



Universidad de Concepción

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA DE EMPRESAS

***Reingeniería de Procesos en la Educación
Superior
Caso de la Universidad de Concepción***

Tesis para optar al Grado de Magíster en Administración y Economía de Empresas

Francisco Javier Sepúlveda Laurence

Profesor Guía: Rigoberto Parada Daza

Concepción, Mayo de 2004

Introducción

Al igual que el común de las organizaciones, las universidades tienen la obligación de estar constantemente enfocando las necesidades del mercado, ya que sus clientes actuales y potenciales esperan de las instituciones de educación superior lo mismo que demandan de cualquier empresa: un servicio expedito, costos razonables, calidad y un conjunto de servicios adicionales que logren satisfacer sus expectativas de formación académica y personal. Por otro lado, las innovaciones tecnológicas están presionando fuertemente a los sistemas de educación superior para que cambien aceleradamente. Nuevas realidades, como la creación de los campus virtuales, la proliferación de programas de educación continua y el abandono de los métodos tradicionales de enseñanza, se están imponiendo en universidades alrededor del mundo, llegándose así a una creciente competencia a nivel globalizado.

En este sentido, dada la necesidad de las Universidades por captar y mantener a sus clientes, además de optimizar sus recursos humanos y financieros, muchas instituciones de educación superior en el mundo, y por cierto en nuestro País, han implementado diversos programas de mejoramiento, donde uno de ellos, la Reingeniería de Procesos, ha sido considerada como una herramienta útil en el marco de su respectivo proceso de modernización; esperando por cierto, lograr por esta vía resultados similares a aquellos obtenidos en empresas con fines de lucro. Sin embargo, los esfuerzos realizados en varias universidades han tenido resultados heterogéneos, y su aplicación por lo general se ha extendido por más tiempo que en otro tipo de organizaciones. A raíz de lo anterior, surge la inquietud que si en las universidades pueden existir factores organizacionales que hagan que la aplicación de la Reingeniería no sea igual que en otro tipo de organizaciones, o dicho de otra manera, el grado de complejidad de las universidades sería mayor.

Una posible explicación para este fenómeno radica en la naturaleza de la misión de las universidades, que buscan satisfacer un espectro más amplio de objetivos y clientes que el resto de las organizaciones, y en la cual su estructura académica y