
5	Practica	1:30:00	1:30:00
6	Informe	0:30:00	0:30:00
7	Archiva	0:10:00	0:10:00
		3:10:00	3:10:00

3.2.11 Autorización del uso de imprenta

Tabla 3.11 Tiempos proceso Autorización del uso de imprenta

#	ACTIVIDAD	T. Procesamiento	T Ciclo
1	Realización de solicitud	0:10:00	0:10
2	Autorización	0:10	8:00
3	Entrega	0:10	0:10
4	Pedir material	0:30	0:30
5	Realización trabajo	48:00:00	48:00:00
6	Justificación consumo	0:10:00	0:10:00
7	Archiva	0:10	0:10
8	Retiro del trabajo	0:05:00	0:05:00
		49:25:00	57:15:00

3.3 Análisis de tiempo

Para comenzar con el análisis de los tiempos realizaremos un estudio de la efectividad de los procesos. Tomando en cuenta al tiempo de ciclo como el 100% del tiempo de la actividad, y el porcentaje de la diferencia de tiempos sería la efectividad del proceso. **Ejemplo:**

Si el tiempo de procesamiento del proceso de compras de la institución es de 4,5h y el tiempo de ciclo es de 6,58h, realizamos el siguiente cálculo:

$$\% = (4,5 \times 100) / 6,58 = 68,4$$

#	PROCESO	T. Procesamiento		T. de ciclo	
		hh	%	hh	%
8	Compras de la institución	4,5	68,4	6,58	100

Así que realizar la actividad requiere del 68,4% del tiempo de ciclo.

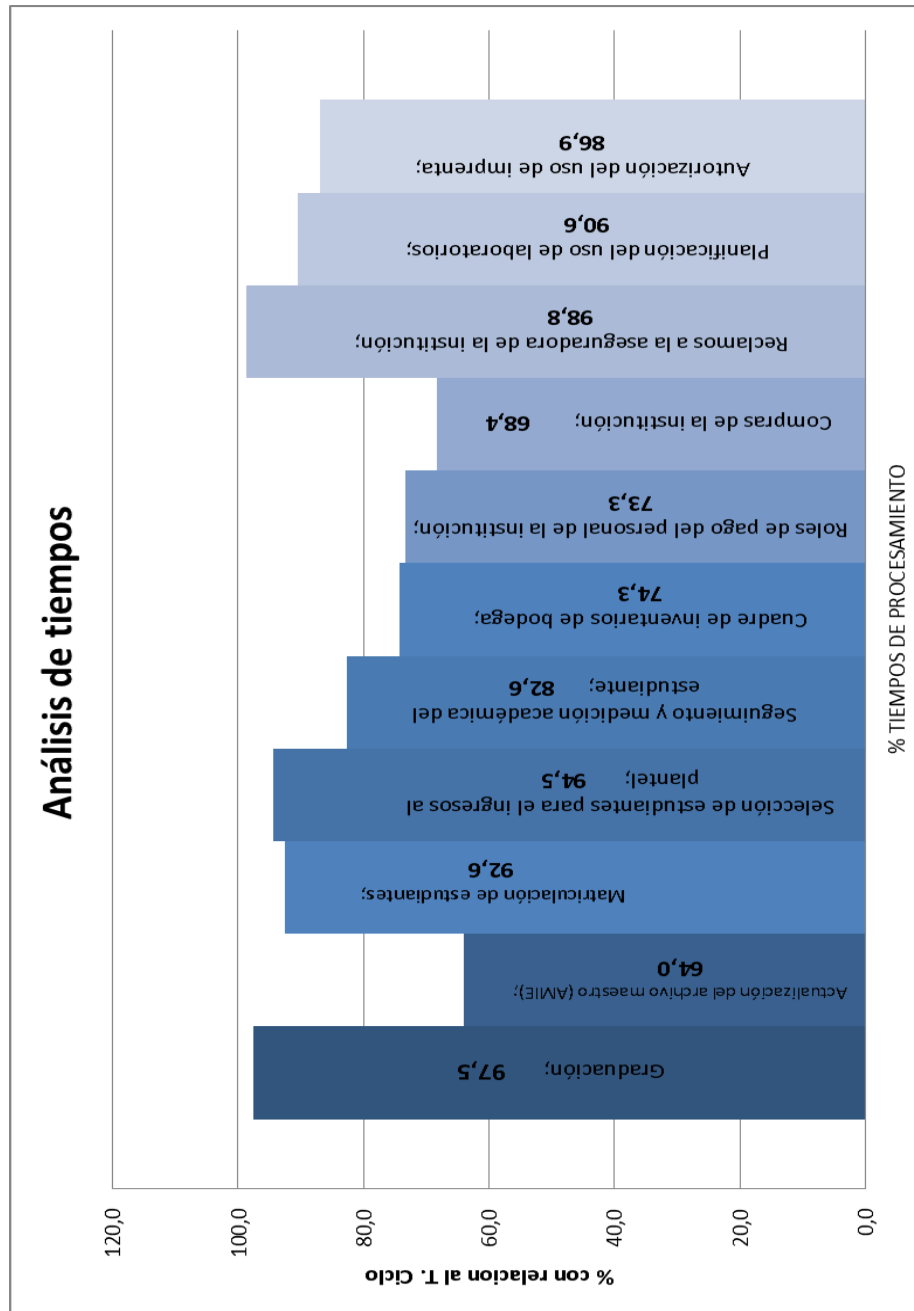
Tabla 3.12 Análisis de tiempos

TIEMPOS DE PROCESO					
#	PROCESO	T. Procesamiento		T. de ciclo	
		hh	%	hh	%
1	Graduación	316	97,5	324	100
2	Actualización del archivo maestro (AMIE)	99,5	64,0	155,5	100
3	Matriculación de estudiantes	10	92,6	10,8	100
4	Selección de estudiantes para el ingresos al plantel	34,25	94,5	36,25	100
5	Seguimiento y medición académica del estudiante	36,75	82,6	44,5	100
6	Cuadre de inventarios de bodega	6	74,3	8,08	100
7	Roles de pago del personal de la institución	27,5	73,3	37,5	100
8	Compras de la institución	4,5	68,4	6,58	100
9	Reclamos a la aseguradora de la institución	65,75	98,8	66,58	100
10	Planificación del uso de laboratorios	3,17	90,6	3,5	100
11	Autorización del uso de imprenta	49,75	86,9	57,25	100

Fuente: (Leon & Calle, 2009)

Al revisar los tiempos de los procesos de la institución nos damos cuenta que algunos tiempos de ciclo son demasiados largos con respecto a los tiempos de procesamiento, esto se debe a las demoras y revisiones excesivas.

Grafico 3.1 Análisis de tiempos



Fuente:(Leon & Calle, 2009)

Al analizar gráficamente la eficacia de los tiempos de los procesos nos concentraremos en las siguientes actividades:

- Actualización del archivo maestro (AMIE)
- Compras de la institución
- Roles de pago del personal de la institución
- Cuadre de inventarios
- Autorización del uso de imprenta

Debido a que son las que presentan mayor dificultad y demora en su ejecución.

3.4 Conclusiones:

Lo que se realizó en este capítulo fue efectuar una documentación de tiempos de cada actividad existente en los diferentes departamentos del área administrativa de la institución, con el fin de ejecutar un estudio y análisis minucioso, y como conclusión tuvimos que en algunos procedimientos existe demasiada burocracia, provocando así demoras, retrasos de los procesos.

CAPITULO IV

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

4.1 Introducción

Una vez observado y estudiado los procesos del área administrativa del Colegio Particular Universitario La Asunción, arrancaremos con propuestas de mejora en sus procedimientos con la intención de:

- Identificar y eliminar actividades sin valor agregado.
- Simplificar el proceso.
- Reducir los tiempos de ciclo del proceso.
- Reducción en los costos de operación.
- Uso eficaz de los recursos.

Para esto utilizaremos herramientas como los diagramas de Ishikawa que nos ayudaran a facilitar el análisis de problemas y sus soluciones en esferas como lo son; calidad de los procesos y servicios.

4.2 Mejora de procesos

El mejoramiento de un proceso conlleva un estudio de Gestión por Procesos, ya que este coexiste con la administración funcional, asignando “propietarios” a los procesos clave, haciendo posible una gestión interfuncional generadora de valor para el cliente y que, por tanto, procura su satisfacción. Determina qué procesos necesitan ser mejorados o rediseñados, establece prioridades y provee de un

contexto para iniciar y mantener planes de mejora que permitan alcanzar objetivos establecidos. Hace posible la comprensión del modo en que están configurados los procesos, de sus fortalezas y debilidades.

El análisis de un proceso puede dar lugar a acciones de mejora y rediseño para incrementar la eficacia, reducir costos, mejorar la calidad y acortar los tiempos reduciendo los plazos de entrega del producto o servicio.

Fuente: <http://es.scribd.com/doc/64518171/La-Mejora-de-Procesos-Mas-alla-del-valor-anadido>

Leon, E., & Calle, D. (2009). *Universidad del Azuay*. Obtenido de <http://www.uazuay.edu.ec/cgi-bin/bibtesis/tem.cgi>

4.3 Desarrollo de propuesta de mejora

4.3.1 Lluvia de ideas.

La lluvia de ideas es una técnica de grupo para generar opiniones en un ambiente relajado, esta herramienta fue creada en el año 1941 por Alex Osborne. Utilizamos esta herramienta conjuntamente con el personal de la institución, con el propósito de identificar los problemas en los procesos y así encontrar mejoras y soluciones ha estos. Para esto nos enfocamos en lo procesos con mayor dificultad.

Compras de la institución

- Falta de información en el pedido.
- Demasiada burocracia en el pedido (profesor → guarda almacén → contadora → rector).
- No se despacha lo solicitado (produce demoras, volver a tramitar el pedido).
- Sistema informático no presenta requisitos para agilizar el proceso.

- **Actualización del archivo maestro (AMIE)**
 - Se realiza una revisión manual de los historiales de los alumnos.
 - Se revisa estudiante por estudiante.
 - Sistema informático no presenta requisitos para agilizar el proceso.
- **Roles de pago**
 - Traspapelo de facturas de proveedores (tarjetas de descuentos).
 - Frecuentes reclamos del personal, por descuentos de tarjetas, bonos.
- **Cuadres de inventario**
 - No se mantiene un registro diario de los materiales y bienes utilizados por los docentes (base de datos).
 - Demoras al aprobar los informes.
 - Sistema informático no presenta requisitos para agilizar el proceso.
- **Autorización del uso de imprenta**
 - Demoras en autorizar el uso de imprenta.
 - No existe software para agilizar el trámite de autorización.
 - Muchas veces se traspapela las solicitudes de autorización.

4.3.2 Diagramas de Ishikawa

El Diagrama de Ishikawa, también llamado diagrama de causa-efecto, se trata de un diagrama que por su estructura ha venido a llamarse también: diagrama de

espina de pez, que consiste en una representación gráfica sencilla en la que puede verse de manera relacional una especie de espina central, que es una línea en el plano horizontal, representando el problema a analizar, que se escribe a su derecha. Es una de las diversas herramientas surgidas a lo largo del siglo XX en ámbitos de la industria y posteriormente en el de los servicios, para facilitar el análisis de problemas y sus soluciones en esferas como lo son; calidad de los procesos, los productos y servicios. Fue concebido por el licenciado en química japonés Dr. Kaoru Ishikawa en el año 1943.

El problema analizado puede provenir de diversos ámbitos como la salud, calidad de productos y servicios, fenómenos sociales, organización, etc. A este eje horizontal van llegando líneas oblicuas -como las espinas de un pez- que representan las causas valoradas como tales por las personas participantes en el análisis del problema. A su vez, cada una de estas líneas que representa una posible causa, recibe otras líneas perpendiculares que representan las causas secundarias. Cada grupo formado por una posible causa primaria y las causas secundarias que se le relacionan forman un grupo de causas con naturaleza común. Este tipo de herramienta permite un análisis participativo mediante grupos de mejora o grupos de análisis, que mediante técnicas como por ejemplo la lluvia de ideas, sesiones de creatividad, y otras, facilita un resultado óptimo en el entendimiento de las causas que originan un problema, con lo que puede ser posible la solución del mismo.

Formato del diagrama a utilizar:

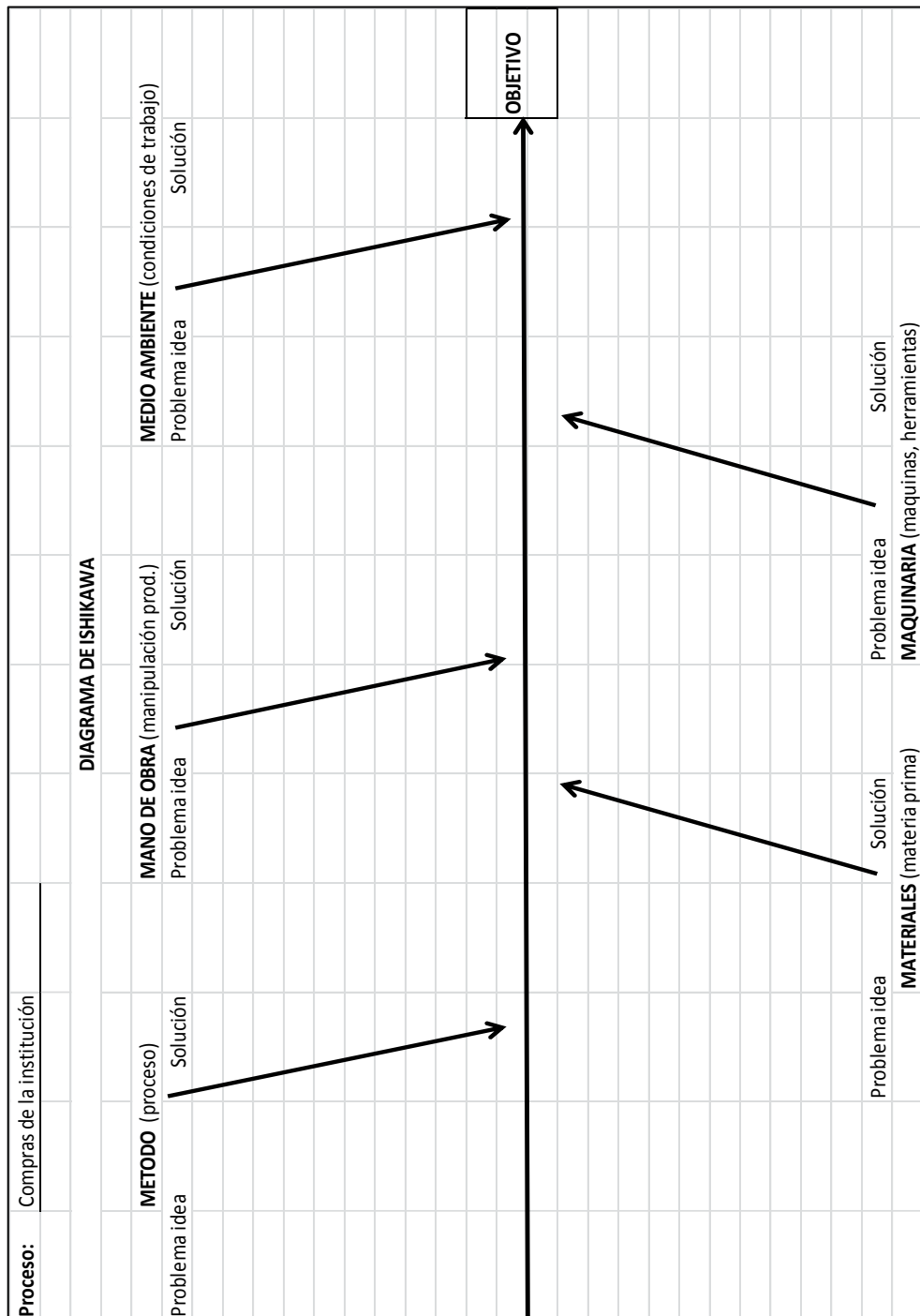


Diagrama de causa efecto o de espina de pez ideado por el ingeniero Ishikawa

Grafico 4.1 Diagramas Ishikawa proceso compras de la institución

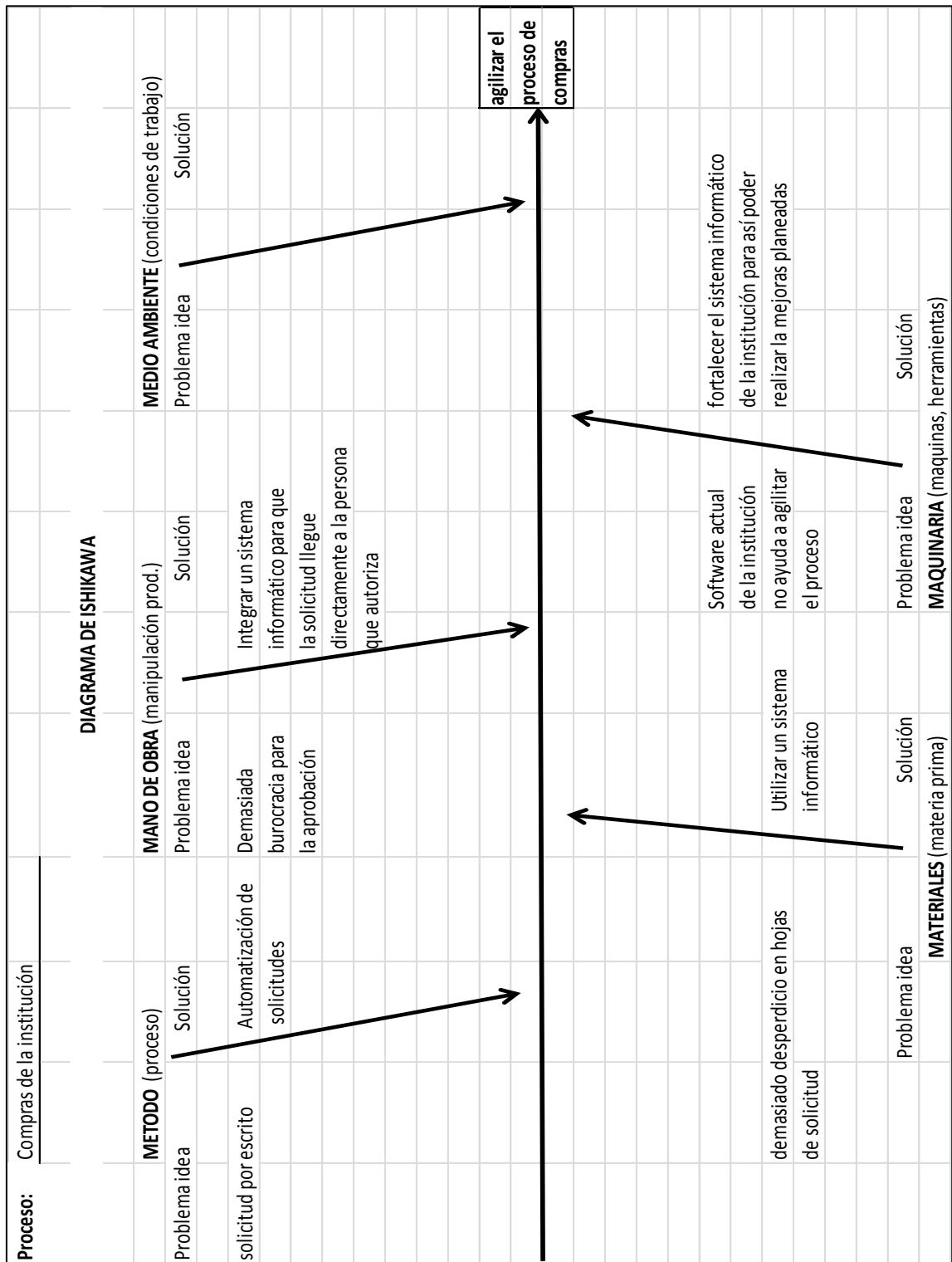


Grafico 4.2 Diagramas Ishikawa proceso actualización del archivo maestro

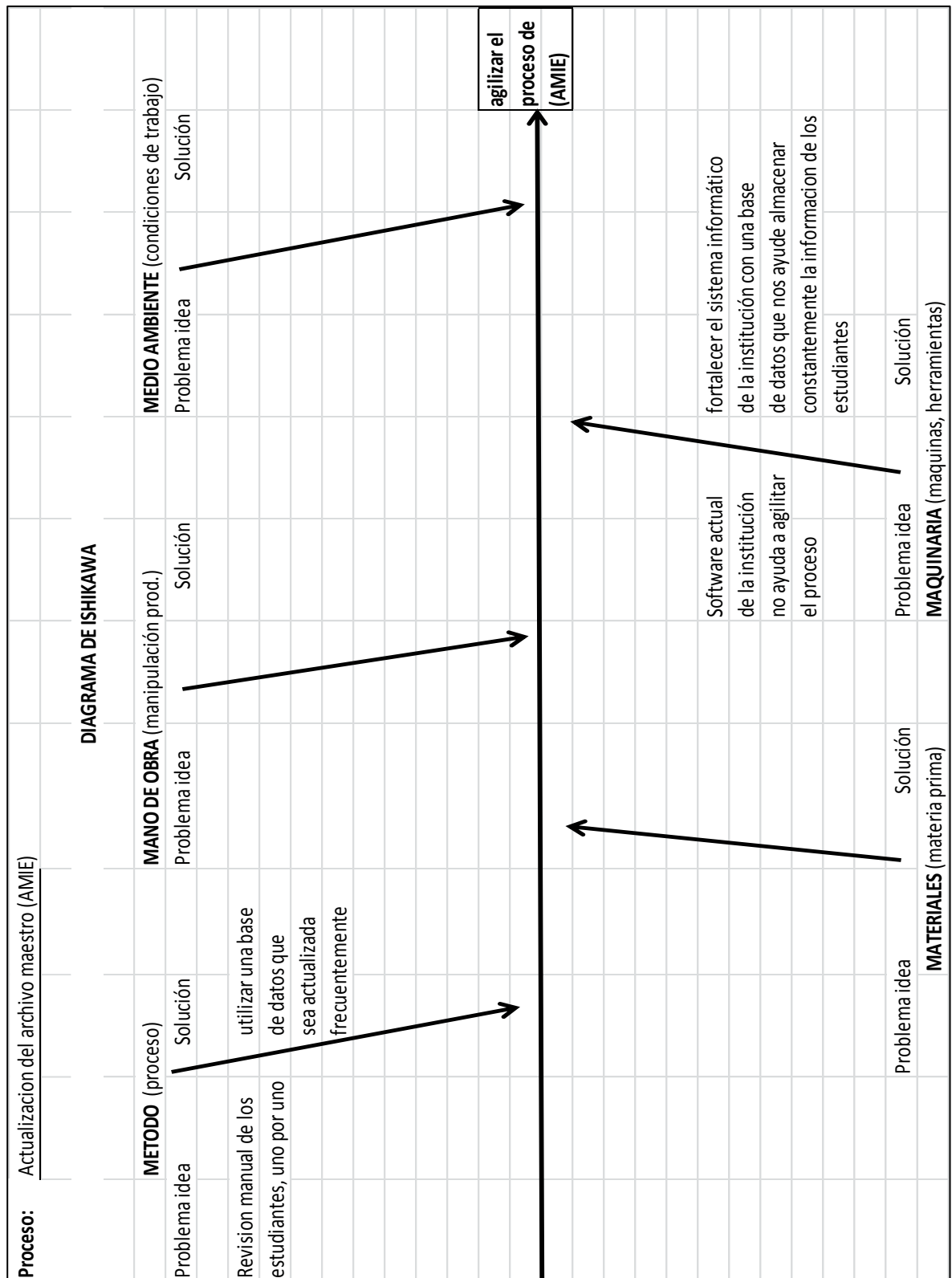


Grafico 4.3 Diagramas Ishikawa proceso roles de pago

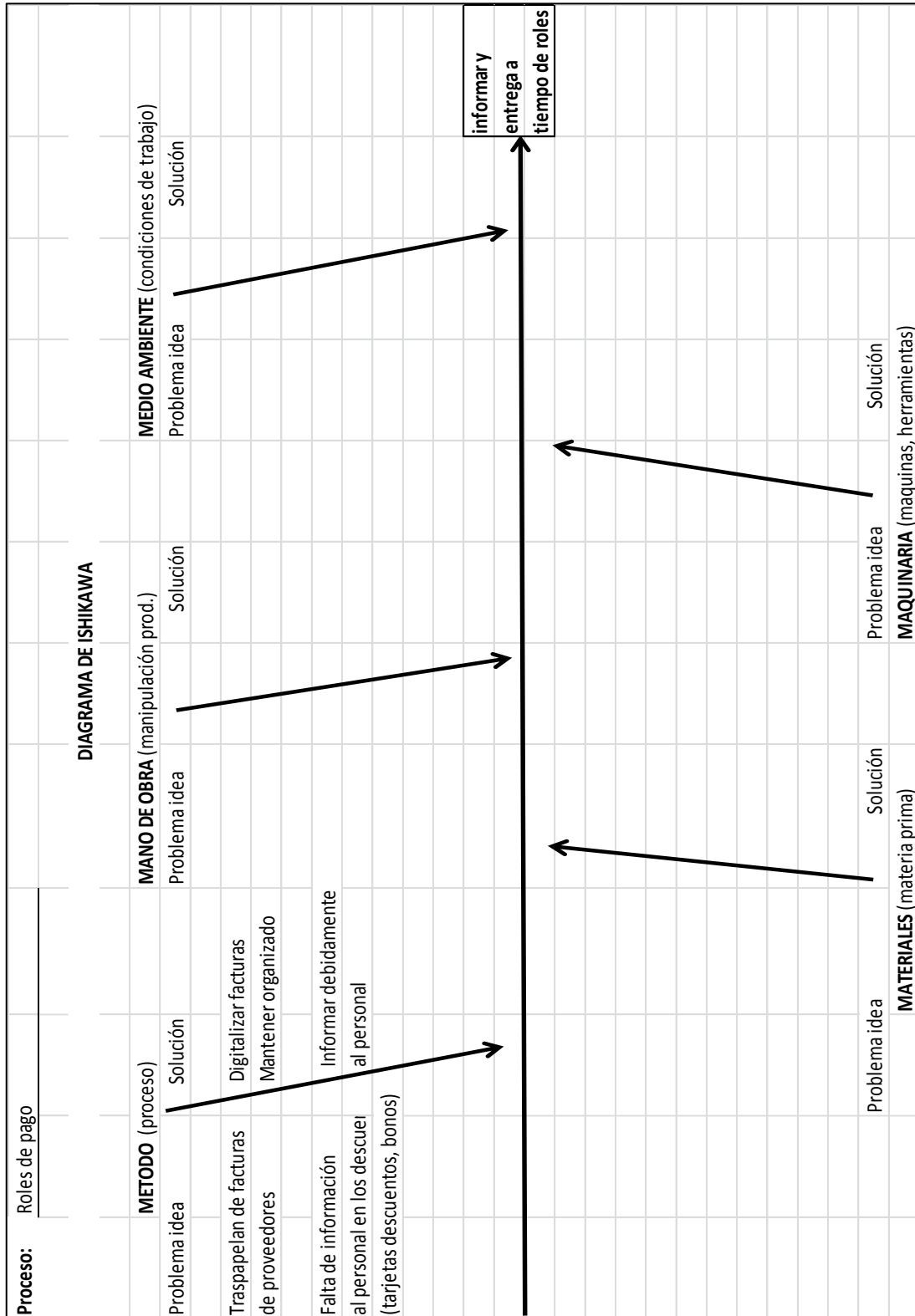


Grafico 4.4 Diagramas Ishikawa proceso cuadre de inventarios

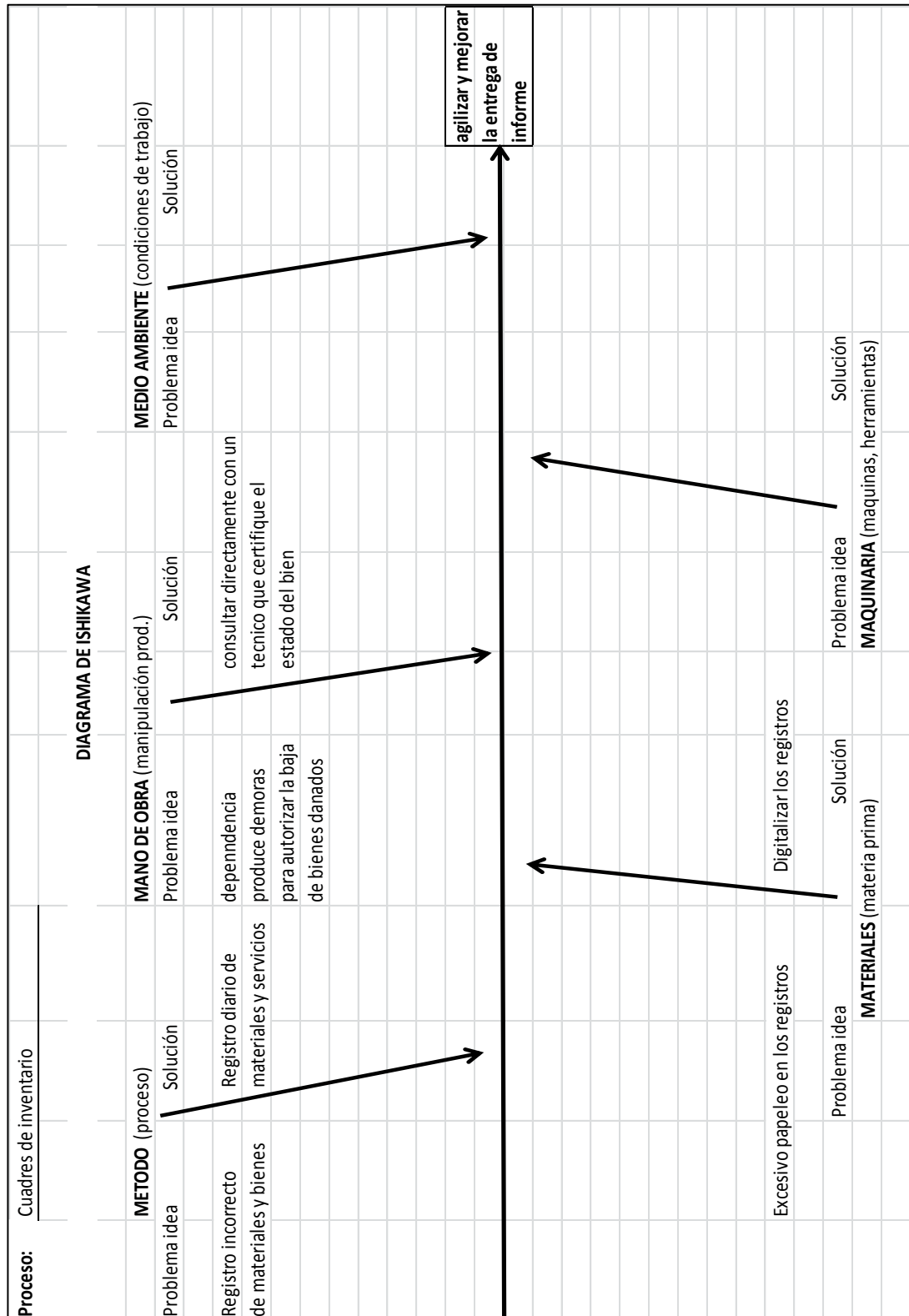
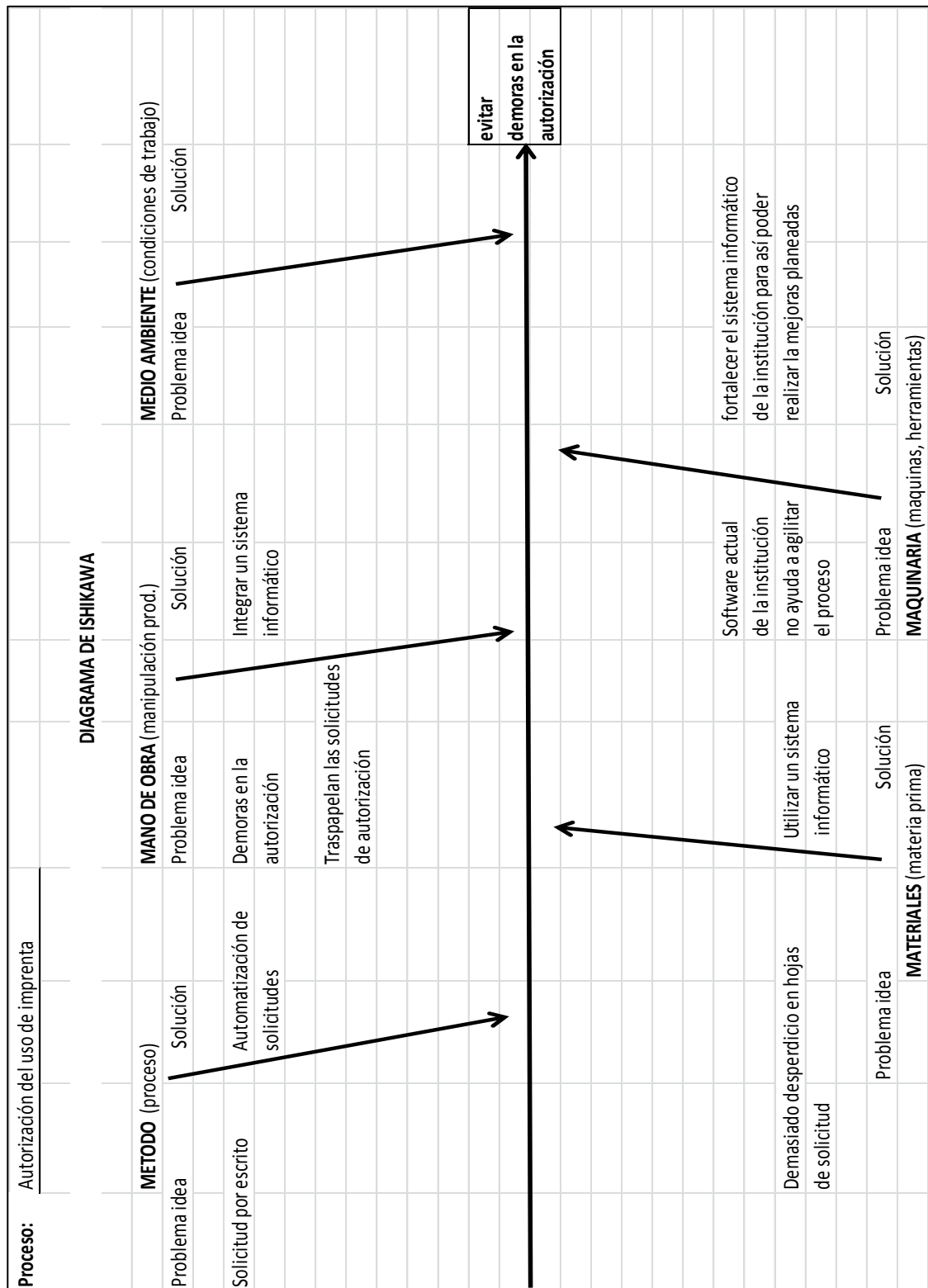


Grafico 4.5 Diagramas Ishikawa proceso autorización del uso de imprenta



Resumen diagramas de Ishikawa

- **Compras de la institución**

- Lo primero que se debe realizar es digitalizar las solicitudes, atreves de los sistemas informáticos de la institución, y que a la vez sea entregada directamente a la persona q autoriza la compra.
- Se recomienda fortalecer el sistema informático de la institución para así poder realizar las mejoras planeadas.

- **Autorización del uso de imprenta**

- Se aconseja integrar un sistema informático, que permita una movilización rápida de las solicitudes, con esto igualmente evitaremos el tras papeleo de las mismas, evitando las demoras.
- Se ha pensado que usar el correo electrónico de la institución nos dará la solución, brindándonos una rápida movilización de las solicitudes y a la misma vez se mantendría un archivo evitando el tras papeleo.

- **Cuadre de inventarios**

- Se recomienda tener una base de datos computarizada, para el registro diario de materiales y bienes de la institución.
- Para evitar las demoras en dar de baja los bienes de mal estado, se sugiere consultar directamente con el técnico de mantenimiento y que él certifique el estado del bien. Y así la autoridad correspondiente en dar de baja el bien lo pueda hacer rápidamente.

- También se propone en utilizar mas los sistemas informáticos de la institución (digitalizando los registros, para evitar el excesivo consumo de papel).
- **Actualización del archivo maestro (AMIE)**
 - Se aconseja utilizar una base de datos computarizada y que sea actualizada frecuentemente durante el año, y así se obviara la revisión de historiales (alumno por alumno) y solo se tendrá que registrar a los alumnos en la página del ministerio.
- **Roles de pago**
 - Promover el orden en los archivos y así evitar el tras papeleo de facturas en los proveedores de tarjetas de descuentos.
 - Mantener informado al personal sobre descuentos existentes.

4.4 Conclusiones

En el presente capítulo hemos logrado conseguir una gran apertura con el personal de la institución, logrando de esta manera un dialogo continuo. Gracias a esto y lo analizado en capítulos anteriores se pudo efectuar una lluvia de ideas consiguiendo igualmente realizar los diagramas de Ishikawa, para así ayudar a plantear los diferentes problemas y a la misma vez buscar las soluciones en los procesos señalados.

CONCLUSIONES

La implantación de la gestión por procesos en las organizaciones, se ha convertido en una necesidad para las entidades que buscan la constante satisfacción de sus clientes, a la vez que persiguen una mejora de sus procesos. A pesar de la literatura abundante que existe sobre la materia, no existen recetas únicas sobre la manera de mejorar los procesos de una empresa.

La aplicación obligatoria de los resultados obtenidos, como la reducción del tiempo de ciclo en porcentajes realmente considerables, el incremento de actividades que producen valor agregado real, la eliminación de aquellas actividades que no aportaban ningún valor a los procesos; permitirán empezar a experimentar en el corto plazo, los resultados y metas propuestas como objetivos. El análisis y mejora de los procesos requiere del involucramiento y la activa participación de todo el personal que labora en la Empresa, pues son ellos precisamente los que conocen donde pueden estar las reservas de mejora de los procesos.

La mejora de los procesos significa optimizar la efectividad y la eficiencia, mejorando también los controles, reforzando los mecanismos internos para responder a las contingencias y las demandas de nuevos y futuros clientes. Pues, mejorar los procesos, constituye un reto mayor para organizaciones de estructura tradicional y de sistemas jerárquicos convencionales.

El mejoramiento es una práctica que en la actualidad es fundamental para todas las empresas, ya que permite renovar los procesos, y obliga a las organizaciones a una constante actualización, que redunde en mayor eficiencia y competitividad para permanecer y crecer en el mercado.

Los resultados obtenidos, no tendrán el valor y peso suficiente, si en la organización no existe una excelente comunicación entre todos los niveles y órganos que la conforman, la misma que estará liderada por sus máximas autoridades, empleados y trabajadores, que son los que disponen de un gran cúmulo de conocimientos, experiencias y de valiosa información.

Para esto se ha llegado a la conclusión que el Colegio Particular Universitario La Asunción, debe establecer una visión orientada hacia las tecnologías de información y comunicación internas (intranet), para así agilizar los procesos, evitar el tras papeleo y mantener siempre registros actuales de las actividades q se ejecutan en la institución.

BIBLIOGRAFIA

- HARRINGTON, H. James. Mejoramiento de procesos de la empresa. Editorial Mc Graw Hill. Santa Fe de Bogotá. 1994
- POZO TALBOT ERGIO. Folleto Gestión por Procesos, 2010
- HEIZER, Jay y Barry Render. Dirección de la Producción, decisión Estratégicos, Sexta. Madrid. Prentice hall, 2001
- Chase, Richard, Robert. JACOBS, y Nicholas AQUILAN. Administración de la Producción y Operaciones, Decima México DF. Mc Graw Hill, 2005
- Web. <http://www.laasuncion.edu.ec/> Antecedentes, Historia, Unidad Educativa Particular la Universitaria La Asunción.
- Leon, E., & Calle, D. (2009). *Universidad del Azuay*. Obtenido de <http://www.uazuay.edu.ec/cgi-bin/bibtesis/tem.cgi>
- López, N. R. (2009, octubre 1). *www.slideshare.net*. Retrieved enero 12, 2011, from <http://www.slideshare.net/masterCSL/gestin-por-procesos-2370272>
- <http://es.scribd.com/doc/64518171/La-Mejora-de-Procesos-Mas-alla-del-valor-anadido>.

