



## **Flujo documentario y obtención de grado académico y título profesional en la facultad de ingeniería industrial, sistemas e informática - UNJFSC**

### **“Document flow and obtaining of bachelor’s degree and professional degree in the faculty of industrial, systems and software engineering - UNJFSC”**

José Luis Pérez Ramírez<sup>1</sup>, Juan Carlos De los Santos García<sup>1</sup>, Alcibíades F. Sosa Palomino<sup>1</sup>

#### **RESUMEN**

**Objetivo:** Se pretende hacer de conocimiento, la importancia que tiene conocer la incidencia del flujo de documentos en el tiempo de obtención del Grado Académico y/o Título Profesional de los egresados y bachilleres respectivamente y como esta incidencia se encuentra relacionada con la atención del personal administrativo, docente e interpretación y aplicación de las normas correspondientes. **Materiales y métodos:** Para ello se elaboró una encuesta de 22 preguntas seleccionadas para medir cada una de las variables de estudio, cuyos indicadores fueron: 1. Tiempo de demora, 2. Calidad de atención, 3. Seguimiento del expediente, 4. Conocimiento de las normas para tal fin, 5. Orientación al asesorado, 6. Control tiempo de atención, 7. Orientación adecuada, 8. Aplicaciones de las normas, etc. Y en base a ellos, se establecieron las preguntas respectivas y cada pregunta se evaluó según la siguiente escala: 1=Totalmente de Acuerdo, 2=De Acuerdo, 3= En Desacuerdo, 4= Totalmente en Desacuerdo. Se aplicó a una muestra de 200 egresados de la Facultad de Ingeniería Industrial Sistemas e Informática de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, que se encontraban realizando las gestiones para obtener su grado y/o títulos profesionales en el periodo 2013.

**Resultados:** Hay 10 factores que no están gozando de la aprobación de los egresados y estos tienen que ver con los plazos de atención que son muy largos o inadecuado, esto ocurre en la oficina de Grados y Títulos de la Facultad, Asamblea de Consejo de Facultad y Universitaria, como en todo el proceso. Todo esto sirve de sustento para plantear a los niveles de decisión correspondientes la necesidad de efectuar la mejora continua para dar solución a esta problemática.

**Palabras clave:** Flujo documentario, mejora continua, incidencia.

<sup>1</sup> Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática / perezrj@hotmail.com

## ABSTRACT

**Objective:** We sought to make known the importance of understanding the impact of the document flow at the time of obtaining the academic degree and / or Professional Degree graduates and graduates, respectively, and as this issue is related to the staff's attention administrative, teaching and interpretation and application of the relevant rules. **Materials and methods:** To do a survey of 22 questions selected to measure each of the study variables was developed, whose indicators were: 1 Delay Time, Quality of Care 2, 3 Track record, 4 Knowledge of standards for this purpose, 5 orientation advised, 6 Control time attendance, adequate Guidance 7, 8 Applications of the rules, etc. And based on them, the respective questions were established and each question was evaluated according to the following scale: 1 = Strongly Agree, 2 = Agree, 3 = Disagree, 4 = Strongly Disagree. It was applied to a sample of 200 graduates of the Faculty of Industrial Engineering and Information Systems National University José Faustino Sánchez Carrión, who were carrying out the steps to get your degree and / or professional qualifications in the period 2013. **Results:** There are 10 factors that are not enjoying the approval of graduates and these have to do with the timing of care that are too long or inappropriate, this occurs in the office of Degrees and Degrees of the Faculty Assembly Faculty Council and University, and throughout the process. All this serves to raise support levels corresponding decision the need for continuous improvement to solve this problem. **Keywords:** documentary Flow, continuous improvement, incidence.

## INTRODUCCIÓN

La administración de los servicios públicos por parte del estado peruano, en la mayoría de los casos se ha convertido en una rutina no dando importancia a los largos plazos de espera en cada una de las diferentes áreas por donde debe continuar los expedientes de los clientes, tal vez se deba a que los clientes son cautivos no tienen otra alternativa, negligencia falta de identificación con su institución por parte de los servidores administrativo como docentes que desempeñan cargos administrativo, etc.

## ANTECEDENTES

### Antecedentes de la investigación

Tesis doctoral "Ingeniería bajo pedido basado en la tecnología de la Información" por el doctorando Miguel Gutiérrez Fernández para optar el grado de doctor en Ingeniería Industrial" en la Universidad Politécnica de Madrid donde analiza la problemática de gestión en el proceso de atención al cliente utilizando técnicas de optimización como el PERT/CPM , el PCP entre otras.

Investigación desarrollada en la UNIVERSIDAD DE CHILE FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y AUDITORIA con el título "MODELO DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE CON APOYOTECNOLÓGICO" conducente al título de Ingeniero en Información y Control de Gestión Participante: María Gabriela Moya Gómez donde considerar, que en un mundo globalizado y competitivo como el que vivimos en la actualidad, las Tecnologías de Información e Internet, se han convertido en una de las herramientas más eficaces para lograr que las empresas estén en contacto con sus clientes en pocos segundos, a través del uso de diferentes formas de servicio de atención al cliente, manejar grandes volúmenes de información, realizar transacciones vía electrónica, ofrecer promociones y ofertas vía Internet y mucho más, logrando establecer una estrecha relación con sus clientes permitiéndole la empresa lograr sus objetivos en relación al aumento de sus utilidades.

### **JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Esta investigación tiene evidentemente una justificación práctica, porque sus resultados permitirán corregir algunas deficiencias encontradas realizando ajustes innovaciones en los diferentes factores incidentes etc. que nos permitirá brindar dicho servicio de una manera mucho más ágil y en un menor tiempo la expedición de los Grados y Títulos Profesionales que vienen a ser el producto final. Otro de los motivos que conlleva a la realización de la investigación es que una vez demostrada su validez y confiabilidad podrá ser utilizada en otros trabajos de investigación.

### **FORMULACION DE LA HIPOTESIS**

#### **Hipótesis General**

El flujo de documentos incide negativamente en el tiempo de entrega del Grado Académico y Título Profesional de los egresados de la Facultad de Ingeniería Industrial Sistemas e Informática de la UNJFSC

#### **Hipótesis Específicos**

a).La atención del personal administrativo retarda el tiempo de obtención del Grado y Título Profesional de los egresados de la Facultad de Ingeniería Industrial Sistemas e Informática de la UNJFSC.

b).La atención del personal docente retarda el tiempo de obtención del Grado y Título Profesional del egresado de la Facultad de Ingeniería Industrial Sistemas e Informática de la UNJFSC.

c).La interpretación y aplicación de las normas retarda el tiempo de obtención del Grado Académico y Título Profesional de los egresado de la Facultad de Ingeniería Industrial Sistemas e Informática de la UNJFSC.

### **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **Objetivo general**

Conocer la incidencia del flujo de documentos en el tiempo de obtención del Grado Académico y Título Profesional de los egresados de la Facultad de Ingeniería Industrial Sistemas e Informática de la UNJFSC.

#### **Objetivo específicos**

a).Conocer la incidencia de la atención del personal administrativo en el tiempo de obtención para el otorgamiento del Grado Académico y Título Profesional de los egresados de la Facultad de Ingeniería Industrial Sistemas e Informática UNJFSC.

b).Conocer la incidencia de la atención del personal docente en el tiempo de obtención para el otorgamiento del Grado Académico y Título Profesional de los egresados de la Facultad de Ingeniería Industrial Sistemas e Informática UNJFSC.

c).Conocer la incidencia de la interpretación y aplicación de las normas en el tiempo de obtención para otorgamiento del Grado académico Título Profesional de los egresados de la Facultad de Ingeniería Industrial Sistemas e Informática de la UNJFSC.

### **MATERIAL Y MÉTODOS**

El presente trabajo se realizó en el ámbito de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, particularmente en la Facultad de Ingeniería Industrial Sistemas e Informática y oficinas respectivas que se encuentran involucradas en la red del proceso de atención correspondiente para la obtención del producto final como es el otorgamiento de grado académico y título profesional a los usuarios

#### **MATERIALES E INSTRUMENTOS**

La información para realizar el estudio de las variables independiente y dependiente se recopiló mediante una encuesta a un total de 200 egresados de la Facultad de Ingeniería Industrial Sistemas e Informática de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, que se encontraban realizando las gestiones para obtener su grado y/o títulos profesionales. en el periodo 2013.

La encuesta consistió de 22 preguntas debidamente seleccionadas para medir cada una de las variables de estudio, cuyos indicadores fueron:

1. Tiempo de demora, 2. Calidad de atención, 3. Seguimiento del expediente, 4. Conocimiento de las normas para tal fin, 5. Orientación al asesorado, 6. Control tiempo de atención, 7. Orientación adecuada, 8. Aplicaciones de las normas, etc. Y en base a ellos, se establecieron las preguntas respectivas y cada pregunta se evaluó según la siguiente escala: 1=Totalmente de Acuerdo, 2=De Acuerdo, 3= En Desacuerdo, 4= Totalmente en Desacuerdo.

Definida las preguntas de la encuesta se procedió a recabar información marcando una de las alternativas de cada pregunta.

Después de haber revisado y ordenado todas las encuestas, la información se digitó y se procesó con el software de estadística SPSS, para obtener los resultados de valores estadísticos, tablas de frecuencia, etc.

## RESULTADOS

De los 200 egresados encuestados se obtiene la siguiente tabla

FACTORES INCIDENTES EN EL FLUJO DOCUMENTARIO	Total de Encuestas	TABLA DE FRECUENCIA (%)				
		1. Totalmente de Acuerdo	2. De Acuerdo	3. En Desacuerdo	4. Totalmente en Desacuerdo	Total
1. La atención fue la más adecuada.	200	9.0	60.0	25.5	5.5	100
2. El flujograma mostrado le sirvió de algo para su trámite.	200	3.0	45.0	46.5	5.5	100
3. La documentación requerida es la necesaria.	200	8.0	67.0	21.5	3.5	100
4. Le brindaron orientación adecuada.	200	9.0	65.5	19.5	6.0	100
5. Se brindó información sobre las normas establecidas para tal fin	200	15.0	58.5	23.0	3.5	100
6. El tiempo de atención es el adecuado.	200	6.0	36.5	53.5	4.0	100
7. El retraso para realizar consejo universitario afecta el trámite de su expediente	200	21.0	56.5	22.5	0.0	100
8. El retraso para realizar consejo de facultad afecta el trámite de su expediente	200	23.0	54.5	22.5	0.0	100
9. El tiempo de atención para la aprobación de su tesis es el adecuado	200	2.0	37.0	51.0	10.0	100
10. El tiempo de atención para la aprobación del plan de tesis es el adecuado	200	15.0	29.5	47.5	8.0	100
11. El tiempo de atención de los expedientes en las oficinas es el adecuado	200	4.0	2.0	79.5	14.5	100
12. La atención en todo el proceso ha sido el adecuado	200	5.5	27.0	61.5	6.0	100
13. Se otorgó el grado de acuerdo al tiempo establecido	200	2.0	10.0	76.5	11.5	100
14. La atención fue adecuada en la ceremonia de graduación	200	15.0	67.5	17.5	0.0	100

FACTORES INCIDENTES EN EL FLUJO DOCUMENTARIO	Total de Encuestas	TABLA DE FRECUENCIA (%)				
		1. Totalmente de Acuerdo	2. De Acuerdo	3. En Desacuerdo	4. Totalmente en Desacuerdo	Total
15. Se siente satisfecho con la atención brindada	200	13.5	60.0	26.5	0.0	100
16. La calidad del material de diploma es satisfactoria	200	2.0	62.0	30.5	5.5	100
17. Los ambientes de la oficina de atención son adecuadas	200	2.0	55.5	40.5	2.0	100
18. La orientación brindada para el otorgamiento del grado es pertinente	200	15.5	55.5	27.0	2.0	100
19. La frecuencia en la devolución del expediente para optar el grado o título profesional por algún error fue el correcto	200	0.0	22.5	67.5	10.0	100
20. Esta de acuerdo con la relación de documentos a presentar para optar el grado o título profesional	200	9.5	71.5	17.0	2.0	100
21. La orientación brindada por el profesor asesor en el proceso para el otorgamiento del grado o título es pertinente	200	0.0	80.5	17.5	2.0	100
22. Conoce las normas y reglamentos respectivos para el otorgamiento del grado académico o título profesional	200	15.5	71.0	13.5	0.0	100

En la tabla 1 se observa:

El factor 1 (la atención fue la más adecuada) relacionado con las escalas 1 y 2 (totalmente de acuerdo y de acuerdo) un total de 69% dicho porcentaje constituye la opinión de los egresados de FIISI, sin embargo existe un 31% (escala 3 y 4) que opinan lo contrario es un porcentaje que es necesario tener en cuenta a fin de mejorar la atención.

El factor 2 (el flujograma mostrado le sirvió de algo para su trámite) relacionando con las escalas 1 y 2 ambas suman un total de 48% dicho porcentaje es menor que el 52% (suma de las escalas 3 y 4) que opinan lo contrario, resultado que merece tener en cuenta porque nos está indicando que las guías o flujos gráficos no están cumpliendo con sus fines.

El factor 6 (el tiempo de atención es el adecuado) relacionado con las escalas 1 y 2 ambas suman un total de 42.5% porcentaje que es menor que 57.5% (suma de las escalas 3 y 4) que

opinan lo contrario, proporción que nos está indicando que los plazos o tiempo de atención no es el adecuado es decir son plazos muy prolongados.

El factor 9 (el tiempo de atención para la aprobación de su tesis es el adecuado) relacionado con las escalas 1 y 2 ambas suman un total de 39%, porcentaje menor que 61% (suma de las escalas 3 y 4) que opinan lo contrario, esta proporción no está indicando cierta insatisfacción con los plazos para la aprobación de sus tesis.

El factor 10 (el tiempo de atención para la aprobación del plan de tesis es el adecuado) relacionado con las escalas 1 y 2 ambas suman 44.5% porcentaje menos que 55.5% (suma de las escalas 3 y 4) cuya opinión es contraria a la anterior, de similar manera al factor anterior este resultado nos está indicando cierta insatisfacción por parte de los clientes

El factor 11 (el tiempo de atención de los expedientes en las oficinas es el adecuado) relacionado con las escalas 1 y 2 ambas hacen un total de 6.0% porcentaje menor extremo comparado con 94.0% (suma de las escalas 3 y 4) cuya opinión es contraria a la anterior, este resultado debe ponernos en alerta ya que hay algo respecto a la poca eficiencia que está sucediendo en las oficinas correspondientes.

El factor 12 (la atención en todo el proceso ha sido el adecuado) relacionado con las escalas 1 y 2 ambas hacen un total de 32.5% porcentaje menor que 67.5% (suma de las escalas 3 y 4) cuya opinión es contraria a la anterior, este resultado debe ponernos en alerta porque nos está indicando algunas deficiencias que ocurren en las diferentes oficinas involucradas en todo el proceso de atención al egresado.

El factor 13 (se otorgó el grado y/o título de acuerdo al tiempo establecido) relacionado con las escalas 1 y 2 ambas hacen un total de 12.0% porcentaje mucho menor que 88% (suma de las escalas 3 y 4) cuya opinión es contraria a la anterior, este resultado nos está indicando que posiblemente no haya una buena programación y cumplimiento de las actividades, coordinación, etc.

El factor 17 (los ambientes de la oficina de atención son adecuadas) relacionado con las escalas 1 y 2 ambas hacen un total de 57.5% porcentaje un poco mayor que 42.5% (suma de las escalas 3 y 4) cuya opinión es contraria a la anterior, es necesario tenerlo en cuenta a fin de mejorar las instalaciones respectivas y hacen agradable el ambiente durante el proceso de atención al egresado.

El factor 19 (la frecuencia en la devolución del expediente para optar el grado o título profesional por algún error fue el correcto) relacionado con las escalas 1 y 2 ambas hacen un total de 22.5% porcentaje menor que 77.5% (suma de las escalas 3 y 4) cuya opinión es contraria a la anterior, es necesario tener en cuenta estos índices a fin de disminuir el número de devoluciones de expedientes a los egresados para ello se sugiere manual de procedimientos.

#### Análisis global

Los factores 3, 4, 5, 7, 8, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22 relacionados con las escalas 1 y 2 respectivamente ambas hacen un promedio 76.0% contra los mismos factores relacionado con las escalas 3 y 4 respectivamente que sumadas hacen un 24.0% promedio.

Se ha establecido esta comparación porque el valor mas bajo en la escala 3 es 13.5 y el más alto es 30.5 y los demás valores fluctúan dentro de dichos rangos, así mismo en la escala 4, el valor mas bajo es 0.0 y el más alto es 6.0 los demás valores fluctúan entre estos rangos y sus medias respectivas son: 22.0% y 2.0%.

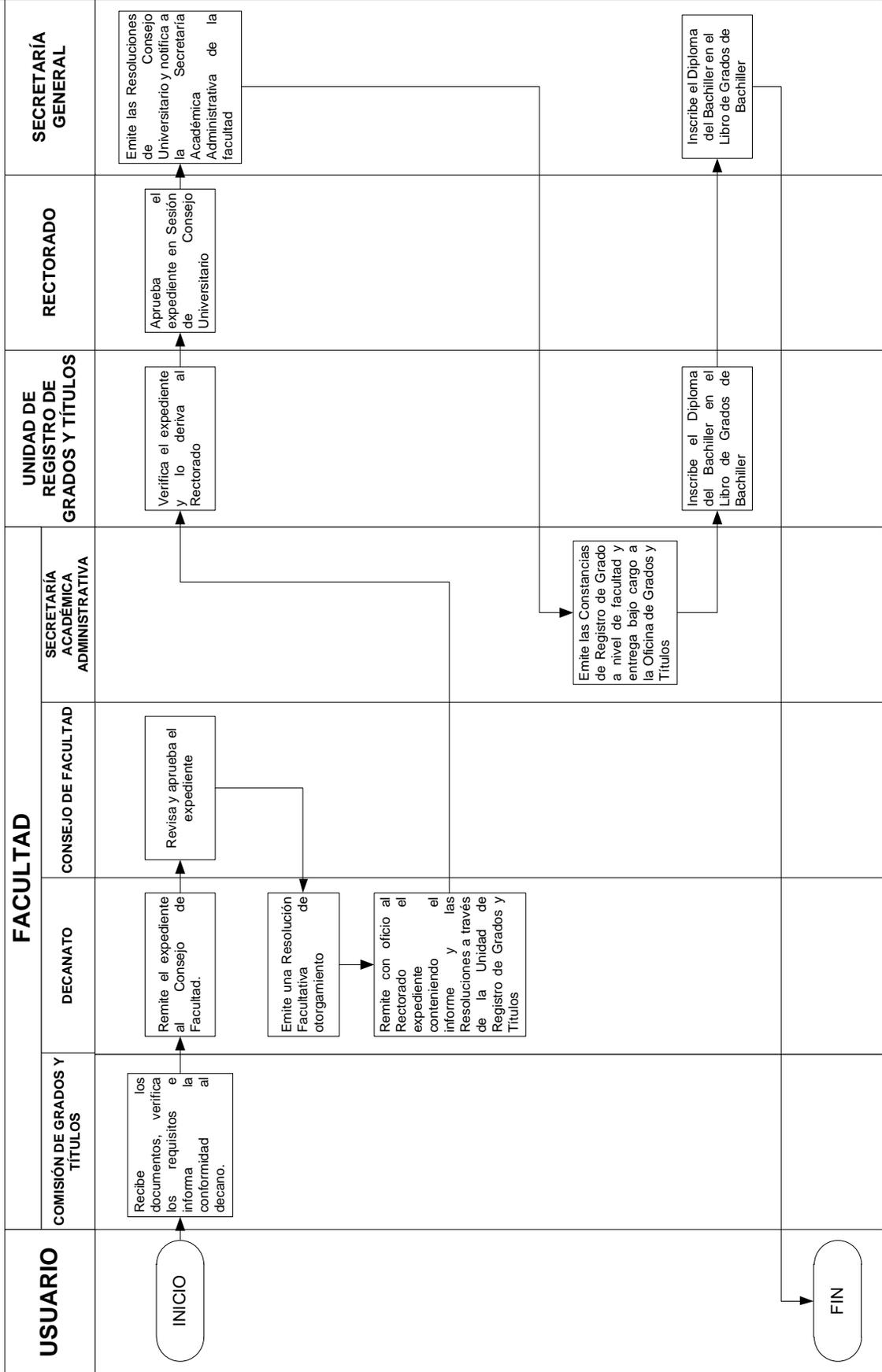
De la misma manera operamos en la escala 1 donde el valor mas bajo es 0.0 y el valor mas alto es 23.0 los diez valores restantes se encuentran entre dichos rangos siendo el promedio porcentual 12.5 12.0%, de manera similar operamos en la escala 2, donde el valor mas bajo es 54.5% y el valor mas alto es 80.5% los diez valores restantes se encuentran dentro de estos parámetros, obteniendo la media porcentual de 64.0%

Si observamos la Tabla 1, vemos que los factores inicialmente mencionados relacionados con las escalas 3 y 4 se encuentran dentro del 25% si lo vemos en forma global, lo que quien decir que hay 75% de la población que está totalmente de acuerdo y de acuerdo, y esto se corrobora con los cálculos antes descritos.

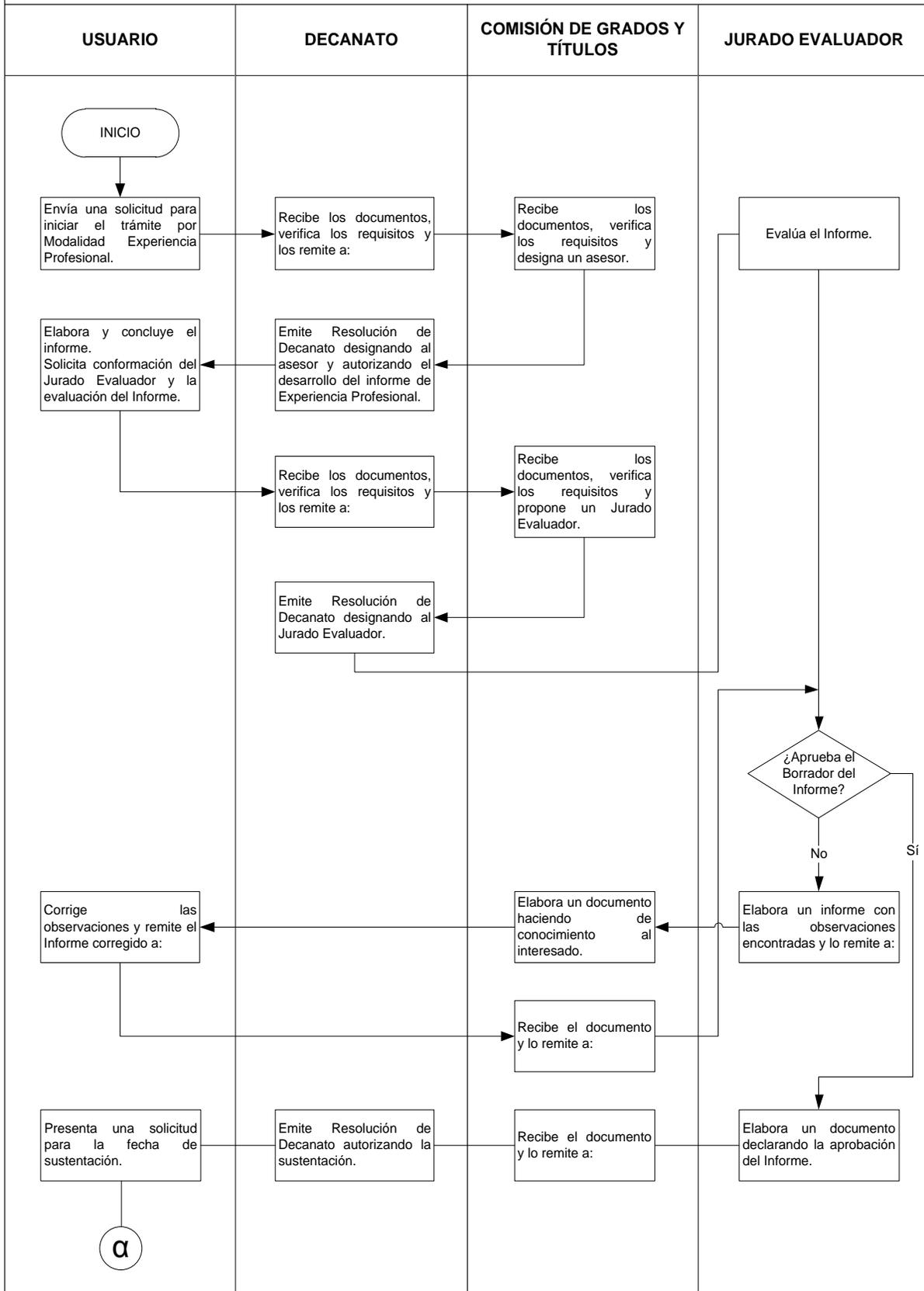
Respecto al factor 2 se mencionó el flujograma mostrado pero en realidad no hay ningún flujograma en la facultad ni en la oficina central de grados y títulos lo que hay son algunos avisos o copia del reglamento respectivo para tales fines (orientación) , con ellos y las consultas verbales del caso se orienta el usuario.

Por esta razón y teniendo en cuenta que al 52.0% de usuarios, los avisos copias del reglamento, etc. no les fue útil para orientarse por lo que considerando que es un documento vital en todo proceso, alcanzamos el flujograma respectivo que hemos desarrollado y que se basa en el actual reglamento de grados y títulos. Sustentada mediante Resolución de Consejo Universitario N° 0438-2013 de fecha 13/09/2013.

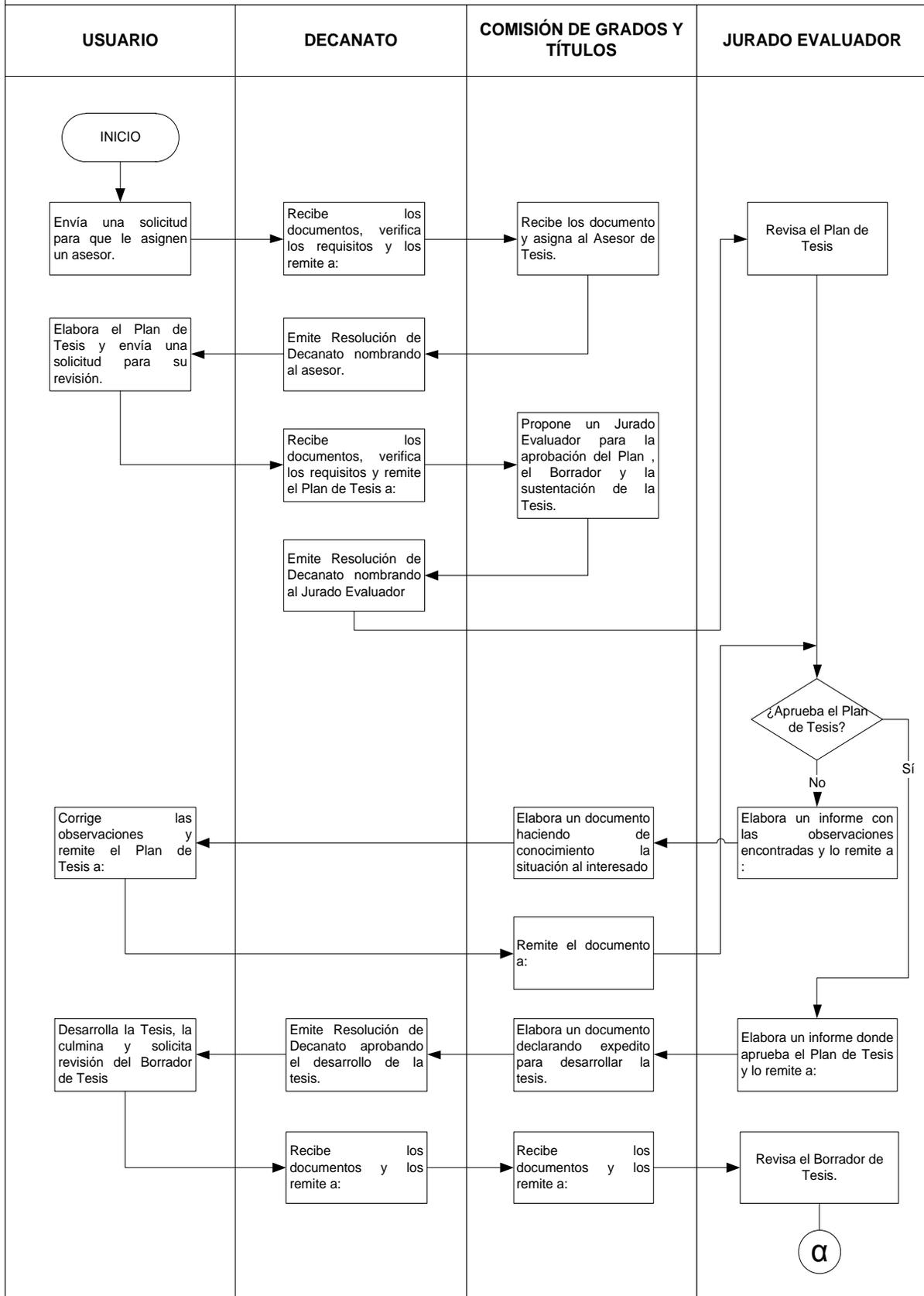
# PROCESO ADMINISTRATIVO PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE BACHILLER



## PROCESO ADMINISTRATIVO: MODALIDAD EXPERIENCIA PROFESIONAL



## PROCESO ADMINISTRATIVO: MODALIDAD SUSTENTACIÓN DE TESIS



## DISCUSION

Respecto a la hipótesis general, después de efectuar los cálculos considerando el total de los factores en estudio se obtiene 0.58659 % aproximadamente 0.59%, cantidad que podemos considerarla como incidencia positiva. Por lo tanto se rechaza la hipótesis principal

De los 22 factores hay nueve factores que sus resultados nos indica que su incidencia se hace más notable y tiene que ver como el desempeño docente se ha efectuado los cálculos respectivos y estas arrojan una incidencia de 72%, cantidad que podemos considerarla como incidencia negativa (alta) , por lo tanto se acepta la hipótesis específica 2.

Considerando los factores relacionados con la labor administrativa de manera similar se ha procedido a efectuar los cálculos obteniéndose una incidencia de 85%, cantidad que podemos considerarla como incidencia negativa (alta), por lo tanto se acepta la hipótesis específica 1.

Como miembro de consejo de facultad o Consejo Universitario que por intereses de grupo no asisten a las asambleas de consejo de facultad o asambleas de consejo universitario ocasionando el retraso de los expedientes de los usuarios que están gestionando su grado o título profesional continuaran en la cola de espera.

También los plazos se prolongan en el proceso de aprobación de la tesis, la misma que tiene que ser evaluado por los jurados designados quienes tienen que emitir un solo informe y por los diferentes horarios de sus cargas lectivas les complica reunirse en una determinada fecha y hora.

Con referencia a la atención por el personal administrativo, el usuario no recibe una clara información y orientación, no se encuentran en sus puestos hay improvisación en la rotación del recurso humano, no hay un buen sistema de dotación de personal administrativo el personal que se recluta no cumple el perfil requerido para dicho puesto..

## **REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA**

Quevedo, H.2008. Estadística para ingeniería. México.

Montufar, M.2009. Investigación de operaciones. México.

Kerlinger, F. 2001 Investigación del Comportamiento. México.

Villajuana, C. 2003. Gestión estratégica integral. Perú.

Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P.2006. Metodología de la investigación. México.