

1. INTRODUCCIÓN

1.1 TEMA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

DISEÑO, DOCUMENTACIÓN Y PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS EN LA CARRERA DE INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS CON BASE EN LA FAMILIA DE NORMAS ISO 9001:2000.

1.2 FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La formulación del problema para el presente plan de titulación se plantea a través de la siguiente pregunta:

¿Cómo levantar y diseñar los procesos de la carrera de Ingeniería de Producción de la Universidad de las Américas”?

1.2.2 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Cuáles son los componentes estratégicos que guían a la UDLA?
- ¿Cuál es el cuerpo legal que rige a la UDLA?
- ¿Cómo se desarrollan actualmente los procesos en la carrera Ing. de Producción?
- ¿Cómo se desarrollan actualmente los procesos en la carrera de Ing. de Producción y cuál es su desempeño?
- ¿Cómo desarrollar de manera óptima y ordenada las actividades de la carrera de Ing. de Producción?
- ¿Cuáles son los beneficios que se obtienen cuando una institución documenta sus procesos?
- ¿Cómo diseñar indicadores que permita obtener información adecuada para un eficiente control?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Levantar, documentar y diseñar una propuesta de mejora de los procesos de la carrera de Ingeniería de Producción, con el propósito de mejorar su servicio, incrementar la efectividad de todas sus actividades, estrategias y políticas organizacionales.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar el marco legal institucional de la UDLA en lo que corresponde a la gestión de las carreras.
- Revisar la situación actual de la carrera para identificar los problemas, fortalezas, debilidades y amenazas.
- Levantar y efectuar un análisis exhaustivo de los procesos para detectar los inconvenientes y problemas que afectan a la carrera.
- Diseñar una propuesta de mejoramiento a los actuales procesos tomando en cuenta los lineamientos del CONEA.
- Elaborar el Manual de Procesos para la carrera de Ingeniería de Producción Industrial, con base en la norma ISO 9001:2000.
- Determinar los indicadores de gestión.
- Elaborar el Manual de Calidad de acuerdo a los requerimientos de la norma ISO 9001:2000

1.4 JUSTIFICACIÓN

La carrera de Ingeniería de Producción de la Universidad de las Américas nace con el propósito de: “Formar profesionales capacitados para la identificación, análisis y solución de problemas de los sectores productivos y para el diseño de proyectos especializados, que respondan a los intereses y necesidades de individuos, de empresas e instituciones”.¹

Para su efectiva gestión administrativa requiere de herramientas que le permitan mejorar su nivel de atención al cliente, y maximizar el desempeño individual y colectivo, generando una actitud proactiva que le permita anticiparse a los retos del entorno.

El diseño y desarrollo de un Manual de Procesos para esta carrera, constituye un valioso instrumento que define y documenta las actividades que se realizan en todos los procesos, además permite conocer los tiempos reales requeridos para cada actividad, la distribución de los recursos económicos y humanos, y establece entre otras cosas indicadores de gestión, los mismos que servirán para monitorear los resultados de las actividades, y tomar acciones preventivas antes que correctivas.

En este sentido, esta investigación aportará a la identificación de los problemas y dificultades de la carrera, con el fin de diseñar y proponer procesos estandarizados y mejorados, su implementación mejorará la eficacia de su gestión basada en procesos y enfocados a la calidad, aumentando así la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos, controlando continuamente las actividades que generan valor y posteriormente mejorándolas.

¹ <http://www.uamericas.edu.ec/udla/portal/main.do?code=23&careerCode=26>

Con el apropiado diseño, documentación y mejora de procesos se logrará alinear los procesos con la estrategia, misión y visión de la Universidad de las Américas.

1.5 HIPÓTESIS DE TRABAJO

Mapear los procesos permitirá encontrar oportunidades de mejora para diseñar procesos flexibles, eficientes y eficaces que se alineen con la estrategia, misión, y objetivos de la UDLA. El diseño de procesos permitirá sistematizar y estandarizar las actividades y eliminar la duplicidad de las mismas.

El diseño de indicadores de gestión contribuirá a elevar la utilización de los recursos de la carrera y medir los niveles de efectividad en la prestación de servicios que ofrece la carrera.

1.6 ASPECTOS METODOLÓGICOS

El universo temático de la investigación es el levantamiento, diseño y documentación de los procesos de la carrera de Ingeniería de Producción Industrial.

El universo geográfico se desarrollará en la Universidad de las Américas, específicamente en la carrera de Ingeniería de Producción Industrial.

1.6.1 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Dentro del desarrollo de esta propuesta, se aplicarán algunas técnicas de recopilación de datos que se detallan a continuación:

FUENTES PRIMARIAS: Las fuentes primarias permitirán, obtener datos provenientes de encuestas, consultas y entrevistas que se harán a los clientes, proveedores y personal de la organización.

FUENTES SECUNDARIAS: Constituyen fuentes existentes y debidamente fundamentadas. Se trata de libros, revistas, documentales, informes, manuales, Internet, etc. En la investigación a desarrollarse: fuentes bibliográficas relacionadas con gestión de procesos, la administración de la calidad total, las operaciones y la logística, etc. permitirán contar con el marco teórico adecuado para desarrollar una tesis fundamentada y con un alto valor agregado.

1.7 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

1.7.1 MÉTODO CIENTÍFICO

Para el desarrollo de la tesis se emplearán algunos de los métodos básicos de la ciencia, que detallo a continuación:

1.7.1.1 HISTÓRICO

Procedimiento por el cual se emplea el análisis y la interpretación de acontecimientos pasados, como base para interpretar y deducir soluciones a problemas presentes y futuros. Este método me permitirá aprender de los procesos que han existido y de los actuales para proponer mejoras.

1.7.1.2 INDUCTIVO

Procedimiento por el cual se extraen conclusiones generadas (teoría y leyes) como consecuencia de la observación controlada de hechos individuales. El sistema de entrevistas que se aplicará será el de entrevistas técnicamente

estructuradas, es decir grupo objetivo. El método inductivo se utilizará para crear propuestas de mejoramiento.

1.7.1.3 DEDUCTIVO

Procedimiento en que mediante el uso de procesos lógicos adecuados, se parte de lo general para llegar a conclusiones particulares. El método deductivo permitirá tomar referencias de los procesos ya establecidos por la empresa, para poder identificar los problemas y dominios existentes.

1.7.1.4 ANALÍTICO

El Método analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos.

El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. Este método nos permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías.