

## **REINGENIERÍA: UNA OPCIÓN DE CAMBIO PARA LA ACTUAL ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y CONTADURÍA PÚBLICA EN LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO**

REENGINEERING: A CHANGE OPTION FOR THE CURRENT SCHOOL OF ADMINISTRATION AND PUBLIC ACCOUNTING AT THE UNIVERSITY OF CARABOBO

**Díaz Tovar, Mildred Concepción<sup>1</sup>**

### **RESUMEN**

La prioridad de las universidades públicas es la formación de profesionales de calidad que puedan integrarse con talento, capacidad y competitividad a este mundo globalizado, donde deberán tomar decisiones que marcan la vida de la organización para la cual presten sus servicios. El objeto de este trabajo es describir la reingeniería como estrategia de cambio organizacional para las escuelas de Administración y Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo, en los escenarios de la sociedad del conocimiento donde la creación de capital intelectual representa el icono de la competitividad. Se plantea la posibilidad del cambio con apoyo de la reingeniería, convirtiéndose en una propuesta orientadora para el logro de la excelencia de la educación universitaria. La investigación es de tipo documental con una revisión literaria, para desarrollar los aspectos involucrados en el análisis, tomando como referencia la postura de diferentes autores, para una mayor comprensión y conocimiento de los mismos.

**Palabras Clave:** Cambio, Sociedad del Conocimiento, Reingeniería.

### **ABSTRACT**

The priority of public universities is the formation of professional quality that can be integrated with talent, capability and competitiveness in this globalized world, where you must make decisions that mark the life of the Organization for which they provide their services. The object of this work is to describe the reengineering as a strategy for organizational change for schools of administration and public accounting from the University of Carabobo, on the stages of the knowledge society where the creation of intellectual capital represents the icon of competitiveness. Raises the possibility of the change with the support of the re-engineering, becoming a guiding proposal for the achievement of excellence in university education. Research is of documentary type with a literary review, to develop the aspects involved in the analysis, taking as a reference the position of different authors, for a greater understanding and knowledge of the same.

**Keywords:** Change, knowledge Society, Reengineering.

**JEL:** I230

**Recibido:** 18 de septiembre de 2017

**Aceptado:** 30 de octubre de 2017

---

<sup>1</sup> Investigadora de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad de Carabobo. Extensión Aragua, Maracay, Venezuela. [mildred.cdt08@gmail.com](mailto:mildred.cdt08@gmail.com)

## **INTRODUCCIÓN**

El mundo empresarial está rodeado de cambios tan vertiginosos en todos los puntos de vista, que las organizaciones se ven impulsadas quieran o no, a tomar iniciativas de adaptación organizacional para mantener sus labores: Pero más allá de sobrevivir a las transformaciones a las que se ven sometidas, instituciones como las universidades deben trabajar afanosamente para anticiparse a éstas y encontrar en su actividad académica, investigativa y de extensión posibles respuestas tipo herramientas gerenciales para que los profesionales que en ellas laboran, los estudiantes que allí se forman y los futuros egresados puedan ayudar a enfrentar y ajustarse a los requerimientos del entorno, para de esta manera, romper esquemas de actuación que sencillamente se quedaron en el pasado.

Como expresa Mujica (2010):

En el marco del siglo XVIII, nace la revolución Industrial, lo cual conlleva a la búsqueda de métodos más adecuados para la Administración de los recursos, es así que de la aplicación de elementos sencillos de Gerencia, se fue llegando a los requeridos por las organizaciones que emergían del mencionado cambio en las concepciones acerca de las mismas abordando de esa manera a los primeros enunciados formales de las Ciencias Administrativas. (p. 9)

Las universidades como organizaciones productivas, han tenido desde siempre el sagrado deber de desarrollar conocimiento y transferirlo a la sociedad, para desarrollar cultura de compromiso laboral con valores como trabajo en equipo y principios como participación ciudadana. Para lograrlo, es necesario diseñar modelos de gestión y estrategias administrativas novedosas, y vinculadas hacia un cambio definitivamente planeado.

El modelo de gestión implementado conllevará al logro de los objetivos de la organización, apoyado en adecuados procesos de: planificación, organización, dirección control y evaluación. En el caso de las universidades, un cambio de paradigma debe orientar las acciones hacia la calidad de los procesos de transformación del producto, representado por los egresados profesionales del futuro;

bajo la premisa de que la construcción de un capital intelectual es la base para la generación de nuevos conocimientos.

En general, el cambio debe redefinir creencias, actitudes, valores, estrategias y prácticas para que la universidad pueda adaptar su profesional a las demandas del entorno en el cual se va a desempeñar.

En tal sentido, la reingeniería representa una posibilidad de cambio en el sector universitario, pues plantea el abandono de los viejos procesos y la búsqueda de nuevos paradigmas que agreguen valor, rompiendo la antigua estructura y cultura de trabajo. Para efectos de este artículo, se entenderá como reingeniería, el concepto presentado por Lecovich (2006), citado por Ospina (2009:92), quien la define como “proceso destinado a remover los paradigmas existentes, generando de manera creativa nuevas y radicales formas de realizar las actividades con la participación plena de todos los estratos de la organización, logrando con ello una ventaja competitiva en los mercados”.

La presente investigación plantea una reflexión teórica acerca de los diferentes elementos esenciales, que las instituciones de educación superior pudieran adoptar a favor de mejorar sus sistemas académicos, de manera que las oriente hacia procesos de formación fundamentados en calidad.

Por tanto, se pretende enunciar un esquema conceptual de cambios para las Escuelas de Administración y Contaduría Pública en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo.

Inicialmente, se plantea un esbozo sobre cambio organizacional, luego se presenta de manera muy general los cimientos de la sociedad del conocimiento, seguidamente se describe el viejo paradigma existente, posteriormente se explica por qué la reingeniería y sus definiciones, consecutivamente se propone una universidad para el cambio y por último se expone cómo sería el proceso de reingeniería en las carreras de Administración Comercial y Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo.

## **EJE TEÓRICO**

Cambiar implica modificaciones, alteraciones, rupturas, entre muchas otras cosas, pero lo cierto es que conlleva algo diferente al estado de equilibrio de la situación inicial.

Tanto en el contexto académico como en el campo práctico-laboral, hablar de cambio es referir necesariamente la teoría organizacional; ya que en las organizaciones del siglo XXI, el cambio se maneja como un elemento propio de su naturaleza; por su compleja dinámica inherente a este mundo tan versátil. Como dice Mujica (2010: 22) “estos cambios paradigmáticos en las ciencias administrativas, provienen del surgimiento de las nuevas teorías administrativas con gran difusión a partir de la década de los años setenta en forma de prácticas gerenciales”.

Al respecto, Chiavenato (2008:9) expresa “si el objetivo es cambiar realmente a la organización, el punto de partida es revisar sus principales paradigmas”. Más adelante el autor señala que “en las empresas los cambios ocurren a cada instante... está sujeta a numerosos factores externos e internos que la transforman continua e incesantemente”.

### **Cambio organizacional**

En general nos referimos a cambio, cuando nos encontramos ante una situación en donde se dejan determinadas estructuras, procedimientos, comportamientos, para adquirir otras. Todo cambio organizacional, rompe rutinas y paradigmas de actuación. La competitividad global es la capacidad de excelencia en la investigación, la innovación, el uso de tecnologías de la información y la comunicación, espíritu empresarial, educación y formación permanente.

Una organización que aprende es una organización que cambia. Las organizaciones innovadoras se comportan como sistemas humanos de aprendizaje continuo y de acumulación progresiva de experiencias.

Esto de alguna manera explica que la sociedad tal como la conocemos, proviene de una serie de transformaciones que se originan en la evolución de una sociedad industrial a una sociedad de servicios; y posteriormente, luego de una serie de cambios trascendentales, pasa a una sociedad de conocimiento, que surge a finales de los años 90.

### **La sociedad del conocimiento**

En sentido amplio, el conocimiento es definido por Bell (1976:206) como: “un conjunto de exposiciones ordenadas de hechos e ideas, que presentan un juicio razonado o un resultado experimental, que se trasmite a otros a través de algún medio de comunicación bajo una forma sistemática”.

Las demandas de información surgen cuando el individuo reconoce que tiene lagunas en su estado de conocimiento y su capacidad para percibir una experiencia.

Peter Drucker, precursor de los estudios sobre la importancia del conocimiento por encima del capital y otros recursos en la organización, afirma que ésta debe administrar su propia transformación abandonando el conocimiento obsoleto y aprender nuevas cosas en un proceso de cambio y mejoramiento continuo.

La clave de la revolución educativa según Drucker (1968):

Ha sobrevenido un cambio súbito y radical en el significado y los efectos del saber para la sociedad. Porque ahora podemos organizar a individuos de alta pericia y sabiduría para el trabajo colectivo mediante el ejercicio del juicio responsable, el individuo altamente educado se ha convertido en el recurso central de la sociedad de hoy. (p. 216)

En este mismo orden de ideas, Tedesco (1995) expresa:

La finalidad de la educación es la de formar trabajadores y ciudadanos con capacidades muy amplias: “dominio de la lengua, la comprensión de los fundamentos de las ciencias y de las nuevas tecnologías, el pensamiento crítico, la capacidad de analizar un problema, de distinguir hechos y consecuencias, la capacidad de adaptarse a situaciones nuevas, la capacidad de comunicarse y de comprender al menos una lengua extranjera, la capacidad de trabajar en equipo, el gusto por el riesgo, el

sentido de la responsabilidad y la disciplina personal, el sentido de la decisión y el compromiso, la iniciativa, la curiosidad, la creatividad, el espíritu de profesionalidad, la búsqueda de la excelencia, el sentido de la competencia, el sentido del servicio a la comunidad y el civismo. (p. 62)

Así mismo, Drucker destaca el rol protagónico de los trabajadores del conocimiento, en la sociedad del conocimiento; lo cual se sustenta en el hecho de que el aprendizaje individual conlleva a un aprendizaje organizacional, según los conocimientos se difundan, generando poder a quien lo posee.

Sobre el trasfondo de la revuelta estudiantil, Alain Touraine (1973) publica en “La sociedad postindustrial”:

Ante nuestros ojos se están formando sociedades de un nuevo tipo” que bien podrían ser llamadas también “tecnocráticas” (por el tipo de poder predominante”) o “programadas” (por el tipo de modo de producción y organización económica). Lo más nuevo, en esta sociedad “es que depende mucho más directamente que antes del conocimiento, y, por consiguiente, de la capacidad de la sociedad para crear creatividad”. (p. 5)

La sociedad del conocimiento como modelo deseable para todos, viene a reconocer la importancia fundamental que en todos los países tiene la generación de conocimiento y el desarrollo de tecnologías apropiadas a las realidades locales, a la vez que subraya estos factores como clave para el desarrollo nacional.

En este orden de ideas, la universidad como generador indeleble de conocimiento, tiene el compromiso y la responsabilidad social de transformar su entorno inmediato y mediato, con el fin de superar los viejos paradigmas y mejorar permanentemente la calidad de vida de la población.

### **El viejo paradigma**

Las organizaciones siempre han creado, organizado y procesado información a fin de generar conocimiento. Tal es el caso de las universidades, como instituciones creadas para tal fin; quienes se encargan de concientizar a toda su población acerca de la necesidad de tener una formación actualizada y permanente.

La academia se enfrenta a varios retos, pero su principal proyecto es responder con éxito a las necesidades de la sociedad y las empresas. Esta es el área que se debe desarrollar prioritariamente en las facultades de administración del país, en las que se forman los profesionales del siglo XXI.

En el contexto actual, se requiere una universidad radicalmente distinta, con directrices, principios históricos y filosóficos, relacionados con los nuevos conocimientos.

Por esta razón, se hace necesario realizar reformas curriculares que les permitan a los estudiantes responder de manera permanente a los cambios políticos, económicos, sociales y culturales del país; incluyendo asignaturas que enseñan lo que realmente está pasando en los mercados mundiales, las posibilidades de negocios exitosos en otros países y la forma de relacionarse cultural y tecnológicamente con otros consumidores, proveedores y competidores.

En Venezuela en 1946, la Universidad Central de Venezuela crea la opción de Administración Comercial y Hacienda dentro de la carrera de Economía en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. En 1956 las autoridades de dicha universidad crearon la carrera de Administración Comercial y Contaduría Pública, por eso se señala este hecho como el inicio de los estudios universitarios de las dos carreras.

Desde 1958, los egresados de las primeras promociones recibían el título de “Licenciado en Administración Comercial y Contaduría Pública”. En 1963 las carreras se separan en los dos últimos años de estudio y a partir de allí, a los egresados se les confiere el título en la especialidad que cursa, tal como se realiza actualmente.

Después de muchos años de estar cerrada, la Universidad de Carabobo reabre con cuatro escuelas: Derecho, Medicina, Ingeniería Industrial y Administración Comercial (AC). En 1963, se agrega la carrera de Contaduría Pública (CP) y se crea la actual Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FaCES).

En 1967 se abre la extensión Maracay con las carreras de AC y CP, pero con titulaciones separadas para cada mención. En 1990 esta extensión es elevada al rango de escuela; quien hasta hoy, salvo algunos pequeños cambios, conserva su misma estructura curricular, académica y administrativa; que hoy por hoy reclama un proceso de reingeniería para que la vieja escuela, egrese profesionales de ambas carreras, con conocimientos actualizados, avanzados y más aplicables a su entorno laboral del presente y del futuro.

### **¿Por qué reingeniería?**

El desarrollo histórico de la reingeniería está ligado a la globalización de mercados de los años 80 y 90, cuando los grandes cambios en las empresas repercutieron en los procesos de producción de bienes y servicios y se apoyaron en la ingeniería de procesos para sus reestructuraciones, buscando eficiencia, productividad, calidad y satisfacción de clientes. Hammer (1993), fue el primero en plantear el concepto de reingeniería en los procesos de cambio, en su obra: “La Reingeniería de Negocios: Una respuesta a los desafíos de la Internacionalización”. Luego, Champy en 1995, presenta “La Reingeniería Gerencial: una respuesta para la optimización de procesos”.

Ambos autores, Hammer y Champy (1994:34) consideran que “...Reingeniería es la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos, para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costos, calidad, servicios y rapidez...”.

Por su parte, Harbour (1997:14), la considera como “el rediseño radical de un proceso en particular para lograr mejoras dramáticas en velocidad, calidad y servicio”. Esta práctica de reingeniería se ha venido aplicando en Venezuela desde hace más de 20 años en empresas como Gabriel de Venezuela, C.A., C.A. Danaven, Tuboauto, C.A., Metalúrgica Carabobo, S.A., Tornillos Carabobo, C.A., Electricidad de Caracas C.A., Industrias Venoco, entre otros, han desarrollado reingeniería de procesos que les ha permitido buscar o mantenerse en la vanguardia del mercado.

En el presente estudio se analiza la formación de los profesionales en las carreras de Administración y Contaduría Pública, llevadas a cabo en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, pues se considera realmente importante estar atentos a la necesidad de cambios en la estructura, metodologías, contenidos y desarrollo de ambas carreras por separado; lo cual sugiere la aplicación de una herramienta gerencial como la reingeniería, que se aboque a analizar los cambios radicales necesarios en esta organización, adecuados del siglo XXI.

Tal como lo expresa Ortega (2006:11): “La actual conjunción programática de los estudios de Administración Comercial y Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo, no favorece el desarrollo de programas más completos, actualizados, organizados y útiles para la formación de los futuros licenciados”.

### **Una universidad para el cambio**

Las organizaciones son espacios humanos, y en la medida en que el hombre tenga mayores conocimientos y se sienta mejor preparado, podrá prevenir más oportunamente y erradicar los problemas que se presenten en el mundo del trabajo.

Las empresas que incursionan en el mercado internacional con bienes y servicios, llevan inmersos el diseño, la investigación y la gestión previos desarrollados por un personal altamente calificado, una red de apoyo en laboratorios, centros de investigación e información, centros técnicos de empresas y universidades que hacen posible y explican la competitividad de esos bienes y servicios en el mercado internacional; por lo tanto, tienen garantizado el éxito de su gestión empresarial.

Se requiere entonces, un cambio en las universidades de corte tradicional, para asumir el reto planteado por las exigencias del desarrollo científico y tecnológico de las organizaciones internacionales.

Asimismo, la globalización de la actividad empresarial ha fortalecido el proceso de cooperación inter empresarial, donde la cooperación se extiende para incluir la relación entre empresas y universidades.

En relación a lo expresado anteriormente, Schavino (1998), destaca que:

Axiológicamente las universidades se orientan hacia la formación de recursos, el cultivo del saber, la intelectualidad en contextos académicos y el crecimiento científico, mientras que las organizaciones del sector productivo apuntan hacia la producción de bienes y servicios, la obtención de beneficios económicos, la comercialización y la rentabilidad. De tal manera que para el logro de una adecuada vinculación universidad – sector productivo, debe establecerse un puente axiológico orientado hacia el beneficio mutuo, el mejoramiento continuo, la excelencia, la competitividad, la productividad, la solución de problemas y la satisfacción de necesidades. (p. 196)

En tal sentido, la realidad social y económica demanda el establecimiento de vínculos estrechos entre los centros generadores de conocimiento y los sectores productivos que los transforman en tecnología.

En concordancia con Morales (2001), sobre las estrategias de vinculación entre la universidad y el sector productivo, se reconoce la existencia de dos estrategias:

La relacionada con la formación y desarrollo de recursos humanos y la que se corresponde con la actividad de transferencia de ciencia y tecnología. En la primera, se asume la necesidad de desarrollar una inteligencia práctica mediante el desarrollo de habilidades en el estudiante universitario como medio que facilite participar con éxito en un sistema de economía global competitivo, donde los conocimientos y la experticia de la persona, constituyen instrumentos fundamentales para incorporarse y mantenerse activo en el mundo del trabajo. La segunda estrategia ocurre en el campo de la transferencia de ciencia y tecnología. La consideración de que la empresa nacional debe beneficiarse de la investigación y los conocimientos de las universidades tiene expandida aceptación y soporte en la sociedad de hoy. (p. 76)

El impacto que generan las universidades en el cambio, crecimiento económico, desarrollo organizacional y en la competitividad nacional e internacional, es producto de sus actividades y de su contribución con la ciencia y tecnología.

## **Reingeniería en las carreras de Administración Comercial y Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo**

Villasmil y Crissien, (2015:258) opinan que "la reingeniería constituye una forma particular de cambio en los procesos que permite corregir las desviaciones generadas entre el trabajo, el trabajador, la organización y su cultura; y así maximizar la rentabilidad social de las instituciones de educación superior".

Considerando lo anteriormente expuesto, la reingeniería viene a remover los viejos paradigmas existentes en las universidades autónomas, creando nuevas y radicales formas de realizar las actividades académicas, de investigación y extensión, con la participación plena de todos los estratos de la organización logrando con ello ventajas competitivas en el sector informacional venezolano y latinoamericano.

Tal es el caso de la Universidad de Carabobo, donde según plantea Ortega (2006):

Se tiene la percepción del acontecer disciplinario que se tiene, es una de las razones que promueve la necesidad de que se conciba la separación de los estudios de AC de los de CP. Es importante comprender que las circunstancias locales y universales de las décadas de los años cuarenta a los noventa del pasado siglo, aconsejaron y justificaron que ambas carreras se organizaran conjuntamente. Pero esa realidad ya no es la misma en los actuales entornos administrativos y contables. (p. 7)

El proceso de reingeniería en las universidades, basado en una reingeniería de negocio, implica la gestión de cinco actividades básicas, las cuales según Delta Asesores (2004:13) son:

- 1.- Enfoque hacia el cliente: conocer las fortalezas que los egresados deben tener para salir al mercado, cuáles son las necesidades de las empresas, deseos y expectativas, y generar una motivación acerca de cuáles son las iniciativas que debe emprender la institución para satisfacer sus requerimientos prioritarios.
- 2.- Orientación hacia los procesos: los procesos académicos, en este caso, en las universidades, están conformados por diversas actividades docentes que se relacionan lógicamente y producen un resultado final específico para un cliente interno o externo, que debe ser un egresado con competencias,

capacidades y conocimientos inherentes al mundo laboral en el cual ha de desempeñarse de modo presente y futuro.

3.- Tecnología informática: juega un papel fundamental dentro del proceso de reingeniería en las universidades dado que provee la plataforma tecnológica sobre la cual se implementarán los cambios propuestos, plataforma sin la cual sería prácticamente imposible introducir cambios radicales.

4.- Confrontación de resultados (Benchmarking): dentro de las universidades puede ser considerado como un proceso continuo y sistemático para evaluar el servicio prestado, y los procesos de trabajo propios; comparándolas con otras instituciones reconocidas, para ejecutar las mejores prácticas académicas encaminadas al desarrollo organizacional.

5.- Cultura organizacional: como los cambios son procesos ejecutados por la gente, es imperativo que dentro de las universidades exista una cultura organizacional abierta al cambio que propicie y ayude a generar dichos procesos. Se requieren habilidades especiales para gestar esta transformación desde el cuerpo rectoral, decanos, directores, jefes, docentes, estudiantes, administrativos y obreros.

Es importante destacar que la reingeniería aplicada al sector académico de la universidad, debe generar transformaciones para el docente, para el estudiante, futuro profesional y para la universidad misma; tal como lo señala Delta Asesores (2004), determinadas por:

- Una mentalidad creativa y revolucionaria.
- Un cambio significativo en la manera de ejecutar la labor.
- El rediseño de la estructura curricular, dirigiendo los esfuerzos a las verdaderas necesidades de las empresas donde los egresados van a poner en práctica sus conocimientos y habilidades.
- Renovación de la universidad, aumentando su participación en el desarrollo de la sociedad.

- Permite evolucionar de cultura organizacional universitaria a una cultura corporativa universitaria.
- El rediseño curricular, permite desarrollar docentes y estudiantes proactivos, motivados y satisfechos.

Sin embargo, más importante son las relaciones de la universidad con el entorno socioeconómico y su papel en el proceso de innovación; por lo que ese tema ha sido objeto de estudio recurrente.

Al respecto Dillon (2000:35), expresa que la universidad y su papel en la actual sociedad es fundamental y oportuno, pues, es un ámbito destinado al conocimiento en su más amplia concepción, donde la reflexión crítica, epistemológica y ética sobre el conocimiento, sobre su aplicación social, sobre sí misma y sobre la sociedad en su conjunto, constituyen tareas esenciales.

Por tanto, con casi treinta años de aplicación y uso de un mismo diseño curricular en la Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública, urge una revisión planificada de este paradigma para el rediseño radical que debe realizarse con la finalidad de actualizar los programas de estudios de ambas carreras y de acuerdo a lo que señala la postmodernidad gerencial, atender el reclamo de una profunda especificidad para cada una de ellas, convirtiéndolas en escuelas separadas con nuevas disciplinas, nuevos métodos, nueva tecnología y en consecuencia nuevos profesionales.

## **MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

Al comenzar cualquier investigación es necesario realizar un número de actividades que permitan tomar decisiones en diferentes etapas del mismo. Para Arias (2012:110): “La metodología incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los instrumentos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el “cómo” se realizará el estudio para responder al problema planteado”.

El desarrollo del marco metodológico es de suma importancia en una investigación, ya que éste contiene diversos aspectos donde se hace ver el tipo de investigación, las

técnicas y los procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la investigación, estas mismas condiciones rigen en forma clara.

La metodología del presente estudio es un diseño bibliográfico, con una investigación de tipo documental; pues implicó la revisión de textos que aportaron elementos para sustentar teóricamente el estudio, por lo que se acudió a la investigación documental, la cual en palabras de Rojas (2013: 41), “se recurre a las fuentes históricas, monografías, información estadística (censos, estadísticas vitales) y a todos aquellos documentos que existen sobre el tema para efectuar el análisis del problema”. En este sentido, la consulta documental sirvió para obtener de libros, trabajos de grado y demás materiales de referencia impresos y/o electrónicos, la información permitió ampliar el conocimiento.

Por otro lado, el desarrollo del trabajo se orientó sobre un nivel de conocimiento descriptivo, conceptualizado por Méndez (2003:136), como aquel que “identifica del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes del universo investigado, establece comportamientos concretos y descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación”.

De allí, que se realizó como uno de los aspectos fundamentales, la descripción de los hechos, una vez procesada la información obtenida.

Las técnicas e instrumentos empleadas para la recolección de la información son el resumen a través de fichas para la localización del material consultado.

El método es científico, a través de la observación, el análisis y la síntesis.

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Actualmente, el sector universitario en Venezuela está influenciado por algunas exigencias y expectativas del entorno que hace imprescindible que sus miembros estén capacitados para diseñar y administrar cambios, considerando las herramientas

gerenciales necesarias que contribuyen de manera favorable a la tan anhelada eficacia organizacional y una de ellas es la reingeniería de los procesos.

Las universidades en general, están cada vez más proclives al cambio. Y en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales específicamente, el cambio debe estar cada vez más presente. En principio, porque se desenvuelve en conocimientos, teorías y prácticas que cambian constantemente; luego porque es una entidad que provoca cambios en sus clientes (estudiantes) y necesita mostrarles que nunca permanece siendo la misma; es decir, que puede adaptarse a todo nuevo conocimiento, y así dar el ejemplo. Y por último, pero no menos importante, porque una nueva tecnología siempre es reemplazada y en consecuencia la organización se ve modificada. La modernidad exige que se egresen licenciados que estén formados a la par del desarrollo científico y tecnológico de las empresas donde prestan sus servicios.

Los actores directamente involucrados con este proceso académico en FaCES, conocen acerca de los pasos y/o actividades que se deben realizar de manera secuencial para convertir la materia prima (estudiantes) en bienes o servicios deseados (profesionales de calidad), generando valor a dicho resultado.

Así mismo, conocen los términos que caracterizan la reingeniería, definiéndola de manera general, como el rediseño radical de procesos estratégicos en los sistemas organizacionales para optimizar la productividad. Expresan que básicamente trata sobre la forma de pensar y revisar profundamente ambos diseños curriculares, para actualizarlos y lograr así satisfacer las demandas presentes y futuras de las empresas que lideran los egresados.

Se conoce que ambas carreras con los años han crecido y se han desarrollado y diversificado en conocimientos, lo cual ha generado nuevas disciplinas, especialidades y menciones. No obstante, la actual estabilidad conceptual, normativa y curricular influye en la desactualización que muestra los actuales programas de estudios en ambas carreras.

En varios países latinoamericanos como México, Chile, Brasil, Colombia, estas carreras se constituyen en escuelas separadas. Por todo lo anteriormente expuesto, se considera que sí es aplicable la reingeniería de procesos en la Facultad, bajo el principio de la separación de ambas carreras, para lo cual deben incluirse cuatro factores primordiales al rediseñar:

- La necesidad manifiesta por los clientes internos (estudiantes y profesores).
- La demanda / El mercado (Las empresas)
- Los recursos presupuestarios (Humanos y Financieros)
- Y algunos indicadores como: Calidad, Competitividad, Excelencia, entre otros.

En tal sentido, se reconoce que la reingeniería de procesos no es una fórmula mágica. Pero hay muchos estudios que muestran altos porcentajes de resultados positivos en las organizaciones educativas, dependiendo de su tipología, de los recursos humanos y materiales, de las problemáticas que confrontan. Y muchas razones fundamentadas que solidifican el proyecto: Primero, las causas internas tales como: las inquietudes manifiestas por los mismos estudiantes y egresados; por la voluntad de desarrollo organizacional, misión y visión de sus dirigentes. Segundo, las causas externas: la necesidad de adaptar la formación del estudiante a la vida y desempeño laboral del profesional; las innovaciones tecnológicas, y en resumen por la evolución de las nuevas formas de vida.

## **CONCLUSIONES**

Los cambios en el sistema empresarial ocurren desde tiempos inmemoriales. Pero el mundo actual vive una época de globalización y cambios permanentes y avasallantes. Por eso, las organizaciones exitosas deben estar abiertas al cambio, ser competitivas y vivir orientadas totalmente hacia los clientes.

La reingeniería es una estrategia gerencial destinada a romper los paradigmas existentes, para innovar y crear nuevas formas de realizar las actividades, logrando ventajas competitivas en este caso en el sector educativo.

La Reingeniería es una herramienta de cambio que tiene como objetivos específicos aumentar la productividad, optimizar el valor de la organización para todos sus integrantes.

Por lo anteriormente mencionado, se planteó un proceso de cambio radical en el diseño curricular para las carreras de Administración Comercial y Contaduría Pública en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FaCES) de la Universidad de Carabobo. Por sus objetivos estratégicos, su misión y su naturaleza, la universidad es la cuna del conocimiento y la investigación. Es decir, tiene la apertura, los recursos humanos, las ideas pertinentes y el conocimiento necesario para su aplicabilidad.

Se plantea que formen parte de ese proyecto de reingeniería:

Primeramente el Vicerrector Académico, como el CEO que se encarga del apoyo total e inflexible al proyecto.

En segunda instancia, pero de manera más cercana, un líder que se encarga de llevar adelante la reingeniería, que sería el Decano de la Facultad.

Por otra parte, los propietarios de los procesos que se van a recrear, que para nuestros efectos serían los Directores de Escuela.

Por último, el eslabón más nutrido, el personal docente con experiencia en diseño curricular y voluntad de participar en el proceso.

Finalmente, se recomienda a los líderes que permitan participar a todos los voluntarios; y que ganen la mayor cantidad de adeptos al proceso que puedan. Ya que es bien sabido que cuanto mayor sea la participación del personal, menor será la resistencia al cambio y el compromiso, pues no hay compromiso sin participación.

## **REFERENCIAS**

Arias, F. (2012). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica.** (5ta. Ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Espíteme C.A.

- Bell, D. (1976): **El advenimiento de la sociedad post-industrial**. Madrid. Alianza Universidad.
- Champy, J. (1995). **Reengineering Management**. Harper Business Books, New York.
- Chiavenato, I. (2008). **Innovaciones de la Administración. Tendencias y Estrategias. Los Nuevos Paradigmas**. Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. 5ta Edición. México.
- Delta Asesores (2004). **Hacia una empresa sin papeles. Una verdadera reingeniería**. Recuperado de: <http://www.deltaasesores.com/>
- Dillon, L. (2000). **La vinculación de la universidad con el sector productivo como un desafío estratégico**. Universitas 2000.
- Drucker, P. (2005) **La administración en una época de grandes cambios**. 2da. ed. Buenos Aires: Sudamericana.
- Hammer, M. (1993). **Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution**. México: International. Thomson Editores S.A.
- Hammer, M., y Champy, J. (1994). **Reingeniería**. Edición original en inglés: *Reengineering the Corporation: a manifesto for business Revolution*. Harper Collins. New York. Versión en español: Editorial Norma S.A., Bogotá.
- Harbour, J. (1997). **Manual de Trabajo de Reingeniería de Procesos**. Panorama editorial.
- Lewin, K. (1951). **Field theory in social science: Selected theoretical papers**. New York: Harper & Brothers.
- Méndez, C. (2003). **Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación**. (3º Edición). México: McGraw-Hill.
- Morales, E. (2001). **El establecimiento de incubadoras, como modalidad de la vinculación Universidad-Sector productivo-Sector Público**. Investigador del Instituto de Investigaciones Económicas de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad del Zulia.
- Mujica, Miguel; et al (2010). **Estudio Contextualizado de la Administración en Venezuela. 2da Edición ampliada**. ISBN: 978-980-23-3494-0. Publicación del Centro de Investigación y Desarrollo de la Pequeña, la Mediana y la Micro Empresa de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Dirección de Medios y Publicaciones. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.

- Ortega, O. (1997). **Particularidades de la Enseñanza de la Administración en las Universidades venezolanas**. Editorial LIVROSCA. Caracas. Venezuela.
- Ortega, O. (2006). **Sobre la Necesidad de Reformar los Estudios de Administración en la Universidad de Carabobo**. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.
- Ospina, R. (2009). **La Reingeniería de Procesos: Una Herramienta Gerencial para la Innovación y mejora de la calidad en las organizaciones**. Revista Cuadernos Latinoamericanos de Administración, 2(2), 91-99
- Rojas, R. (2013). **Guía para la realización de investigaciones sociales**. (28a. reimp.). España: Plaza y Valdéz Editores.
- Schavino, N. (1998). **Tesis Doctoral titulada “Investigación Universitaria y Sector productivo. Un Modelo de Correspondencias”**. Universidad Nacional Experimental “Simón Rodríguez”.
- Tedesco, J. (1995). **El nuevo pacto educativo. Educación, competitividad y ciudadanía en la sociedad moderna**. Anaya, Madrid.
- Touraine, A. (1973). **La sociedad post-industrial**. Ariel, Barcelona.
- Villasmil, M. & Crissien, T. (2015). **Cambio de paradigma en la gestión universitaria basado en la teoría y praxis de la reingeniería**, *Económicas CUC*, 36(1), 245-274. doi: <http://dx.doi.org/10.17981/econcuc.3>