



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

ESCUELA DE POSTGRADO

Propuesta de Rediseño del Proceso de Matrícula de
Verano de la Universidad del Norte

Tesis para optar el grado **MAESTRO** en:

Dirección de Operaciones y Cadena de Abastecimiento

Autor:

Br.Carla María Arias-Schreiber Ulloa

Asesor:

Dr.Alberto Carlos Mendoza de los Santos

Trujillo – Perú

2017

ÍNDICE GENERAL

| | |
|--|-----------|
| CARÁTULA | |
| DEDICATORIA | |
| AGRADECIMIENTO | |
| ÍNDICE GENERAL | |
| ÍNDICE DE CUADROS Y TABLAS | |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS | |
| RESUMEN | |
| ABSTRACT | |
| I. INTRODUCCIÓN | 9 |
| 1. Problema de Investigación | 9 |
| A. Realidad problemática | 9 |
| B. Formulación del problema | 10 |
| 2. Objetivos | 11 |
| A. Objetivo General | 11 |
| B. Objetivos Específicos | 11 |
| 3. Justificación de la Investigación | 11 |
| 4. Alcance de la Investigación | 11 |
| II. MARCO TEÓRICO | 12 |
| 1. Antecedentes | 12 |
| 2. Bases Teóricas | 14 |
| A. Enfoque Basado en Procesos | 14 |
| B. Sistemas de Gestión de Calidad | 18 |
| 3. Marco Conceptual | 22 |
| A. Calidad | 22 |
| B. Enfoque basado en procesos | 22 |
| C. Mejora continua | 23 |
| D. Proceso | 23 |
| E. Prueba Estadística Wilcoxon | 24 |
| F. Rediseño de Procesos | 24 |
| G. Valor de la documentación | 25 |
| III. HIPÓTESIS | 26 |
| A. Planteamiento de la Hipótesis | 26 |
| B. Variables | 26 |
| C. Operacionalización de Variables | 26 |
| IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS | 27 |
| A. Tipo de Investigación | 27 |
| B. Diseño de Investigación | 27 |
| C. Población | 27 |
| D. Muestra | 27 |
| E. Unidad de Estudio | 27 |
| F. Método de Investigación | 27 |
| G. Técnicas e Instrumentos | 28 |
| V. RESULTADOS | 29 |
| VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 48 |
| 1. Conclusiones | 48 |
| 2. Recomendaciones | 49 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 50 |
| ANEXOS | 51 |

ÍNDICE DE CUADROS Y TABLAS

| | |
|--|----|
| Cuadro N° 01: Caracterización del Proceso | 30 |
| Cuadro N° 02: Colaboradores Involucrados en el Proceso AS IS..... | 33 |
| Cuadro N° 03: Observaciones de Auditoría..... | 34 |
| Cuadro N° 04: Colaboradores Involucrados en el Proceso TO BE | 43 |
| Cuadro N° 05: Comparativo de proceso AS IS versus TO BE | 45 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura N° 01: Proceso Genérico..... | 15 |
| Figura N° 02: Ejemplo de vínculo de los procesos a través de los departamentos de una organización..... | 16 |
| Figura N° 03: PHVA | 17 |
| Diagrama N° 01: Diagrama de Flujo del Proceso AS IS | 31 |
| Diagrama N° 02: Diagrama de Flujo del Proceso TO BE..... | 41 |

RESUMEN

El presente estudio tiene el propósito de presentar una propuesta de rediseño del proceso de Matrícula de Verano de la Universidad del Norte, que permita reducir los tiempos de atención a los estudiantes, con el uso eficiente de los recursos internos y el cumplimiento de los controles de auditoría requeridos por la red Internacional de Universidades a la que pertenece.

El método y diseño de la investigación utilizado es experimental. La técnica utilizada fue la entrevista a los dueños y actores del proceso, así como la observación y medición de la ejecución del proceso; se organizaron los resultados obtenidos en cuadros y diagramas, logrando conocer y evaluar la situación inicial. Finalmente se procedió a elaborar y simular la propuesta de rediseño del proceso.

Entre los principales resultados obtenidos, relacionados a la situación inicial del proceso, se identificó que cada estudiante de Pregrado Tradicional invierte en promedio un total de 97 minutos con 11 segundos para matricularse en el ciclo de verano. Así mismo, en el campus donde se efectuó el análisis, se contabilizó un total de 12 colaboradores y 16 equipos de la Universidad involucrados en la operatividad del proceso. Por otra parte, se identificaron 3 controles de auditoría financiera relacionados al proceso.

En función al análisis de los resultados previamente obtenidos, se realizó el planteamiento del rediseño del proceso, identificando oportunidades de mejora y elaborando la propuesta final. La aplicación de esta propuesta logró tener una reducción significativa del 86% del tiempo invertido por cada estudiante, del 59% de colaboradores y el 57% de equipamiento involucrado, cumpliendo los controles de auditoría involucrados en el proceso.

ABSTRACT

The present study has the purpose of presenting a proposal for redesigning the Summer Enrollment process of the Universidad del Norte, which allows to reduce the time of attention to students, with the efficient use of internal resources and compliance with the controls required by the International Universities network to which it belongs.

The method and design of the research used is experimental. The technique used was the interview to the owners and actors of the process, as well as the observation and measurement of the execution of the process; The results obtained were organized in tables and diagrams, obtaining knowledge and evaluation of the initial situation. Finally, we proceeded to elaborate and simulate the proposed redesign of the process.

Among the main results obtained, related to the initial situation of the process, it was identified that each student of Traditional Undergraduate invests in average a total of 97 minutes with 11 seconds to enroll in the summer cycle. Likewise, in the campus where the analysis was carried out, were counted a total of 12 employees and 16 equipment of the University involved in the process operability. On the other hand, 3 financial audit controls related to the process were identified.

Based on the analysis of the previously obtained results, the redesign of the process was carried out, identifying opportunities for improvement and elaborating the final proposal. The application of this proposal achieved a significant reduction of 86% of the time invested by each student, 59% of university employees and 57% of equipment involved, complying with the audit controls involved in the process.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bravo Carrasco, Juan (2011). Gestión de Procesos. Santiago de Chile, Chile: Editorial Evolución.
- Organización Internacional de la Normalización (2003). Orientación sobre el concepto y uso del “Enfoque basado en procesos” para los sistemas de Gestión. ISO/TC 176/SC 2/N 544R2. Ginebra, Suiza: ISO.
- Organización Internacional de la Normalización (2015). Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabularios. ISO 9000-2015. Ginebra, Suiza: ISO.
- Organización Internacional de la Normalización (2015). Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos. ISO 9001 -2015. Ginebra, Suiza: ISO.
- Universidad de Chile (2014). Noticias - Nueva plataforma para Matrícula simplificó proceso de ingreso 2014 a la Universidad. Chile: UC.
- Universidad Politécnica de Valencia (2011). Manual de Gestión de Procesos. Valencia, España: UPV.
- Universidad de Sevilla (2010). Manual de Procesos del Área de Alumnos. Sevilla, España: US.
- Rafoso Pomar, Sandraliz; Artilles Visbal, Sara (2011). Reingeniería de procesos: conceptos, enfoques y nuevas aplicaciones. La Habana, Cuba: Instituto de Información Científica y Tecnológica.
- Wilcoxon, Frank (1945). Individual Comparisons by Ranking Methods (vol. 1, Nº 6, pág. 80-83). Washington, USA: International Biometric Society.