PROPUESTA DE MEJORAS DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN EL PROGRAMA DE MAESTRÍA EN INGENIERÍA INDUSTRIAL

Duran, J.; Ordoñez, J.

Escuela de Ingeniería Industrial. Facultad de Ingeniería. Universidad de Carabobo. Valencia. Estado Carabobo. Venezuela

e-mail: joanmanuel575@gmail.com

Resumen: El objetivo del estudio fue proponer mejoras en los procesos administrativos identificados en la Maestría de Ingeniería Industrial de la Universidad de Carabobo. Se desarrolló bajo la modalidad de proyecto factible. La población de estudio estuvo compuesta por el personal que labora en la Maestría de Ingeniería Industrial del Postgrado de Ingeniería de la Universidad de Carabobo. La información se recolectó mediante la observación directa, entrevistas no estructuradas y revisión bibliografía. Entre las debilidades encontradas en los procesos administrativos resaltan: la falta generalizada de Identificación e Integración del personal, desconocimiento de las leyes y reglamento que competen al alumno, profesor y personal administrativo, falta de interacción y comunicación entre el personal docente y personal administrativo y por último, los alumnos de la maestría no culminan el programa. La propuesta de mejora pretende actuar en cuatro direcciones básicas: prevención, detección, corrección y mejora de procesos identificados con la investigación.

Palabras clave: Propuesta, procesos administrativos, programa de maestría.

PROPOSAL OF BUSINESS PROCESSES IMPROVEMENT IN THE MASTER OF SCIENCE PROGRAM IN INDUSTRIAL ENGINEERING

Abstract: The objective of the study was to propose improvements of administrative processes in place at the Master of Science program at the Industrial Engineering School of the University of Carabobo. It was developed under the mode of feasible project. The sample under study was made up of personnel that work at the Industrial Engineering's Master of Science program of the University of Carabobo's post-graduate sector. The information was collected through direct observation, interviews and literature review. Among the weaknesses found in the administrative processes stand out: the general lack of identification and integration of the staff; lack of laws and regulations concerning the student, teacher and administrative staff; lack of interaction and communication between teachers and administrative staff and, finally, students do not complete the Master of Science program. The improvement proposal seeks to act on four basic directions: prevention, detection, correction and enhancement of processes regarding the investigation.

Key words: Motion, administrative processes, master's program.

INTRODUCCIÓN

Los procesos administrativos se han considerado como uno de los asuntos con mayor importancia en el mundo actual, el objetivo principal es cumplir los requerimientos del cliente y cerciorarse que todos los procesos de la organización contribuyan a satisfacer sus necesidades. Actualmente la eficiencia en los procedimientos administrativos es una característica muy apreciada por el cliente.

Stoner (1996), a finales del siglo XIX define la administración en términos de cuatro funciones específicas de los gerentes: la planificación, la organización, la dirección y el control. Menciona que la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos por la organización.

En el campo educativo, es importante mencionar la necesidad de que los postgrados públicos y privados redefinan los procedimientos administrativos que permitan mejorarlos; la Universidad de Carabobo no escapa a esa situación; en el área de Postgrado de Ingeniería, Maestría en Ingeniería Industrial, elaboró en noviembre de 2011, un informe de evaluación de la misma donde se mencionan, que aun cuando la maestría actualmente tiene pertinencia profesional y académica, se necesitan realizar ciertos cambios que permitan mejorar el perfil de los egresados. Diversos autores (Romero y Ordóñez, 2002; Ferreira y Molina, 2006; Martínez, 2009; Barrios y Granadillo, 2010), convergen en la necesidad de proponer mejoras en los procedimientos y sistemas de gestión en las organizaciones, ya que esto colabora con la eficiencia en los servicios que ofrecen, además de cumplir con los estándares de calidad que requieren los clientes.

En el caso de la Maestría en Ingeniería Industrial en la Universidad de Carabobo, entre estos cambios se pueden mencionar: redireccionamiento en las líneas de investigación, actualización de los contenidos programáticos de las asignaturas. Con este informe se quiere dar los primeros pasos para iniciar un proceso de renovación, ya que en ocasiones tiene poca efectividad el control de sus operaciones y manejo de trámites para la evolución de sus procesos, lo cual aumenta las actividades en los procesos administrativos afectando el clima de la organización y por ende el desempeño.

Cabe mencionar que no se refleja un flujo de los controles administrativos por no estar descritos y no existe una pronta respuesta debido a una fluidez inadecuada de los procedimientos, lo cual amerita un análisis y que este garantice un servicio eficiente y adecuado que permita agilizar los procesos.

Es por eso que la coordinación del programa de maestría de ingeniería industrial de la Universidad de Carabobo está en la búsqueda de la eficiencia de los procesos administrativos a través de una información adecuada para poder tener una buena retroalimentación de la interpretación de los procesos, perfeccionando la calidad de la toma de decisiones y motivando la eficiencia de dichos procesos, por lo que en las mejores propuestas deberá considerarse al personal en los procesos de cambio.

En este sentido, el propósito del presente estudio fue proponer mejoras en los procesos administrativos para controlar y mejorar los métodos administrativos involucrados en la maestría de ingeniería industrial de la Universidad de Carabobo.

METODOLOGÍA

El presente estudio se desarrolló bajo un nivel descriptivo que tiene como propósito: "…interpretar realidades de hecho. Incluye descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos." (Palella y Martins, 2006, p. 102). Al mismo tiempo, se utilizó la modalidad de proyecto factible que, para Palella y Martins "…consiste en elaborar una propuesta viable a atender necesidades específicas, determinadas a partir de una base diagnóstica." (pág. 107). También**,** se enmarca en un diseño de campo, pues los datos se recolectan directamente de la realidad de estudio (Arias, 2006).

Para efectos del presente estudio, la población está representada por el personal que labora en los procesos administrativos de la Maestría de Ingeniería Industrial del Postgrado de Ingeniería de la Universidad de Carabobo, específicamente, el personal de los procesos administrativos, siendo la muestra censal.

Se utilizaron como técnicas de recolección de datos:

- **Entrevistas no estructuradas.** Éstas siguen un formato básico o guion, cuya aplicación es libre de acuerdo con el criterio del entrevistador, las preguntas son abiertas y no estandarizadas. Las entrevistas fueron realizadas a los docentes de la maestría y al personal administrativo de la maestría que intervienen en la ejecución de los procesos dentro del postgrado.

Tanto las observaciones como las entrevistas fueron registradas en apuntes para su posterior análisis.

- **La observación directa**. Ya que a través del proceso de observación se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en el contexto. Las observaciones se llevaron a cabo en las visitas realizadas a los centros de trabajo donde se verificó y avaló la información obtenida en las entrevistas, para obtener evidencias escritas sobre la información de entrada y salida de cada proceso.

Fases de la Investigación

La investigación se realizó en tres fases, las cuales consiste en desglosar en actividades los objetivos específicos propuestos en la investigación.

Fase I. Análisis de los procesos y los procedimientos: Esta fase correspondió a entrevistas abiertas no estructuradas al personal que intervienen en los procesos de administración del área asociada al problema para determinar los centros controlables y conocer cuales procesos son ejecutados en la actualidad, cómo son ejecutados detalladamente, ya que se carece de documentación, registros y formalización de los procesos y procedimientos relacionados con la administración dentro de la maestría de ingeniería industrial.

Fase II. Diseño de procesos y herramientas para la recolección de datos: Documentar los flujogramas de procesos apoyados en la visión sistemática y diagramación hipo que se basa en entrada proceso y salida; construcción de esquemas de análisis de los procesos administrativos con el establecimiento de objetivos estratégicos y su aplicación en el área de la maestría de ingeniería industrial; construcción de esquemas de análisis de los procesos de administración con el establecimiento de objetivos estratégicos y su aplicación en los

departamentos de la maestría de ingeniería industrial; establecimiento de factores claves y factores críticos de éxito de los procesos basados en la metodología para establecer los procesos administrativos del programa de maestría.

Fase III. Establecimiento de estrategias para la instrumentación del sistema de procesos administrativos: Esta fase en sí es el desarrollo y análisis del caso práctico.

Situación actual de la maestría de Ingeniería Industrial del postgrado de Ingeniería de la Universidad de Carabobo

Los estudios de Postgrado en la Universidad de Carabobo se iniciaron en 1970 con la creación del Área de Estudio de Postgrado. Ese mismo año la Universidad suscribe convenios con las Universidades de Oklahoma, USA y Complutense de Madrid, España y en septiembre de 1970 comienzan las clases del postgrado en Matemática.

En 1972 se firma convenio con la Universidad de Florida para la Maestría en Ingeniería Mecánica. Asimismo se firman otros convenios para dar inicio a programas en las diferentes Facultades y Escuelas que conforman la Universidad en aquel entonces.

Hoy en día, la Facultad de Ingeniería, pionera de los estudios de postgrado en la Universidad de Carabobo a través de la Dirección de Estudios para Graduados, ofrece cursos de Maestrías de Ingeniería Ambiental, Eléctrica, Industrial, Mecánica, Ingeniería de Procesos, Gerencia de Construcción y Matemática y Sistemas.

Organigrama funcional del postgrado de la Universidad de Carabobo

El postgrado de Ingeniería de la Universidad de Carabobo posee una estructura organizacional del tipo funcional, una Dirección de Postgrado de ingeniería que coordina siete Coordinaciones de Postgrado: Ingeniería Industrial, Matemática y Computación, Ingeniería Ambiental, Gerencia de Construcción, Ingeniería de Procesos, Ingeniería Eléctrica e Ingeniería Mecánica. Está conformado por:

- Director.
- Asistente Ejecutivo de Estudios para Graduados.
- Evaluador Curricular.
- Secretaria Ejecutiva.
- Asistente en Recursos de Apoyo Informático.
- Secretarias
- Oficinista.
- Asistente Especialistas en Información.
- Especialista de Tecnología de Información y Comunicación.
- Administrador de Tecnología de Información y Comunicación.
- Tecnología de recursos de Informática.
- Asistente de Laboratorio de Informática.
- Supervisor de asuntos Audiovisuales.
- Asistente de Asuntos Audiovisuales.

Los procesos administrativos del Programa de Maestría en Ingeniería Industrial de la Universidad de Carabobo que se tomaron en cuenta en el presente estudio, fueron desarrollados a través de entrevistas realizadas a la personas conocedoras en las dependencias de los mismos. Los procesos estudiados fueron los siguientes:

- Selección de Alumnos del Postgrado de Ingeniería Industrial.
- Solicitud de Constancias.
- Retiro de Asignatura del Postgrado.
- Retiro Temporal o Permanente Voluntario del Programa del Postgrado
- Reincorporación (1) como Alumno Regular, Debido a Retiro Menor a un Año.

- (2) de Readmitido como Alumno Regular de Postgrado Tiempo Mayor a un Año.
- Selección de Convalidación de Asignaturas.
- Régimen de Estudio Dirigido (Clases Particulares)
- Aprobación del Proyecto de Tesis de la Maestría.
- Petición de Prorroga para la Presentación o Culminación del Trabajo de Grado.
- Inscripción y Defensa del Trabajo Especial de Grado.
- Aprobación de Proyecto de Tesis del Doctorado.
- Consignación del Trabajo Especial de Grado en la Sección de Postgrado.
- Contratación de Profesores en Postgrado.
- Pago de Honorarios Profesionales a los Profesores de la Maestría de Ingeniería Industrial.

Propuesta de mejoras de los procesos administrativos en el programa de maestría en ingeniería industrial

La propuesta de mejoras en los procesos administrativos del postgrado, comprende una estructura organizativa, recursos necesarios y procedimientos de actuación que de manera conjunta, permitan asegurar la mejora de las actividades desarrolladas.

La propuesta de mejora pretende actuar en cuatro direcciones básicas:

✓ **Prevención:** Evitar que se produzcan desviaciones o elementos no conformes en todas las fases de la realización de alguna actividad.

✓ **Detección:** Localizar en el momento más próximo posible las desviaciones o elementos no conformes.

✓ **Corrección y mejora:** Implementar acciones correctivas necesarias para la eliminación de las no conformidades observadas, evitando su repetición y mejorando los procedimientos.

✓ **Demostración:** Ejecutar y documentar todas las acciones necesarias para poder demostrar el cumplimiento de todos los objetivos de calidad.

Estructura documental del modelo de mejoras administrativas

La estructura documental del modelo de mejoras administrativos se emplea con el fin de organizar, controlar y distribuir la documentación emanada de los diferentes procesos administrativos y de servicio que se realizan en los Programas de Maestría de Ingeniería Industrial, usando como mecanismo la codificación y estandarización, aplicando a todas las áreas relacionadas con el control de los procesos en búsqueda de asegurar su implantación y cumplimiento estableciendo una identificación única e intransferible a cada documento. Será responsabilidad de la dirección la revisión, aprobación y actualización de la estructura documental y de los procedimientos que contiene.

En la tabla N°1 se exponen los factores internos, y en la tabla N°2 se exponen los factores externos de la matriz DOFA de la maestría de Ingeniería Industrial.

Tabla Nº 1. Matriz DOFA de la maestría de Ingeniería Industrial: Factores Internos

Fortalezas	Debilidades
1. Nivel de compromiso de los directivos con la Coordinación de Ingeniería Industrial. **2.** Integridad propia de la institución con respecto a las instituciones del país; ya que el programa de Maestría de Ingeniería Industrial tiene pres-tigio académico a nivel regional y del país. **3.** Automatización de los procesos. **4.** Disponibilidad de recursos autofinanciados y por partida asignada. **5.** Personal Profesional capacitado para ejercer el cargo. **6.** Disposición para mejorar las relaciones interpersonales. **7.** Alta calidad de los profesionales. **8.** La plana docente de Maestrías y Doctorados, son profesionales de universidades de prestigio académico y cultural. **9.** La globalización y la capacidad de actualización profesional constante de docentes Magísteres y Doctores. **10.** Convenios con instituciones públicas y privadas.	**1.** Falta generalizada de Identificación del personal. **2.** Ausencia de normalización y estandarización de procesos en las unidades. **3.** Realización de la mayoría de los procesos manuales. **4.** La improvisación en la selección del personal administrativo a desempeñar labores no acordes con su profesión y la poca oportunidad de participación en el cargo correspondiente. **5.** Desconocimiento pleno de las leyes y reglamento que competen alumno, profesor y personal Administrativo. **6.** Falta de inter-acción y comunicación entre el personal **7.** No atención oportuna de pagos de honorarios al personal docente que dicta cátedra para los programas de la maestría de Ingeniería Industrial. **8.** Morosidad de los pagos de las autoridades **9.** Los alumnos de la maestría no culminan el programa.

Tabla Nº 2. Matriz DOFA de la Maestría de Ingeniería Industrial: Factores Externos

Oportunidades	Amenazas
1. Los titulados de las diferentes facultades de la Universidad Nacional son nuestros clientes potenciales, ya que al obtener títulos de postgrado se refleja en un bono adicional se sus honorarios profesionales. **2.** Adoptar nuevas herramientas tecnológicas que coadyuve en los postgrados a distancia. **3.** Convenio con otras instituciones públicas y privadas e inter-nacionales para el intercambio y actualización de los programas dictados en la Institución.	**1.** Pérdida de interés por parte de los interesados por mala publicidad. **2.** Programas de universidades nacionales e internacionales dictan postgrado a distancia. **3.** La desertificación de homologación por parte del gobierno central.

Estrategias

Previamente con las tablas N°1 y N°2, como respuesta a la matriz DOFA se realizó el contraste de sus partes para así obtener estrategias que aseguren la permanencia en el mercado de los programas de Maestría de la Universidad, utilizando las fortalezas para aprovechar las oportunidades (FO) y neutralizar las amenazas (FA) y reducir las

debilidades aprovechando las oportunidades (DO), neutralizando las amenazas (DA).

La Estrategia DA. En general, el objetivo de la estrategia es:

- La actualización de programas para crear interés en los estudiantes y egresados a fin de que cursen estudios en la maestría de Ingeniería Industrial.
- Crear un software que agilice la verificación de datos por parte del personal que autoriza los pagos y poder cumplir puntualmente con el pago a docentes contratados.

La Estrategia DO. La segunda estrategia, intenta minimizar las debilidades y maximizar las oportunidades:

- Con la implementación de nuevas tecnología que permita mejoramiento de SIGMA y así crea una integración entre el personal administrativo.
- Al captar más estudiantes se podrá contratar más profesores creando un balance tutores vs Alumnos teniendo más oportunidades el alumno de culminar su maestría.

La Estrategia FA. Esta estrategia, se basa en las fortalezas de la Maestría de Ingeniería Industrial que pueden copar con las amenazas del medio ambiente externo:

- Aprovechando la plana docente de alto nivel profesional y el prestigio de la Maestría de Ingeniería Industrial para diseñar estudios a distancia.
- Programar clases de Maestrías y Doctorados en diurno y sabatino, para captar el interés del estudiante.

La Estrategia FO. A cualquier organismo le agradaría estar siempre en la situación donde pudiera maximizar tanto sus fortalezas como sus oportunidades, utilizando recursos para aprovechar la oportunidad del mercado para sus servicios:

- Contando con la capacidad profesional de alto nivel de docentes para realizar intercambios de programas y así mantenerse actualizados en esos tipos de estudios.
- A través de los convenios con otras instituciones nacionales e internacionales para así actualizar el estatus de la homologación de los postgrados.

Manual de Procesos Administrativos

La administración de cada organización debe definir la documentación necesaria para soportar un sistema de gestión administrativa: La naturaleza y extensión de la documentación debe satisfacer las necesidades de la organización. La documentación provista debe definir la implementación, mantenimiento y mejoras del sistema, y típicamente incluye: políticas de la Institución incluyendo el manual de procesos, documentación para el control de procesos, instrucciones de trabajo y tareas definidas, formatos estandarizados para recolectar y reportar datos.

En este sentido, el manual contiene una serie de documentos, que se pueden visualizar en las figuras 1 y 2.

MANUAL DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS	**Fecha de Emisión:** dd/mm/aaaa	
Contenido del Manual de los Procesos Administrativos de la Maestría de Ingeniería Industrial		

CONTENIDO

Organigrama Estructural del Área de Postgrado de la Facultad de Ingeniería....01

Objetivos....02

Procesos Identificados....02

Documentos (Formatos)....03
Documentos (Recaudos)....04
Responsable:....06
Personal Autorizado....06
Personal Revisor....06
Proceso de Selección de Alumnos para la Maestría de Ingeniería Industrial....07
Diagrama para la Selección de Alumnos para la Maestría de Ingeniería Industrial....08
Proceso de Solicitud de Constancias....09
Diagrama de Solicitud de Constancias....10
Proceso de Retiro de Asignatura de la Maestría de Ingeniería Industrial....11
Diagrama del Retiro de Asignatura de la Maestría de Ingeniería Industrial....12
Proceso de Retiro de la Maestría de Ingeniería Industrial....13
Diagrama del Retiro de la Maestría de Ingeniería Industrial....14
Proceso de Reincorporación (1) como Alumno Regular Ausente por Menos de un Año y Reincorporación (2) Ausencia Mayor a un Año....15
Diagrama de Reincorporación (1) como Alumno Regular Ausente por Menos de un Año y Reincorporación (2) Ausencia Mayor a un Año....16
Proceso de Selección de Convalidación de Asignatura en la Maestría de Ingeniería Industrial....17
Diagrama de Selección de Convalidación de Asignatura en la Maestría de Ingeniería Industrial....18
Proceso del Régimen de Estudios Dirigidos (Clases Particulares)....19
Diagrama del Régimen de Estudios Dirigidos (Clases Particulares)....20
Proceso de Aprobación del Proyecto de Tesis de Maestría....21
Diagrama de Aprobación del Proyecto de Tesis de Maestría....22
Proceso de Prorroga para la Presentación del Trabajo de Grado....23
Diagrama de la Prorroga para la Presentación del Trabajo de Grado....24
Proceso de Inscripción y Defensa del Trabajo Especial de Grado....25
Diagrama de Inscripción y Defensa del Trabajo Especial de Grado....26

	Revisado por:	**Autorizado por:**	**Recaudos:**
			Fecha Revisión: dd/mm/aaaa

Figura 1. Contenidos del Manual de Procesos Administrativos de la maestría de Ingeniería Industrial

MANUAL DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS	**Fecha de Emisión:** dd/mm/aaaa	
Contenido del Manual de los Procesos Administrativos de la Maestría de Ingeniería Industrial		

CONTENIDO

Proceso de Aprobación del Proyecto de Tesis del Doctorado.....27
Diagrama de Aprobación del Proyecto de Tesis del Doctorado.....28
Proceso de Consignación del Trabajo Especial de Grado en la Sección de Postgrado.....29
Diagrama de Consignación del Trabajo Especial de Grado en la Sección de Postgrado.....30
Proceso de Contratación de Profesores en la Maestría de Ingeniería Industrial.....31
Diagrama de Contratación de Profesores en la Maestría de Ingeniería Industrial.....32
Proceso de Pago de Honorarios Profesionales a los Profesores de la Maestría de Ingeniería Industrial.....33
Diagrama de Pago de Honorarios Profesionales a los Profesores de la Maestría de Ingeniería Industrial.....34
Formato de Cancelación de Aranceles Varios.....35
Formato de Preinscripción a la Maestría de Ingeniería Industrial.....36
Formato de Petición de Titulo.....37
Formato de Solicitud de Régimen de Estudios Dirigidos Ante la Comisión Coordinadora de Ingeniería Industrial.....38
Formato de Relación de Trabajo Profesor & Alumno.....39
Formato del Acta de Aprobación del Proyecto de Trabajo de Grado de la Maestría de Ingeniería Industrial.....40
Formato de la Planilla del Plan Académico del Doctorado en Ingeniería Industrial (Datos de Alumnos y del Tutor).....41
Formato de la Planilla del Plan Académico del Doctorado en Ingeniería Industrial (Datos del Co-Tutor).....42
Formato de la Planilla del Plan Académico del Doctorado en Ingeniería Industrial (Datos del Plan de Académico).....43
Formato de la Planilla del Plan Académico del Doctorado en Ingeniería Industrial (Datos del Comité Asesor).....44
Formato de la Planilla del Plan Académico del Doctorado en Ingeniería Industrial (Datos de Asignaturas Dictadas y Trabajos Publicados).....45
Formato del Acta de Evaluación de Alumnos Pertenecientes al Postgrado de la Maestría de ingeniería Industrial.....46

	Revisado por:	**Autorizado por:**	**Recaudos:**
			Fecha Revisión: dd/mm/aaaa

Figura 2. Contenidos del Manual de Procesos Administrativos de la maestría de Ingeniería Industrial

El propósito primario de la documentación de la administración es el describir el sistema de gestión, estos documentos sirven de base para la implementación y el mantenimiento de los sistemas. La documentación debe ser adecuada y estar disponible para almacenar efectivamente las operaciones del sistema de gestión. Se debe definir e implementar el control de los registros para asegurar que se usan correctamente. Los documentos obsoletos deben ser sustituidos de todos los puntos, folletos, manuales, usos y otros, tan pronto como sea posible para eliminar intento de uso.

Todos los documentos referentes al mejoramiento administrativo deben ser retenidos, archivados mantenidos, y controlados confidencialmente. La organización debe asegurarse de mantener la suficiente documentación para demostrar sus conformidades y para verificar la correcta y efectiva operación del sistema de gestión administrativa. El manual de procesos administrativos debe describir las políticas de calidad institucional de la organización y soporte e instrucciones de sus procesos principales, y debe tener referencia de todos los posibles documentos aplicables a los sistemas de manejo de gestión administrativa.

En la figura 3 se pueden visualizar los procesos administrativos que se recomiendan mejorar a través da la utilización del manual.

MANUAL DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS	**Fecha de Emisión:** dd/mm/aaaa	
Objetivos y Procesos Identificados		
Código: PMII-G-02		

1. OBJETIVOS:

Describir de manera sistemática y gráfica cada uno de los procesos administrativos, para coadyuvar la gestión relacionadas con la Coordinación de Ingeniería Industrial de los estudios de Postgrado de Ingeniería de la Universidad de Carabobo.

2. PROCESOS IDENTIFICADOS:

NOMBRE DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

01 Selección de Alumnos de la Maestría de Ingeniería Industrial

02 Solicitud de Constancias

03 Retiro de Asignatura de la Maestría de Ingeniería Industrial

04 Retiro del Programa de la Maestría de Ingeniería Industrial

05 Reincorporación(1) como Alumno Regular Ausente por Menos de un Año y Reincorporación(2) Ausencia Mayor a un Año

06 Selección de Convalidación de Asignaturas en la Maestría de Ingeniería Industrial

07 Régimen de Estudios Dirigidos (Clases Particulares)

08 Aprobación del Proyecto de la Tesis de Maestría de Ingeniería Industrial

09 Prórroga Para la Presentación del Trabajo de Grado

10 Inscripción y Defensa del Trabajo Especial de Grado

11 Aprobación del Proyecto de Tesis del Doctorado

12 Consignación Del Trabajo Especial de Grado en la Sección de Postgrado

13 Contratación de Profesores en la Maestría de Ingeniería Industrial

14 Pago de Honorarios Profesionales a los Profesores de la Maestría de Ingeniería Industrial

	Revisado por:	**Autorizado por:**	**Recaudos:**
			Fecha Revisión: dd/mm/aaaa

Figura 3. Contenidos y objetivos identificados

Uno de los procesos ilustrados en forma de diagrama de flujo en el manual, es el retiro de una asignatura del programa de maestría, por lo cual se refleja en la figura 4.

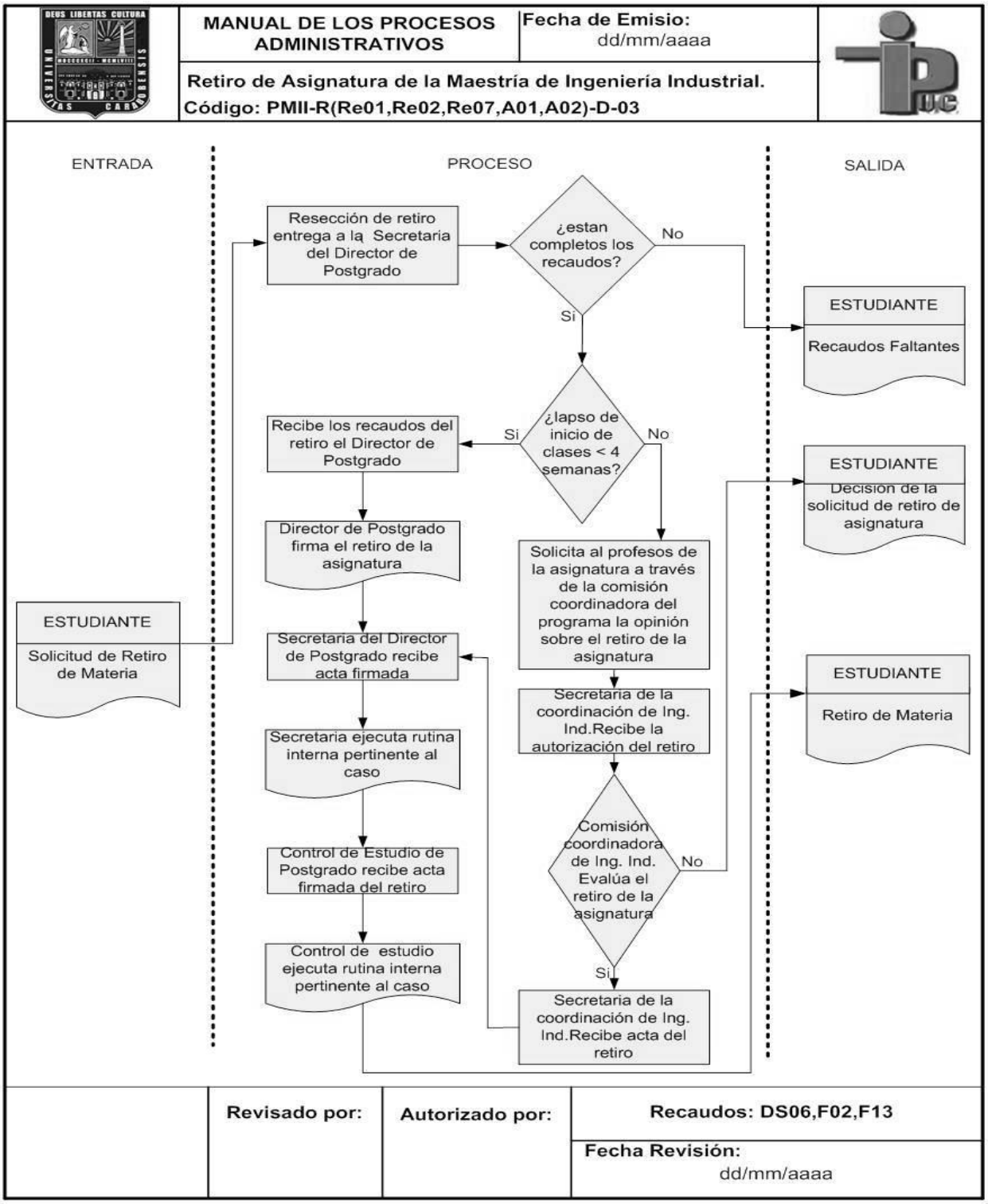

Figura 4. Retiro de asignatura de la maestría de Ingeniería Industrial

Por último, en cuanto al manual de procesos administrativos en sí, éste debe definir claramente y mantener lo siguiente:

1. El alcance de los procesos administrativos del programa, incluyendo los detalles, justificación por cualquier exclusión.

2. Los procedimientos documentados o referencia de ellos.

3. Una secuencia de la interacción de los procesos incluidos en el los procesos administrativos.

4. El mismo debe ser controlado, mantenido y mejorado periódicamente.

CONCLUSIONES

En el desarrollo de la presente investigación se presentan las experiencias y conocimientos que conducen hacia las siguientes conclusiones acerca de las condiciones que predominan en las actividades académico-administrativas llevadas a cabo en los Programas de Maestría de Ingeniería Industrial:

- ✓ La estandarización de los formatos e instructivos actuales así como el diseño de otros nuevos mejora el control de los registros y el vaciado de la información para los diferentes procedimientos operativos, lo que permite aprovechar al máximo los recursos y minimizar la cantidad de planillas, actividades y tiempo empleado.

- ✓ El uso de indicadores de gestión que permiten llevar un seguimiento efectivo de los procesos y detectar fayas sobre la marcha, para tomar acciones correctivas en forma oportunas, disminuyendo el estado de incertidumbre actual.

- ✓ Se cumplieron los objetivos propuestos inicialmente, reflejado en el diagnóstico de los Programas de Maestría de Ingeniería de Ingeniería, los procesos prioritarios o de mayor importancia que se realizan, donde el principal protagonista es el Personal Administrativo.

- ✓ Se evidenció claramente que la definición y posterior documentación de los procesos que se realizan en el área administrativa, eliminará las posibles polémicas que se puedan suscitar sobre la manera de ejecutarlos, permitiendo así un control adecuado de su desempeño,

- ✓ Se diseñó el organigrama donde pone de manifiesto el acoplamiento entre las partes que lo componen como instrumento del postgrado que revela: la división de funciones, los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad y responsabilidad, los canales formales de la comunicación, la naturaleza lineal o asesoramiento del postgrado, los jefes de cada grupo de empleados y la relación que existe entre los diversos puestos del postgrado.

- ✓ Es incuestionable que la mayoría de los procesos administrativos necesitan contar con un sistema automatizado, mientras las actividades realizadas dentro de la Maestría se hace evidente su urgencia. Todos los procesos que se realizan en dicha Coordinación son manuales, extremadamente lentos (8 días o 15 días para la entrega de cualquier tipo de solicitud) y con alto nivel de burocracia.

Recomendaciones

- ➢ Utilizar el presente trabajo como base para implantar la propuesta presentada en Ingeniería Industrial de la Universidad de Carabobo así como unidades y áreas

administrativas del Postgrado de Ingeniería.

- Informar al personal sobre la importancia de llevar los registros de los datos y la clasificación de los mismos, de forma legible, fácilmente identificable; ya que estos proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos.
- La dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso e implantación de la Propuesta de Mejora en Procesos Administrativos del programa de Maestría en Ingeniería Industrial, llevando a cabo auditorias periódicas (cada trimestre), donde se evalúe el nivel de cumplimiento de los procesos y registros, así como la mejora continua, comunicando a la organización la importancia de satisfacer los requisitos reglamentarios.
- Continuar haciendo entrevistas a expertos para revisar y actualizar las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas que presente la organización.
- Realizar revisiones, actualizaciones y modificaciones a los procedimientos operativos, formatos e instructivos.
- Dar a conocer al personal docente y administrativo de la institución la labor que realiza cada uno tomando como base el organigrama propuesto.
- Medir y registrar el comportamiento de todo proceso realizado en todas las áreas de la Maestría desde sus inicios y así poder tomar medidas correctivas oportunas.
- Implementar un sistema de mensajería en línea y adiestrar al personal para su uso, eliminando así la comunicación por medio físico (cartas, memorando, oficios, papel); acelerándola y haciendo más efectiva la comunicación interna de todo el personal.

REFERENCIAS

Arias, F. (2006). El proyecto de investigación, Guía para su elaboración (5a. ed.). Caracas: Episteme.

Barrios, M. y Granadillo, J. (2010). Propuestas de Mejoras de la Calidad de Servicio Percibida por Medio de la Medición del Nivel Satisfacción De los Clientes de Johnson & Johnson de Venezuela S.A. Trabajo Especial de Grado no publicado. Universidad de Carabobo.

Ferreira, N. y Molina, M. (2006). Sistema de Indicadores de Calidad de Servicio en una Empresa de Balanzas y Pesaje Industrial. Trabajo Especial de Grado no publicado. Universidad de Carabobo.

Martínez, R. (2009). Sistema de Indicadores de Gestión en una Tienda Comercializadora de Pinturas. Trabajo especial de grado no publicado. Universidad de Carabobo.

Palella, S. y Martins, F. (2006). Metodología de la investigación cuantitativa. (2da. Ed.). Caracas: FEDUPEL.

Ordóñez, J. y Romero, A. (2002). Propuesta de Mejoras Docencia, como Soporte de un Sistema de Indicadores de Gestión. Caso: Escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad de Carabobo. Trabajo Especial de Grado no publicado. Universidad de Carabobo.

Stoner, J., Freeman, R. y Gilbert, D. (1996). Administración. (6ta. ed.) México: Prentice. Hall Hispanoamericana, S.A.

Fecha de recepción: 3 de octubre de 2014

Fecha de aceptación: 12 de noviembre de 2014