



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍAS**

Tesis

**Implementación del sistema de gestión de calidad basado en
ISO 9001:2008, para mejorar procesos de admisión de una
universidad, Lima 2018.**

**Para optar el título profesional de Ingeniero Industrial y de
Gestión Empresarial**

AUTOR

Br. Guerrero Rivera, Jannet Deysi

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Ingenierías de Sistemas e Informática, Industrial y Gestión Empresarial y
Ambiental

LIMA - PERÚ

2018

**“Implementación del sistema de gestión de calidad
basado en ISO 9001:2008, para mejorar procesos de
admisión de una universidad, Lima 2018”**

Miembros del Jurado

Presidente

Dr. Luis Romero Echevarría

Secretario

Mg. Alfredo Marino Ramos Muñoz

Vocal

Mtro. Nicolás Fedeberto Ortiz Vargas

Mtro. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Ing. Jorge Cáceres Trigoso

Dedicatoria

El presente trabajo se lo dedico a mi hija Jade Angelí Vílchez Guerrero, quien ha sido la principal razón para seguir con mi meta de convertirme en una profesional en el campo de la Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial, a mi esposo Brian Vílchez Rivas, ya que su amor incondicional fue el soporte para volverme fuerte día con día y culminar con esta aventura que inicié en el año 2013.

Agradecimiento

A Dios, porque en su sabiduría y amor infinito me ha regalado un día más de vida, guiando mis pasos por los senderos del bien.

A la Universidad Privada Norbert Wiener, ya que en sus cimientos ha consolidado una fortaleza del saber, ya que el sueño de su presidente fundador, fue que su institución se encargara de impartir conocimiento a las personas y eso lo veo consolidado en mí.

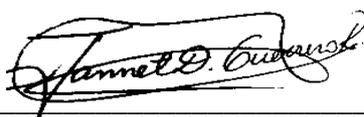
Al Dr. Emilio Alberto Un Jan Liau Hing, a este gran ser humano con altos valores éticos, con amor desprendido por el resto de personas, le agradezco por enseñarme que en el mundo hay aún personas que tienen la capacidad de ser grandes seres humanos, a usted Dr. Un Jan, quien ha sido como un padre para mí, sabe que cada consejo, cada palabra que me brindó ha sido de gran aporte en mi vida, nunca podré pagar a su persona todo lo que hizo por mí.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Jannet Deysi Guerrero Rivera identificada con DNI Nro 41457753, domiciliado en Jr. Mariano Pacheco 693 – Santa Catalina – La Victoria egresado(a) de la carrera profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial he realizado la Tesis titulada “Implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008, para mejorar procesos de admisión de una universidad, Lima 2018” para optar el título profesional de Ingeniero Industrial y de Gestión Empresarial, para lo cual Declaro bajo juramento que:

1. El título de la Tesis ha sido creado por mi persona y no existe otro trabajo de investigación con igual denominación.
2. En la redacción del trabajo se ha considerado las citas y referencias con los respectivos autores y no existe copia o plagio alguno.
3. Para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real.
4. La propuesta presentada es original y propia del investigador no existiendo copia alguna.
5. En el caso de omisión, copia, plagio u otro hecho que perjudique a uno o varios autores es responsabilidad única de mi persona como investigador eximiendo de todo a la Universidad Privada Norbert Wiener y me someto a los procesos pertinentes originados por mi persona.

Firmado en Lima el día 30 de junio del 2018.



Guerrero Rivera, Jannet Deysi
DNI N° 41457753

Presentación

La presente investigación titulada “Implementación del gestión de calidad basado en la ISO 9001:2008, para mejorar procesos de admisión de una universidad, Lima 2018”, es un estudio realizado para resolver ciertos aspectos de calidad de una universidad privada ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho, que se encuentra en una etapa de desarrollo y crecimiento, para lo cual se pretende realizar mejoras en sus procesos en un punto focalizado el área de Admisión de la universidad.

Para la unidad en análisis se está utilizando el método holístico en el cual se van a analizar los resultados cualitativos y cuantitativos, lo cual permitirá tener una idea clara de cuáles son los puntos débiles en los que se debe trabajar para la mejora de la calidad de los servicios.

Asimismo, esta investigación se realizó con el objetivo de demostrar que los lineamientos dispuestos en esta tesis, en sus distintos capítulos, son perfectamente válidos para implementar un sistema de gestión de calidad basado en la norma internacional ISO, en una entidad dedicada al rubro educativo universitario.

Capítulo I

En este capítulo se detalla todos los aspectos como el análisis de problema que es lo que está sucediendo o cual es mayor problema que aqueja a la unidad de estudio, para ello se formula la pregunta ¿De qué manera se puede mejorar los procesos de admisión de una universidad privada?, se continúa con el objetivo de la tesis y sus objetivos específicos,

justificando el desarrollo de la investigación a través de una justificación práctica y metodológica.

Capítulo II

El capítulo II, desarrolla y analiza las teorías de diversos teóricos en los que se fundamentará la investigación, así como los antecedentes que sirvieron como predecesores a la realización de la tesis, se trabajó conceptos de varios autores en relación a la investigación desarrollada para sustentar la aplicación de los mismos en el estudio efectuado, se estudió la categoría problema y sub categorías y categorías emergentes.

Capítulo III

En el capítulo se estudia el método de estudio aplicado a esta investigación que es innovadora debido a que se está trabajando con un método mixto llamado holístico que estudia lo cualitativo y lo cuantitativo, tomando como muestra la cantidad de 30 postulantes que servirán para el desarrollo de este capítulo.

Capítulo IV

En este capítulo se presenta la unidad en estudio, se revisan su dedicación, marco legal con el que se constituyó, es todo un detalle completo.

Capítulo V

En el capítulo V, se desarrolló el trabajo de campo, recolección de datos, análisis de los datos, se trabajó con los instrumentos debidamente validados, y se obtuvo resultados de donde verdaderamente se concentraba el problema de la entidad en estudio. Se trabajó la triangulación con datos cualitativos y cuantitativos.

Capítulo VI

Propuesta de la investigación donde se ha determinado cual es la mejor alternativa de solución para el desarrollo de la implementación de un sistema de gestión de calidad.

Capítulo VII

En la discusión se analiza los datos obtenidos de la triangulación realizada basada en los antecedentes que sirvieron como referente para el desarrollo de la presente investigación.

Capítulo VIII

En el capítulo VIII conclusiones y sugerencias, se fijó cuáles son los elementos más concluyentes para el desarrollo y ejecución de la implementación de un sistema de gestión de calidad.

Capítulo IX

En el capítulo IX referencias bibliográficas sobre toda la información en que se sustentó el trabajo de investigación, libros, tesis, artículos de revistas indexadas.

Índice

	Pág
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autenticidad y responsabilidad	vi
Presentación	vii
Resumen	xvi
Abstract / O resumen	xvii
Introducción	xviii
CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	19
1.1 Problema de investigación	20
1.1.1 Identificación del problema ideal	20
1.1.2 Formulación del problema	21
1.2 Objetivos	21
1.2.1 Objetivo general	21
1.2.2 Objetivos específicos	22
1.3 Justificación	22
1.3.1 Justificación metodológica	22
1.3.2 Justificación práctica	23
CAPITULO II MARCO TEÓRICO	26
2.1 Marco teórico	27
2.1.1 Sustento teórico	27
2.1.2 Antecedentes	31
2.1.3 Marco conceptual	36
CAPÍTULO III MÉTODO	60
3.1 Metodología	61
3.1.1 Sintagma	61
3.1.2 Enfoque	61
3.1.3 Tipo, nivel y método	62
3.1.4 Categorías y subcategorías apriorísticas	63
3.1.5 Población, muestra y unidades informantes	64
3.1.6 Técnicas e instrumentos	64
3.1.7 Procedimiento	65
3.1.8 Análisis de datos	66
CAPÍTULO IV	68
EMPRESA/CONTEXTO EN ESTUDIO	
4.1 Descripción de la empresa	69
4.2 Marco legal de la empresa	70

4.3 Actividad económica de la empresa	70
4.4 Información tributaria de la empresa	71
4.5 Información económica y financiera de la empresa	71
4.6 Proyectos actuales	78
4.7 Perspectiva empresarial	79
CAPITULO V TRABAJO DE CAMPO	80
5.1 Resultados cuantitativos	81
5.2 Análisis cualitativo	89
5.3 Diagnóstico final	92
Análisis de la subcategoría Atención al Cliente	93
Análisis de la subcategoría Tecnologías de la Información	94
Análisis de la subcategoría Recursos Humanos	95
CAPÍTULO VI PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN	96
“Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad basado en ISO 9001:2008, para mejorar procesos de admisión de una universidad, Lima 2018”.	97
6.1 Fundamentos de la propuesta	98
6.2 Problemas	100
6.3 Elección de la alternativa de solución (describir el proceso y la alternativa se solución según la matriz)	100
6.4 Objetivos de la propuesta	100
6.5 Justificación de la propuesta	101
6.6 Resultados esperados	102
6.7 Desarrollo de la propuesta	104
6.7.1 Objetivo 1: Estandarizar los procedimientos	104
6.7.2 Objetivo 2: Proponer la adquisición de un programa sistema (SIGU)	113
6.7.3 Objetivo 3: Creación de registros documentados, políticas de calidad o normas de calidad, instrumentos o herramientas e instrucciones de trabajo	122
6.8 Consideraciones finales de la propuesta	136
CAPÍTULO VII DISCUSIÓN	137
7.1 Discusión	138
CAPÍTULO VIII CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	140
8.1 Conclusiones	141
8.2 Sugerencias	143

CAPÍTULO IX REFERENCIAS	144
ANEXOS	152
Anexo 1: Matriz de la investigación	153
Anexo 2: Matriz metodológica de categorización	155
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	156
Anexo 4: Instrumento cualitativo	158
Anexo 5: Base de datos (instrumento cuantitativo)	160
Anexo 6: Triangulación de las entrevistas	164
Anexo 7: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos	168
Anexo 8: Fichas de validación de la propuesta	180
Anexo 9: Evidencia de la visita a la empresa	184
Anexo 10: Artículo de investigación	188
Anexo 11: Matrices de trabajo	219

Índices de tablas

Tabla 1 Matriz de la categoría Gestión de calidad	63
Tabla 2 Validación de expertos del instrumento cuantitativo, cualitativo	65
Tabla 3 Análisis de confiabilidad	65
Tabla 4 Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Gestión por procesos de una entidad privada, Lima, 2018	81
Tabla 5 Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Servicios al Cliente de una entidad privada, Lima, 2018	83
Tabla 6 Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Tecnología de Información de una entidad privada, Lima, 2018	85
Tabla 7 Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Recursos Humanos de una entidad privada, Lima, 2018	87
Tabla 8 Pareto de la categoría Gestión de la Calidad, Lima, 2018	89
Tabla 9 Indicadores de eficacia y/o satisfacción	132

Índice Figuras

Figura 1. Información económica y financiera de la empresa	71
Figura 2. Información económica y financiera de la empresa	72
Figura 3. Información económica y financiera de la empresa	73
Figura 4. Información económica y financiera de la empresa	73
Figura 5. Información económica y financiera de la empresa	74
Figura 6. Información económica y financiera de la empresa	75
Figura 7. Información económica y financiera de la empresa	75
Figura 8. Información económica y financiera de la empresa	76
Figura 9. Información económica y financiera de la empresa	76
Figura 10 Información económica y financiera de la empresa	77
Figura 11 Información económica y financiera de la empresa	77
Figura 12 Información económica y financiera de la empresa	78
Figura 13. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Gestión por procesos de una entidad privada, Lima, 2018	81
Figura 14. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Atención al Cliente de una entidad privada, Lima, 2018	83
Figura 15. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Tecnología de la Información de una entidad privada, Lima, 2018	85
Figura 16. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Gestión por procesos de una entidad privada, Lima, 2018	87
Figura 17. Pareto de la categoría satisfacción de los clientes de una entidad pública, Lima, 2018	90
Figura 18. Mapa de procesos sobre la estandarización: Objetivo 1	105
Figura 19: Flujograma – Objetivo 2	114
Figura 20. Módulo de Sistemas para proceso de admisión	119
Figura 21. Módulo de informes para registro de visitas o posibles postulantes	120
Figura 22. Listado del registro de datos de los visitantes para proceso de admisión	120
Figura 23. Módulo de admisión para registrar a postulantes y autorizar matrícula	121
Figura 24. Mapa de procesos del objetivo 3	121
Figura 25. Modelo de constancia de ingreso	123
Figura 26. Declaración jurada	131
Figura 27. Check list	133

Índice de Cuadros

	Pág
Cuadro 1: Cronograma de plan de actividades: Objetivo 1	104
Cuadro 2. Diagrama de Gantt	107
Cuadro 3. Flujo de caja del objetivo 1	108
Cuadro 4: Perfil del Jefe del Área de Admisión	109
Cuadro 5: Plan de actividades – Objetivo 2	113
Cuadro 6: Diagrama de Gantt – Objetivo 2	117
Cuadro 7: Flujo de caja – Objetivo 2	118
Cuadro 8. Plan de actividades del objetivo 3	122
Cuadro 9. Flujo de caja – Objetivo 3	124
Cuadro 10. Flujo de caja – Objetivo 3	125

Resumen

La investigación realizada en el presente estudio sobre la mejora de los procesos de la oficina de admisión en una universidad privada, busca mejorar los procesos existentes en la unidad de estudio a través de normas, políticas.

La metodología aplicada para esta investigación es holística utilizando el análisis cualitativo y cuantitativo, se diagnosticó 03 puntos a reforzar como la capacitación al personal con respecto al conocimiento de sus funciones en los que los usuarios consideraron que sólo algunas veces consideraron ser bien atendidos siendo un 80% de la opinión de los clientes, mientras que un 6.67% mencionó que nunca percibió una buena atención, asimismo, mencionaron la necesidad de que la institución debería contar con tecnología que facilite el trabajo y agilice los procedimientos, ya que un 50% de los usuarios mencionaron que sólo algunas veces percibieron que la institución contara con tecnología, mientras que un 33% mencionó que casi nunca pudo evidenciar la existencia de tecnología dentro de la unidad de análisis. Por último se encontró que los usuarios consideraban de suma importancia implementar un sistema de gestión por procesos para la mejora de la calidad de sus servicios ya que un 86% manifestó que sólo algunas veces apreciaron que la universidad contaba con el mismo.

La presente investigación propone la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la ISO 9001: 2008, en una entidad universitaria. Con esta investigación se busca satisfacer las necesidades de los usuarios y de la institución a través de la mejora de sus procesos proponiendo a la Alta Gerencia, la implementación del sistema de gestión de calidad lo cual permitirá la optimización de recursos y mayor productividad.

Palabras clave: Implementación, Gestión, Calidad, Procesos, Sistema, ISO 9001

Abstract

The research carried out in the present study on the improvement of the processes of the admission office in a private university, seeks to improve the existing processes in the study unit through norms, policies.

The methodology applied for this research is holistic using qualitative and quantitative analysis, it was diagnosed 03 points to be reinforced as the training to the personnel regarding the knowledge of their functions in which the users considered that only sometimes they considered being well taken care of being an 80 % of the opinion of the clients, while a 6.67% mentioned that they never received good attention, also mentioned the need that the institution should have technology that facilitates the work and streamlines the procedures, since 50% of the users mention that only sometimes they perceived that the institution had technology, while 33% mentioned that they could almost never show the existence of technology within the unit of analysis. Finally, it was found that users considered it of utmost importance to implement a process management system to improve the quality of their services, since 86% said that they only sometimes appreciated that the university had it.

This research proposes the implementation of a quality management system based on ISO 9001: 2008, in a university entity. This research seeks to satisfy the needs of users and the institution through the improvement of their processes by proposing to the Senior Management, the implementation of the quality management system which will allow the optimization of resources and greater productivity.

Keywords: Implementation, Management, Quality, Processes, System, ISO 9001

Introducción

La actual situación ha evidenciado que toda empresa debe contar con un sistema de gestión de calidad para la satisfacción de sus clientes, ya que el SGC es el seguro que respalda la calidad de sus servicios y/o productos ofertados. Un sistema que sea el elemento diferenciador entre la universidad y su competencia y así evidenciar la ventaja competitiva que le genera el valor agregado de contar con procesos direccionados a un fin común.

La competitividad es un arma letal ya que exige a todo el sector empresarial a brindar un valor diferenciador a sus clientes para satisfacer este mercado cada vez más demandante. Lo que convierte a la calidad como un requisito indispensable en todos los servicios o productos ofertados. Este trabajo orienta basará sus procesos en la norma ISO 9001:2008, que en sus VIII capítulos habla de la importancia de gestionar todos los procesos y procedimientos, sistematizarlos, auditarlos controlarlos, y generar la mejora continua permanente.

El objetivo de la presente investigación es implementar un sistema de gestión de calidad con la finalidad de que todos los procesos sean documentados logrando mayor productividad en los servicios, así como la generación de documentos que respalden esta investigación.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Problema de investigación

1.1.1 Identificación del problema ideal

En el presente la palabra calidad tiene un concepto de vital importancia para las personas en el mundo entero, mucho más para ellas que están inmersas en el mundo empresarial. Es por esta razón que muchos de los empresarios de los distintos rubros se preocupan porque sus instituciones estén inmersas en este medio buscando ser más competitivas, cumpliendo estándares que las hagan posicionarse por encima de su competencia, por ello buscan formar parte de la más grande institución representativa de la calidad la cual es la Organización Internacional de Normalización - ISO.

En Latinoamérica, no es ajeno la calidad como concepto y la excelencia de los servicios de atención a nuestros clientes por ello una gran cantidad de empresas o, debido a que la posesión de esta certificación logra el incremento de su productividad, posicionamiento de su imagen: aumentan las certificaciones ISO 9001 en Latinoamérica y República Dominicana (Quality Trends – 2012)

En el Perú, la calidad es muy importante, ya que la población es muy exigente, a mayor calidad más compra del producto o servicio se obtiene, en la antigüedad el concepto de calidad se encontraba devaluado, las personas no le daban la importancia, porque para ellos cantidad era igual a calidad, sin embargo con el pasar de los años la calidad como ha ido cambiando, el público peruano quiere recibir cantidad, calidad y otros por el dinero que paga y por ello optan por buscar instituciones que cumplan con estas características.

Por lo tanto se considera necesario e imperativo la búsqueda de la aplicación de este concepto dentro de nuestro sistema de trabajo y en el desarrollo de nuestros procesos, por ello en las instituciones de educación universitaria ubicadas en San Juan de Lurigancho –

Lima – Perú, para no ser ajenas a este tema que las puede llevar al éxito de todo su desarrollo como empresa educativa, deben alinearse a la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad a la cual denominaremos a partir de ahora (SGC); para la mejora de sus procesos y así brindar una excelente educación a sus estudiantes de la zona de San Juan de Lurigancho.

Un punto fundamental por los que una universidad , quiere ingresar al mundo de la ISO, es debido a que al ser una institución educativa, crecen de manera desproporcional, y no cuentan con procedimientos, no cuentan con instrumentos de calidad, no existen manuales de guía de sus clientes internos ni externos, tienen continuamente demora en sus procesos, lo que conlleva al incumplimiento en las entregas de documentación, y el retraso de todas las actividades, asimismo, se busca resolver el problema de la comunicación entre las áreas ya que al tener información empírica cada usuario trabaja como mejor creen ellos que deben realizarse las actividades.

Por tal motivo la propuesta que queremos realizar es para mejorar los procesos administrativos de servicio al cliente, disminuir el tiempo de servicio al cliente, disminuir el tiempo durante la convalidación de los postulantes externos que requieren atención inmediata todo con el ánimo de brindar una función eficiente y de calidad en el área de Admisión de una Universidad, a través de un sistema de gestión de la calidad.

1.1.2 Formulación del problema

¿De qué manera se puede mejorar los procesos de admisión de una universidad privada, año 2018?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Mejorar la calidad de los servicios en los procesos de admisión de una universidad.

1.2.2 Objetivos específicos

Diagnosticar la situación actual de los procesos del área de admisión

Conceptualizar los procesos del área de admisión y la mejora de los mismos

Diseñar una propuesta para la mejora de los procesos del área de admisión

Validar el instrumento cuantitativo a través del juicio de expertos.

1.3 Justificación

La siguiente investigación tiene como finalidad conseguir la mejora de los procesos de admisión de una universidad, ya que en la actualidad los clientes se encuentran padeciendo por la atención improvisada que se le está brindado durante los últimos 6 años en el área de admisión.

Implementando un SGC como herramienta holística para mejorar los procesos, solucionaremos el problema de la mala atención a la clientela. Además se logrará la reducción de tiempos, una mejor atención, implementar manuales, guías y otros instrumentos que nos permitan medir todos nuestros servicios lo que nos diferenciará de la competencia que se dedican al mismo rubro, se logrará que todos los empleados se comprometan institucionalmente.

1.3.1 Justificación metodológica

La tarea de observación es holístico porque trabajarán en base a un enfoque mixto cualitativo y cuantitativo; debido a los diversos procesos que comprometen la eficacia del trabajo realizado dentro de la organización. La naturaleza de todos los problemas que han surgido

dentro de la institución se dan por la falta de conocimiento de la calidad, de brindar una atención adecuada a los clientes, la falta de una cultura organizacional, la falta de valorización de las competencias y habilidades de los colaboradores, todo ello conlleva a la investigación y propuesta de solución frente a la problemática existente.

Esta investigación analizará los siguientes puntos: Identificar, describir y estudiar los problemas del área de admisión en relación a la falla en la atención al cliente mal servicio de calidad.

Se realizará un autoanálisis y se explicará los puntos encontrados en la unidad de análisis. Finalmente haremos la propuesta de implementación de un SGC y se revisará los resultados logrados para verificar la eficacia de los objetivos de la propuesta.

1.3.2 Justificación práctica

La implementación de un SGC, surge como una propuesta de solución con el objetivo de proponer mejoras para satisfacer las exigencias de la clientela, los de la institución y, con ello definitivamente mejorar el desempeño de nuestros colaboradores brindando los servicios de atención a los clientes y logrando mejorar constantemente los procesos.

Para realizar la propuesta de mejora se utilizó la norma ISO 9001:2008, quienes establecen las obligaciones de un SGC. Para estudiar las condiciones actuales de una universidad privada ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho, y compararlas en el momento que se haya aplicado este SGC.

El argumento de la presente investigación se fundamenta en las buenas prácticas de la calidad para la optimización de los procesos de consideración a nuestra clientela.

Se considera conveniente este estudio el cual servirá para la ejecución del SGC teniendo como base la norma ISO 9001:2008, con la finalidad que la universidad aproveche los beneficios y ventajas que este ofrezca.

El aporte de este trabajo dará lugar a que las universidades o instituciones educativas que cuenten con un proceso de admisión, trabajen con procesos definidos, con personal capacitado, documentación específica, lo que se verá reflejado en las atenciones prestadas al cliente.

En la siguiente tabla demuestran información histórica de como se venía desarrollando los procesos de admisión dentro de una Universidad Privada, desde sus inicios por el año 2013 a la actualidad.

La institución por ser una de las primeras organizaciones educativas en brindar servicios universitarios dentro del distrito de S.J.L., logró cubrir el total de sus vacantes disponibles durante los dos primeros años, como se puede apreciar, sin embargo con el transcurrir del tiempo y los respectivos periodos académicos se puede observar que la tendencia del ingreso de postulantes disminuyó, lo que preocupó a los promotores de dicha institución, viéndose reflejada esta tendencia de baja en la convocatoria para cada semestre académico.

Sin embargo en el 2018 cuya fecha de inicio para la captación de postulantes fue desde el mes de diciembre de 2017 hasta el 20 de abril de 2018, se ha visto el gran cambio de la organización, la líder del equipo de admisión ha visto conveniente seguir ciertos procedimientos y procesos basados en su experiencia profesional, en los que al cliente se le considera la pieza fundamental de una institución.

Cabe señalar que el incremento de postulantes para este semestre académico ha sido mayor sin embargo es necesario que se implemente un SGC en esta universidad, para que se vea reflejado el crecimiento de la población de los postulantes en los siguientes procesos de admisión.

El aporte de esta tesis se verá en el crecimiento económico por la mayor cantidad de ingresos debido al incremento de las ventas, en la optimización de los recursos (tiempo, dinero, materiales). Se está trabajando para evitar la pérdida de tiempo al no rehacer procesos, se ha contratado mano de obra justa y necesaria en el tiempo indicado, los materiales publicitarios fueron pedidos en cantidades exactas y repartidos en puntos estratégicos, se ha capacitado al personal de ventas usando los recursos existentes dentro de la propia institución. Por todo ello, se ha logrado sobrepasar en gran número las cantidades históricas de los últimos procesos de admisión.

CAPITULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Marco teórico

2.1.1 Sustento teórico

En el presente marco teórico, se busca percibir la hipótesis de los fundamentales autores sobre el tema.

Este conjunto de ideas y procedimientos para la investigación es deductivo, inician de lo general a lo específico. En su fase de desarrollo buscan demostrar las formas de aplicación de la calidad desde sus inicios en base a la norma ISO 9001:2008 hasta la aplicación del SGC.

Teoría de la Calidad, según William Edwards Deming

El trabajo y el tiempo que demora en la realización del mismo es un factor de suma importancia para toda organización, por ello Deming, señala que si una entidad produce un servicio o producto de mala calidad todo ello repercute en la desacreditación de la entidad lo que los perjudicaría ante sus usuarios, por ello resaltó la necesidad de realizar evaluaciones permanentes como formas de medición a los colaboradores en relación a su capacidad y su compromiso y responsabilidad con la institución para la que colaboran, dándole un empoderamiento y responsabilidad por las actividades que desarrollan dentro de la organización, Las auditorías en la institución deben ser instauradas de manera permanente y mantener un registro del trabajo ejecutado, como también el control a los supervisores encargados del trabajo (Deming, 1989).

Del párrafo anterior cabe mencionar que el teorista resalta la búsqueda de la constante satisfacción del cliente, atendiendo sus necesidades inmediatas y futuras, basados en el control absoluto de todos los procesos mediante auditorías de todos nuestros procesos, esto

implica hacer las cosas bien, contar con personal capacitado constantemente, para conseguir la calidad y tenerlo documentado.

El aporte que brinda esta investigación a la tesis que estamos realizando se centra en la búsqueda de la calidad, en la que las instituciones se encuentran profundizando en que pueden hacer para mejorar, ellos también definen como la toma del control de la calidad de cada actividad realizada, es sumamente vital contar con personal que cuente con competencias, con habilidades, para el éxito de nuestros procesos.

Esta teoría servirá a esta Tesis, como base en el control de la calidad, cabe señalar que orienta a medir los procedimientos que se realizan dentro de la unidad de estudio y realizar auditorías para cada uno de los procesos, para mejorar los procedimientos y con ello lograr la calidad deseada con relación a la atención de calidad al cliente.

Asimismo, este estudio permitirá que implementemos herramientas de calidad, registros, guías y otros que permitan hacer un seguimiento adecuado mediante documentación que permitirá mantener controlada las actividades, conduciendo a la Universidad de manera organizada, supervisada y controlada.

Teoría de la calidad, según Joseph M. Juran

La adecuación a las condiciones de uso es algo necesario para las organizaciones de clase industrial o de cualquier bien o servicio que ofrezca, eso es calidad. Lo que definía Juran, es que el principal crítico de la calidad es nuestro público consumidor por lo tanto no sólo las organizaciones se deben limitar a lo establecido o específico. Por ello basó su teoría en la trilogía de la calidad: La planificación, el control y la mejora (Juran, 1986).

Según el párrafo anterior la importancia de saber planificar, controlar y mejorar los procesos para la consecución de la calidad, es el objetivo principal de toda empresa, según lo que explica Juran, La percepción del usuario final sobre la calidad de nuestros productos o servicios es lo que determinará en el crecimiento de las empresas.

Esta teoría beneficiará a esta tesis, al brindar información del cómo gestionar todos los procesos de las empresas, es necesario controlar cada una de las actividades que se desarrollan en la misma, por ello el planeamiento, control y mejora continua será el objetivo de esta tesis.

Teoría de la calidad, según Crosby,

Para Crosby, el significado de calidad implicaba que todo se tenía que hacer bien las cosas porque es parte de tu trabajo (Crosby, 1986).

Del párrafo anterior se puede asegurar que la calidad es simplemente lograr que el personal que labora en la institución cumpla con sus labores bien hechas desde un inicio, ya que de todas las formas ellos vienen realizando los procesos de manera continua, esto permitirá evitar errores, y evitará sobrecostos, gastos innecesarios, lograrán optimizar recursos ya que no tendrán que volver a rehacer algún servicio y producto innecesariamente.

La contribución de esta teoría sobre esta tesis es importante, debido a que la búsqueda de este trabajo es implementar la política de cero errores, mejorar la calidad desde un inicio, no cuesta nada, es la base fundamental, la tesis la realizo con toda la intención de evitar que la empresa gaste en procesos y procedimientos inadecuados, que se pierda la oportunidad de poder realizar otras actividades por el gasto extraordinario en rehacer los procesos diarios para corregir los errores.

Teoría de la Calidad, según Miranda

Miranda, aseguraba que la supervivencia de las empresas se daría siempre y cuando las mismas implementaran dentro de sus procesos y procedimientos la existencia de la calidad dirigida y monitoreada por una dirección, y que SGC es un factor generador de ventajas a lo largo del tiempo (Miranda,2007).

Según el párrafo anterior; La teoría de la Introducción a la GC, resalta la importancia de como direccionar la calidad, de implementar una dirección basada en principios de calidad, que generen un enfoque y que estos se integren para conseguir mayores ventajas competitivas a nivel empresarial.

El aporte de esta teoría para la presente tesis será la de contar con un SGC, que permitirá que todos nuestros procesos sean estandarizados que exista documentación que lo respalde y que haya un seguimiento de todo a través de auditorías y otros.

Teoría del control total de la calidad, según Ishikawa

Para Ishikawa, se debe considerar que dentro de una organización todos los colaboradores desde la Gerencia hasta el los obreros de menor rango, deben controlar la calidad de todo lo que hacen dentro de ella.

Por lo tanto está orientada a la consecución de resultados que traigan consigo ganancias para la empresa, y el manejo adecuado de las mismas. Para ello se requiere de que el personal esté totalmente capacitado, educado, y eso debe ser la base fundamental para la empresa, utilizando sus habilidades, verificando sus competencias, y así conoceremos la data real de la organización. (Ishikawa, 1986).

Los aportes o beneficios de esta teoría para esta tesis es que nos mostrará como tener el control de los procesos lo cual permitirá tener una visión amplia de cuan bien estamos haciendo las cosas y no creando una imagen falsa de lo que brindamos a nuestros clientes, esto aportará a la mejora de nuestros procesos, y nos permitirá una mejora continua.

2.1.2 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

En España, la investigación de Sánchez (2016) realizó el siguiente estudio: *Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la Empresa Pinatar Arena Football Center S.L.*, situada en Cartagena, donde se concentran los equipos de futbol para realizar sus entrenamientos. Con relación a la aplicación del SGC, arrojó como resultados la producción de una política de Calidad, Manual de procesos, la planificación de Auditorías Internas y la preparación de la Documentación, así como procedimientos, en base a la normativa UNE-EN ISO 9001:2015, para el SGC de la empresa mencionada.

Según el párrafo anterior, su proceso de investigación; La implementación de un SGC será la brecha que marcará la diferencia de esta empresa en relación a su competencia, y logrará la calidad requerida por sus clientes.

En conclusión la realización de este Trabajo de investigación, se desarrolló en la preparación de documentos necesarios para la creación e implementación de un SGC en un Centro de deportes, siendo este el punto de partida para la implantación de un sistema de gestión de la calidad en una empresa real aplicando: Manuales de Procesos, Gestión de Auditorías Internas y preparación de la documentación, en base a la normativa UNE-EN ISO 9001:2015, alcanzando una ventaja competitiva que nos diferencie del resto de empresas

del sector. Siendo este trabajo el sustento suficiente para que la organización Pinatar Arena Football Center S.L. pueda aplicar en sus procesos diarios.

En Chile, la investigación de Urquijo (2016) realizó el siguiente estudio: *Propuesta De Un Sistema De Control De Gestión Para La Empresa Netgroup Chile Ltda.*, situada en Santiago de Chile, donde se dan soluciones técnicas porque son una empresa informática. Ha dado como resultado formular el uso de un Cuadro de Mando Integral (Sistema de Gestión de Control).

De acuerdo al párrafo anterior el objetivo del trabajo de investigación de Urquijo, es la implementación de un CMI. Sistema que será lo más óptimo para la continuación de las actividades y la perfección de los procedimientos de la empresa, esto se reflejará en el desempeño de los trabajadores porque les permitirá conocer sus funciones y labores específicas, de esta manera la organización podrá incrementar el rendimiento económico de la empresa a través de sus ventas, así como en la optimización de sus recursos (evitar pérdidas de tiempo y el reproceso de los trabajos).

En conclusión la elaboración de esta investigación es para medir los procedimientos de la organización, fijar el cumplimiento de sus objetivos y lograr el alineamiento estratégico de sus ventas así como medir el desempeño de los colaboradores con la estrategia de la empresa.

En Colombia, la tesis de Rodríguez (2014) realizó el siguiente estudio: *Implementación del sistema de Gestión de calidad ISO 9001; 2008 Fundación Desayunitos - año 2014*, situada en Bogotá, donde se atienden a cientos de niños necesitados de la

población la Feria. Ha dado como resultado la consecución de las metas y propósitos planteados, arrojando resultado ideal para la institución y para el desarrollo de sus actividades cotidianas.

Según el párrafo anterior tuvo como objetivo implementar un SGC que permita extender sus servicios y poder atender a mayor cantidad de personas necesitadas, poblaciones que no cuentan con recursos. Cabe señalar que al tener controlado todos sus procesos van a poder medir, planificar y organizar todas sus actividades, optimizando recursos.

En conclusión fue necesario concientizar a la directora de la organización y a la dueña sobre la trascendencia de la instauración de un SGC de calidad ISO 9001; 2008, sobre la utilidad y conveniencia que daría a la institución. Se instauraron los principales objetivos como parte del plan estratégico de la institución para el año 2015, se cumplió contando con toda la documentación correspondiente, manuales, guías, instructivos, se capacitó al personal para cumplir con todo lo que exige el modelo ISO 9001. Se tomó medidas preventivas para asegurar los procesos del próximo semestre.

En Ecuador, la Tesis de Narváez (2016) realizó el siguiente estudio: *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) con la Norma ISO 9001:2015 para el área de Tecnologías de la Información de la Universidad Politécnica Salesiana*, donde se desarrollan actividades académica – administrativas en bienestar de la población de Ecuador.

Los resultados procedentes del presente estudio arrojan la importancia de la labor conjunta de los miembros del TI para obtener la parte inicial del SGC, para atender los requerimientos de la entidad. La implementación de este sistema al ser una propuesta de

diseño nuevos, sólo son expectativas por conseguir, las metas que iniciarán el SGC, de ser factible se podrá visualizar los objetivos planteados.

Según el párrafo anterior, cuyo objetivo es ofrecer un SGC que permita solucionar eficientemente los problemas de comunicación del área de TI; que permita trabajar bajo parámetros y lineamientos establecidos con documentación reglamentada y obligatoria para la secuencia de las actividades y procesos, y que todo se encuentre alineado a los propósitos de la universidad, mejorar la calidad del apoyo tecnológico y soporte a través de una adecuada administración de los servicios de TI.

Se concluye que la SGC, en base a la norma ISO, facilitará los procesos al área de TI de la universidad SALESIANA, permitió evidenciar errores y dificultades en la implementación del SGC en la TI, y se buscó alternativas de solución. Se ha solucionado la problemática de información existente con los colaboradores del equipo de TI. Todos los trabajadores del área de TI han colaborado en la implementación de documentos, guías, instructivos. Es definitivo el registro de toda actividad por parte del equipo para un seguimiento de las tareas.

Antecedentes Nacionales

En Perú, la investigación de Ugáz (2012) realizó el siguiente estudio: *Propuesta de Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2008, Aplicado a una empresa de fabricación de lejías*. Dedicándose a la fabricación de productos de aseo (lejías). Tuvo como meta explicar la importancia de implementar un SGC de acuerdo a los requerimientos de la ISO con esta iniciativa buscan responder a los requerimientos del cliente, de la institución, y perfeccionar el desempeño global. Asimismo, estudiar la actual

situación de la empresa y con ello diseñar e implementar el SGC, evidenciando que a través del desarrollo, implantación y sostenimiento del mismo, permitirá obtener un alto grado de satisfacción del cliente.

En Perú, la investigación de Gutiérrez (2014) realizó el siguiente estudio: *La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001 en tres experiencias educativas*. Donde se dedican a brindar servicios educativos. Tuvo como meta determinar la trascendencia de implementar un SGC según la norma ISO, a los servicios educativos de instituciones educativas como institutos, universidades. Encontrar los principales aspectos de los procesos, su particularidad, barreras y las causas que contribuyeron al éxito en el desarrollo de los procesos o las limitaciones de los mismos. Asimismo, se pudo ver la importancia y repercusión en la mejora del desempeño operativo, identificando los procedimientos se evita la incertidumbre y se evita el derroche innecesario de tiempo y recursos.

En Perú, en el estudio de Medina (2013) realizó el siguiente estudio: *Propuesta para la Implementación del Sistema de Gestión De Calidad Basado en La Norma ISO 9001:2008 en una empresa del sector construcción*, donde se dedican a prestar servicios de construcción de casas, edificios. Tuvo como objetivo mejorar la presentación de la empresa, la rentabilidad, la producción y la competitividad de la empresa a la que se está aplicando el sistema, siendo importante en el sector de la construcción, que es considerado una de las fuentes generadoras de mayor aporte a la economía del país. El lograr la satisfacción del cliente con el cumplimiento de sus requisitos es la mejor forma de posicionarse en el mercado nacional, el SGC brinda importantes beneficios a la entidad a través de una Tasa Interna de Retorno Económico.

En Perú, en la investigación de Perales (2016) realizó el siguiente estudio: *Propuesta de Diseño e implementación del sistema de gestión de la calidad con base en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 a los procesos operativos de un centro de idiomas*. Tuvo como objetivo generar la confianza de su clientela, el contar una empresa con la certificación de su SGC y la perspectiva hacia su cliente y a la búsqueda de satisfacción de sus requerimientos propios del sistema fundamentados en la norma ISO 9001, Es un elemento diferenciador que respalda que, en dicha empresa cumplen con los estándares de calidad según la ISO.

Por tal motivo, los aportes principales del proyecto de investigación tienen como base, las ventajas que el centro de idiomas UK conseguirá de los resultados del estudio efectuado y las oportunidades de mejora encontradas en sus procedimientos operativos; A su vez, en la designación de este estudio para la implementación y subsiguiente certificación de su SGC y las ventajas de contar con la certificación ISO 9001.

2.1.3 Marco conceptual

Gestión de Calidad

Es la forma en que la Gerencia que planifica el futuro, implementa los programas e inspecciona los resultados de la función calidad con vistas a su mejora continua (Udaondo, 1992).

Según el párrafo anterior, la Gestión de la Calidad permite que las instituciones puedan controlar todos sus procesos, y optimizar sus recursos pero no solo para solucionar sus temas en el presente sino proyectándose en el tiempo.

Este concepto aportará a esta tesis el conocer de qué manera la Gestión de la calidad debe influir en nuestros procedimientos en las fases de planificación del futuro de la

organización, al momento de implantar los procesos, controlar y medir los resultados de manera permanente.

De acuerdo a Witcher, se considera la calidad como un instrumento para mejorar la Gerencia de RRHH, así como de otras instancias que consideran el marketing como herramienta indispensable para la creación de una institución orientada a la clientela. (Witcher, 1995)

Según el párrafo anterior, se le considera al SGC como un instrumento o herramienta que facilitará los procesos a la Dirección de los RRHH, y de los que ven al área de Marketing para servir mejor al cliente de una entidad.

El concepto de Gestión de la Calidad al cual denominaremos GC a partir de ahora, para esta tesis, servirá como instrumento de ayuda ya que la tesis parte de la interacción de nuestro cliente interno con el cliente externo, al momento de superar las expectativas de los postulantes a la universidad y como presentación de la marca.

La calidad es considerada como una herramienta de control, que permitirá mantener controlada todos los procesos (Price, 1989).

Según el párrafo anterior, la Gestión de calidad es considerada sólo para el estricto control de la calidad, es la continua supervisión y auditoría de los procesos.

La presente tesis definitivamente tiene claro demostrar que si los procesos no se encuentran controlados no funcionan es por ello que parte de la tesis asentará sus bases en el procedimientos de auditorías internas como control de las actividades que desarrollamos

Para toda la administración de la calidad es una nueva filosofía y el cambio de modo de ver las cosas para la empresa. (Ishikawa 1981),

De lo mencionado anteriormente la calidad es una nueva perspectiva acerca del manejo de las instituciones, un nuevo enfoque por parte de la Alta Gerencia, ya que son ellos los que lideran la implementación de los SGC.

El aprendizaje constante es lo fundamental para cada organización, por ello la alta dirección deberá tener la predisposición para los cambios que se presentarán para la mejora de nuestros procesos, es por esta razón que este concepto es ideal para sustento de nuestra investigación.

La calidad está basado en el factor humano y en la estructura de la dirección la cual considera que no se puede sustituir la mano de obra (Brocka y Brocka , 1992).

Para todas las organizaciones la implantación de algo nuevo es un total paradigma porque desconocen los resultados, por no conocer la capacidad del personal con el que se cuenta, ni normas ni guías que sirvan como modelo de trabajo y no tienen un modelo administrativo para imitar.

Este concepto apoya nuestro trabajo, sustentando los hechos de que lo que buscamos es la capacitación del personal, descubrir en el personal la empatía con el cliente, y lograr el compromiso institucional, se busca que ellos busquen la satisfacción del cliente.

La GCT es considerada una política de Dirección práctica, que ve a los procesos como un sustento de supervivencia institucional. A su vez, proyecta la mejora de la calidad en las tareas de la institución de manera general. Permite a una entidad a través de una

estrategia establecida de trabajo en equipo y de creación, satisfacer los requerimientos y necesidades del público (James, 1997).

Según James, se puede decir que toda mejora de un proceso está orientado a una buena dirección, planteamiento de nuevas estrategias para la satisfacción del cliente.

Esta tesis busca aplicar continuamente la continua mejora de los procedimientos lo que beneficiará económicamente a la empresa, y a la clientela como parte de su crecimiento.

Ve la Calidad como un conjunto de ideas orientadas a proporcionar satisfacción a la clientela a través de sus productos (Price y Chen, 1993).

Búsqueda implacable de la satisfacción del cliente, para ello buscan que todos los bienes o servicios que ofrecen cumplan con los requerimientos mínimos que solicita el público, esto lo lograrán a través de la gestión de la calidad.

El aporte de este concepto a la Tesis tiene como principal meta atender las necesidades de los clientes a través de un SGC que permita la atención inmediata de sus necesidades, asimismo nos obliga a buscar constantemente que nuestros productos y servicios reúnan requisitos que cubran las expectativas del cliente bajo ciertos estándares.

La GCT es el nuevo pensamiento de los empresarios que se basan en la calidad a nivel organizacional que toma en cuenta a la institución y sus colaboradores (Cuatrecasas, 2001).

En el párrafo anterior, la calidad está enfocada en el progreso de la organización a través de sus propios medios, como lo son una dirección ejercida con liderazgo, complementan su filosofía bajo la creencia de que el personal es la base primordial para el progreso de la empresa.

El aporte de este concepto a la tesis se verá reflejado desde el punto en que la alta dirección participe de los procesos de mejora proyectados, en la consideración del colaborador que trabaja para la entidad y en la consideración que se debe tener por las habilidades y competencias del personal que labora en la organización.

Defienden que la calidad es la forma en la que las organizaciones pueden satisfacer a su público y lograr mayores recursos en el tiempo, lograr posicionamiento y ser competitivos en el mercado. Asimismo, se es una dirección corporativa que centra sus acciones en la satisfacción excediendo las expectativas de los clientes, disminuyendo significativamente los costes a resultado de una mala calidad mediante la disposición de un nuevo sistema de gerencia y cultura corporativa (Llorens y Fuentes, 2001).

Según el párrafo anterior; La gestión de calidad lo ven como la satisfacción del cliente, excediendo constantemente sus expectativas, generando rentabilidad y posicionamiento de la marca a través de la participación de la Gerencia que es la encargada de estudiar las ventajas que trae consigo la ejecución de este sistema. Asimismo consideran la instauración de una cultura organizacional como pieza fundamental de la calidad.

El aporte del presente concepto en la tesis se basa en la instauración de una cultura organizacional, ya que no existe en el momento en la universidad, se trabajará en este concepto y se le mostrará a la alta gerencia los beneficios que trae consigo el contar con un SGC que permita controlar los procesos.

Percibe la calidad como un conjunto de sistemas diversos, que como un sistema de dirección supone entenderla como un modelo directivo ecléctico, que totaliza aportaciones de los tres grandes arquetipos organizativos (Guillen, 1994).

Según el párrafo anterior; La aplicación de un modelo directivo en el que se respetan las ideas y aportes sobre la GC, facilita enormemente la unión de los aportes sobre el enfoque empresarial.

El aporte del presente concepto a la tesis será el tomar las ideas diversas de los trabajadores que conformen la organización de Gerencia al personal obrero y considerarlos para el desarrollo de los procesos, la mejora de los mismos, la evaluación constante la adaptación a los cambios con la finalidad de lograr la calidad que buscan nuestros clientes.

Norma Internacional ISO: 9001

Según VINCA, LLC, (2001) en relación a la norma ISO, manifestó que:

La ISO 9001 es una norma internacional que toma en cuenta las actividades de una organización, sin distinción de sector de actividad. Esta norma se concentra en la satisfacción del cliente y en la capacidad de proveer productos y servicios que cumplan con las exigencias internas y externas de la organización. (p.p)

De lo antes mencionado, la norma ISO 9001, busca la satisfacción del cliente a través de políticas, que permita a las organizaciones tener la capacidad de estandarizar sus procesos, procedimientos y otros.

Aporte de la norma ISO a la investigación, se tiene en claro que el enfoque de procesos, en el que se sustenta la norma es uno de los motores para este estudio.

Según Vergara, (2000) en relación a la norma ISO, referenció que:

La Norma ISO 9001:2008 se enfoca en la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos, con lo que se busca que la organización articule sus procesos, procedimientos, tareas y el trabajo de la persona de forma sistémica, con lo que se logra un mejoramiento continuo dentro de la entidad. (p. 12)

Del párrafo anterior la búsqueda de la mejora continua dentro de sus procesos, es la base de la norma ISO, por que contempla la participación de todos los autores organizacionales a través del desarrollo de todos sus procesos, procedimientos y tareas de manera sistémica.

El aporte de la norma ISO a la presente investigación, permite basar nuestro trabajo de implementación en la mejora de los procesos de la oficina de admisión ya que se tomó como referencia.

Según López, con referencia a las novedades de la norma ISO 9001, referenció que:

Esta es la norma que relata los requisitos que debe satisfacer una entidad que declare estar ordenada con el modelo. Asimismo, es la norma que se basa en el riesgo (López, 2016)

El conjunto de normas ISO 9000 se precisan como una continuación de estándares internacionales que explican las recomendaciones y requisitos para el diseño y evaluación de un sistema de gestión que garantice que los servicios puedan satisfacer los requisitos solicitados (Miranda et alii, 2007).

Del párrafo anterior se puede conceptualizar las normas ISO, como una serie de procedimientos y procesos estandarizados que se dan para que las organizaciones puedan ceñirse a un conjunto de actividades metódicas.

Según Cuatrecasas, la normalización es un movimiento de importancia para lograr las metas que busca todo sistema de calidad; particularmente es explicar, que los procesos alcanzados en el mismo den parte a productos y servicios de calidad alta, costos bajos y que la justificación de todo ello sea posible entre los usuarios viables. La norma ISO 9001 es el principal método de trabajo calificado para optimizar la calidad y satisfacción del público. Esto es a lo que anhela toda organización profesional, que quiere no sólo perdurar y mantenerse en el riguroso mercado actual sino sobresalir entre las instituciones del rubro (Cuatrecasas, 2001).

De lo antes mencionado la normalización es la búsqueda de la calidad a través de reglas, normas para la subsistencia de un producto a lo largo del tiempo.

Sub Categoría

Gestión de Procesos

Disciplina de administración que contribuye con la Dirección de la Organización a encontrar, graficar, crear, legalizar, auditar, mejorar y lograr que los procesos sean más productivos para ganarse la confianza de la cliente (Bravo, 2011).

Según el párrafo anterior gestionar debe verse como una disciplina, porque todo ello conlleva a un trabajo debidamente organizado, controlado, lo que permitirá mejorar y perfeccionar los procesos de una organización, consiguiendo satisfacer al público y ganando su confianza, preservando en el tiempo nuestra marca y todos los servicios o productos que ofertemos.

El modelamiento visual de los procedimientos es para tomar consciencia de la forma en que hacemos las cosas, es el análisis exhaustivo de nuestros procesos reflexionando sobre las actividades que ejecutamos (Bravo, 2011).

Según el párrafo anterior es importante conocer todos los procesos con los que cuenta la organización, saber cómo se hacen, cuando, para evaluar si todo está llevándose adecuadamente, y no perder el tiempo y gastar recursos innecesarios.

El aporte de un mapeo de procedimientos es de vital importancia para la investigación que estamos desarrollando debido a que justamente para la mejora de los procesos se debe considerar un seguimiento de cada uno de ellos y solo tomar los que generan valor a la actividad que se desarrolla.

Según Bravo, con respecto al Mapa de Procesos, refirió lo siguiente: Es la identificación de la ruta que siguen todos los procesos que se realizan dentro de una organización (Bravo, 2011).

Según el párrafo anterior la importancia de tener definidos los procesos y como mantenerlos identificados permite optimizar tiempos, lo que se traduce en dinero, el ahorro se manifiesta en la rentabilidad del negocio.

Según Sukno; con respecto a la Gestión de procesos del Negocio, refirió lo siguiente:

Es el seguimiento que se efectúa a cada actividad, servicio o producto que ofrece la entidad al público, como consecuencia de varias actividades que deben desarrollarse para el cumplimiento de la meta, y que se hallan ordenadas a través de los procedimientos de negocios que son la clave para administrar y mejorar las interrelaciones estructuradas que deben ejecutarse para cumplir con dicho objetivo, y que se encuentran ordenadas y

secuenciadas a través de esos “procesos de negocio”, que vienen a ser el instrumento clave para organizarlas y mejorar la comprensión de sus interrelaciones minuciosas.

Del párrafo anterior, se observa que el proceso de negocios consiste de una serie de procedimientos esquematizados, debe darse una relación entre las actividades que se ejecutarán.

El aporte para esta tesis se da en la forma de presentación de las actividades, tienen que ser secuenciales, sistemáticas al momento de la aplicación y ejecución de los procesos.

Según Mallar (2010); en relación a la Gestión por procesos, refiere lo siguiente:

Basan sus procesos en la gestión, asimismo la consideran una herramienta que en su ejecución cambiarán el pensamiento de los colaboradores de las organizaciones. Aquí no es prioridad considerar área o función de los colaboradores ya que todos se hacen responsables de su proceso independientemente de la actividad que cumple esto muestra ampliamente lo que realiza una institución.

Según el párrafo anterior el impacto que debe tener el cambio de la visión sobre las organizaciones es importante, los tiempos son distintos, el cliente es más exigente, por ello las empresas deben estar en constante cambio, si desean permanecer en el tiempo.

En relación a la tesis, la universidad va a sufrir una severa transformación que abarca el capital humano y la mejora de sus procesos en bienestar del cliente.

Servicio al cliente

Es la relación entre la satisfacción de los requerimientos entre el público y la institución. Aquí se considera la interacción entre las personas en las etapas de ejecución del servicio. Su meta es lograr que la experiencia del público tenga con el servicio que ofrece la institución. (Duque, 2005).

Del párrafo anterior se puede evidenciar que para las organizaciones es muy importante la atención al cliente, que el cliente pueda ser satisfecho a través de una buena experiencia de servicio con garantía.

Calidad en el servicio se define como lograr satisfacer al público en sus necesidades, expectativas y requerimientos, es el deleite que se le brinda al público través del servicio. (Juran; citado en Hernández, Chumaceiro, Atencio, 2009).

Del párrafo anterior las organizaciones deben estar preparadas para poder atender los requisitos del público mediante sus productos o servicios, superando las expectativas de los mismos.

La calidad es utilizada como un medio de competencia en la cultura de una organización, requiriendo del compromiso institucional dentro de una evaluación continua y mejoramiento para lograr la lealtad del público y marcar distancia de los competidores. (Para Hernández, Chumaceiro, Atencio, 2009)

Del párrafo anterior, se puede definir que la calidad de servicio va a servir como un arma estratégica para lograr alcanzar la lealtad del cliente y vernos de una manera diferente ante la competencia, ser más atractivos y confiables.

La calidad dentro de los servicios está sujeta a la calidad percibida, que es subjetiva, y se entiende como el juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto. (Zeithaml; citado por Duque y Chaparro, 2012)

Del párrafo anterior la impresión que les brinden a los clientes sobre lo que ofrecen será el máximo aporte de la organización, siendo este es el punto de inicio para lograr retenerlos y que sean clientes fidelizados.

Según Parasuraman (1985); Menciona a que el servicio de calidad refiere lo siguiente:

Señala que las apreciaciones son la medida que más se adecua al estudio, ya que no existen normas establecidas. Las percepciones son las ideologías que tiene el público sobre el servicio obtenido. Por esta razón, la calidad observada de los servicios se contemplan la mejor manera de idealizar y estimar la calidad del servicio.

Del párrafo anterior cabe resaltar la importancia de cómo ven los clientes a las organizaciones y de qué manera esto puede beneficiarlos trae consigo la responsabilidad de brindar un servicio de calidad, ya que todo esto repercutirá en la parte financiera de la organización y en su posicionamiento.

Tecnologías de Información

Según Cabero (2001); Define a las Tecnologías de Información de la siguiente manera:

TI que están desarrolladas en torno a cuatro medios básicos: la informática, la microelectrónica, los multimedia y las telecomunicaciones. La preparación de cada uno de estos campos esta interconectado a los demás, lo que permite alcanzar nuevas realidades comunicativas, y potenciar las que pueden tener de forma aislada.

Del párrafo anterior, interpreta a las TICS como medios físicos para lograr la comunicación entre las áreas.

El uso de estas herramientas dentro de un SGC es importante porque son el soporte necesario para el desarrollo e implementación de la misma.

Según UNESCO (2002); Refiere las TICS como:

Disciplinas científicas, de ingeniería y de técnicas de dirección usadas en el empleo y procesamiento de la información: sus aplicaciones; las computadoras y su interacción entre los hombres y las máquinas; y los contenidos asociados de carácter social, económico y cultura.

Del párrafo anterior, técnicas, que se usan para el procesamiento de datos, para la interacción entre el ser humano y las máquinas, que contribuyen a la sociedad.

El uso de estos dispositivos facilitará la metodología de la implementación de un SGC, ya que la organización donde se piensa instaurar este sistema aún no cuenta con plataformas que faciliten el desarrollo de los procesos de manera óptima.

Según Cobo (2011); Define a las TICS de la siguiente manera:

Equipos tecnológicos (hardware y software) que permiten realizar múltiples funciones entre diversos sistemas de información con protocolos comunes. Fusionan medios de informática, telecomunicaciones y redes, posibilitan la comunicación y colaboración interpersonal y la multidireccional (Desempeñan un papel sustantivo en la generación, intercambio, difusión, dirección y acceso a la sabiduría.

Del párrafo anterior, interpreta a las TICS como medios físicos para lograr la comunicación entre las áreas.

El uso de estas herramientas dentro de un SGC es importante porque son el fundamento necesario para la ejecución e implementación de la misma.

Según Vivancos (2013); Define a las TICS de la siguiente manera:

Códigos y dispositivos correspondientes a la era digital que intervienen en las fases de codificación, procesamiento, almacenamiento y comunicación de la información en sus diversas formas: alfanumérica, icónica y audiovisual.

Del párrafo anterior se puede determinar que las TICS son solo conjunto de equipos digitales que permiten las etapas de procesamiento, almacenamiento, comunicación y transmisión de datos.

El aporte para esta tesis, será solo de conocimiento de las partes que intervienen en las TICS.

Considera la TI como un fenómeno innovador, que impacta y cambia la visión de las tecnologías de la información que interrelaciona todas las actividades humanas, laborales, de formación, académicas, de ocio y consumo. (Roblizo; Cózar, 2015)

Del párrafo anterior es necesario contar con las tics porque forman parte del proceso.

El aporte para esta tesis, será la influencia de los RRHH para el manejo de las TICS.

Recursos Humanos

Se define los RRHH de la siguiente forma:

La gestión de RRHH determina que el personal solo contribuye en las diligencias que facilitan sus procedimientos que conducen al logro de las metas institucionales tanto en sus aspectos operacionales, procedimentales como en sus efectos. En el proceso de gestión de RRHH intervienen todos los colaboradores de la empresa, conociéndoseles como tales a la Dirección General con tareas de mando, los obreros con la negociación de un contrato y los representantes del personal.

Del párrafo anterior, el recurso humano es utilizado para conseguir los objetivos institucionales, tanto operativos como procedimentales.

La importancia de esta tesis, consistirá en tomar el aporte del recurso humano, su evaluación y uso de las habilidades y competencias que ellos poseen.

Según Herrera, (2011) Menciona que:

Los seres humanos son consideradas recursos a partir de que aparecen en la organización como sujetos de trabajo, donde transforman y utilizan otros recursos. Dentro de una organización existen diversos tipos de recursos: los administrativos, financieros, materiales, de mercadotecnia, entre otros; pero los RRHH se convierten en los más complejos y prioritarios porque todos los demás procesos exigen obligatoriamente la presencia de este para su ejecución.

Del párrafo anterior, la razón de ser de una organización se debe a la presencia de los colaboradores, que son los únicos capaces de resolver conflictos ante eventualidades, por ello se pueden manejar sus habilidades blandas y duras.

La participación y capacitación constante del recurso humano, permitirá la mejora continua de nuestros procesos, pero esto significa que el personal debe ser capacitado constantemente.

Son los colaboradores que se encuentran a merced del control de la organización que sostiene una relación directa de empleo, según esto las personas, para solucionar una necesidad o ejecutar cualquier actividad en una institución. (Morales Gutiérrez, 2002)

La gestión de personal se le considera a la realización de tramitaciones bien llevadas, expedientes que cumplan con estándares y se reglamenten según la ley. Asimismo consideran al RRHH sólo para que efectúen pagos de planillas, la toma de la asistencia y la

generación de los contratos para los colaboradores. (Ortueta; citado en Morales Gutiérrez, 2002)

Del párrafo anterior el RRHH es el único con la capacidad de resolver cualquier tema en una empresa.

La importancia de tener en consideración la capacidad del recurso humano es lo que llevará al éxito de los procesos, y nos permitirá mejorar la calidad de atención a la clientela.

Del párrafo anterior, el personal de una empresa solo se le necesita para el tema de trámites y traslados de materiales, solo son nóminas.

El aporte del recurso humano es fundamental, se debe considerar sus ideas ya que son ellos los que están en constante contacto con el cliente, y son los que van a atender todas las necesidades de un cliente.

Considera al personal como un ente valioso para la organización que contribuye al logro de las metas de la organización. (Chiavenato, 1999)

Del párrafo anterior, el personal es el recurso más valioso, ya que ellos tienen la capacidad de planear, organizar y desarrollar, y se mide todo su trabajo a través de la evaluación de sus competencias.

La medición constante del trabajo que realiza el personal será la pieza fundamental para el desarrollo de nuestros procesos.

Procesos

proceso, como “una colección de actividades que toman uno o más tipos de insumos, para crear con ellos un producto que tiene valor para un cliente” (Hammer&Champy, 1993; pp.35).

“un conjunto estructurado, medible de actividades, diseñadas para producir un resultado específico para un cliente o mercado, que Implica un fuerte énfasis en „cómo“ se hace el trabajo dentro de la organización, en contraste con el foco en el producto, que enfatiza el „qué“ se hace” (Davenport, 1993; pp.5).

Un proceso consiste de un conjunto de actividades que se ejecutan coordinadamente, en un entorno técnico y organizacional. Estas actividades, miradas en forma conjunta, logran un objetivo empresarial. Cada proceso de negocio es implantado específicamente por una sola organización, pero puede interactuar con los procesos de negocio ejecutados por otras organizaciones” (Weske, 2007; pp.5). PAGINAS 6 Y 7

Según Rigol (2003), el proceso de admisión debe perseguir maximizar la probabilidad de éxito del alumno, constituyendo como requisito que los procesos de admisión sean capaces de identificar aquellos candidatos con mayor afinidad al perfil de alumno deseado. Así, por ejemplo, si del perfil de alumno deseado se deduce que es requerido un tipo de alumno con determinadas competencias, aptitudes o características, el proceso de admisión debería estar definido de suerte que pueda ser capaz de detectarlas en el momento de la admisión, y, en consecuencia, el orden de prelación utilizado para la admisión de candidatos deberá establecerse tomando en cuenta suficientemente aquella prueba –o pruebas– de conocimientos o aptitudes orientadas a poder determinarlas. Enfocando los procesos de admisión de esta forma se estaría ayudando a promover el traslado de resultados positivos sobre los grupos de interés, al maximizar la probabilidad de éxito

académico de los estudiantes (principal cliente de las universidades), en línea con lo señalado por el subcriterio 6a del modelo EFQM de excelencia (European Foundation for Quality Management, 2013).

Categorías emergentes

Community Manager

Para Moreno; Los Community Manager son una corriente social, que cambiaron el esquema tradicional de las formas de comunicación existentes entre un receptor y un emisor, generando la bidireccionalidad en el contexto de los mensajes (Moreno, 2014).

Del párrafo anterior se puede definir a estos profesionales como entes capaces de interrelacionarse con otras personas a través de plataformas digitales.

Según la Asociación Española de Responsables de Comunidad un Community Manager es el individuo responsable de mantener, desarrollar y, en cierta forma, defender las relaciones de la institución con su público en el espacio digital, gracias a la noción de las necesidades y los planes estratégicos de la empresa y los intereses de los usuarios (Asociación Española de Responsables de Comunidad, 2011).

De acuerdo a lo anteriormente mencionado el Community Manager es aquel personaje que se encarga de dar mantenimiento y proteger a su organización manejando adecuadamente el medio digital donde desarrolla su trabajo.

Para Beneyto, el social Media y las redes sociales se hallan en ascenso, su predominio en la naturaleza virtual es evidente y la representación del community manager como experto en este contexto de firme cambio posee un peso principal, pero al mismo tiempo, este torbellino de permutas sin lentitud obstaculiza el concepto puntual y exacto de este profesional (Beneyto, 2011)

Del párrafo anterior para los profesionales que administran las redes sociales no hay una definición en particular ya que es una carrera de constantes cambios.

El Community Manager es considerado como el comisionado de dar oídos a la comunidad online, atañer con ella en representación de la institución, mostrar a su organización lo que piensan de ella en el espacio digital para hallar peligros u oportunidades e integrar estos espacios en las habilidades de negocio de la entidad con prontitud y claridad, usando un lenguaje próximo y ofertando adjuntos importantes (Castelló, 2010).

Del párrafo anterior la definición del profesional involucra aquel ser que se encarga de mostrarle a la organización para la que trabajo que es lo que sus clientes opinan de ella, y en ese punto pueden encontrar peligros y oportunidades para su entidad tomándolo como una oportunidad de crecimiento.

Gerencia de Calidad

Según Rosander (1992) con respecto a la Gerencia mencionó que:

Estructura de dirección para conservar la secuencia del propósito firme y su ejecución de la calidad. La oficina de cumplimiento de la calidad es una manera de

conseguir este propósito. Registra un valioso nivel a la importancia de la calidad y avala la prolongación del programa de calidad (p.36)

La Gerencia

La Gerencia según Urquijo (2004), “conceptualiza la gestión como una tarea empresarial que necesita la organización, de manera muy general su significado más cercano es administrar la empresa” (p.216). La principal característica de un gerente es su liderazgo, sus competencias y habilidad para administrar una organización.

Del párrafo anterior se puede considerar a un gerente como el facilitador de todas las herramientas para que los colaboradores desarrollen su trabajo de manera eficaz y eficiente.

Según Pacheco (2008), con respecto a la gerencia manifestó que:

Los gerentes son los pilares estratégicos en las organizaciones y que las organizaciones necesitan en todo momento a gerentes competentes que posibiliten a su equipo participar en un ambiente que estimule el compromiso y la contribución en los distintos niveles de trabajo y favorezcan el crecimiento para el aprendizaje, reduciendo al mínimo los costos de recursos, orientando al funcionamiento hacia los resultados y, por ende, al rendimiento individual y grupal de cada uno de ellos (p.141)

De lo arriba mencionado resalta la importancia de un individuo que sea capaz de liderar a una organización a través de su conocimiento, habilidades y competencias para lograr la optimización de los recursos.

Según Cantón (2008), con respecto a un Gerente manifestó que:

Un Gerente de Calidad es la persona que dirige y gestiona el proceso y que, por lo tanto, se encarga de controlar el buen funcionamiento del mismo, realizando un seguimiento de los indicadores que conforman el sistema de control y verificando que se alcanzan los resultados objetivo (en términos de eficacia, eficiencia, calidad) y procurando la mejora continua del proceso, para lo cual llevará a cabo las modificaciones necesarias (p.9).

Del párrafo anterior, la persona que se encarga de controlar que todos los procedimientos, procesos, tareas y que se cumplan según las normas.

Políticas de Calidad

Políticas de Calidad, según Icontec (2009), “es una intención global y orientación de una entidad relativa a la calidad tal como se expresa formalmente por la alta dirección de la entidad” (p.4).

Del párrafo anterior la política es la normalización de la calidad en una institución que se usa para reglamentar algunas normas dispuestas por la Alta Gerencia.

Políticas de Calidad, según Sallis (2005) “es una declaración de compromiso por parte de la institución” (p.4).

Del párrafo anterior se puede decir que es la responsabilidad que toda institución asume como parte de compromiso al momento de optar por el uso de un sistema de gestión de la calidad.

Según Icontec (2009), con respecto a la Política de Calidad, refirió que:

La política de Calidad también se define como objetivo de la calidad como algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad y especifica que los objetivos de calidad deben ser medibles y coherentes con la política de calidad definida por la entidad (p.4)

Toda institución que está inmersa en un sistema de gestión de la calidad, conoce la responsabilidad que es brindar calidad a sus usuarios por ello implementa una serie de normas que son medibles a lo largo del tiempo para continuar con mejoras en sus procedimientos y procesos.

Según Zairi (1995), en relación a la Política de Calidad, mencionó que:

El despliegue de la Política de la Calidad (Quality Policy Deployment, QPD) o administración por políticas, es un modelo desarrollado en Japón y usado por muchas organizaciones para desarrollar y comunicar los objetivos corporativos a todos los niveles y gestionar la calidad estratégicamente (p.4).

Del párrafo anterior que las políticas de calidad sirven de manera estratégica para la comunicación de lo que quiere transmitir acerca de los objetivos organizacionales en todos los niveles para administrar la calidad de manera planificada.

También destacada como gestión hoshin (en japonés, hoshin significa compás magnético y, como segunda acepción, política), es un estilo de dirección que se fundamenta en una aplicación general del ciclo de mejora continua para expandir una serie de objetivos

anuales (llamados hoshin) para promover el alineamiento de todos sus niveles y adecuarse velozmente a las permutas del entorno (Yacuzzi, 2005).

Del párrafo anterior se puede rescatar el interés por la mejora continua, la id
adaptarse a los cambios que ocurren rápidamente en el entorno.

CAPÍTULO III
MÉTODO

3.1 Metodología

3.1.1 Sintagma

Holístico

Según Capra, Weil, Bohm, Wilber, Pribram en Hurtado (2000), siendo consultada por diversos investigadores, el objetivo primario es dar énfasis al cumplimiento de las metas como parte de un procedimiento iterativo, incremental y continuo. Se trata de un estudio cuali-cuantitativo.

Del párrafo anterior, el objetivo fundamental es poder evaluar la calidad de los servicios, para mejorar los procesos a través de un estudio cualitativo y cuantitativo.

Este es una nueva forma de trabajar que permitirá utilizar herramientas de medición cualitativas y cuantitativas.

3.1.2 Enfoque

Los puntos de vista cuantitativo, cualitativo y mixto establecen posibles elecciones para confrontar problemas de investigación y resultan igualmente valiosos. Son, hasta ahora, las mejores formas creadas por la humanidad para investigar y forjar conocimientos. (Hernández, 2014)

En cuanto a su naturaleza, la presente es de tipo mixto, ya que sigue el enfoque cuali-cuantitativo propuesto por Hernández, Fernández y Baptista (2010). En conclusión, en esta Tesis emplearán los aspectos cuantitativos para diagnosticar y validar la problemática y los

aspectos cualitativos lograrán desarrollar la propuesta de solución empleando a su vez categorías cuantitativas y cualitativas.

Del párrafo anterior Los enfoques es la opción que se puede tomar para poder enfrentar problemas sobre las investigaciones que realizan, de igual manera es valioso su aporte. A decir verdad es la mejor opción diseñado por el hombre para realizar investigaciones y generar el conocimiento en las personas.

3.1.3 Tipo, nivel y método

El tipo de análisis, según su propósito en la indagación de información. “Se enfoca a la solucionar un problema optando por conocer para hacer, actuar, construir y modificar una realidad en estudio” (Sánchez y Reyes, 2002, p.18).

Tipo: La exploración es de tipo proyectiva, porque se procederá a realizar una proposición. (Hurtado, 2000)

Nivel: Es en la etapa comprensivo, donde el analista diseña y arma las tácticas y procedimientos característicos para el tipo de estudio que eligió para luego inclinar los resultados en los criterios metodológicos.

Método: La metodología de la tesis será de tipo no experimental, no se alterará a propósito las variables, se divisarán los fenómenos en su contexto natural, las cuales no han sido inducidas por el analista para luego ejecutar al análisis de los mismos (Gómez, 2006) (p. 43).

Una de las características del diseño de esta Tesis es que muestra un diseño transversal y longitudinal porque se experimenta específicamente a una muestra representativa de la población en un tiempo determinado mediante la aplicación de los instrumentos cualitativos y cuantitativos.

3.1.4 Categorías y subcategorías apriorísticas

Tabla 1

Matriz de la categoría Gestión de calidad

Sub Categoría	Indicadores
Gestión de procesos	Grado de aprovechamiento de los recursos disponibles Cumplimiento de objetivos
Servicio al cliente	Nro. De clientes insatisfechos Tiempo de espera del cliente en las atenciones
Tecnologías de la Información	Nro. de usuarios de las TICS Nro. de matriculados por las TICS
Recursos Humanos	Nro. de trabajadores Nro. de reclamos por el servicio prestado de los trabajadores Nro. de capacitaciones brindadas al personal
Categorías Emergentes	Indicadores
Community Manager	Nro. De atenciones a clientes a través de las redes sociales (Facebook, Twiter)
Gerencia de Calidad	Instalación de oficina de calidad/ oficina existente
Implementación de políticas	Creación de manuales, guías / documentos existentes

Fuente: Modelo Universidad Norbert Wiener, elaboración propia

3.1.5 Población, muestra y unidades informantes

Cuantitativo:

Población: 100 postulantes de una universidad privada del distrito de SJL – Lima Perú

Muestra: 30

Postulantes de la Universidad Privada

Cualitativo:

Población: 20 directivos de una universidad privada del distrito de SJL – Lima Perú

Muestra: 3

Directivos de la universidad privada

3.1.6 Técnicas e instrumentos

Cuantitativo:

Técnica: Encuesta a 30 trabajadores de la universidad privada

Instrumento: Cuestionario

Cualitativo:

Técnica: Encuesta

Instrumento: Entrevista personal a tres directivos de la universidad privada

Validez:

Tabla 2

Validación de expertos del instrumento cuantitativo, cualitativo

Nro.	Nombre del experto	Cargo/ocupación	Grado	Criterio de evaluación
1	Luis Miguel Romero Echevarría	Director de la EAP de Ingeniería Ind. Y de Gestión Empresarial	Doctor	Aplicable
2	Jorge Cáceres Trigoso	Docente de la EAP de IIGE	Ingeniero	Aplicable
3	Gabriela Cauvi Suazo	Ex docente de la EAP de IIGE	Magister	Aplicable

Fuente: Modelo de la Universidad Privada Norbert Wiener**Análisis de Confiabilidad**

Tabla 3

Análisis de Confiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,777	22

Fuente: Modelo de la Universidad Privada Norbert Wiener**3.1.7 Procedimiento**

Se ha elaborado un marco teórico sobre que tiene sus bases en la implementación de los requisitos de la norma ISO 9001: 2008.

Luego se realizó un marco conceptual definiendo la categoría problema y las sub categorías apriorísticas.

Posteriormente se elaborará un cuestionario con preguntas que serán validadas por un juicio de experto y se determina la confiabilidad del instrumento con una muestra piloto para determinar el alfa de Crombach.

Seguidamente se aplicará el cuestionario a la muestra establecida de la cual se obtendrán los resultados con el soporte del SPSS versión 23.

Posteriormente se interpretarán el resultado logrado en base a las frecuencias con la cual se hará una descripción de los resultados.

En la etapa del diagnóstico se realizará la triangulación confrontando los resultados obtenidos del cuestionario, la teoría y las respuestas de la entrevista a los profesionales de juicio de expertos.

Finalmente se planteará la propuesta y la discusión y definición de los resultados.

3.1.8 Análisis de datos

Validación

La validación es un método útil para comprobar la fiabilidad de un estudio que se define como una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones (Escobar-Pérez y Cuervo-Martínez, 2008).

De lo arriba mencionado es claro saber la importancia que tiene que el cuestionario de preguntas (instrumento) que usamos para encuestar a una muestra de postulantes, encuesta fue evaluada antes de su ejecución por profesionales de la carrera calificados.

Triangulación

La triangulación se refiere al uso de distintos métodos (tanto cuantitativos como cualitativos), de fuentes de datos, de teorías, de investigadores o de ambientes en el estudio de un fenómeno. En relación a la problemática de la evaluación de la validez interna o grado en que son legítimos los resultados dentro del contexto de la calidad metodológica del estudio, se ha manejado la triangulación como una opción para ampliar la posición y calidad de un estudio cualitativo (Okuda, M y Gomez,C, 2005).

Cuantitativo

La metodología para el estudio de los datos cuantitativos se hará en base a la interpretación de los datos descriptivos del cuestionario y el análisis de las frecuencias a las respuestas del mismo.

Cualitativo

El método para el análisis cualitativo se fundamenta en la interpretación de las respuestas de los expertos a la entrevista, las cuales servirán para la triangulación y obtención de las categorías emergentes.

CAPÍTULO IV

EMPRESA

4.1 Descripción de la empresa

En el 2011, Latin Group se presentaron ante la CONAFU de la Universidad María Auxiliadora – UMA con sede en Lima en la zona de SJL.

Mediante Resolución N° 649 – 2011- CONAFU, fecha 22 de diciembre del 2011; habiendo iniciado sus actividades académicas en el año 2012 brindando las carreras profesionales de Administración de Negocios Internacionales, Enfermería y Marketing Empresarial.

Siendo el año 2012 que ellos solicitaron la autorización de funcionamiento de nuevas carreras: Farmacia y Bioquímica, y Contabilidad y Finanzas, habiéndose autorizado mediante Resolución N° 367-2012 de fecha 25 de julio de 2016.

Que habiéndose autorizado el funcionamiento de dos nuevas carreras, la Universidad presentó su PDI modificado el mismo que fue admitido a trámite mediante Resolución N°480-2013-CONAFU de fecha 03 de julio de 2013 y luego de una exhaustiva evaluación fue aprobado.

En la actualidad se rige bajo el mismo sistema de régimen de facultades, la misma que fue aprobada por el CONAFU mediante resolución N°552-2014-CONAFU de fecha 07 de octubre de 2014, en el cual se crearon dos Facultades: Facultad de Ciencias de la Salud con las escuelas de Enfermería, y Farmacia y Bioquímica, y la Facultad de Ciencias Empresariales con las escuelas de Administración de Negocios Internacionales, Marketing Empresarial y Contabilidad y Finanzas.

Asimismo, se debe indicar que desde sus inicios la Universidad se ha dedicado a brindar una óptima enseñanza, lo cual se puede evidenciar de los calificativos obtenidos “SATISFACTORIO”, el máximo otorgado por el referido ente rector.

Hoy en día, la universidad en su constante trabajo de cumplir con las exigencias de adecuación a la Nueva Ley Universitaria N° 30220, dentro del marco de respeto a las normas vigentes y la Constitución Política del Perú que establecen su autonomía como universidad, encaminada a obtener el Licenciamiento Institucional que reconozca su gestión por una enseñanza universitaria de calidad.

4.2 Marco legal de la empresa

Constitución Política del Perú

Ley Universitaria N°30220

Decreto Supremo N° 012-2014-MINEDU

Resolución del Consejo Directivo N°006 2015 /SUNEDU/CD

Estatuto de la Universidad María Auxiliadora SAC

Resoluciones varias de la Universidad María Auxiliadora

4.3 Actividad económica de la empresa

Enseñanza Superior

Facultad de Salud

Escuela de Enfermería

Escuela de Farmacia

Facultad de Ciencias Empresariales

Administración de Negocios Internacionales

Contabilidad y Finanzas

Marketing Empresarial

4.4 Información tributaria de la empresa

MYPE tributario

4.5 Información económica y financiera de la empresa

ENERO 2017 - Gestión institucional con base en indicadores

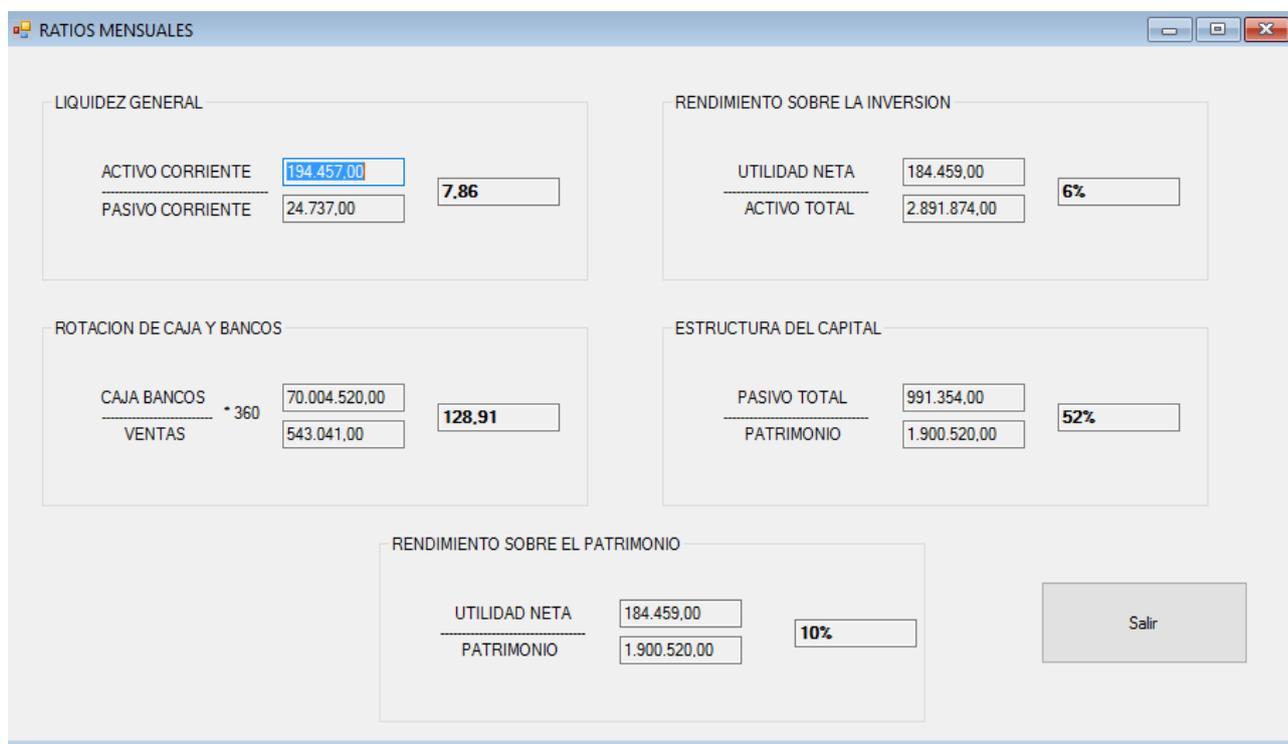


Figura 1. Información económica y financiera de la empresa

Fuente: Universidad María Auxiliadora

FEBRERO 2017 - Gestión institucional con base en indicadores

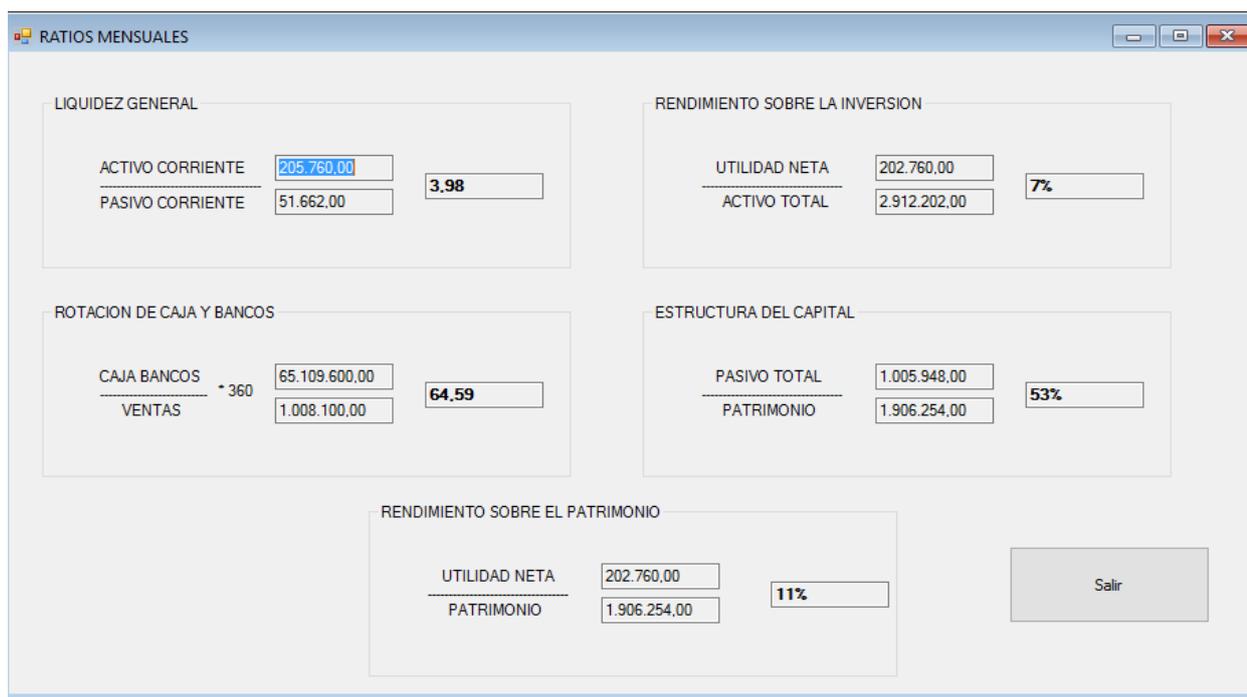


Figura 2. Información económica y financiera de la empresa

Fuente: Universidad María Auxiliadora

MARZO 2017 - Gestión institucional con base en indicadores

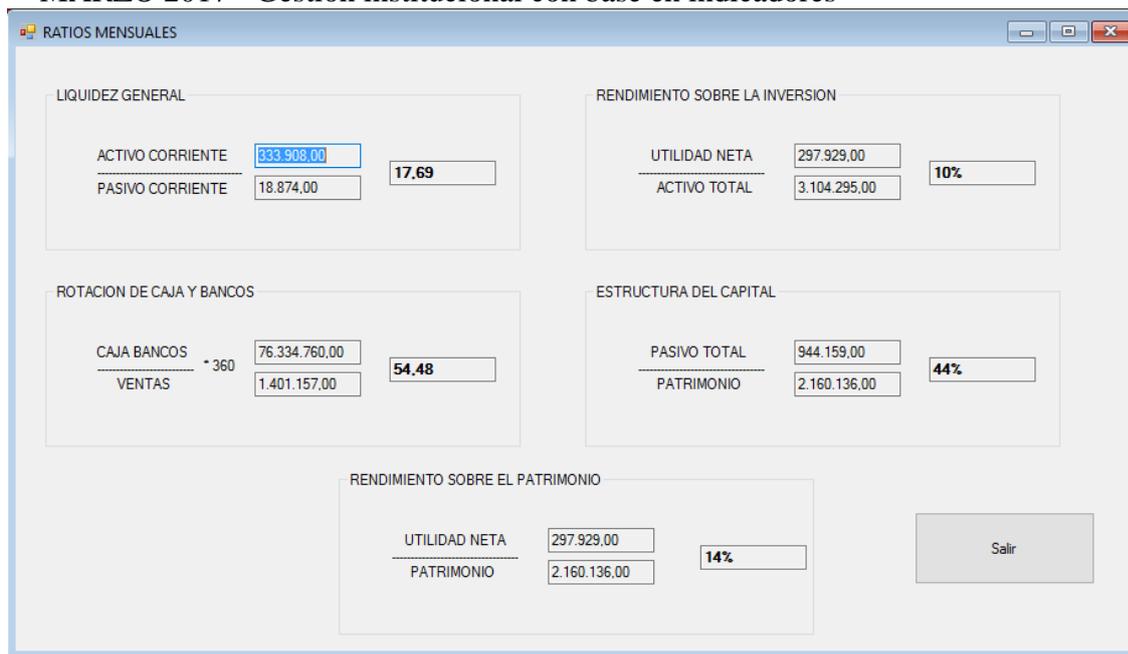


Figura 3. Información económica y financiera de la empresa

Fuente: Universidad María Auxiliadora

ABRIL 2017 - Gestión institucional con base en indicadores

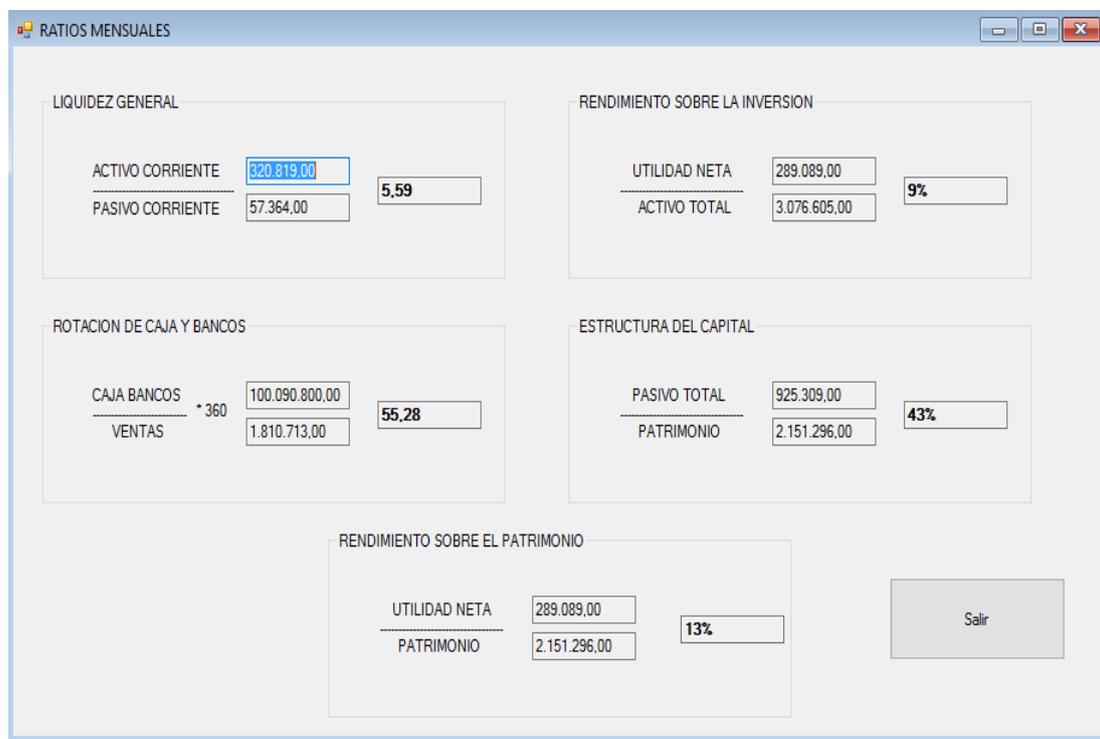


Figura 4. Información económica y financiera de la empresa

Fuente: Universidad María Auxiliadora

MAYO 2017 - Gestión institucional con base en indicadores

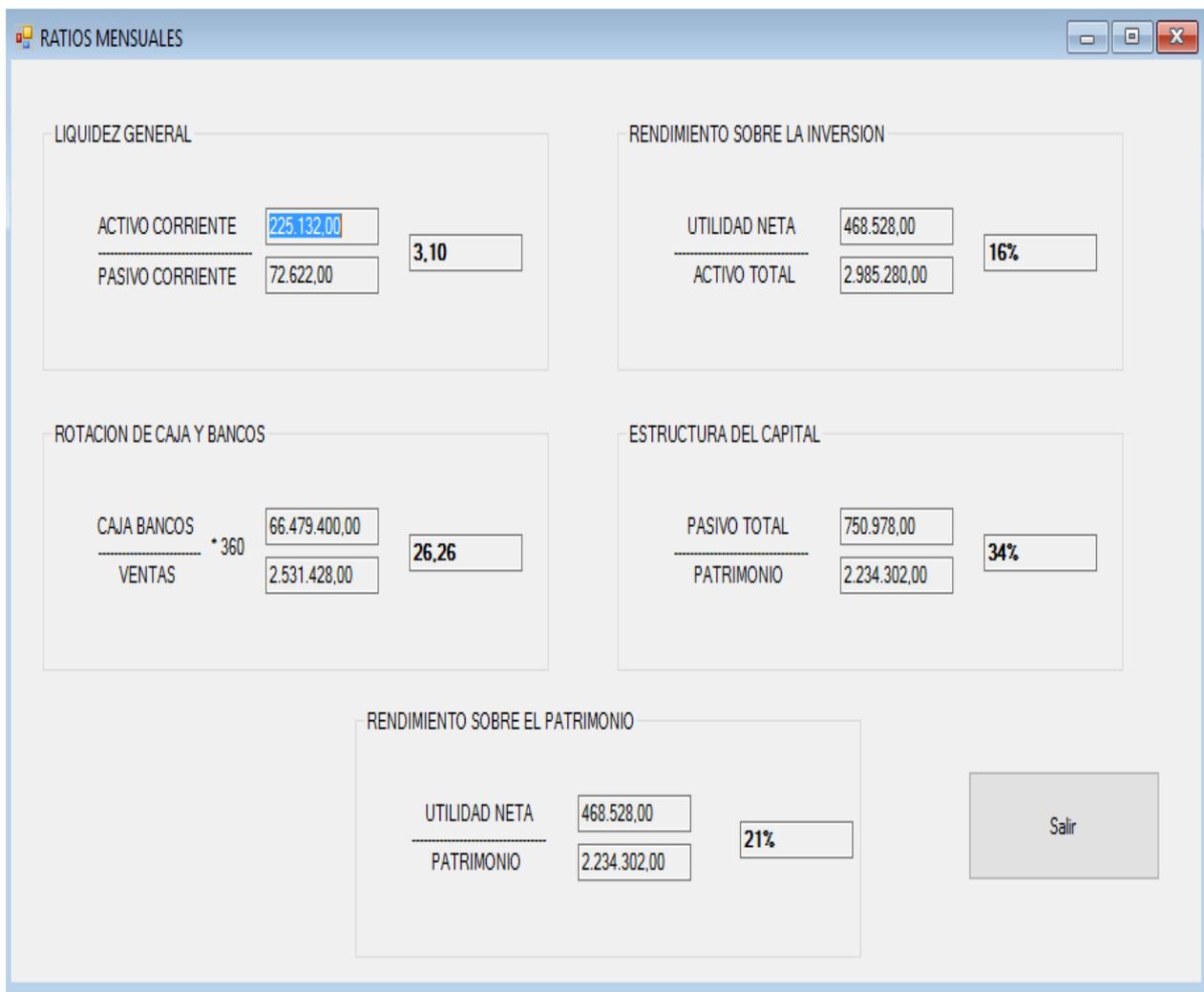


Figura 5. Información económica y financiera de la empresa

Fuente: Universidad María Auxiliadora

JUNIO 2017 - Gestión institucional con base en indicadores

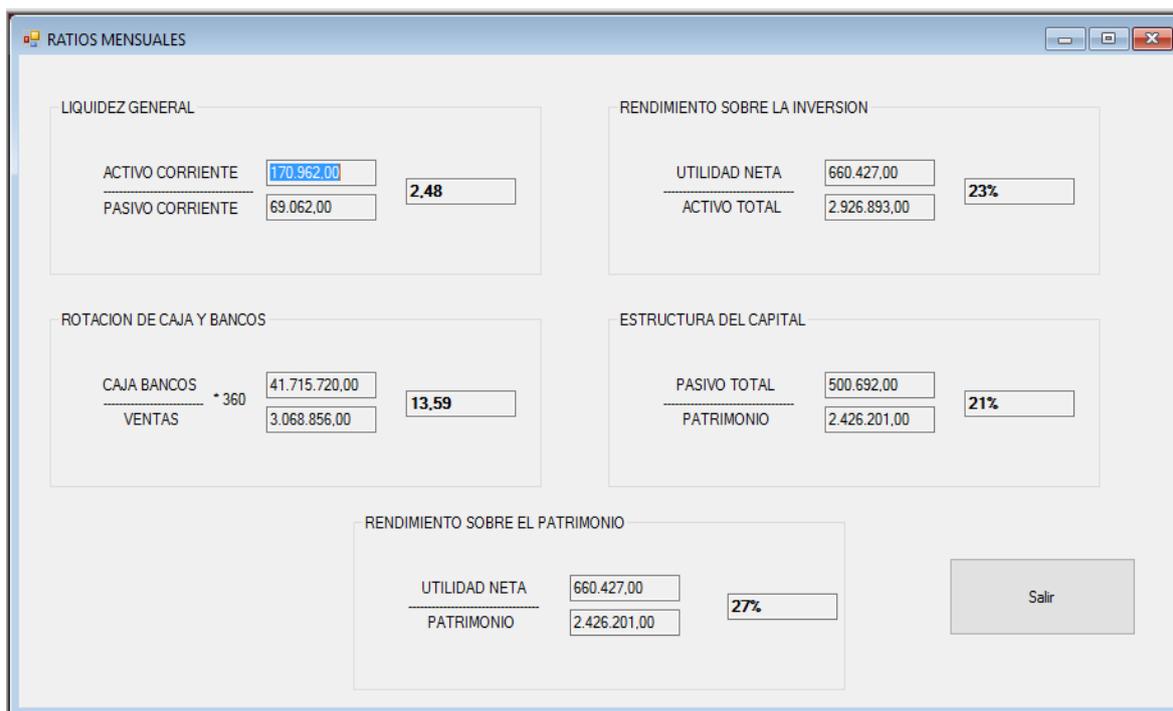


Figura 6. Información económica y financiera de la empresa

Fuente: Universidad María Auxiliadora

JULIO 2017 - Gestión institucional con base en indicadores

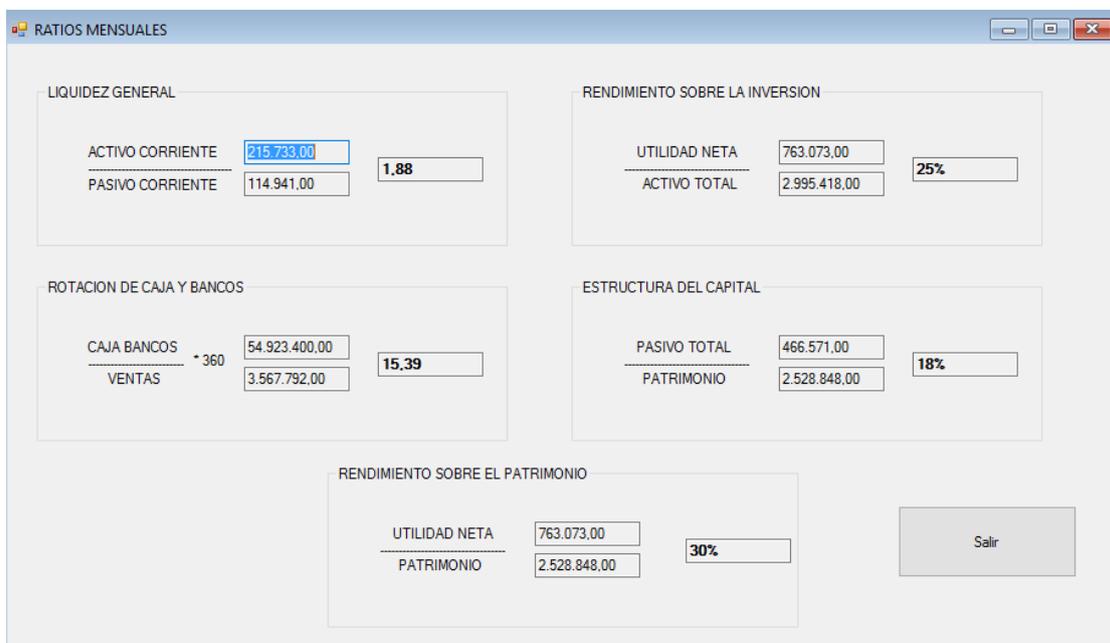


Figura 7. Información económica y financiera de la empresa

Fuente: Universidad María Auxiliadora

AGOSTO 2017 - Gestión institucional con base en indicadores

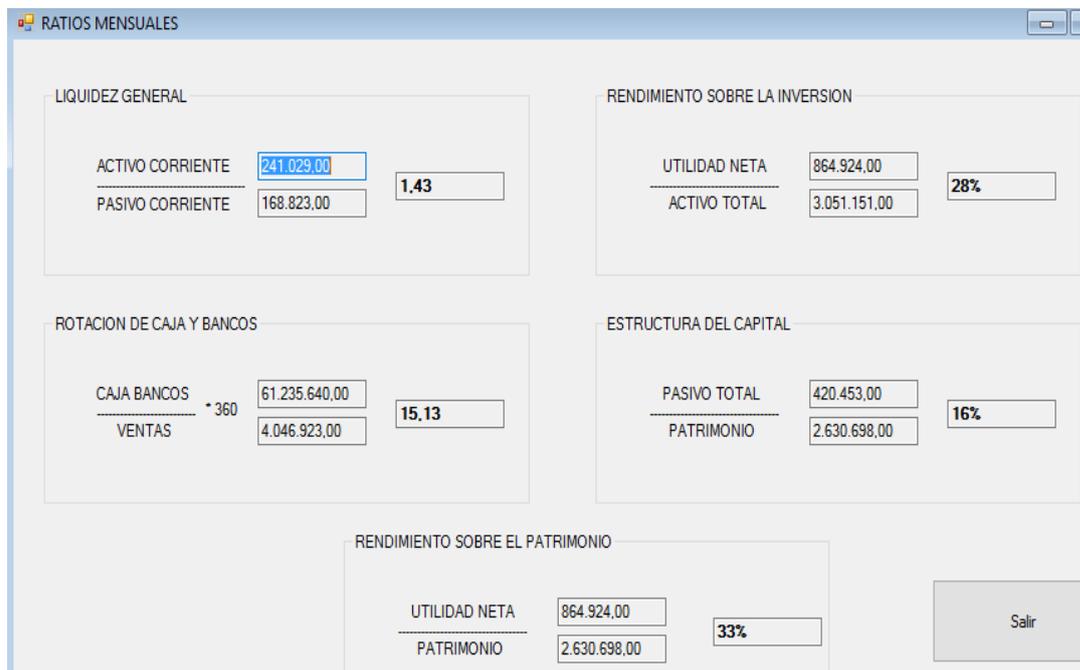


Figura 8. Información económica y financiera de la empresa

Fuente: Universidad María Auxiliadora

SETIEMBRE 2017 - Gestión institucional con base en indicadores

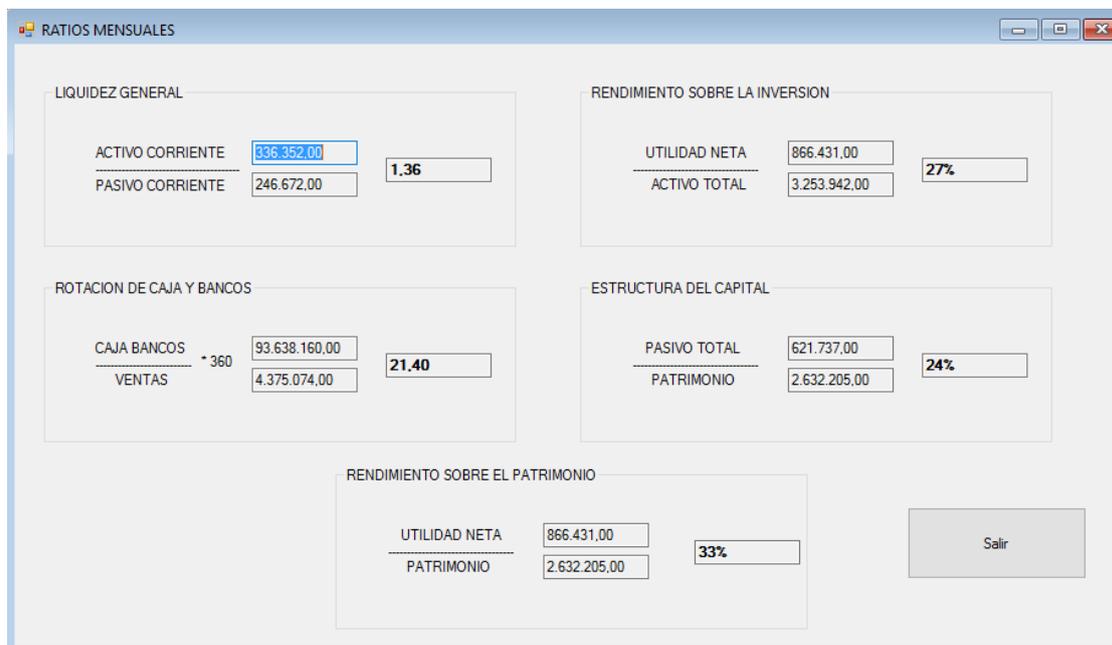


Figura 9. Información económica y financiera de la empresa

Fuente: Universidad María Auxiliadora

OCTUBRE 2017 - Gestión institucional con base en indicadores

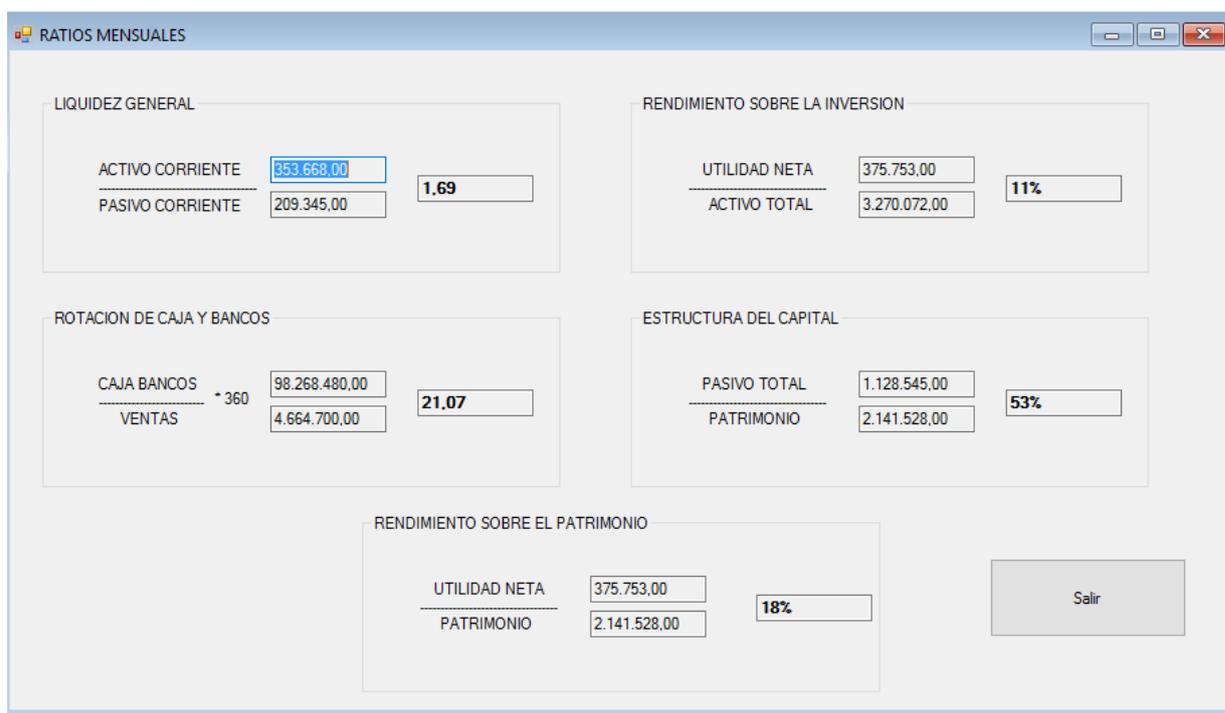


Figura 10. Información económica y financiera de la empresa

Fuente: Universidad María Auxiliadora

NOVIEMBRE 2017 - Gestión institucional con base en indicadores

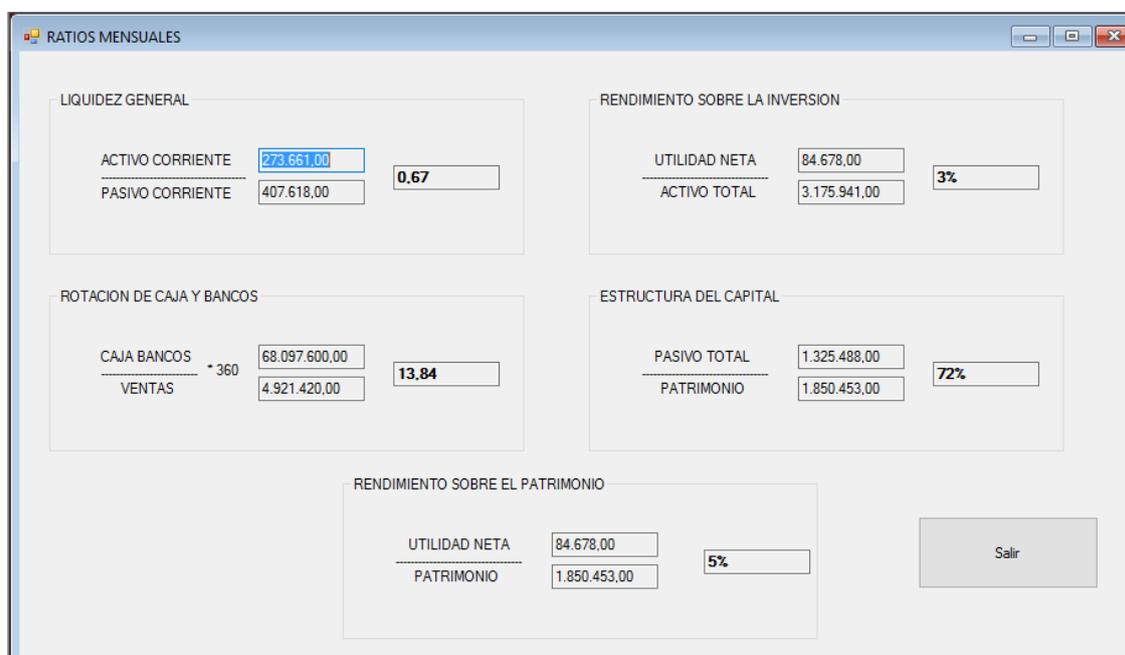


Figura 11. Información económica y financiera de la empresa

Fuente: Universidad María Auxiliadora

DICIEMBRE 2017 - Gestión institucional con base en indicadores

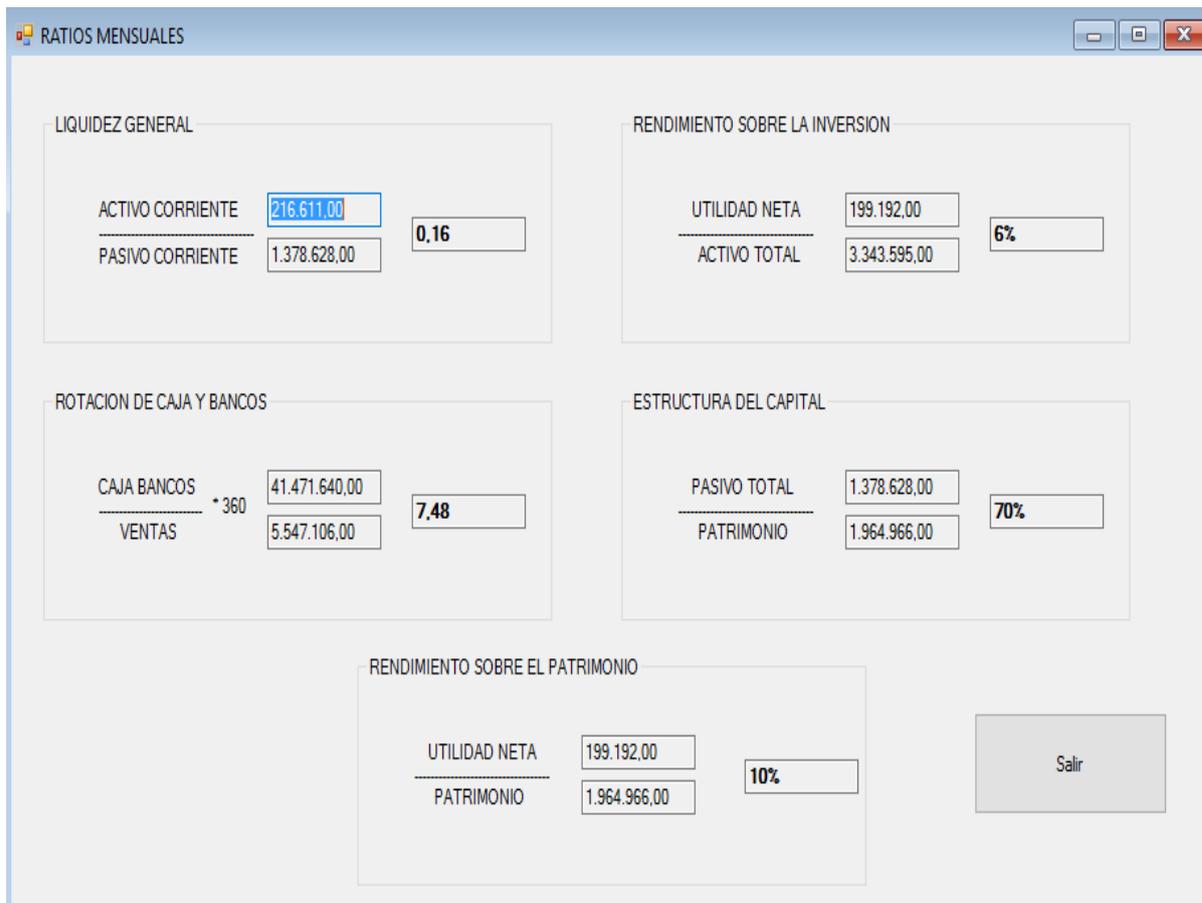


Figura 12. Información económica y financiera de la empresa

Fuente: Universidad María Auxiliadora

4.6 Proyectos actuales

En la actualidad se cuenta con un proyecto de inversión el cual es la implementación de un ascensor que atienda las necesidades de los clientes movilizándolos desde el sótano al 5to nivel, esto lo están implementando como parte del proceso de crecimiento de la institución y alineándose a las disposiciones de las entidades públicas.

4.7 Perspectiva empresarial

La universidad privada, ha sido creada hace 06 años y en su plan estratégico tienen considerado como proyección su crecimiento en un 300% desde sus inicios en la actividad académica hasta el 2018.

Asimismo, se ha alineado a las disposiciones de la SUNEDU, con el objetivo de conseguir el licenciamiento que es el proceso de autorización para que continúen en vigencia. La universidad privada está creciendo y posicionándose en el distrito de San Juan de Lurigancho, contando con un aproximado de 1200 estudiantes.

CAPITULO V
TRABAJO DE CAMPO

5.1 Resultados cuantitativos

Satisfacción de los clientes de una entidad privada

Tabla 4

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Gestión por procesos de una entidad privada, Lima, 2018

Ítem	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿Ha observado durante su estancia en la universidad que esta cuenta con un sistema de Gestión por procesos?	0	0.00%	6	20.00%	26	86.67%	2	6.67%	2	6.67%
2. ¿Cree usted que es imprescindible que la institución cuente con un sistema de Gestión por procesos para la mejora de la calidad en sus servicios?	0	0.00%	6	20.00%	26	86.67%	2	6.67%	2	6.67%
3. ¿Considerando que la institución cuente con un Sistema de Gestión por procesos, cree usted que lo ponen en práctica?	1	3.33%	0	0.00%	25	83.33%	2	6.67%	2	6.67%
4. ¿Cree usted que es necesario que una institución educativa deba contar con servicios de Gestión por procesos?	0	0.00%	0	0.00%	13	43.33%	15	50.00%	2	6.67%
5. ¿Es correcto afirmar que el Sistema de Gestión por procesos garantizaría la calidad de sus servicios?	0	0.00%	0	0.00%	17	56.67%	9	30.00%	4	13.33%
6. ¿Recomendaría a la institución la implementación de un Sistema de Gestión por procesos?	0	0.00%	0	0.00%	8	26.67%	8	26.67%	14	46.67%

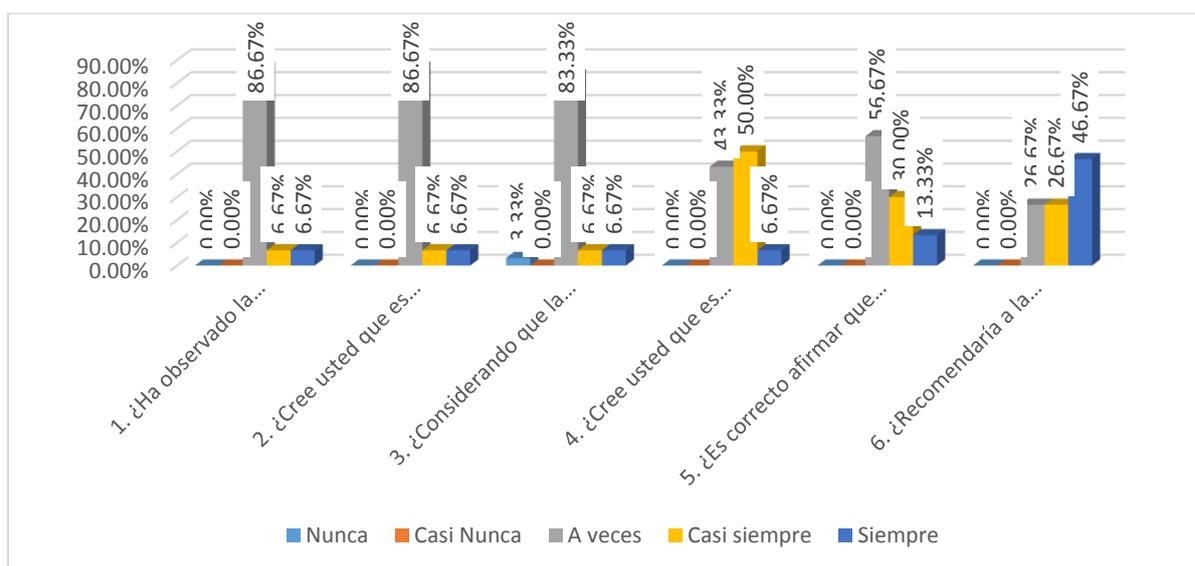


Figura 13. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Gestión por procesos de una entidad privada, Lima, 2018

En la tabla 4 y figura 13, según los resultados obtenidos de la encuesta realizada a un total de 30 postulantes a una universidad privada en SJL, arrojaron como datos de la categoría Gestión por procesos, según el primer ítem que corresponde a si cuenta con un sistema de gestión por proceso, el 86.67% de la muestra total opina que, a veces observó que la institución si contaba con un SGP, mientras que un 20% opinó que casi nunca se evidenció la existencia de un sistema de gestión por procesos. En el segundo ítem sobre si consideran que es imprescindible que la institución cuente con un SGP para la mejora de la calidad en sus servicios el 86.67% consideró que a veces consideró que era necesario que si se contara con SGP para la mejora de la calidad en sus servicios. En el tercer ítem los postulantes opinaron que considerando que la institución contara con un SGP observaron que a veces el 83.63% de sus acciones puso en práctica sus procesos, mientras que un 6.67% consideró que casi siempre lo hizo. En el cuarto ítem sobre la creencia del postulante si es necesario que una institución educativa debe contar con servicios de Gestión por Procesos, el 43.33 % contestó que a veces consideraban que era necesario, mientras que el 50% consideró que casi siempre se debió contar con el mismo. En relación al quinto ítem sobre si ellos afirmarían que un Sistema de Gestión por Procesos garantizaría la calidad de sus servicios el 56.67% consideró que a veces podrían afirmar que si el SGP garantizaría la calidad mientras que el 30% opinó que casi siempre un SGP si lo garantizaba. Del sexto ítem sobre si recomendaría a la institución la implementación de un SGP el 46.67 % opinó que siempre recomendaría la implementación, mientras que el 26.67 mencionó que a veces lo haría.

Tabla 5

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Servicios al Cliente de una entidad privada, Lima, 2018

Ítem	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre	
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
7. ¿Considera usted que la universidad brinda un buen servicio a su cliente?	0	0.00%	0	0.00%	14	46.67%	15	50.00%	1	3.33%
8. ¿Cree usted que el trato al cliente es el adecuado?	0	0.00%	0	0.00%	10	33.33%	15	50.00%	5	16.67%
9. ¿Sus servicios de atención al cliente cumplen con los requisitos mínimos exigidos por el usuario?	0	0.00%	0	0.00%	11	36.67%	15	50.00%	4	13.33%
10. ¿El cliente recibe toda la información necesaria en solo una atención?	0	0.00%	0	0.00%	8	26.67%	18	60.00%	4	13.33%
11. ¿Crees que fue rápida la atención de nuestros representantes del servicio al cliente?	0	0.00%	0	0.00%	14	46.67%	15	50.00%	1	3.33%

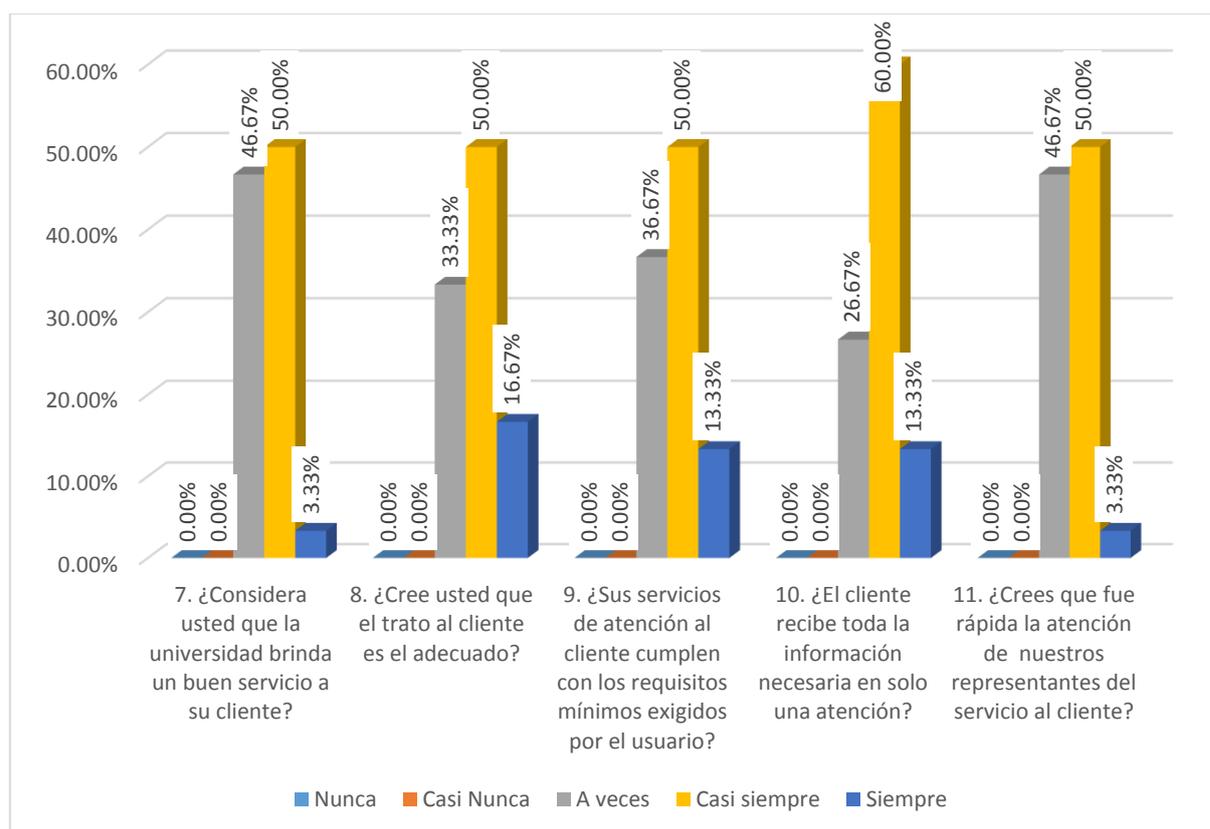


Figura 14. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Atención al Cliente de una entidad privada, Lima, 2018

En la tabla 5 y figura 14, en relación a los resultados de los datos obtenidos de la encuesta realizada a un total de 30 postulantes de una universidad privada en el distrito de San de Lurigancho en relación a la sub categoría de atención al cliente se encontró en el sétimo ítem que refiere a si la universidad brinda un buen servicio se encontró que el 50% de los postulantes consideraron que casi siempre se daba un buen servicio, mientras que el 46.67% opinó que solo a veces. En el octavo ítem sobre si el cliente recibía un trato adecuado un 50% de los postulantes opinaron que siempre se les brindó un trato adecuado, mientras que un 33.33% consideró que sólo a veces recibieron el trato que merecían. En el noveno ítem sobre si los servicios de atención al cliente cumplían con los requisitos exigidos por el usuario el 50% respondió que casi siempre la institución cumplía con los requisitos exigidos por ellos, mientras que un 36.67% opinó que a veces lo hacían. En el décimo ítem donde se consultó a los clientes si recibían toda la información necesaria en solo una atención por parte de los colaboradores el 60% manifestó que casi siempre lo hicieron, mientras que un 26.67% opinó que sólo a veces. En el ítem décimo primero sobre si creía que fue rápida la atención de nuestros representantes del servicio al cliente, el 50% de los postulantes opinaron que casi siempre fueron atendidos de manera rápida, mientras que el 46.67% dijo que sólo a veces lograron ser atendidos rápidamente.

Tabla 6

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Tecnología de Información de una entidad privada, Lima, 2018

Ítem	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
12. ¿Considera usted que la institución cuenta con tecnología adecuada para el proceso de inscripción de los postulantes?	2	6.67%	10	33.33%	15	50.00%	3	10.00%	0	0.00%
13. ¿Usted ha observado si el personal que labora en la institución en la oficina de admisión trabaja con tecnología de la Información?	5	16.67%	10	33.33%	7	23.33%	8	26.67%	0	0.00%
14. ¿Cuándo lo inscribieron fue fácil el proceso de registro?	0	0.00%	10	33.33%	15	50.00%	5	16.67%	0	0.00%
15. ¿Ha observado si la institución aún realiza trabajos manuales durante el proceso de matrícula?	0	0.00%	10	33.33%	15	50.00%	5	16.67%	0	0.00%
16. ¿Pudo observar si su inscripción en la universidad, estaba conectada a través de los sistemas informáticos?	0	0.00%	10	33.33%	15	50.00%	5	16.67%	0	0.00%
17. ¿Cuándo realizó sus pagos en tesorería pudo observar que los trabajadores trabajaban en línea con la información?	0	0.00%	10	33.33%	15	50.00%	5	16.67%	0	0.00%

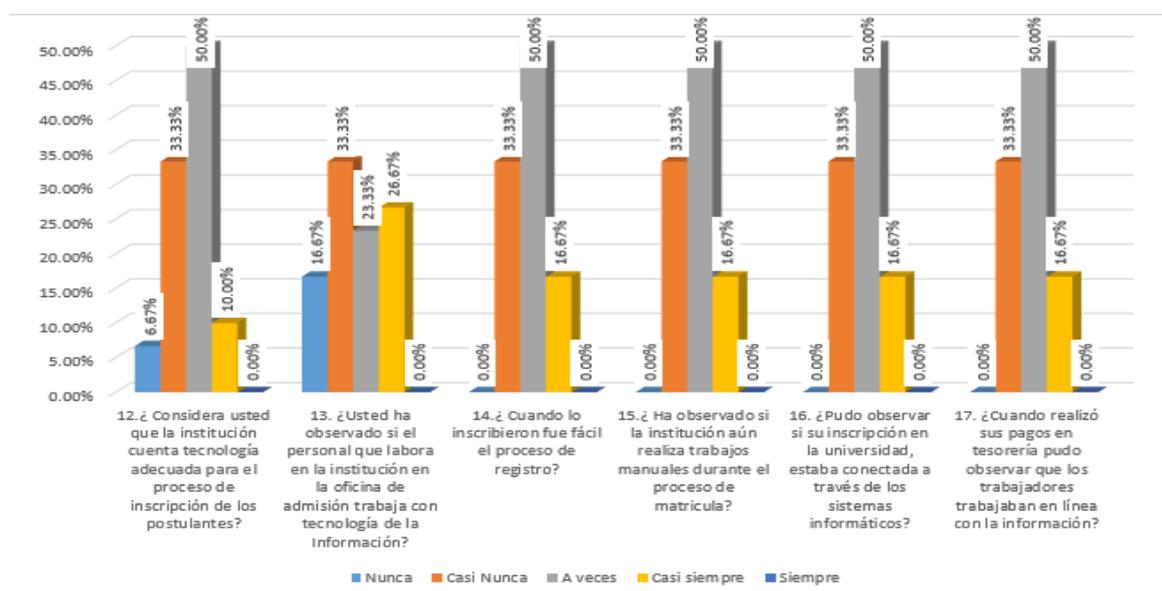


Figura 15. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Tecnología de la Información de una entidad privada, Lima, 2018

En la tabla 6 y figura 15, en relación a los resultados obtenidos de la encuesta realizada a un total de 30 postulantes de una universidad privada, en relación a la sub categoría Tecnologías de la Información se obtuvo, según el ítem décimo segundo sobre si el postulante considera que la institución contaba con tecnología adecuada para el proceso de inscripción de los mismos, se encontró que el 50% opinó que algunas veces consideraron que la institución si contaba, mientras que un 6.67% manifestó que casi nunca se evidenció que no contaban. Del ítem décimo tercero se consultó si habían observado que el personal que labora en la institución en la oficina de admisión trabajaba con tecnologías de la información respondió el 33.33% que casi nunca, mientras que un 26.67% mencionó que casi siempre lo percibió. En el ítem décimo cuarto donde se les consultó que si fue fácil el proceso de registro cuando lo inscribieron un 50% opinó que a veces percibieron que todo el proceso fue fácil, mientras que un 33.33% opinó que casi nunca percibieron la facilidad de los procesos de inscripción, sino más bien lo consideraron tedioso. Con respecto al ítem décimo quinto sobre si el postulante había observado si la institución aún realizaba trabajos manuales durante el proceso de matrícula, se obtuvo como datos que el 50% opinó que a veces observó que aún realizaban trabajos manuales, mientras que un 33.33 dijo que casi nunca observó que lo hicieran manualmente. En el ítem décimo sexto se consultó a los postulantes si observaron que su inscripción en la universidad estuviera conectada a través de los sistemas informáticos y según los datos obtenidos se encontró que un 50% consideraba que a veces observaron que si tenían conectados los procesos de matrícula a través de los sistemas informáticos, mientras que un 33.33% opinaba que casi nunca observó ello, creando una sensación de inseguridad. Del ítem décimo séptimo cuando se consultó si ellos realizaron sus pagos en el área de tesorería observaron que los trabajadores trabajaban en línea con la información se encontró que el 50% consideraba que algunas veces si trabajaban en línea, mientras que un 33.33% creían que no era así.

Tabla 7

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Recursos Humanos de una entidad privada, Lima, 2018

Item	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
18. ¿Considera usted que el trato otorgado por el personal de Admisión durante la prestación del servicio de matrícula fue adecuado?	3	10.00%	1	3.33%	15	50.00%	10	33.33%	1	3.33%
19. ¿Cree usted el tiempo que dura la prestación del servicio por parte del personal de Admisión es idóneo?	0	0.00%	3	10.00%	18	60.00%	13	43.33%	7	23.33%
20. ¿Cree usted que personal que lo atendió cuenta con las herramientas necesarias de trabajo para facilitar la atención al cliente?	0	0.00%	0	0.00%	19	63.33%	9	30.00%	2	6.67%
21. ¿Considera usted que el personal que lo atendió se desempeñó adecuadamente mientras lo atendía?	2	6.67%	2	6.67%	24	80.00%	2	6.67%	2	6.67%
22. ¿Considera usted que el persona que lo atendió conocía sus funciones?	1	3.33%	4	13.33%	15	50.00%	9	30.00%	2	6.67%

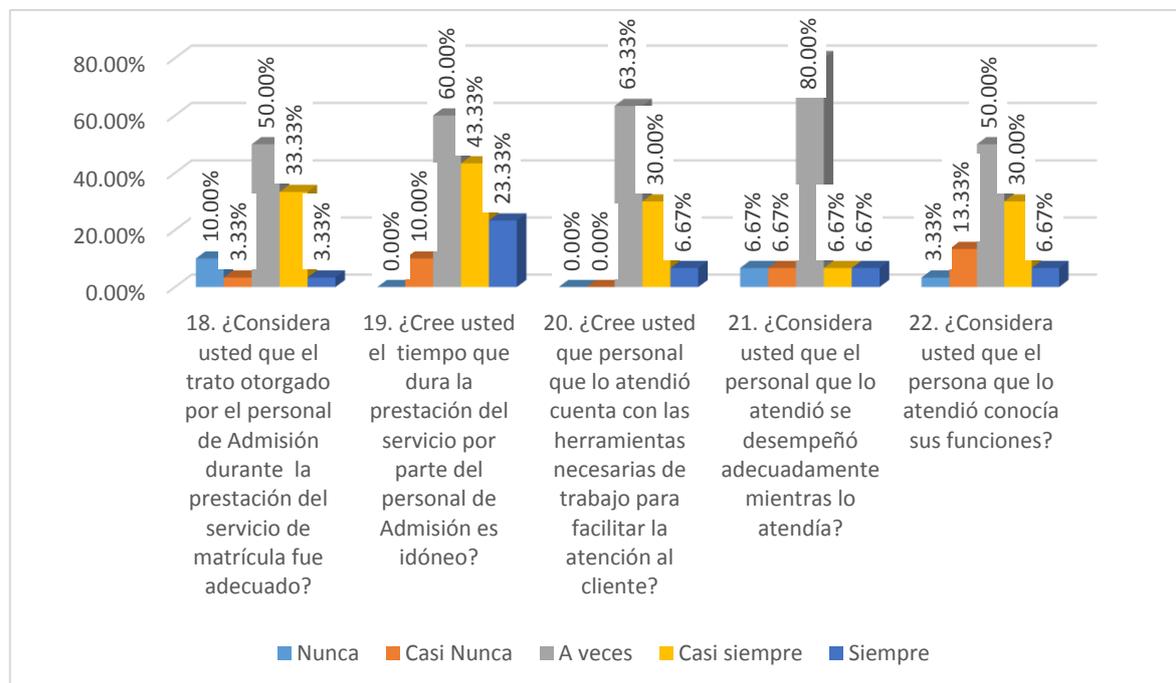


Figura 16. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Gestión por procesos de una entidad privada, Lima, 2018

En la tabla 7 y figura 16, en relación a los resultados de los datos obtenidos de la encuesta realizada a un total de 30 postulantes de una universidad privada en el distrito de San de Lurigancho en relación a la sub categoría Recursos Humanos se obtuvo los siguientes datos; según el ítem décimo octavo sobre si los postulantes consideraban que el trato brindado por el personal de admisión durante la prestación del servicio de matrícula fue adecuado, el 50% consideraba que algunas veces recibieron un trato adecuado, mientras que el 3.33% opinó que casi nunca percibieron un trato adecuado. Del ítem décimo noveno sobre si el postulante creía que el tiempo que dura la prestación del servicio por parte del personal de la Oficina de Admisión es idóneo, el 60% creyó que algunas veces el tiempo de prestación de servicios fue idóneo, mientras que un 10% consideraron que casi nunca consideraron que el tiempo fuera ideal. Con respecto al ítem vigésimo sobre si cree que el personal que lo atendió cuenta con las herramientas necesarias de trabajo para facilitar la atención al cliente, el 63.33% considera que a veces si cuenta con las herramientas necesarias, mientras que un 6.67% opinó que siempre cuentan con las mismas. Del ítem vigésimo primero sobre si consideraba que el personal que lo atendió se desempeñó adecuadamente mientras lo atendía el 80% respondió que a veces lo atendieron adecuadamente, mientras que un 6.67% dijo que nunca lo atendieron debidamente. Del ítem vigésimo segundo donde se consultó a los postulantes si consideraba que el personal que lo atendió conocía sus funciones el 50% respondió que a consideraba que a veces, mientras que un 13.33% consideraba que casi nunca consideró que no conocían sus funciones.

5.2 Análisis cualitativo

Tabla 8

Pareto de la categoría Gestión de la Calidad, Lima, 2018

Item	Problema	%	Acumulado	20.00%
21. ¿Considera usted que el personal que lo atendió se desempeñó adecuadamente mientras lo atendía?	28	6.53%	6.53%	20%
12.¿ Considera usted que la institución cuenta tecnología adecuada para el proceso de inscripción de los postulantes?	27	6.29%	12.82%	20%
1. ¿Ha observado la universidad, durante su estancia ha observado que cuente con un sistema de Gestión por Procesos?	26	6.06%	18.88%	20%
2. ¿Cree usted que es imprescindible que la institución cuente con un sistema de Gestión por procesos para la mejora de la calidad en sus servicios?	26	6.06%	24.94%	20%
3. ¿Considerando que la institución cuente con un Sistema de Gestión por procesos, cree usted que lo ponen en práctica?	26	6.06%	31.00%	20%
14.¿ Cuándo lo inscribieron fue fácil el proceso de registro?	25	5.83%	36.83%	20%
15.¿ Ha observado si la institución aún realiza trabajos manuales durante el proceso de matrícula?	25	5.83%	42.66%	20%
16. ¿Pudo observar si su inscripción en la universidad, estaba conectada a través de los sistemas informáticos?	25	5.83%	48.48%	20%
17. ¿Cuándo realizó sus pagos en tesorería pudo observar que los trabajadores trabajaban en línea con la información?	25	5.83%	54.31%	20%
13. ¿Usted ha observado si el personal que labora en la institución en la oficina de admisión trabaja con tecnología de la Información?	22	5.13%	59.44%	20%
19. ¿Cree usted el tiempo que dura la prestación del servicio por parte del personal de Admisión es idóneo?	21	4.90%	64.34%	20%
22. ¿Considera usted que el persona que lo atendió conocía sus funciones?	20	4.66%	69.00%	20%
18. ¿Considera usted que el trato otorgado por el personal de Admisión durante la prestación del servicio de matrícula fue adecuado?	19	4.43%	73.43%	20%
20. ¿Cree usted que personal que lo atendió cuenta con las herramientas necesarias de trabajo para facilitar la atención al cliente?	19	4.43%	77.86%	20%
5. ¿Es correcto afirmar que el Sistema de Gestión por Procesos garantizaría la calidad de sus servicios?	17	3.96%	81.82%	20%
7. ¿Considera usted que la universidad brinda un buen servicio a su cliente?	14	3.26%	85.08%	20%
11. ¿Crees que fue rápida la atención de nuestros representantes del servicio al cliente?	14	3.26%	88.34%	20%
4. ¿Cree usted que es necesario que una institución educativa debe contar con servicios de gestión por procesos?	13	3.03%	91.38%	20%
9. ¿Sus servicios de atención al cliente cumplen con los requisitos mínimos exigidos por el usuario?	11	2.56%	93.94%	20%
8. ¿Cree usted que el trato al cliente es el adecuado?	10	2.33%	96.27%	20%
6. ¿Recomendaría a la institución la implementación de un sistema de Gestión por procesos?	8	1.86%	98.14%	20%
10. ¿El cliente recibe toda la información necesaria en solo una atención?	8	1.86%	100.00%	20%

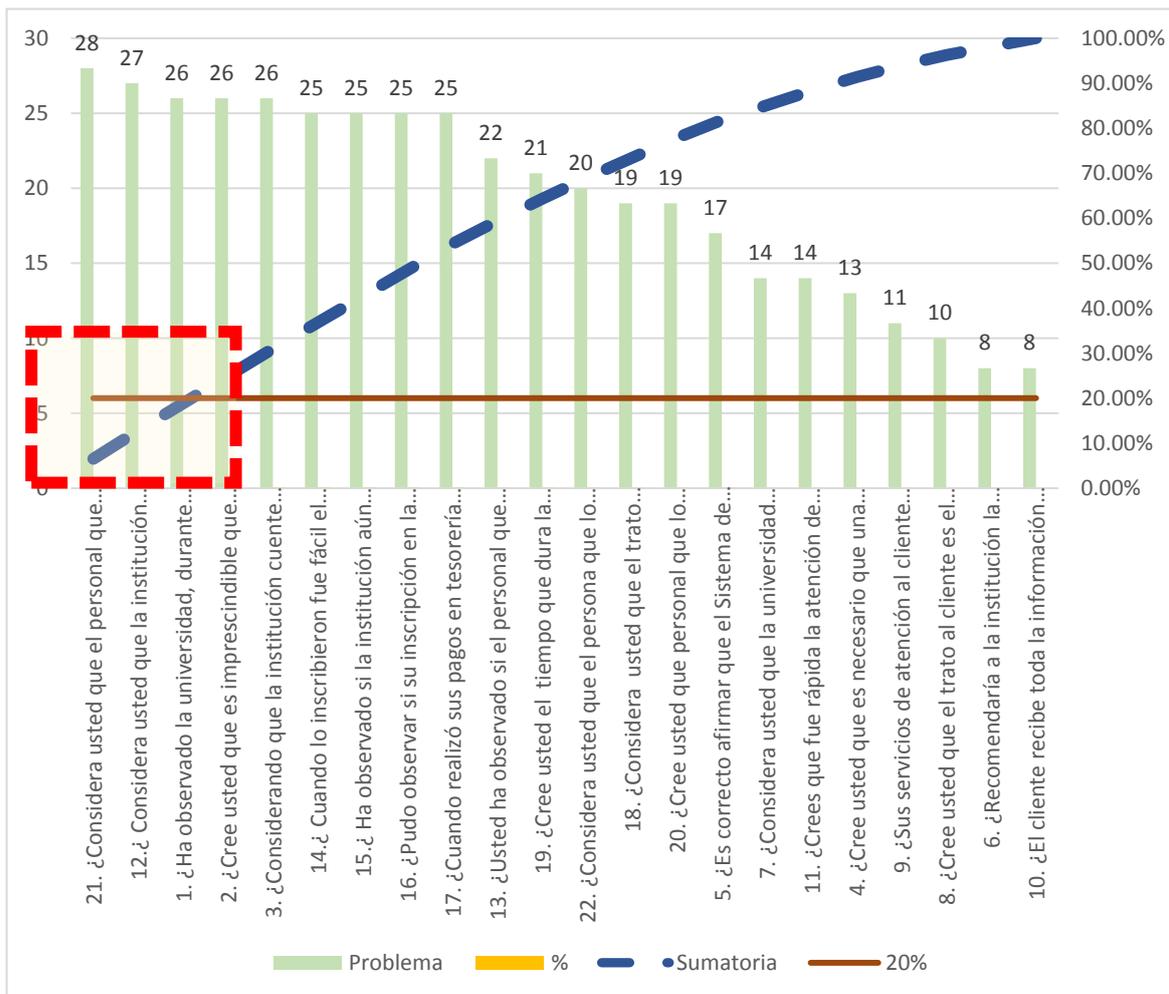


Figura 17. Pareto de la categoría satisfacción de los clientes de una entidad pública, Lima, 2018

En la figura 17, del diagrama de Pareto, y los resultados obtenidos se encontró que son iguales al 20% del pequeño grupo de causas conocidas como la zona de pocos vitales correspondientes a un total de cuatro preguntas que forman el total del 80% de los problemas relacionados al tema de atención adecuada por parte del personal de la oficina de admisión, fallas con la adecuada implementación de tecnologías de la información y en referencia a los procesos de gestión por procesos correspondiente a las sub categorías de recursos humanos, tecnologías de la información, y gestión por procesos. Asimismo se observa que de un total de 18 preguntas del cuestionario distribuidas en un 16.83% que corresponden a la zona conocida como los muchos triviales. Por este motivo la universidad privada debe concentrar sus esfuerzos en la zona de más riesgo que sería la zona de los pocos vitales para reducir en un 80% los principales problemas relacionados a la categoría de gestión de la calidad.

Explicado de otra manera debemos de focalizar todo nuestros procesos en el 80% de los problemas ocurridos en esta universidad privada del distrito de San Juan de Lurigancho.

La Dirección de Calidad, que se implementará tendrá que esforzarse para implementar un sistema de gestión de la calidad que permita mejorar los procesos de cada unidad de la universidad y más orientada a los procesos de admisión que son el área más delicada de la institución en los cuales han sido considerados las sub categorías de Tecnologías de la Información, Recursos Humanos y Gestión por procesos.

5.3 Diagnóstico final

En relación a la sub categoría Gestión por procesos se concluye que, la optimización de los recursos para el área de admisión son de vital importancia ya que se debe de trabajar con lo que se tiene, llegando a conseguir los objetivos de la institución sin generar inconvenientes, todo esto basado en un sistema de gestión de calidad que permita realizar en menor tiempo y a la brevedad los procesos administrativos a través de procedimientos que conlleva a ser una institución organizada que debe preocuparse en la atención del cliente.

A nivel de satisfacción los entrevistados mencionaron que no cuentan con un proceso de gestión por procesos ya que mencionan que no cuentan con procesos de calidad en el área de admisión, mencionan que no cuentan con una estructura de trabajo y no se cuenta con las herramientas necesarias por ello deben abastecerse con lo que cuentan. Asimismo, mencionan que si la institución contara con un sistema de gestión por procesos todo se vería reflejado en sus procesos lo que se permitiría brindar un servicio de calidad. Y considerando que Bravo (2011); entendía que para gestionar por procesos debemos considerar como una disciplina a la GP, porque todo ello conlleva a un trabajo debidamente organizado, controlado, lo que permitirá mejorar y perfeccionar los procesos de una organización, consiguiendo satisfacer al público y ganando su confianza, preservando en el tiempo nuestra marca y todos los servicios o productos que ofertemos, mejorando nuestra calidad que es lo que está en materia de discusión. El modelamiento visual de los procedimientos es para tomar consciencia de la forma en que hacemos las cosas, es el análisis exhaustivo de nuestros procesos reflexionando sobre las actividades que ejecutamos y logrando optimizar todos nuestros procedimientos. Para ello se debe tomar en cuenta nuestro indicador de medición que sería el de cumplimiento de objetivos donde obtuvimos que los postulantes solicitaban

la existencia de procedimientos debidamente gestionados para lograr un buen desempeño de los mismos.

Análisis de la subcategoría Atención al Cliente

De la sub categoría servicio al cliente se observa que la institución no ha previsto la atención al cliente como una prioridad, lo que conlleva a la insatisfacción de algunos cuantos postulantes, los clientes de ahora exigen que todos sus procesos sean de manera rápida y sin embargo estamos viendo que un cliente demora un promedio de 02 horas para ser atendido, siendo un postulante regular, ya que un postulante por convalidación tiene una demora de hasta 03 horas y se encontró un caso que al postulante lo han citado en la institución hasta por tres veces para completar información por no tener claro todos los pasos a seguir durante el desarrollo de su registro.

Con respecto a los entrevistados mencionaron que la atención al cliente es muy lenta ya que consideran que no cuentan con un buen servicio para la atención de los usuarios de los productos que brindan, mencionan que el personal no se encuentra capacitado adecuadamente para ofertar sus servicios. Y consideran que esta es la razón por la que la marca aún no se encuentra posicionada en el mercado. Para (Duque, 2005), el servicio al cliente o atención al cliente es la relación entre la satisfacción de los requerimientos entre el público y la institución. Aquí se considera la interacción entre las personas en las etapas de ejecución del servicio. Su meta es lograr que la experiencia del público tenga con el servicio que ofrece la institución. De esta forma se evidenció que para las organizaciones es muy importante la atención al cliente, que el cliente pueda ser satisfecho a través de una experiencia de servicio con garantía. He aquí que se encuentra como indicador de medición

el número de clientes insatisfechos en la atención y el tiempo de espera por el servicio ofertado.

Análisis de la subcategoría Tecnologías de la Información

En relación a la sub categoría Tecnología de la Información se llega a la conclusión que la institución no cuenta con los medios informáticos suficientes para atender a los postulantes, no cuentan con plataformas digitales, cuentan con un sistema manual que trae consigo inconvenientes como pérdida de datos y otros, las áreas vitales no se encuentran conectadas lo que es lamentable ya que hace débil todos los procedimientos de la institución, ya que para conseguir información inmediata tenemos que trasladarnos al área con la que deseamos trabajar y eso induce al doble trabajo, pérdida de tiempo y otros. Basados en el aporte de Cobo (2011); Las Tecnologías de la Información son Equipos tecnológicos (hardware y software) que permiten realizar múltiples funciones entre diversos sistemas de información con protocolos comunes. Fusionan medios de informática, telecomunicaciones y redes, posibilitan la comunicación y colaboración interpersonal y la multidireccional (Desempeñan un papel sustantivo en la generación, intercambio, difusión, dirección y acceso a la sabiduría. Cabe señalar que se le considera medios físicos para lograr la comunicación entre las áreas. El uso de estas herramientas dentro de un SGC es importante porque son el fundamento necesario para la ejecución e implementación de la misma. Podemos considerar los indicadores del número de usuarios que manejan TICS dentro de la institución, así como el número de matriculados a través de este medio donde encontramos que prevalece la no existencia de estos medios para estos procesos.

Análisis de la subcategoría Recursos Humanos

En relación a la sub categoría Recursos Humanos se concluye que la institución cuenta con el personal necesario pero este no se encuentra totalmente capacitado, la información que ellos manejan la van aprendiendo con el transcurrir del tiempo y ante las circunstancias se presentan día con día, sin embargo no existe un área, personal o manuales e instrumentos que te guíen ante los procesos de admisión y registro de un postulante, por ende hay demoras en la atención, información inadecuada o información insuficiente. Según Chiavenato (1999) El aporte del recurso humano es fundamental, se debe considerar sus ideas ya que son ellos los que están en constante contacto con el cliente, y son los que van a atender todas las necesidades de un cliente. Asimismo, se considera al personal como un ente valioso para la organización que contribuye al logro de las metas de la organización. Ya que ellos tienen la capacidad de planear, organizar y desarrollar, y se mide todo su trabajo a través de la evaluación de sus competencias es por ello necesario la constante capacitación de los colaboradores tal como lo señalan el indicador que mide el número de capacitaciones con las que cuenta el personal. Considerar también el número de personas con el que cuenta la institución para la atención de los procesos ya que los colaboradores son la pieza fundamental para el desarrollo de los mismos.

CAPÍTULO VI
PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

“Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad basado en ISO 9001:2008, para mejorar procesos de admisión de una universidad, Lima 2018”.

6.1 Fundamentos de la propuesta

La universidad privada situada en el distrito más populoso de la ciudad de Lima, es una entidad educativa que cuenta con 06 años de creación, siendo la primera institución educativa que creó una organización de este nivel en este distrito. Debido al incremento de parte de la población interesada en adquirir conocimientos de nivel profesional los promotores educativos enfocan todo su esfuerzo en crear esta universidad que tendrá como finalidad satisfacer la demanda en la que está incurriendo la población brindando alternativas de solución a los residentes de este lugar a través de una buena educación y costos acordes al mercado. En la actualidad la universidad se encuentra atendiendo a más de 1000 estudiantes, distribuidos en las cinco carreras que ofrecen a sus clientes.

En esta situación la institución educativa busca no solo brindar conocimiento a los estudiantes o postulantes sino que ante el eventual crecimiento de la competencia existente, la universidad busca adaptarse a cambios que le generen un valor agregado y que los haga diferentes por ello optan por la búsqueda de la calidad para la atención a sus clientes con la finalidad de mejorar la calidad en sus servicios y productos que ofrecen al mercado.

La alternativa de solución que se propone para esta universidad es implementar un sistema de gestión de calidad, que permita mejorar los procesos, estandarizarlos, gestionar los recursos, optimizar los recursos, registrar toda la documentación que permita la mejora de la calidad en nuestro trabajo a través de instrumentos de trabajo, manual de calidad, registros documentados, auditorías internas. Según argumentos sostenidos en sus teorías Deming (), resalta la importancia de la existencia de procesos definidos dentro de una institución para el logro de la satisfacción del cliente por medio de un servicio de calidad. En su teoría

Deming encuentra totalmente necesario que las organizaciones realicen un buen servicio o producto porque la falla en los mismos desacredita a la empresa. Asimismo, Juran (1986) en su teoría mostraba claramente la importancia de organizar todos los procesos a través de la planificación, el control y la mejora que son las bases de un sistema de Gestión de Calidad, debido a que como parte de la implementación y el seguimiento que se debe efectuar tras desarrollar este proyecto se debe mantener un control de todos los procesos y proponer mejoras para los mismos, los cuales se podrán verificar a través de auditorías que deben realizarse constantemente para la mejora de los procesos.

Por lo tanto como consecuencia de la búsqueda de la calidad se estima que la estandarización de procesos traerá como resultados positivos que el personal tenga como referencia y guía formatos que permitan que se adecúen a seguir líneas establecidas por la organización sin desgastarse innecesariamente sólo estandarizando sus procedimientos.

Según Miranda (2007), manifiesta la importancia de implementar una dirección capaz de gestionar todos los procedimientos que conduzcan a la satisfacción del cliente interno y externo.

Con la implementación de un sistema de gestión de calidad, la organización obtendrá beneficios económicos que se traducirán en mayor rentabilidad para la empresa, esto se puede lograr a través de mayor captación de postulantes y por la optimización de recursos ya que al tener controlada la calidad de nuestros procesos obtendremos menos errores, conseguiremos que nuestros clientes puedan recomendar la institución y esto repercutirá en la llegada de nuevos postulantes a la organización basado en la teoría de Ishikawa (1986).

6.2 Problemas

La universidad privada que se encuentra ubicada en San Juan de Lurigancho, actualmente tiene tres puntos significativos en los que debe trabajar para mejorar la calidad de sus servicios y conseguir la satisfacción de sus clientes; La insatisfacción de parte del cliente interno y externo por no contar con procesos estandarizados; la disconformidad por falta de recursos tecnológicos evidenciando una insatisfacción, y la total muestra de una inexistencia de un sistema de gestión de calidad.

6.3 Elección de la alternativa de solución

Habiendo realizado un procedimiento exhaustivo en búsqueda de la mejor propuesta de solución, y habiendo desarrollado una serie de métodos y revisado cada punto de las matrices que nos otorgó la casa de estudios, se encontró un problema mayor el cual ha sido analizado debidamente logrando reconocer cual es la mejor alternativa de solución para esta entidad proponer la implementación de un sistema de gestión de calidad para la mejora de los procesos del área de admisión de una universidad de San Juan de Lurigancho.

6.4 Objetivos de la propuesta

Estandarizar los procedimientos:

Estandarización del proceso de las ventas

Estandarización del proceso de revisión de los expedientes

Estandarización de los documentos requeridos para el proceso

Mejorar los procedimientos de admisión a través del uso de un programa SIGU (Sistema de Información para la Gestión Universitaria).

Ingreso de la información del postulante al sistema

Seguridad de la información

Áreas interconectadas

Manejo de una sola información (usuarios que manejen todo el sistema y puedan tener acceso a los datos y que utilicen los mismos para la pronta atención al cliente)

Reducción de los tiempos

Creación de registros documentados, instrucciones de trabajo

- El registro documentado permitirá mantener un histórico de las actividades que se realizan para un control de calidad de los procesos
- Servirá como evidencia
- Con la instrucción de trabajo se logrará que todo el personal conozca cómo desarrollar su trabajo, y no inventar o incumplir en normas de la institución

6.5 Justificación de la propuesta

La presente tesis tiene como finalidad brindar una solución a los inconvenientes con los que actualmente tiene que lidiar el área de admisión de esta institución de educación universitaria por no contar con un sistema de gestión de calidad que permita la gestión adecuada de sus procesos, por tal motivo se ha consignado la implementación de un sistema de gestión de calidad en el área de admisión para la mejora de sus procesos

La propuesta consta de 04 fases para su ejecución, como son la fase de planificación, diseño y desarrollo de producto, implementación, seguimiento y evaluación de resultados. La ventaja que se obtendrá de la presente investigación y su ejecución, son con el fin común de desarrollar mejorar los procesos, diseñar nuevos procedimientos, y hacer un seguimiento de los mismos para lograr una mejora continua. Con la implementación de un sistema de gestión de la calidad, se logrará estandarizar procedimientos esto se verá reflejado en la optimización de recursos – tiempo, comunicación entre las áreas a través de un sistema que nos permita estar interconectados y manejar la misma información, usar registros únicos para la atención de nuestros clientes lo que también se verá reflejado en optimización de materiales, el mensaje que se dará al cliente es que somos una institución que tiene claro como efectuar sus procesos, lo que se verá reflejado en la convocatoria de nuevos clientes por las referencias, incrementando los ingresos lo que mejorará la rentabilidad, al no rehacer procesos ahorramos dinero, eso también es beneficioso para la institución, la implementación de un sistema de gestión de calidad permitirá capacitar a los colaboradores lo que permitirá que ellos se comprometan con la institución en la búsqueda de la mejora de la calidad en los procesos.

6.6 Resultados esperados

Ante la propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad para la mejora de los procesos de admisión, se espera contar con el apoyo de la Gerencia General para generar valor a los cambios a los que tendrá que adaptarse las personas que conforman la institución como son su recurso humano, aquí se brindará capacitaciones al personal administrativo con la finalidad de que los procesos se estandaricen y todos manejen un solo lenguaje se espera un 65% de participación de los colaboradores en búsqueda de la mejora

de los procesos y lograr un 80% en la capacitación del total de los usuarios, se busca también que la alta gerencia pueda adquirir un software especializado – sistema SIGU, cuyas bondades como producto sean muy amigables para los usuarios lo que permitirá que los usuarios puedan usar esta nueva tecnología para facilitar todos los procesos y mejorar tiempos, conservar datos y sistematizar toda la información que sea posible para lo cual estamos seguros de obtener un 75% de aceptación de los clientes, logrando satisfacer sus necesidades, finalmente para la implementación de un sistema de gestión de calidad es necesario la creación de documentos generar registros, trabajar bajo instructivos que señalen como se debe de trabajar, formatos que faciliten el trabajo de los colaboradores, un manual de calidad, manual organizacional de las funciones, todo esto, dirigido al área de admisión con la instauración de estos documentos se espera obtener un 70% de nivel de satisfacción de los clientes.

6.7 Desarrollo de la propuesta

6.7.1 Objetivo 1: Estandarizar los procedimientos

Plan de actividades

Fase	Actividades	Meta	Indicadores	Recursos	Presupuesto	Plazo	Responsable
1	Cronograma de actividades para Implementar, mejorar procedimientos del SGC basado en la norma ISO 9001:2008	Procedimiento del SGC estandarizados	Cronogramas de actividades	Gerencia de Calidad, Jefe de la Oficina de Admisión	No requiere	Junio – Julio 2018	Gerente de Calidad y Jefe de Admisión
2	Codificar, aprobar y publicar en SIGUMA los procedimientos	Sistematizar los Procedimientos del SGC para que los usuarios puedan manejarlos en red	Total de procesos / número de procesos sistematizados	Gerencia de Calidad, Jefe de Admisión	No requiere	Junio – Julio 2018 permanente según avance	Gerente de Calidad, Jefe de Admisión, Jefe de Sistemas y Soporte Técnico
3	Elaborar cronograma de actividades para capacitar a los colaboradores (usuarios) sobre la estandarización de los procedimientos	80% del Total de colaboradores de la Unidad en implementación (Oficina de Admisión) capacitados	Cronograma por mes	Gerencia de Calidad, Jefe de Admisión	No requiere	Junio – Julio 2018 permanente según avance	Gerente de Calidad, Jefe de Admisión, Jefe de Sistemas y Soporte Técnico
4	Seguimiento a los colaboradores (usuarios) sobre la estandarización de los procesos o procedimientos	El 80% del total de los colaboradores del área de Admisión trabajan según los procesos establecidos	Total de Colaboradores (100%) / 80% de colaboradores (usuarios) usan adecuadamente las herramientas de calidad	Gerencia de Calidad	No requiere	Enero – Agosto 2019	Gerencia de Calidad, Jefatura de Sistemas y Soporte Técnico, Usuarios Administrativos

Cuadro 1: Cronograma de plan de actividades: Objetivo 1

Fuente: Elaboración propia

Solución técnica: Flujograma

La solución técnica sobre la estandarización de los procesos es para brindar un servicio sin errores de manera permanente, permitirá la participación directa de los trabajadores, podrán ellos mismos controlar su trabajo o actividades, siempre permitirá buscar la mejora continua de las funciones desde todas las involucradas, comunicación constante entre los administrativos y los directivos, permite fomentar el aprendizaje constante y el crecimiento.

Flujograma

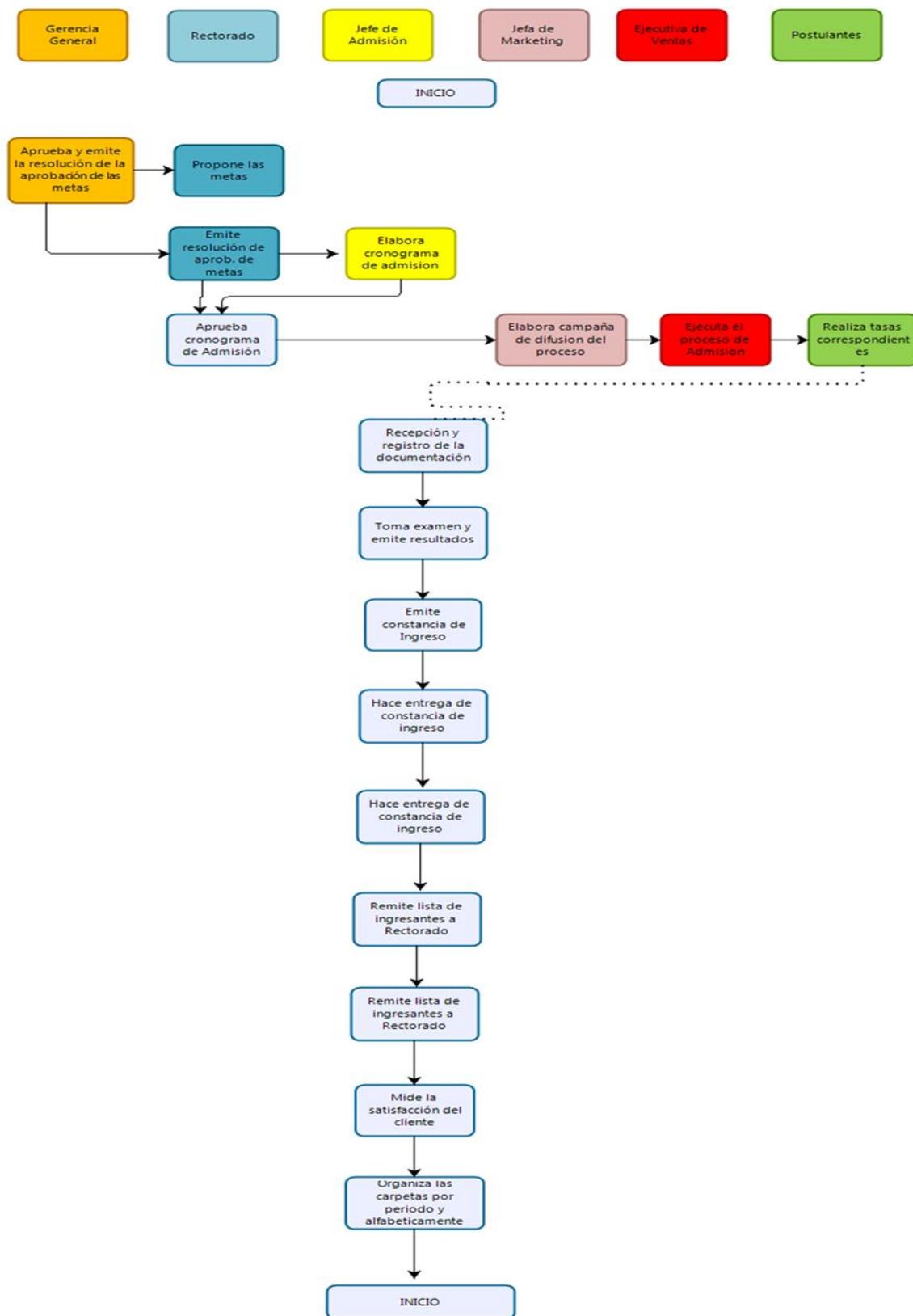


Figura 18. Mapa de procesos sobre la estandarización: Objetivo 1
Fuente: Elaboración propia

Indicadores

1.

$$\text{Procesos} = \frac{\text{Número de procesos existentes}}{\text{Número de procesos estandarizados}}$$

2,

$$\text{Proc. Sistematizado} = \frac{\text{Número de procesos existentes sistematizados}}{\text{Número de procesos existentes}} \times 100$$

3.

$$\text{Cap. de trabajadores} = \frac{\text{Número total de trabajadores capacitados}}{\text{Número de trabajadores}} \times 100$$

4.

$$\text{Trab. que siguen proced.} = \frac{\text{Número total de trabajadores que siguen proceso}}{\text{Número total de trabajadores}} \times 100$$

Solución administrativa

1. Cronograma de actividades para Implementar, mejorar procedimientos del SGC basado en la norma ISO 9001:2008, la importancia de crear un cronograma de actividades para la implementar un SGC en el área de admisión es para fijar fechas exactas para el desarrollo y cumplimiento de las mismas en las fechas establecidas
2. Codificar, aprobar y publicar en SIGUMA los procedimientos del área de admisión permitirá que todo el personal que labora dentro del área manejen una

sola información y gestiones de manera mas optima y rápida su función administrativa.

3. Elaborar un cronograma de capacitación a los colaboradores establecerá cuando, y cuanto tiempo tomará que el personal administrativo pueda adaptarse y aprender las nuevas rutinas de los procesos a seguir para cumplir de manera adecuada y óptima sus funciones
4. El seguimiento a los usuarios sobre la estandarización de los procesos o procedimientos nos dará una data real si el compromiso institucional de los colaboradores es de 100% y si están conectados con la organización, esta información nos permitirá medir el nivel de eficacia de las capacitaciones.

Cronograma (Diagrama de Gantt)

LISTADO DE ACTIVIDADES	AREA	JUNIO				JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ene-19			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<u>Estandarización de procesos</u>																																	
Cronograma de actividades para Implementar, mejorar procedimientos del SGC basado en la norma ISO 9001:2008	Oficina de Admisión																																
Codificar, aprobar y publicar en SIGUMA los procedimientos	Oficina de Sistemas																																
Elaborar cronograma de actividades para capacitar a los colaboradores (usuarios) sobre la estandarización de los procedimientos	Oficina de Admisión																																
Seguimiento a los colaboradores (usuarios) sobre la estandarización de los procesos o procedimientos	Oficina de Admisión																																

*Cuadro 2. Diagrama de Gantt
Fuente: Elaboración propia*

Flujo de caja

FLUJO DE CAJA

AÑO

CONCEPTO	0	1	2	3	4	5
INGRESOS						
Ingreso por ventas		S/. 420,000.00	S/. 460,000.00	S/. 480,000.00	S/. 480,000.00	S/. 480,000.00
Total de Ingresos		S/. 420,000.00	S/. 460,000.00	S/. 480,000.00	S/. 480,000.00	S/. 480,000.00
EGRESOS						
Gastos Administrativos		S/. 180,000.00	S/. 180,000.00	S/. 180,000.00	S/. 180,000.00	S/. 180,000.00
Pago por concepto de capacitación		S/. 900.00	S/. 600.00	S/. 600.00	S/. 600.00	S/. 600.00
Materiales de Oficina			300	300	300	300
Total de Egresos		S/. 181,200.00	S/. 180,900.00	S/. 180,900.00	S/. 180,900.00	S/. 180,900.00
INVERSIÓN INICIAL	S/. 100,000.00					
Flujo Neto Económico	S/. - 100,000.00	S/. 238,800.00	S/. 279,100.00	S/. 299,100.00	S/. 299,100.00	S/. 299,100.00
Valor acumulado	S/. - 100,000.00	S/. 138,800.00	S/. 417,900.00	S/. 717,000.00	S/. 1,016,100.00	S/. 1,315,200.00

Cuadro 3. Flujo de caja del objetivo 1

Fuente: Elaboración propia

Viabilidad económica

Con la información que se obtuvo a través del valor acumulado sobre la economía de la institución para que se ejecute la propuesta, se considera que con un $VAN > 0$, la propuesta es favorable consiguiendo una ganancia de S/. 1, 315,200.00 y con recuperación de capital en un año. Cabe señalar que el TIR no aplica ya que el capital es propio.

Indicador Financiero	Resultado
VAN	S/. 1, 315,200.00

Evidencia: Perfil del Jefe del área de Admisión

LABORES A REALIZAR	TIPOS DE COMPETENCIAS		COMPETENCIA	UNIDADES DE COMPETENCIA	ELEMENTOS DE LA COMPETENCIA		
					Conocimientos	Habilidades	Actitudes
1. Estructurar los objetivos de calidad del área.	GESTIÓN	Genéricas	Gestión de la calidad Planificación operativa	Planificación de la calidad	Sistemas de calidad	Formulación de objetivos de calidad	Compromiso con la calidad
2. Planificar el Plan Operativo Anual del área				Planificación académico-administrativa			
3. Planificar y supervisar los programas de venta.				Planificación de procesos administrativos	Planeamiento operativo	Elaboración de plan y programas de venta	Proactividad Iniciativa
4. Formulación del plan de ventas				Planificación de estrategias de venta			
5. Desarrollo y actualización de los procedimientos (WI) del área				Aseguramiento de la Calidad Planificación Administrativa	Ordenamiento y estandarización	Garantía de calidad de servicio al usuario	Compromiso con la calidad

Cuadro 4: Perfil del Jefe del Área de Admisión

Fuente: Modelo Universidad San Martín de Porres

IT – FU – V1 AD 11

CHECK LIST DE VERIFICACIÓN CARPETA DE POSTULANTE

NRO	DOCUMENTOS A PRESENTAR POR EL POSTULANTE	CUMPLE CON LOS REQUISITOS PARA INSCRIPCIÓN	
		SI	NO
1	Ficha de inscripción		
2	Solicitud de inscripción		
3	Declaración Jurada, según corresponda		
4	Copia simple del DNI, legalizado notarialmente		
5	Certificado de Estudios Originales del 1ro al 5to de secundaria		
6	Presentar el original del comprobante de pago (matrícula + cuota)		
7	07 fotografías tamaño carne fondo blanco		
8	Constancia de seguro (afiliación) Vigente ESSALUD, SIS o Particular		
9	Declaración Jurada, según corresponda		

APELLIDOS Y NOMBRES:

CARRERA PROFESIONAL:

FECHA DE ENTREGA DEL EXPEDIENTE:

 V°B° NOMBRE Y FIRMA DEL PERSONAL

FECHA: _____

(VERIFICADOR)

IT – FU – V1 AD 12

CONSTANCIA DE INGRESO



El que suscribe, Jefe de la Oficina de Admisión de la Universidad Privada en San Juan de Lurigancho certifica que:

(Nombre(s) y Apellidos completos)

Con el código de postulante N° _____ ingresó a _____

(Nombre de la Carrera Profesional)

en el Semestre Académico _____, en la Modalidad de _____.

Lima, _____ 20____

Nombres y apellidos del Jefe de Admisión

Nota: Este documento es válido sólo para el Semestre Académico al cual ingresó, si no se matricula debe acercarse a la oficina de Servicios Académicos a solicitar su Reserva de matrícula.

IT – FU – V1 AD 13

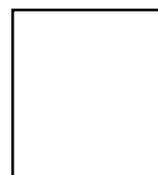
DECLARACION JURADA

Yo,.....,
 identificado con DNI N°..... Y domiciliado
 en....., postulante a la
 carrera..... En el proceso de
 admisión..... De la Universidad María Auxiliadora, ingreso ciclo regular, en
 pleno uso de mis facultades señalo que de manera voluntaria y responsable estoy
 inscribiéndome en este proceso. Asimismo, me comprometo a remitir la siguiente
 documentación en un plazo no mayor a 7 días hábiles, caso contrario acepto que la
 Universidad María Auxiliadora deje sin efecto mi ingreso a la Carrera Profesional de
, de dicho Centro de Estudios, No teniendo derecho a reclamar nada a la
 institución (dinero o documentos). Señalar según el listado:

- | | |
|---|--------------------------|
| 1. Certificado Original de Estudios Secundarios | <input type="checkbox"/> |
| 2. Copia legalizada de DNI vigente | <input type="checkbox"/> |
| 3. 07 fotografías tamaño carne (fondo blanco) | <input type="checkbox"/> |
| 4. Recibo de pago original por derecho de inscripción y otros | <input type="checkbox"/> |
| 5. Constancia de seguro (afiliación) Vigente: ESSALUD, SIS o Particular | <input type="checkbox"/> |

Asimismo, asumo todo tipo de responsabilidad penal, civil y administrativa, en caso mi
 persona incurra en incumplimiento con la entrega de la documentación.

San Juan de Lurigancho..... de..... Del.....



6.7.2 Objetivo 2: Mejorar los procedimientos de admisión a través del uso de un programa SIGU (Sistema de Información para la Gestión Universitaria).

Fase	Actividades	Meta	Recursos	Presupuesto	Plazo	Responsable
1	Proponer a la Alta Gerencia la compra de un software que facilite los procesos de admisión	Alta Gerencia aprueba la compra del software	Jefe de Sistemas	Si requiere	Julio 2018	Gerencia General / Jefe de Admisión / Jefe de Sistemas
2	Búsqueda y selección de proveedores adecuados para que implementen el sistema	Encontrar al proveedor que nos pueda brindar el producto	Jefe de Sistemas	No requiere	Julio 2018	Jefe de Sistemas y Soporte Técnico
3	Compra del Software	Compra del Software SIGU	Gerencia de Calidad, Jefe de Admisión	No requiere	Agosto	Gerente de Calidad, Jefe de Admisión, Jefe de Sistemas y Soporte Técnico
4	Implementación del software al área de admisión	El 80% del total de los colaboradores del área de Admisión trabajan según los procesos establecidos	Gerencia de Calidad	No requiere	Agosto – Octubre	Gerencia de Calidad, Jefatura de Sistemas y Soporte Técnico, Usuarios Administrativos
5	Elaboración de un cronograma para capacitación de los usuarios para el uso del sistema	Cronograma de capacitación	Jefe de Sistemas	No requiere	Setiembre 2018	Jefe de Sistemas
6	Seguimiento del buen uso del sistema	80% de personal capacitado con las herramientas tecnológicas	Jefe de Sistemas	No requiere	Diciembre 2018	Jefe de Sistemas

Cuadro 5: Plan de actividades – Objetivo 2

Fuente: Elaboración propia

Solución técnica

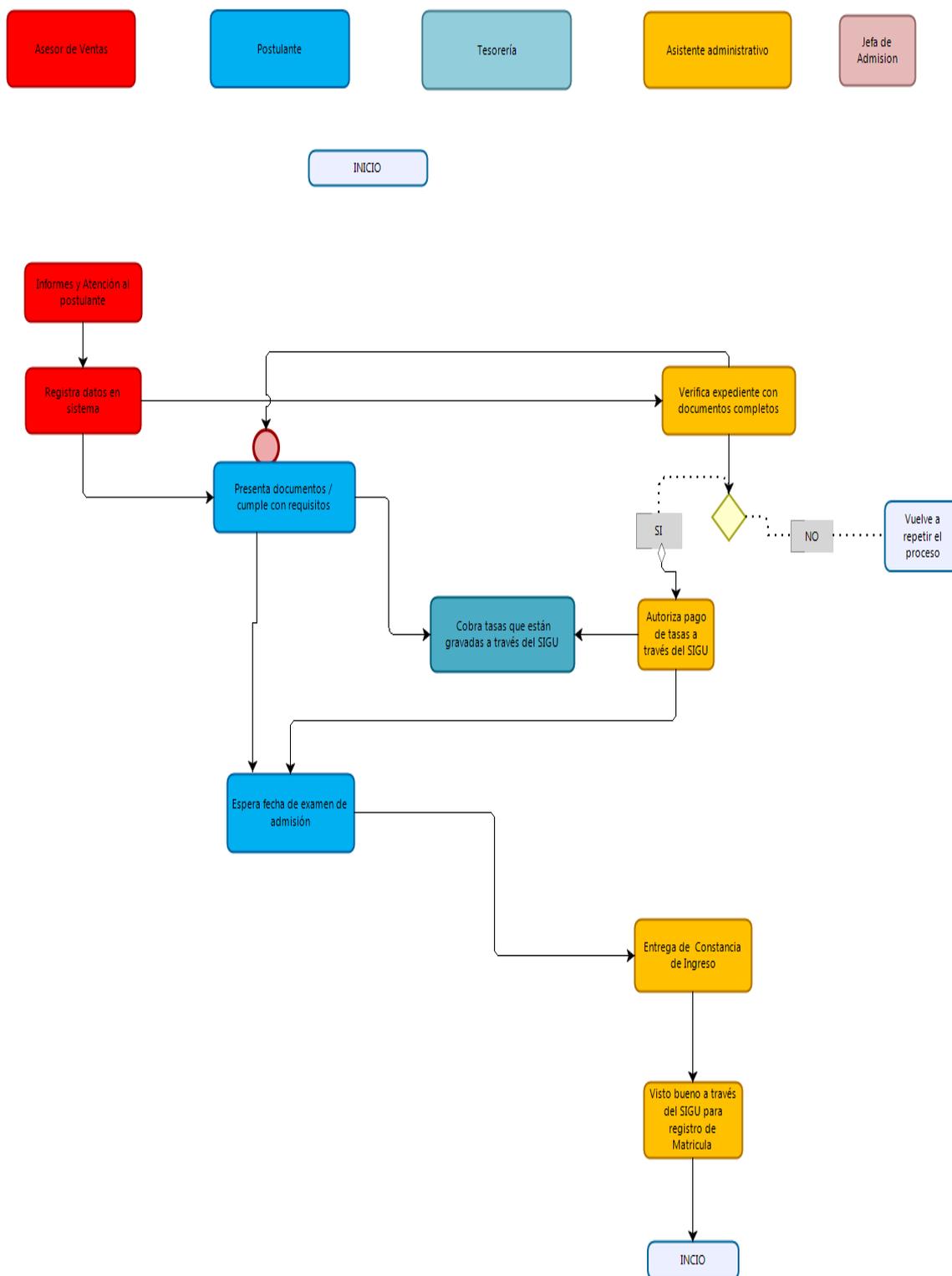


Figura 19: Flujograma – Objetivo 2
Fuente: Elaboración propia

Solución Técnica:

La unidad de estudio en la actualidad realiza trabajo sólo con un programa que es Excel, lo que impide que las áreas comprometidas en el proceso puedan interconectarse y manejar un procedimiento estándar, por ello se propone la adquisición de un software SIGU, ya que con este programa se protegerá la información y se evitará realizar reprocesos y pérdida de información, optimizando el recurso que es el tiempo.

Indicadores

1.

$$\text{Propuesta de compra de software} = \frac{\text{Cantidad de software adquirido}}{\text{Número de software existente}} \times 100$$

2,

$$\text{Proveedores} = \frac{\text{Número de proveedores seleccionados}}{\text{Número total de proveedores}} \times 100$$

3.

$$\text{Implementación del soft.} = \frac{\text{Tiempo real de instalación del software}}{\text{Tiempo total de instalación del software}} \times 100$$

4.

$$\text{Capacitación} = \frac{\text{Nº total de trabajadores capacitados con herramientas tec.}}{\text{Número total de trabajadores}} \times 100$$

5.

$$\text{Seguimiento} = \frac{\text{Nº total de trabajadores que usan adec. el sistema.}}{\text{Número total de trabajadores}} \times 100$$

Solución administrativa

1. Proponer a la Alta Gerencia la compra de un software que facilite los procesos de admisión

Con la propuesta a la Alta Gerencia se busca que la institución cuente con programas que resguarden la información correspondiente al proceso de admisión de la institución manteniendo seguro todos los procedimientos y la resguardada de los postulantes

2. Búsqueda y selección de proveedores adecuados para que implementen el sistema
Se propuso la búsqueda de 03 proveedores que envíen su cotización para seleccionar la mejor opción

3. Compra del Software

Con este software definitivamente cambiará todo el trabajo que se desarrolle en la oficina de admisión debido a que se contará con información exacta, real, nos permitirá conectarnos de manera remota con todas las áreas involucradas a admisión a través de la plataforma digital.

4. Elaboración de un cronograma para capacitación de los usuarios para el uso del sistema

La capacitación del personal administrativo para el uso de esta plataforma es beneficioso porque esto se traducirá en reducción de tiempos al momento de atender al cliente, a la vez consiguiendo que nuestros clientes se sientan seguros porque estamos inmersos en el mundo de la tecnología, muchas veces al ver que aún mantenemos procesos manuales no ven a la organización como seria.

5. Seguimiento del buen uso del sistema

A todo proceso se le debe seguir con la finalidad de que constantemente el personal esté haciendo uso adecuado del sistema

Cronograma (Diagrama de Gantt)

LISTADO DE ACTIVIDADES	LUGAR	JUNIO				JULIO					AGOSTO					SETIEMBRE					OCTUBRE					NOVIEMBRE					DICIEMBRE				
		1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5			
Proponer a la Alta Gerencia la compra de un software que facilite los procesos de admisión	Area de Admisión / Area de Sistemas																																		
Búsqueda y selección de proveedores adecuados para implementen el sistema																																			
Compra del Software																																			
Implementación del software al área de admisión																																			
Elaboración de un cronograma para capacitación de los usuarios para el uso del sistema																																			
Seguimiento del buen uso del sistema																																			

Cuadro 6: Diagrama de Gantt – Objetivo 2

Fuente: Elaboración propia

Flujo de caja

FLUJO DE CAJA						
CONCEPTO	0	1	2	3	4	5
INGRESOS						
Ingreso por ventas		S/. 420,000.00	S/. 460,000.00	S/. 480,000.00	S/. 480,000.00	S/. 480,000.00
Total de Ingresos		S/. 420,000.00	S/. 460,000.00	S/. 480,000.00	S/. 480,000.00	S/. 480,000.00
EGRESOS						
Compra del Software		S/. 250,000.00	S/. 50,000.00	S/. 50,000.00	S/. 50,000.00	S/. 50,000.00
Pago por concepto de capacitación		S/. 900.00	S/. 600.00	S/. 600.00	S/. 600.00	S/. 600.00
Materiales de Oficina		300	300	300	300	300
Total de Egresos		S/. 251,200.00	S/. 50,900.00	S/. 50,900.00	S/. 50,900.00	S/. 50,900.00
INVERSIÓN INICIAL	S/. 300,000.00					
Flujo Neto Económico	S/. -300,000.00	S/. 168,800.00	S/. 409,100.00	S/. 429,100.00	S/. 429,100.00	S/. 429,100.00
Valor acumulado	S/. -300,000.00	S/. -131,200.00	S/. 277,900.00	S/. 707,000.00	S/. 1,136,100.00	S/. 1,565,200.00

Cuadro 7: Flujo de caja – Objetivo 2

Fuente: Elaboración propia

Viabilidad económica

Con la información que se obtuvo a través del valor acumulado sobre la economía de la institución para que se ejecute la propuesta, se considera que con un VAN > 0, la propuesta es favorable consiguiendo una ganancia de S/.1,565,200.00 y con recuperación de capital en un año. Cabe señalar que no aplica el TIR ya que el capital es propio.

Indicador Financiero	Resultado
VAN	S/.1,565,200.00

Evidencia

FICHA TECNICA DE REQUERIMIENTO NRO. 2018. 01							
USUARIO							
NRO DE PEDIDO	OFICINA	ASUNTO	FECHA DE PEDIDO	ESTADO	F. I. SEGUIMIENTO DEL PEDIDO	F. FINAL	CALIFICACION
2018. 01	OFICINA DE ADMISION	COMPRA DE SOFTWARE (SIGU) PARA IMPLEMENTAR MÓDULOS PARA LA VENTA DE SERVICIOS EDUCATIVOS	30/06/2018	PENDIENTE	30/06/2018		
ESPECIFICACIONES DEL REQUERIMIENTO							
Quién solicita:	Guerrero Rivera Jannet Deysi			Dpto. / Geren.:	Oficina de Admisión		
Cargo que ocupa	Jefa de Admisión			Ubicación:	Primer piso – Of. 103		
Teléfono Anexo:	01- 38912132 106						
Area Requerimiento:	Oficina de Admisión			Incidente:	Pérdida de datos por trabajar con programa de Excel		
Asunto:	Requerimiento de un Software (Sistema)						
Detalle:	Compra de un software (Sistema) para la implementación de los módulos de informes, admisión, alumnos						
Archivos enviados Usuario:	Fecha / Hora creación	Nombre del archivo		Archivos enviados Desarrollador:	Fecha / Hora creación	Nombre del archivo	
Comentario Derivación:							
Atención de Requerimiento:							
N°	Colaborador	Asignado	Inicio Real	Fin Real	Tiempo Invertido	Desarrollo	
1	Dra. Gladys Moran	2018/07/01 12:32 pm	2018/07/02 09:53 am				

Figura 20: Flujograma – Objetivo 2

Fuente: Elaboración propia

Formato SIGU (MODULOS GENERALES PARA PROCESO DE ADMISIÓN)

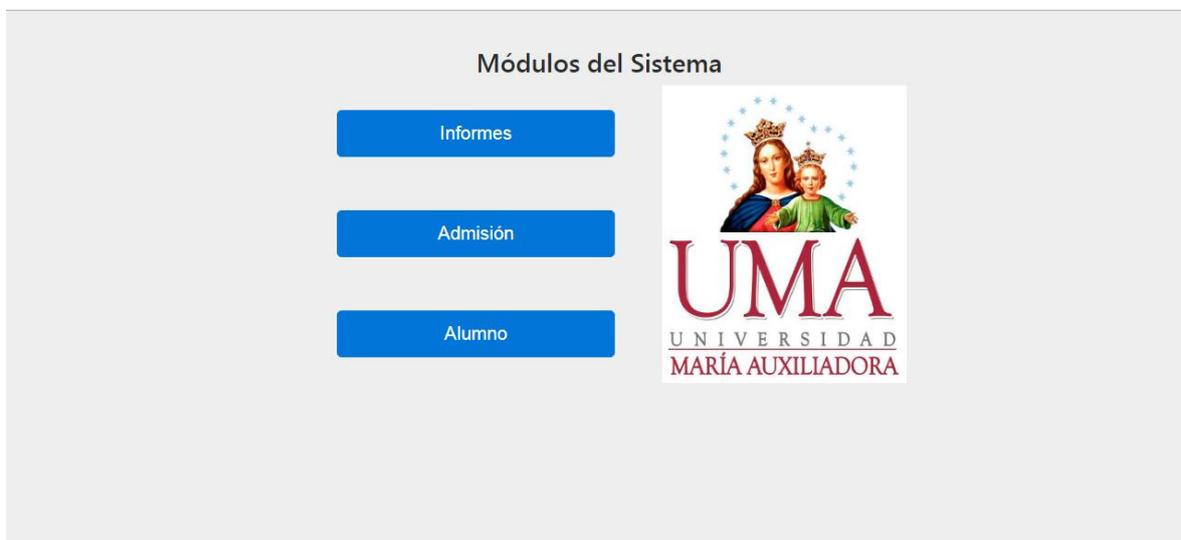


Figura 21. Módulo de Sistemas para proceso de admisión

Fuente: Elaboración propia

FORMATO SIGU: INGRESO DE INFORMES EN EL SISTEMA

[Inicio](#)
[Informes](#)
[Relacion de Informes](#)
[Admisión](#)

Módulo de Registro de Informes

DNI:	47465349
Apellido Paterno:	PEREZ
Apellido Materno:	MARTINEZ
Nombres:	MARIANNA
Teléfono 1:	970256431
Teléfono 2:	956743269
Correo:	mariannapm@gmail.com
Colegio:	SAN JUDAS TADEO
Medio Informes:	Volantes ▼
Asesor:	Maitte Salazar ▼
Fecha:	25/06/2018
	Guardar

Figura 22. Módulo de informes para registro de visitas o posibles postulantes

Fuente: Elaboración propia

FORMATO SIGU: LISTADO DE INFORMES

Inicio	Informes	Relacion de Informes	Admisión
--------	----------	----------------------	----------

Listado de Informes			
N	Cliente	Apto	Acción
1	PEREZ MARTINEZ MARIANNA	<input checked="" type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	Actualizar

Sistema de Gestion Universidad Maria Auxiliadora - SIGUMA
 Todos los derechos reservados
 Version 1.0

Figura 23. Listado del registro de datos de los visitantes para proceso de admisión

Fuente: Elaboración propia

FORMATO SIGU: MODULO DE ADMISION

Inicio	Informes	Relacion de Informes	Admisión
--------	----------	----------------------	----------

ADMISIÓN					
N	Nombres	Apellido	Teléfono	Documentación	Acción

Figura 24. Módulo de admisión para registrar a postulantes y autorizar matrícula

Fuente: Elaboración propia

6.7.3 **Objetivo 3:** Creación de registros documentados, instrucciones de trabajo

Plan de actividades

Nro	Actividades	Meta	Indicadores	Recursos	Presupuesto	Plazo	Responsable
1	Cronograma de actividades para Implementar, mejorar procedimientos del SGC basado en la norma ISO 9001:2008, a través del registro de documentos	Cronograma	Cronogramas de actividades	Gerencia de Calidad, Jefe de la Oficina de Admisión	No requiere	Junio – Julio 2018	Gerente de Calidad y Jefe de Admisión
2	Implementar procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad basados en la norma ISO	Procedimiento del SGC	Procesos documentados / número de registros	Gerencia de Calidad, Jefe de Admisión	No requiere	Junio – Noviembre 2018	Gerente de Calidad y Jefe de Admisión
3	Codificar, aprobar y publicar en SIGUMA los procedimientos	Procedimientos del SGC	Procesos documentados	Gerencia de Calidad, Jefe de Admisión	No requiere	Junio – Julio 2018 permanente según avance	Gerente de Calidad, Jefe de Admisión, Jefe de Sistemas y Soporte Técnico
4	Elaborar cronograma de actividades para capacitar a los colaboradores (usuarios) en el uso de herramientas y procedimientos de calidad	Total de colaboradores de la Unidad en implementación (Oficina de Admisión)	Cronograma por mes de la capacitaciones	Gerencia de Calidad, Jefe de Admisión	No requiere	Junio – Julio 2018 permanente según avance	Gerente de Calidad, Jefe de Admisión, Jefe de Sistemas y Soporte Técnico
5	Seguimiento a los colaboradores (usuarios) sobre el uso adecuado de las herramientas de calidad	El total de los colaboradores del área de Admisión utilizan adecuadamente las herramientas	80% de colaboradores (usuarios) usan adecuadamente las herramientas de calidad	Gerencia de Calidad	No requiere	Enero – Agosto 2019	Gerencia de Calidad, Jefatura de Sistemas y Soporte Técnico, Usuarios Administrativos

Cuadro 8. Plan de actividades del objetivo 3

Fuente: Elaboración propia

Solución técnica



Figura 25. Mapa de procesos del objetivo 3

Fuente: Elaboración propia

Indicadores

1.

$$\text{Registros documentados} = \frac{\text{Número total de registros documentados}}{\text{Número total de registros existentes en la institución}} \times 100$$

2,

Creación de los documentos = Tiempo de demora elaboración de los registros

3.

$$\text{Capacitación} = \frac{\text{Nº total de trabajadores capacitados para el uso de registros.}}{\text{Número total de trabajadores}} \times 100$$

Solución administrativa

La elaboración de registros documentados para esta propuesta, es un objetivo ambicioso debido a que en gran medida se tiene que levantar información de todas las actividades que se realizan dentro del área de admisión, lo que permitirá seguir cada procedimiento y documentarlo, por lo tanto es necesario documentar cada proceso, generar instrucciones de trabajo que sean usados por todos los colaboradores administrativos.

Cronograma (Diagrama de Gantt)

LISTADO DE ACTIVIDADES	LUGAR	JUNIO				JULIO					AGOSTO					SETIEMBRE					OCTUBRE					NOVIEMBRE					ene-19									
		1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Cronograma de actividades para Implementar, mejorar procedimientos del SGC basado en la norma ISO 9001:2008, a través del registro de documentos	Area de Admisión / Area de Sistemas																																							
Implementar procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad basados en la norma ISO																																								
Codificar, aprobar y publicar en SIGUMA los procedimientos																																								
Elaborar cronograma de actividades para capacitar a los colaboradores (usuarios) en el uso de herramientas y procedimientos de calidad																																								
Seguimiento a los colaboradores (usuarios) sobre el uso adecuado de las herramientas de calidad																																								
Seguimiento del buen uso del sistema																																								

*Cuadro 9. Plan de actividades del objetivo 3
Fuente: Elaboración propia*

Flujo de caja

FLUJO DE CAJA							
CONCEPTO	0	1	2	3	4	5	
INGRESOS							
Ingreso por ventas		S/. 420,000.00	S/. 460,000.00	S/. 480,000.00	S/. 480,000.00	S/. 480,000.00	
Total de Ingresos		S/. 420,000.00	S/. 460,000.00	S/. 480,000.00	S/. 480,000.00	S/. 480,000.00	
EGRESOS							
Personal Administrativo		S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	S/. -	
Pago por concepto de capacitación		S/. 3,000.00	S/. 3,000.00	S/. 3,000.00	S/. 3,000.00	S/. 3,000.00	
Materiales de Oficina		300	300	300	300	300	
Total de Egresos		S/. 3,300.00	S/. 3,300.00	S/. 3,300.00	S/. 3,300.00	S/. 3,300.00	
INVERSIÓN INICIAL	S/. -						
Flujo Neto Económico	S/. -	S/. 416,700.00	S/. 456,700.00	S/. 476,700.00	S/. 476,700.00	S/. 476,700.00	
Valor acumulado	S/. -	S/. 416,700.00	S/. 873,400.00	S/. 1,350,100.00	S/. 1,826,800.00	S/. 2,303,500.00	

Cuadro 10. Flujo de caja – Objetivo 3

Fuente: Elaboración propia

Viabilidad económica

Con la información que se obtuvo a través del valor acumulado sobre la economía de la institución para que se ejecute la propuesta, se considera que con un VAN > 0, la propuesta es favorable consiguiendo una ganancia de S/.2,303,500.00 y con recuperación de capital en un año. Cabe mencionar que el TIR no aplica en este caso ya que el capital es propio.

Indicador Financiero	Resultado
VAN	S/.2,303,500.00

Evidencia**1. Instrucciones de Trabajo****INSTRUCCIÓN DE TRABAJO****ÁREA DE ADMISIÓN****ÍNDICE**

	Página
1. OBJETIVO	127
2. ALCANCE	127
3. NORMAS Y REFERENCIAS	127
4. RESPONSABLE(S) DEL PROCESO	127
5. LÍNEAS GUÍA	127
6. FLUJOGRAMA DE ADMISIÓN	131
7. INDICADORES DE EFICACIA Y/O SATISFACCIÓN	132
8. FORMULARIOS	132

1. OBJETIVO

Establecer los procedimientos para planificar, dirigir, controlar y ejecutar todos los pasos que componen el proceso de admisión, realizar el seguimiento y evaluar el proceso de admisión en la Universidad de San Juan de Lurigancho en el Pregrado ciclo regular.

2. ALCANCE

Comprende desde el proceso de convocatoria de postulantes por los distintos medios de ventas, inscripción de postulantes, proceso de admisión hasta la entrega de la constancia de ingreso.

3. NORMAS Y REFERENCIAS

- 3.1. Ley Universitaria N° 30220. Artículo 98. Proceso de admisión.
- 3.2. Estatuto de la UMA – Resolución 217-2014-UMA
- 3.3. Resolución N° 649-2011 – CONAFU que autoriza el funcionamiento provisional de la Universidad María Auxiliadora
- 3.4. Reglamento Académico General de la UMA – Resolución N°218-2014
- 3.5. Resolución de aprobación del Reglamento del Proceso de admisión. 064-2015-UMA

4. RESPONSABLE(S) DEL PROCESO

Dueño del Proceso: Jefe de Admisión

Responsables involucrados:

- 4.1. Rector
- 4.2. Comisión de Admisión
- 4.3. Jefe de Ventas

5. LÍNEAS GUÍA

5.1 Planificación del proceso de admisión

- a. La Gerencia General aprueba las metas y emite la resolución de aprobación respectiva.

- b. La Oficina de Admisión realiza la planificación del Proceso de Admisión de cada año y propone el Cronograma de Admisión.

5.2 Ejecución

- a. Admisión, propone el Cronograma de admisión de Pregrado
- b. El Rector, aprueba los Cronogramas de Admisión.
- c. La Oficina de Marketing elabora la campaña de difusión del proceso de admisión, utilizando diferentes medios de comunicación.
- d. La Oficina de Ventas ejecuta el proceso de captación de postulantes (Responsable Jefa de Admisión)
- e. Los postulantes cancelan el derecho de inscripción y presentan a la oficina de admisión la Carpeta de Admisión con los documentos requeridos según Formato de Modalidades de ingreso: Requisitos de admisión:

Pregrado:

Check List de verificación

Ficha de inscripción

Ficha de solicitud de inscripción

Declaración jurada

Constancia de Ingreso

- f. La Oficina de Admisión recepciona y revisa la documentación según modalidad de ingreso, la registra en la base de datos de Excel que crea por cada ciclo. El expediente de Admisión conteniendo los documentos del postulante es custodiado en la Oficina de Admisión hasta su remisión a la Oficina de Servicios Académicos.
- g. Los requisitos y procedimientos por modalidad de ingreso, se encuentran detallados en el Reglamento Académico General.

6. PRE GRADO:

- h. La Comisión de admisión elabora el examen para la Admisión de estudiantes, de acuerdo al Perfil del ingresante y con las preguntas del Banco de preguntas que abastece la Jefatura de Admisión.

- i. El jefe de admisión solicita a Coordinación Académica, las aulas que se necesitarán para el proceso de admisión, programa al personal (administrativo y Directivo) para el apoyo respectivo, los cuales son citados el día del examen y al personal de Seguridad para que brinde el apoyo respectivo.
- j. El día del Examen de admisión, se revisan las instalaciones, aulas, se revisan los baños, se abren las puertas de las aulas, se coordina con los alumnos de apoyo para la recepción de postulante, se ubica a los administrativos de apoyo en el aula, para recibir a los postulantes, mostrando su DNI, lápiz, borrador y tajador. (si traen otros objetos pedirle que guarden y que apaguen los celulares)
- k. El Comité Directivo conformado por el Rector, Los promotores (dueños), La jefa de OSA y la jefa de admisión les dan la bienvenida y las indicaciones sobre el Examen de admisión y acciones posterior al Examen de Admisión.
- l. Al finalizar el examen de admisión se validan sus datos y envían al jefe de sistemas.
- m. Los resultados se publican después de 3 horas de aplicado el examen a través de la página web (los postulantes deben ingresar al link: www.uma.edu.pe; para conocer sus resultados).
- n. Los alumnos que ingresaron deben pasar por el Examen Clínico correspondiente (Examen de Rx, Laboratorio Clínico y Triage- enfermedades crónicas con la entidad de salud con la que tenemos convenio).

Resultado del proceso de admisión

- a. La Oficina de admisión hace entrega de la Constancia de ingreso a todos los postulantes que aprobaron el proceso de admisión. La entrega de Constancia de ingreso puede ser física o virtual, cuando es física deben firmar el cargo de entrega. Con la Constancia de ingreso el ingresante debe realizar el pago de los derechos académicos (matrícula, primera cuota y carné de medio pasaje) para su posterior registro de la matrícula.
- b. El Jefe de admisión remite a la Comisión de Admisión el Listado de ingresantes, para la revisión y para que remitan la información al Rector y que puedan emitir la Resolución Rectoral correspondiente, al finalizar el proceso de admisión.

- c. La Oficina de admisión mide la satisfacción del proceso de admisión a través de encuestas, analiza los resultados y elabora un informe proponiendo las acciones de mejora
- d. La Oficina de admisión, organiza los expedientes de los postulantes por periodo, carrera y orden alfabético.
- e. La Oficina de admisión registra el contenido de las Carpetas de admisión en el excel y son derivadas al archivo, para su custodia

Cuadro resumen de los ingresantes por semestre a la UMA – Incremento de nuevos Ingresantes a partir del uso de formatos

INGRESANTES I CICLO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA MARIA AUXILIADORA														
Nro	FACULTAD / ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL	2012 I	2012 II	2013 I	2013 II	2014 I	2014 II	2015 I	2015 II	2016 I	2016 II	2017 I	2017 II	2018 I
1	Farmacia y Bioquímica			120	110	106	38	107	89	93	38	109	100	121
2	Enfermería	57	30	122	41	63	25	105	75	85	76	76	50	105
3	Administración y Negocios Internacionales	58	43	132	43	55	25	124	15	27	46	50	25	48
4	Contabilidad			64	52	29	21	66	12	21	21	29	20	35
5	Marketing Empresarial	19	9	23	30	10	5	18	7	5	3	19	15	27
	TOTAL	134	82	461	276	263	114	420	198	231	184	283	210	336

FLUJOGRAMA DE ADMISIÓN

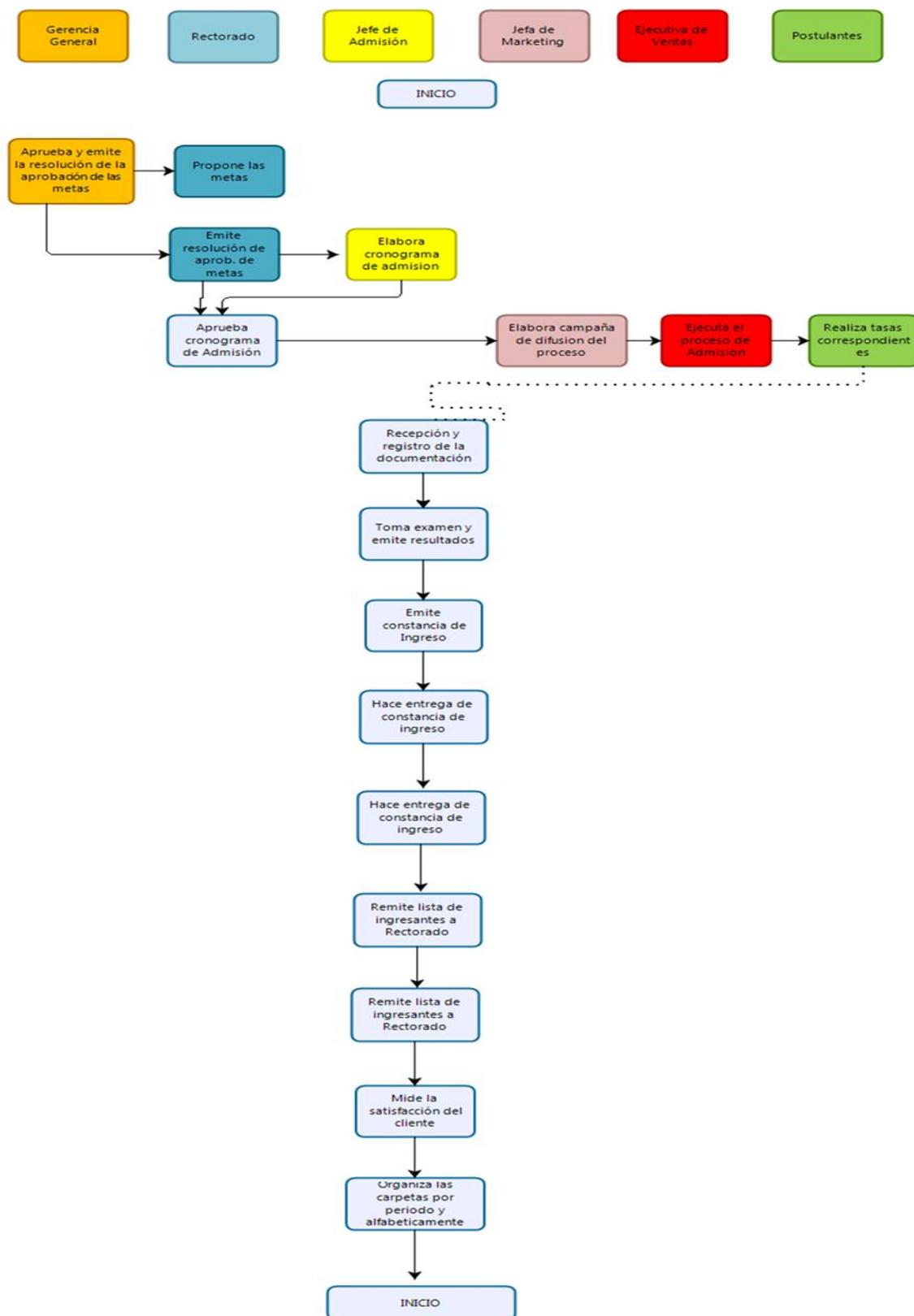


Figura 26. Flujograma del objetivo 3
Fuente: Elaboración propia

7. INDICADORES DE EFICACIA Y/O SATISFACCIÓN

Nº	NOMBRE DEL INDICADOR Y FÓRMULA	FUENTE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	NIVEL ESPERADO SEG. ESP.
1	Demanda de admisión Número de postulantes / Número de ingresantes x 100	SIGU	Semestra 1	80%
2	Calificación media de ingresantes Σ Notas de ingresantes / Número de ingresantes	SIGU	Semestra 1	65
3	Nivel de satisfacción con el área de Admisión Número de ingresantes / Número de ingresantes satisfechos x 100	Encuesta	Semestra 1	85%
4	Carpetas de Admisión Número de ingresantes matriculados/ Número de ingresantes matriculados con Carpeta de Admisión completa x 100	SIGU	Semestra 1	95%

Tabla 9. Indicadores de eficacia y/o satisfacción

Fuente: Modelo Universidad Privada Norbert Wiener

8. FORMULARIOS

Formato 1

<p>1</p> <h2 style="text-align: center;">CONSTANCIA DE INGRESO</h2> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 80px; margin: 0 auto;"></div> <p><i>El que suscribe, Jefe de la Oficina de Admisión de la Universidad Privada en San Juan de Lurigancho certifica que:</i></p> <p>_____</p> <p style="text-align: center;"><i>(Nombre(s) y Apellidos completos)</i></p> <p><i>Con el código de postulante N° _____ ingresó a _____</i></p> <p>_____</p> <p style="text-align: center;"><i>(Nombre de la Carrera Profesional)</i></p> <p><i>en el Semestre Académico _____, en la Modalidad de _____.</i></p> <p><i>Lima, _____ 20__</i></p> <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">Nombres y apellidos del Jefe de Admisión</p>
--

Figura 27. Modelo de constancia de ingreso
Fuente: Elaboración propia

Formato 2

┌

DECLARACION JURADA

Yo,....., identificado con DNI N°..... Y domiciliado en....., postulante a la carrera..... En el proceso de admisión..... De la Universidad María Auxiliadora, ingreso ciclo regular, en pleno uso de mis facultades señalo que de manera voluntaria y responsable estoy inscribiéndome en este proceso. Asimismo, me comprometo a remitir la siguiente documentación en un plazo no mayor a 7 días hábiles, caso contrario acepto que la Universidad María Auxiliadora deje sin efecto mi ingreso a la Carrera Profesional de, de dicho Centro de Estudios, No teniendo derecho a reclamar nada a la institución (dinero o documentos). Señalar según el listado:

1. Certificado Original de Estudios Secundarios
2. Copia legalizada de DNI vigente
3. 07 fotografías tamaño carne (fondo blanco)
4. Recibo de pago original por derecho de inscripción y otros
5. Constancia de seguro (afiliación) Vigente: ESSALUD, SIS o Particular

Asimismo, asumo todo tipo de responsabilidad penal, civil y administrativa, en caso mi persona incurra en incumplimiento con la entrega de la documentación.

San Juan de Lurigancho..... de..... Del.....

Figura 28. Declaración jurada
Fuente: Elaboración propia

Formato 3

CHECK LIST DE VERIFICACIÓN CARPETA DE POSTULANTE

APELLIDOS Y NOMBRES:

CARRERA PROFESIONAL:

FECHA DE ENTREGA DEL EXPEDIENTE:

NRO	DOCUMENTOS A PRESENTAR POR EL POSTULANTE	CUMPLE CON LOS REQUISITOS PARA INSCRIPCIÓN	
		SI	NO
1	Ficha de inscripción		
2	Solicitud de inscripción		
3	Declaración Jurada, según corresponda		
4	Copia simple del DNI, legalizado notarialmente		
5	Certificado de Estudios Originales del 1ro al 5to de secundaria		
6	Presentar el original del comprobante de pago (matricula + cuota)		
7	07 fotografías tamaño carne fondo blanco		
8	Constancia de seguro (afiliación) Vigente ESSALUD, SIS o Particular		
9	Declaración Jurada, según corresponda		

 VCS: NOMBRE Y FIRMA DEL PERSONAL FECHA: _____
 (VERIFICADOR)

Figura 29. Check list
 Fuente: Elaboración propia

6.8 Consideraciones finales de la propuesta

Habiendo desarrollado los tres objetivos señalados como alternativa de solución se debe considerar que esta investigación está orientada exclusivamente al área de admisión de la universidad privada de San Juan de Lurigancho, Para ello se busca contar con la autorización de la Gerente General, de no quedar convencida insistir en la reevaluación del proyecto, asimismo se observa que la implementación de un sistema de gestión de calidad para la mejora de los procesos de admisión se dirigió al cumplimiento de los objetivos señalados para la implementación de los procesos. Asimismo, se considera que la adquisición de nuevas tecnologías mejorará en todos los sentidos la labor de captación de nuevos postulantes, ya que con este software la información se podrá disponer de inmediato. La implementación de este sistema toma su tiempo sin embargo los resultados obtenidos son de vital importancia, ya que repercute en la satisfacción directa del cliente ya que se identifica con los estándares de calidad por su forma de percibir a la institución.

CAPÍTULO VII

DISCUSIÓN

7.1 Discusión

El desarrollo de la tesis, tuvo como meta proponer la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008, para la mejora de los procesos del área de Admisión de una universidad privada de SJL, Lima 2018. El análisis que resultó de los instrumentos cuantitativos y cualitativos, arrojaron como resultado la necesidad de implementar mejoras e investigar las causas de la insatisfacción del cliente en cuanto a la atención del personal administrativo que lo atendió durante su permanencia en la institución. De la encuesta que se realizó a un total de 30 postulantes se logró obtener la siguiente información que fue comparada con la proposición y los tesis similares como antecedentes. Con relación a la pregunta el 80% de los postulantes mencionaron que algunas veces evidenciaron una buena atención y el 6.67% mencionó que nunca evidenciaron una buena atención.

Coincidió con la propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad, según Ugaz (2012), *“Propuesta de Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2008”* Aplicado a una empresa de fabricación de lejías, Debido a que con la implementación de un SGC, permitiría mejorar todos sus procedimientos obteniendo como resultado la completa satisfacción del cliente.

De acuerdo a la sub categoría Recursos Humanos, es donde se encontró el mayor porcentaje de los problemas teniendo como datos estadísticos un 80% de insatisfacción en la universidad privada dedicada a brindar servicios universitarios; Asimismo, se hicieron los siguientes cuestionamientos como saber si el personal se encontraba debidamente capacitado, se encontró como resultado que el 80% que algunas veces observaron que el personal se encontraba capacitado, mientras que un 6.67% mencionó que nunca lo percibieron. Información que ha sido resuelta con la estandarización de todos los procesos,

los cuales fueron planteados en el primer objetivo solución. En relación a la interrogante si se contaba con tecnologías de información se obtuvo como resultado que un 50% percibía que algunas veces observó que la institución poseía tecnologías de información, mientras que un 33.33% mencionó que casi nunca observaron ningún tipo de tecnologías considerando a la institución como muy rústica, y coincido con la investigación de Narváez (2016) “Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) con la Norma ISO 9001:2015” para el área de Tecnologías de la Información de la Universidad Politécnica Salesiana.”, porque queda evidenciado que toda universidad que considere dentro de sus procesos de atención al cliente y lograr la satisfacción de los mismos mediante el uso de las tecnologías tiene garantizado la satisfacción del cliente, en su propuesta habla del uso de las tecnologías pero documentando todos sus procedimientos para lograr que exista manuales que guíen al personal dentro de las funciones que cumplen y que no ingresen a laborar sin tener la menor idea de que deben realizar durante el desempeño de sus funciones.

En la pregunta, con relación a si la entidad educativa cuenta con un sistema de gestión por procesos el 86% de la población mencionó que sólo algunas veces pudo evidenciar la existencia de un sistema de gestión por procesos, sin embargo el 6.67% mencionó que siempre lo observó, Concuero con Gutiérrez (2014) mediante su investigación “La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001 en tres experiencias educativas”. Porque consideró que para la implementación de un SGC, era necesario el uso de formatos, registros documentados, manuales de calidad, guías, MOF, por ello el objetivo de solución en la cual planteábamos la implantación de registros documentados es la de mayor importancia, a través de estos registros y procedimientos la institución logrará optimizar recursos, así como una mejor percepción de sus clientes, lo que se verá reflejado en sus ingresos económicos.

CAPÍTULO VIII
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

8.1 Conclusiones

Habiendo realizado un análisis de la triangulación que se trabajó para obtener los datos cualitativos y cuantitativos de las entrevistas y las encuestas, se diseñó la propuesta, de lo cual se ultimó con la discusión de los resultados logrados, por lo cual se concluye que:

- Primero: Se propuso la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008; para la mejora de los procesos del área de admisión de una universidad privada en SJL, Lima, 2018. Donde se desarrolló una categoría para estudiar y que se sustentó a través de diversas investigaciones, antecedentes en relación a la categoría en discusión, categoría problema. La propuesta de la implementación de un SGC, permitirá mejorar la productividad de los procesos que viene realizando la entidad en análisis, esto se reflejará en su actividad económica.
- Segundo: Se determinó la condición actual de la satisfacción del cliente sobre el trato del personal, donde se concluyó que el 80% de los clientes consideraba que los problemas estaban ligados con la demora y falta de conocimiento del personal de los procedimientos que debían realizar durante su atención a los mismos. Por tal motivo se concluyó sobre la importancia de la capacitación a los funcionarios del área y la implementación de instrucciones de trabajo para facilitar sus labores.
- Tercero: Se investigó la implementación de un sistema de gestión de calidad para la mejora de los procesos de admisión de una universidad privada en SJL, y se

le buscó su significado y origen de los conceptos que respaldan al método de estudio aplicado, la categoría, sub categorías que permitirá realizar un seguimiento de los procesos, capacitación y evaluación del personal. Con ello encontramos que todas las organizaciones buscan lograr la satisfacción de sus clientes a través de la calidad, para ello cuentan con herramientas como el SGC.

Cuarta: Se desarrolló la propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad en el área de admisión, la cual se sostuvo en los tres objetivos de solución que se basaron en la estandarización de procesos, implementación de un software, y la implementación de un sistemas de registros documentados, se elaboró formatos para el proceso de admisión, se concluye que con estos tres objetivos se mejorará sustancialmente los procesos de la oficina de admisión de esta institución, logrando rentabilidad económica a través de la optimización de tiempo al no rehacer procedimientos.

Quinta: La necesidad de la validación de los instrumentos usados para incluir dentro de la investigación que estamos realizando, es válido y reconocido por el juicio de los profesionales expertos, así como la aceptación de los nuevos formatos que se presentarán como parte de la implementación de un SGC dentro de la unidad de estudio. Asimismo estos registros permitirán evidenciar los procesos que se efectúan y con ello mantener una mejora continua a través del control de calidad y auditorías.

8.2 Sugerencias

- Primera: Se sugiere apresurar la ejecución de este sistema de gestión de calidad para la mejora de los procesos del área de admisión debido a que en la actualidad la entidad en estudio no cuenta con ningún sistema, esto permitirá conseguir la satisfacción del cliente y una nueva forma de percepción de los clientes hacia la empresa incrementando sus ventas.
- Segunda: Se sugiere realizar un seguimiento a la categoría de recursos humanos ya que es el punto más vulnerable de la institución, la preparación de su personal permitirá que los procesos y procedimientos se realicen de manera adecuada, esto mejorará la productividad del área ya que se mejoraran los tiempos y el personal tendrá dominio de las tareas que realiza.
- Tercera: Se sugiere medir nuestros procedimientos basados en los conocimientos y experiencias de teoristas y de los antecedentes que hemos usado para nuestra investigación, todo ello con la finalidad de aplicar dichas corrientes dentro de nuestro sistema de trabajo, toda esa información existente permitirá mejorar el actuar de todos los colaboradores desde la Alta Gerencia hasta el personal operativo.
- Cuarta: Realizar un seguimiento de los tres objetivos de solución que se plantearon para resolver el problema principal, llevar un control de las actividades que se planificaron como propuesta de solución a través de auditorías las cuales deben ser programadas, mínimo considerando 02 auditorías al año e implementando un sistema de mejora continua y consignando reporte de hallazgos, incidentes y otros por menores que impidan la adecuada ejecución de los objetivos.
- Quinta: Se sugiere el uso de instrumentos, instrucciones de trabajo que hayan sido aprobadas por la Alta Gerencia, con esto se estandarizará el trabajo efectuado por los colaboradores, y con ello habrá una importante reducción de tiempo y costo que genera la lentitud de los procesos.

CAPÍTULO IX
REFERENCIAS

Acosta, g. (2008). Gestión de Recursos Humanos en la Administración Tributaria Venezolana. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*. Vol. (1) (2). Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/2190/219016822005.pdf>.

Alfaro, G. (2009); Administración para la Calidad Total.

Recuperado de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-14-administracion-de-la-calidad-ALFARO-CALDERON.pdf>

Beneyto, R. (2013); El community Manager y las Ciencias de la Documentación

Recuperado de:

http://eprints.rclis.org/20196/1/El_Community_Manager_y_las_Ciencias_de_la_Documentacion.pdf

Bravo, J. (2009); Gestión por procesos.

Recuperado de:

http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen_libro_Gesti%F3n_de_procesos_JBC_2011.pdf

Cantón, I. (2010). Introducción a los Procesos de Calidad. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación REICE.*, vol. (8) (5). Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55119084001>

Cogollo, J.M. (2014). Despliegue de la política de la calidad en Instituciones de Educación Superior públicas usando los principios del Balanced Scorecard. *TRILOGÍA. Ciencia, Tecnología y Sociedad*. Vol. (10). Recuperado de: [http:// Dialnet-DespliegueDeLaPoliticaDeLaCalidadEnInstitucionesDe-4785347.pdf](http://Dialnet-DespliegueDeLaPoliticaDeLaCalidadEnInstitucionesDe-4785347.pdf)

Cortez, J. (2017); *Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015)*.

Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=RhkwDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=definicion+de+gestion+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjzqvHWpanaAhVQvIMKHdj3AfkQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false>

Crosby, P. (1987). *La Calidad No Cuesta Nada: El arte de cerciorarse de la calidad*.

Recuperado de <https://4grandesverdades.files.wordpress.com/2009/12/la-calidad-no-cuesta.pdf>

Deming, E. (1989); *Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida de la Crisis*.

Recuperado de <https://vdocuments.mx/libro-deming-completopdf.html>

Grande, M., Cañon, R., e Cantón, I. (2016). Tecnologías de la información y la comunicación: evolución del concepto y características. *Revista Internacional de Investigación e innovación educativa IJERI*. Vol. (6). Recuperado de: <https://www.upo.es/revistas/index.php/IJERI/article/view/1703/1559>

Gutiérrez, J. (2014); *La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001 en tres experiencias educativas*. Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Ishikawa, K; ¿Qué es el control de la calidad total: Modalidad Japonesa.

Recuperado de:

https://jrvargas.files.wordpress.com/2011/02/que_es_el_control_total_de_la_calidad_-_kauro_ishikawa.pdf

James, E. y Lindsay, W. (2005).

Recuperado de <https://jorriveraunah.files.wordpress.com/2011/06/capitulo-3-filosofias-y-marcos-de-referencia-de-la-calidad.pdf>

Juran, J. (1988); *Quality control handbook*.

Recuperado de:

[https://books.google.com.pe/books?id=YtdTAAAAMAJ&q=Juran+J.+\(1988\).+Quality+control+handbook&dq=Juran+J.](https://books.google.com.pe/books?id=YtdTAAAAMAJ&q=Juran+J.+(1988).+Quality+control+handbook&dq=Juran+J.)

La Madriz, J., Parra, J. (2016). Competencias personales y profesionales aplicadas por Gerentes bajo escenarios de incertidumbre económica. *Revista Negotium*. Vol. (33).

Recuperado de: [https:// www.revistanegotium.org.ve /](https://www.revistanegotium.org.ve/) núm 33 (año 11) pág 69-98

López, P. (2016); Novedades ISO 9001:2015.

Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=gLInDQAAQBAJ&dq=norma+iso+9001+por+autores+definicion+libro&source=gbs_navlinks_s

Mainieri, A (2017). Innovations for models of admission study of cases and inclusión strategies in higher education. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*. Vol. (17). Recuperado de: <https://doi.org/10.15517/aie.v17i3.30215>

Mallar, a. (2010). La Gestión por procesos: Un enfoque de gestión eficiente.

Visión de Futuro. Vol. (13). Recuperado de:

http://www.fce.unam.edu.ar/revistacientifica/index.php?option=com_content&view=article&id=184&Itemid=51 Fecha de recepción: 26/04/10 Fecha de aprobación: 30/05/10

Medina, J. (2013); *Propuesta para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en una empresa del sector construcción*. Tesis para optar el Grado Académico de Ingeniero Industrial. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Miranda, F; Chamorro, A; Rubio, S. Introducción a la Gestión de la Calidad.

Recuperado de:

[https://books.google.com.pe/boos?id=KYSMQQyQAbYC&printsec=frontconver&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad= \(\)](https://books.google.com.pe/boos?id=KYSMQQyQAbYC&printsec=frontconver&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad= ())

Molina, M. (2018); La enciclopedia del Community Manager.

Recuperado de:

[https://books.google.com.pe/books?id=9ZtODwAAQBAJ&printsec=frontcover
&hl=es#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=9ZtODwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false)

Narváez, L. (2016) *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) con la Norma ISO 9001:2015 para el área de Tecnologías de la Información de la Universidad Politécnica Salesiana*. Tesis para optar el título de Ingeniero de Sistemas. Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador.

Ortiz, j. (2017). Gestión de la Calidad y Diseño específico de los Procesos de Admisión en el Sistema Universitario Español. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. Vol. (15). Recuperado de: <file:///C:/Users/Jannet/Downloads/491-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1385-1-10-20141231.pdf>

Perales, R. (2016); *Propuesta de diseño e implementación del sistema de gestión de la calidad con base en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 a los procesos operativos de un centro de idiomas*. Proyecto profesional presentado para obtener el título profesional de Licenciado en Gestión, con mención en Gestión Empresarial. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Pérez, Y. (2014); *Clima organizacional en el ámbito empresarial cubano*.

Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1423/indice>

Robles, P. y Rojas, M. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada. *Revista Nebrija de Lingüística Aplicada* (2015). Vol. 18. Recuperado de: https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo_55002aca89c37.pdf.

Sánchez, R. (2016); *Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la Empresa Pinatar Arena Football Center S.L.* Tesis para optar el Grado en Administración Y Dirección De Empresas. Universidad Politécnica de Cartagena, Cartagena, España.

Sukno, r. (2013). Conceptos de Gestión de Procesos de Negocio. *Revista Universitaria*. Vol. (2) Recuperado de: <file:///C:/Users/Jannet/Downloads/491-1385-1-SM.pdf>

Sukno, r. (2010). Conceptos de Gestión de Procesos de Negocio. *Revista Universitaria Ruta*. Vol. (2). Recuperado de: <file:///C:/Users/Jannet/Downloads/491-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1385-1-10-20141231.pdf>

Udaondo, M. (1992); *Gestión de calidad*.

Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=hoRIEGdLGxIC&printsec=frontcover&dq=gestion+de+la+calidad&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwipjJqumanaAhVF0VMKHVYXCJAQ6AEIQTAF#v=onepage&q=gestion%20de%20la%20calidad&f=false>

Ugaz, L. (2014); *Propuesta de Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2008 Aplicado a una empresa de fabricación de lejías*. Tesis para optar el Grado Académico de Ingeniero Industrial. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Urquijo, G. (2016) *Propuesta de un sistema de control de gestión para la empresa NETGROUP CHILE LTDA*. Tesis para optar al grado de magíster en Control de Gestión. Universidad de Chile, Santiago, Chile.

Urquijo, José. (2000); Teorías de las relaciones sindicato-gerenciales

Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=cggoUfnkqJMC&pg=PA216&dq=concepto+de+gerencia&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjK9Ka73_rbAhXFuFkKHUPbA3gQ6AEINzAD#v=onepage&q=concepto%20de%20gerencia&f=false

Vergara, J. (2000); La gestión de la calidad en los servicio ISO 9001:2008.

Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=UjopEN2btOsC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Vinca, LLC (2001). NormasNormas9000.com. Recuperado de: <http://www.normas9000.com/content/que-es-iso.aspx>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación

Título de la Investigación: Implementación del sistema de gestión de calidad basado en ISO 9001:2008, para mejorar procesos de admisión de una universidad, Lima 2018.

Planteamiento de la Investigación	Objetivos	Justificación
<p>Formulación del problema.</p> <p>¿Cómo conseguir la mejora de la calidad de los servicios en los procesos de admisión de una universidad privada?</p>	<p><u>Objetivo general</u></p> <p>Mejorar la calidad de los servicios en los procesos de admisión de una universidad.</p> <hr/> <p><u>Objetivos específicos</u></p> <p>Mejorar la atención en el proceso de admisión</p> <hr/> <p>Reducir el tiempo del proceso de admisión de cada postulante</p> <hr/> <p>Reducir el tiempo del proceso de convalidaciones externas</p>	<p>La Tesis que realizo parte de la identificación del Sistema de Gestión de Calidad del área de estudio, que permitirá realizar el análisis de las brechas con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 con el objetivo de proponer mejoras para satisfacer las exigencias del cliente, los de la institución y, en definitiva, mejorar el desempeño en la atención de nuestros procesos.</p> <p>Para realizar la propuesta de mejora se utilizó a la norma ISO 9001:2008, la cual establece los requisitos de un Sistema de Gestión de la Calidad. Para estudiar las condiciones actuales de una universidad X, y compararlas en el momento que se haya aplicado este Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>Por otro lado, la justificación de la presente Tesis se fundamenta en las buenas prácticas de la calidad para la mejora de los servicios de atención a nuestra clientela.</p> <p>Se considera conveniente este estudio el cual servirá para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008, así como para que la universidad aproveche los beneficios y ventajas que este ofrezca.</p> <p>El aporte de este trabajo dará lugar a que las universidades o instituciones educativas en las cuales se trabaje con un proceso de admisión, cuenten con procesos definidos, con personal capacitado,</p>

		documentación específica, lo que se verá reflejado en sus servicios de atención al cliente.
Metodología		
Sintagma y enfoque	Tipo y nivel	Método e instrumentos
Holístico Según Capra, Weil, Bohm, Wilber, Pribram en Hurtado (2000), siendo consultada por diversos investigadores, el objetivo principal es dar énfasis al cumplimiento de los objetivos como parte de un proceso iterativo, incremental y continuo. Se trata de un estudio cuali-cuantitativo	Tipo: La investigación es de tipo proyectiva, porque se hará una propuesta (Hurtado, 2000). Nivel: Es en la fase proyectiva, donde el investigador diseña y prepara las estrategias y procedimientos específicos para el tipo de investigación que ha seleccionado para luego volcar los resultados en los criterios metodológicos.	Método: La metodología de la presente investigación será de tipo no experimental, no manipularemos deliberadamente las variables, se observarán los fenómenos en su contexto natural, las cuales no han sido provocadas por el investigador para luego proceder al análisis de los mismos (Gómez, 2006). Otra de las características del diseño del presente estudio es que presenta un diseño transversal y longitudinal porque se estudia específicamente a una muestra representativa de la población en un período y tiempo determinado mediante la aplicación de los instrumentos cualitativos y cuantitativos.
Población	Muestra	Muestreo
Población: 100 Postulantes de una universidad privada del distrito de SJL – Lima Perú	Muestra: 30 Trabajadores de la Universidad Privada	Muestra: 3 Directivos de la universidad privada

Anexo 2: Matriz metodológica de categorización

Objetivo general	Objetivos específicos	Categorías	Sub Categorías	Unidad de análisis	Técnicas	Instrumentos
	Mejorar la atención en el proceso de admisión		Gestión por procesos			
Mejorar la calidad de los servicios en los procesos de admisión de una universidad.	Reducir el tiempo del proceso de admisión de cada postulante	Sistema de Gestión de calidad	Servicio al Cliente Tecnologías de Información	Universidad privada	Encuesta Entrevista	Cuestionario de preguntas
	Reducir el tiempo del proceso de convalidaciones externas		Recursos Humanos			

Anexo 3: Instrumento cuantitativo

CUESTIONARIO DE LA PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA EN SAN JUAN DE LURIGANCHO

INSTRUCCIÓN: Estimado Postulante, este cuestionario tiene como objeto conocer su opinión sobre La percepción de la Gestión de Calidad, que se percibe en su centro de estudios. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: 16-20 años () 20-30 años () 30 a más ()

INDICACIONES: A continuación se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. Responder, marcando una (x) la respuesta que considera correcta.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca

ITEMS	ASPECTOS CONSIDERADOS	VALORACIÓN				
	SUB CATEGORÌA GESTIÓN DE PROCESOS					
1	¿Ha observado la universidad, durante su estancia ha observado que cuente con un sistema de Gestión por Procesos?	5	4	3	2	1
2	¿Cree usted que es imprescindible que la institución cuente con un sistema de Gestión por procesos para la mejora de la calidad en sus servicios?	5	4	3	2	1
3	¿Considerando que la institución cuente con un Sistema de Gestión por procesos, cree usted que lo ponen en práctica?	5	4	3	2	1
4	¿Cree usted que es necesario que una institución educativa debe contar con servicios de gestión por procesos?	5	4	3	2	1
5	¿Es correcto afirmar que el Sistema de Gestión por Procesos garantizaría la calidad de sus servicios?	5	4	3	2	1
6	¿Recomendaría a la institución la implementación de un sistema de Gestión por procesos?	5	4	3	2	1
SUB CATEGORÌA SERVICIO AL CLIENTE						

7	Considera usted que la universidad brinda un buen servicio a su cliente?	5	4	3	2	1
8	Cree usted que el trato al cliente es el adecuado?	5	4	3	2	1
9	Sus servicios de atención al cliente cumplen con los requisitos mínimos exigidos por el usuario?	5	4	3	2	1
10	El cliente recibe toda la información necesaria en solo una atención?	5	4	3	2	1
11	¿Crees que fue rápida la atención de nuestros representantes del servicio al cliente?	5	4	3	2	1
SUB CATEGORÍA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN						
12	Considera usted que la institución cuenta tecnología adecuada para el proceso de inscripción de los postulantes?	5	4	3	2	1
13	Usted ha observado si el personal que labora en la institución en la oficina de admisión trabaja con tecnología de la Información?	5	4	3	2	1
14	Cuando lo inscribieron fue fácil el proceso de registro?	5	4	3	2	1
15	Ha observado si la institución aún realiza trabajos manuales durante el proceso de matrícula?	5	4	3	2	1
16	Pudo observar si su inscripción en la universidad, estaba conectada a través de los sistemas informáticos?	5	4	3	2	1
17	Cuando realizó sus pagos en tesorería pudo observar que los trabajadores trabajaban en línea con la información?	5	4	3	2	1
SUB CATEGORÍA RECURSOS HUMANOS						
18	¿Considera usted que el trato otorgado por el personal de Admisión durante la prestación del servicio de matrícula fue adecuado?	5	4	3	2	1
19	¿Cree usted el tiempo que dura la prestación del servicio por parte del personal de Admisión es idóneo?	5	4	3	2	1
20	¿Cree usted que personal que lo atendió cuenta con las herramientas necesarias de trabajo para facilitar la atención al cliente?	5	4	3	2	1
21	¿Considera usted que el personal que lo atendió se desempeñó adecuadamente mientras lo atendía?	5	4	3	2	1
22	¿Considera usted que el persona que lo atendió conocía sus funciones?	5	4	3	2	1

Anexo 4: Instrumento cualitativo

N°	Pregunta	Entrevistado N° 1 ENT1	Entrevistado N° 2 ENT2	Entrevistado N° 3 ENT3
1	¿Conoce usted que es un Sistema de Gestión de la Calidad? Definir	Si, un Sistema de Gestión de Calidad es una estructura operacional de trabajo en el cual nosotros tenemos una estructura clara de los trabajos y los procedimientos	Claro, un sistema de gestión de calidad tiene que ver con los procesos, desempeño que tienen que tener	Claro, por supuesto, haber un sistema de calidad es donde el colaborador hace lo correcto en todas las funciones, ahorrar mucho tiempo, y optimizando los recursos
2	¿Considera usted que es importante que una institución educativa cuente con un sistema de gestión de la calidad?	A mi parecer si es muy importante que una empresa pueda contar en este caso la Universidad María Auxiliadora con un Sistema de calidad ya que con ello podemos basarnos bajo procedimiento, bajo una estructura de trabajo	Claro, actualmente están que les piden que deben tener más que todo un sistema una área que monitoree todo eso	Por supuesto porque a base de eso nos va ahorrar mucho tiempo y a su vez, cada área va a ser organizada
3	¿Considera usted que la universidad brinda un buen servicio al cliente? Explique por qué?	Por parte de mi área en lo que es el tema de Marketing , que vemos los temas marketeros, nosotros si brindamos un buen servicio al cliente, pero en los filtros como es el área de counter todavía nos falta esos procesos para poder llegar al fin común que es esa gran gestión del cliente y darle una buena calidad en el servicio y no lo tenemos	No, no lo veo que brinde un buen servicio al cliente , por la falta de un SGC y no solo es el SGC sino la capacitación que debe tener el personal	Si, por el tema de tiempo , también la amabilidad, el respeto mutuo hacia el cliente cada cliente que entre a la oficina de admisión se vaya satisfecho
4	¿Considera usted que el personal de Admisión se encuentra capacitado para brindar un buen servicio al cliente? Explique?	El personal de admisión, la jefa de admisión considero yo que está capacitada para que pueda brindar ese servicio al cliente, ella si tiene las facultades actitudes competencias necesarias para ese procedimiento pero quizás considero que sus asistentes o alrededor las personas que pueden estar dentro del flujo de las operaciones de la empresa no están capacitadas y actas para los puestos que tienen	Yo creo que está en proceso de que brinde un buen servicio al cliente más que todo son por diferentes factores, son como las preguntas anteriores que no tienen un proceso de calidad que te indique que es lo que vas a hacer el área de admisión hace todo lo que puede con sus recursos, pero si hubiera políticas definidas todo con el proceso de calidad , creo	Ya que el personal tiene que estar capacitado constantemente , también tiene que conocer el proceso de admisión para poder orientar al postulante, si están bien capacitados

			que si estaría bien atendido	
5	Sabe usted si la universidad cuenta con sistemas de información que faciliten el trabajo a los colaboradores? Explique?	Lamentablemente la institución no cuenta con esos sistemas de calidad con esos sistemas informáticos en lo cual nosotros podemos ver la data de los alumnos no tenemos información histórica, no tenemos data de los alumnos , si queremos ver la información tenemos que ingresar directamente, o coger los nuestros files donde se encuentra la documentación de nuestros alumnos y revisar de una manera ortodoxa	No, cuenta creo que esta en formación, en proceso, hay sistema que no te facilitan no están conectados prácticamente	Eh, está en proceso
6	Considera usted que la institución cuenta el suficiente personal para realizar las labores del área de admisión?	Lamentablemente no contamos con personal idóneo, no contamos con la cantidad de personas que deberían estar son muy pocos	Esa palabra suficiente, depende de la misión, visión, que tiene la institución de acuerdo a eso se podría decir si cuenta con el personal necesario	Si, contamos con 04 personas, 02 asistentes femeninos y 01 masculino, la jefa de admisión
7	¿Considera usted que la atención es rápida y de calidad por parte del personal de admisión? Explique?	La atención en general rápida completamente no lo es como lo menciona, por lo que no tenemos estructuras, lineamientos es por eso que el proceso de atención al cliente es más lento no tenemos la información a la mano, no tenemos un sistema donde verificar si toda la información histórica del alumno del nuevo ingresante	Bueno se repite anteriormente depende mucho, depende de acuerdo a los procesos si tienen un buen desempeño es rápido, pero si no se tiene procesos como calculas si la atención es buena, sino se demora mucho, depende mucho que tengas un proceso	Eh, cuando momentos en que hay mucha cola la atención tiene que ser bien rápida, pero se tiene que hacer cuidadosamente, si lo hacemos más rápido se pueden confundir

Anexo 5: Base de datos (instrumento cuantitativo)

Resultados cuantitativos

Nro. de encuestados

30

SUB CATEGORIA	Item	f	f	f	f	f	Item	%	%	%	%	%
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
GESTION POR PROCESOS	1. ¿Ha observado la universidad, durante su estancia ha observado que cuente con un sistema de Gestión por Procesos?	0	0	26	2	2	1. ¿Ha observado la universidad, durante su estancia ha observado que cuente con un sistema de Gestión por Procesos?	0.00%	0.00%	86.67%	6.67%	6.67%
	2. ¿Cree usted que es imprescindible que la institución cuente con un sistema de Gestión por procesos para la mejora de la calidad en sus servicios?	0	0	26	2	2	2. ¿Cree usted que es imprescindible que la institución cuente con un sistema de Gestión por procesos para la mejora de la calidad en sus servicios?	0.00%	0.00%	86.67%	6.67%	6.67%
	3. ¿Considerando que la institución cuente con un Sistema de Gestión por procesos, cree usted que lo ponen en práctica?	1	0	25	2	2	3. ¿Considerando que la institución cuente con un Sistema de Gestión por procesos, cree usted que lo ponen en práctica?	3.33%	0.00%	83.33%	6.67%	6.67%
	4. ¿Cree usted que es necesario que una institución educativa debe contar con servicios de gestión por procesos?	0	0	13	15	2	4. ¿Cree usted que es necesario que una institución educativa debe contar con	0.00%	0.00%	43.33%	50.00%	6.67%

						servicios de gestión por procesos?						
SERVICIO AL CLIENTE	5. ¿Es correcto afirmar que el Sistema de Gestión por Procesos garantizaría la calidad de sus servicios?	0	0	17	9	4	5. ¿Es correcto afirmar que el Sistema de Gestión por Procesos garantizaría la calidad de sus servicios?	0.00%	0.00%	56.67%	30.00%	13.33%
	6. ¿Recomendaría a la institución la implementación de un sistema de Gestión por procesos?	0	0	8	8	14	6. ¿Recomendaría a la institución la implementación de un sistema de Gestión por procesos?	0.00%	0.00%	26.67%	26.67%	46.67%
	7. ¿Considera usted que la universidad brinda un buen servicio a su cliente?	0	0	14	15	1	7. ¿Considera usted que la universidad brinda un buen servicio a su cliente?	0.00%	0.00%	46.67%	50.00%	3.33%
	8. ¿Cree usted que el trato al cliente es el adecuado?	0	0	10	15	5	8. ¿Cree usted que el trato al cliente es el adecuado?	0.00%	0.00%	33.33%	50.00%	16.67%
	9. ¿Sus servicios de atención al cliente cumplen con los requisitos mínimos exigidos por el usuario?	0	0	11	15	4	9. ¿Sus servicios de atención al cliente cumplen con los requisitos mínimos exigidos por el usuario?	0.00%	0.00%	36.67%	50.00%	13.33%
	10. ¿El cliente recibe toda la información necesaria en solo una atención?	0	0	8	18	4	10. ¿El cliente recibe toda la información necesaria en solo una atención?	0.00%	0.00%	26.67%	60.00%	13.33%
	11. ¿Crees que fue rápida la atención de nuestros	0	0	14	15	1	11. ¿Crees que fue rápida la atención de	0.00%	0.00%	46.67%	50.00%	3.33%

	representantes del servicio al cliente?						nuestros representantes del servicio al cliente?						
	12. ¿Considera usted que la institución cuenta tecnología adecuada para el proceso de inscripción de los postulantes?	2	10	15	3	0	12. ¿Considera usted que la institución cuenta tecnología adecuada para el proceso de inscripción de los postulantes?	6.67%	33.33%	50.00%	10.00%	0.00%	
	13. ¿Usted ha observado si el personal que labora en la institución en la oficina de admisión trabaja con tecnología de la Información?	5	10	7	8	0	13. ¿Usted ha observado si el personal que labora en la institución en la oficina de admisión trabaja con tecnología de la Información?	16.67%	33.33%	23.33%	26.67%	0.00%	
TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN	14. ¿Cuándo lo inscribieron fue fácil el proceso de registro?	0	10	15	5	0	14. ¿Cuándo lo inscribieron fue fácil el proceso de registro?	0.00%	33.33%	50.00%	16.67%	0.00%	
	15. ¿Ha observado si la institución aún realiza trabajos manuales durante el proceso de matrícula?	0	10	15	5	0	15. ¿Ha observado si la institución aún realiza trabajos manuales durante el proceso de matrícula?	0.00%	33.33%	50.00%	16.67%	0.00%	
	16. ¿Pudo observar si su inscripción en la universidad, estaba conectada a través de los sistemas informáticos?	0	10	15	5	0	16. ¿Pudo observar si su inscripción en la universidad, estaba conectada a través de los sistemas informáticos?	0.00%	33.33%	50.00%	16.67%	0.00%	
	17. ¿Cuándo realizó sus pagos en tesorería pudo observar que los	0	10	15	5	0	17. ¿Cuándo realizó sus pagos en tesorería pudo observar que los	0.00%	33.33%	50.00%	16.67%	0.00%	

	trabajadores trabajaban en línea con la información?						trabajadores trabajaban en línea con la información?					
	18. ¿Considera usted que el trato otorgado por el personal de Admisión durante la prestación del servicio de matrícula fue adecuado?	3	1	15	10	1	18. ¿Considera usted que el trato otorgado por el personal de Admisión durante la prestación del servicio de matrícula fue adecuado?	10.00%	3.33%	50.00%	33.33%	3.33%
	19. ¿Cree usted el tiempo que dura la prestación del servicio por parte del personal de Admisión es idóneo?	0	3	18	13	7	19. ¿Cree usted el tiempo que dura la prestación del servicio por parte del personal de Admisión es idóneo?	0.00%	10.00%	60.00%	43.33%	23.33%
RECURSOS HUMANOS	20. ¿Cree usted que personal que lo atendió cuenta con las herramientas necesarias de trabajo para facilitar la atención al cliente?	0	0	19	9	2	20. ¿Cree usted que personal que lo atendió cuenta con las herramientas necesarias de trabajo para facilitar la atención al cliente?	0.00%	0.00%	63.33%	30.00%	6.67%
	21. ¿Considera usted que el personal que lo atendió se desempeñó adecuadamente mientras lo atendía?	2	2	24	2	2	21. ¿Considera usted que el personal que lo atendió se desempeñó adecuadamente mientras lo atendía?	6.67%	6.67%	80.00%	6.67%	6.67%
	22. ¿Considera usted que el persona que lo atendió conocía sus funciones?	1	4	15	9	2	22. ¿Considera usted que el persona que lo atendió conocía sus funciones?	3.33%	13.33%	50.00%	30.00%	6.67%

Anexo 6: Triangulación de las entrevistas

Categoría		Sub categoría		Indicadores		Contenido Textual			Conclusión aproximativa
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre	ENT 1	ENT 2	ENT 3	
C1	Gestión de calidad	C1.1	Gestión por procesos	C1.1.1	Grado de aprovechamiento de los recursos		hace todo lo que puede con sus recursos	optimizando los recursos	En relación a la sub categoría Gestión por procesos se concluye que, la optimización de los recursos para el área de admisión es de vital importancia ya que se debe de trabajar con lo que se tiene, llegando a conseguir los objetivos de la institución sin generar inconvenientes, todo esto basado en un sistema de gestión de calidad que permita la brevedad en los procesos administrativos a través de procedimientos que conlleva a ser una institución organizada que debe preocuparse en la atención del cliente.
				C1.1.2	Cumplimiento de objetivos	basarnos bajo procedimiento, bajo una estructura de trabajo	No tienen un proceso de calidad que te indique que es lo que vas a hacer el área de admisión Depende de acuerdo a los procesos si tienen un buen desempeño es rápido, pero si no se tiene procesos como calculas si la atención es buena, sino se demora mucho, depende mucho que tengas un proceso	y a su vez, cada área va a ser organizada	
				C1.1.3	0				

				C1.1.4	0				
				C1.1.5	0				
		C1.2	Servicio al cliente	C1.2.1	Nro. de clientes insatisfechos	darle una buena calidad en el servicio	No, no lo veo que brinde un buen servicio al cliente	cada cliente que entre a la oficina de admisión se vaya satisfecho	De la sub categoría servicio al cliente se ve claramente que la institución no ha previsto la atención al cliente como una prioridad, lo que conlleva a la insatisfacción de algunos cuantos postulantes, los clientes de ahora exigen que todos sus procesos sean de manera rápida y sin embargo estamos viendo que un cliente demora un promedio de 02 horas para ser atendido, siendo un postulante regular, ya que un postulante por convalidación tiene una demora de hasta 03 horas por no tener claro todos los pasos a seguir durante el desarrollo de su registro
				C1.2.2	Tiempo de espera del cliente en las atenciones	El proceso de atención al cliente es mas lento		ahorrar mucho tiempo, la atención al cliente tiene que ser rápida	
				C1.2.3	0				
				C1.2.4	0				
				C1.2.5	0				
		C1.3	Tecnología de la Información	C1.3.1	Nro de usuarios de las TICS	No cuenta con esos sistemas de calidad con esos sistemas informáticos	hay sistema que no te facilitan no están conectados prácticamente	Eh, está en proceso	En relación a la sub categoría Tecnología de la Información se llega a la conclusión que la institución no cuenta con

Anexo 7: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos

CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

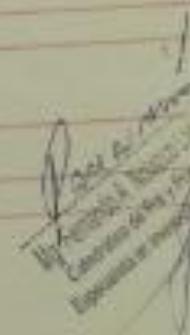
..... identificado con DNI Nro Especialista en
 Actualmente laboro en Ubicado en Pretendo a revisar la
 e la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

..... tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.
 es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.
 óns del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.
 fad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

DIMENSIÓN / SUB CATEGORÍA 1: DIMENSIÓN POR PROCESOS	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
..... se en la universidad, ha observado que en un sistema de Gestión por																		
..... es imprescindible que la institución ma de Gestión por procesos para la id en sus servicios?																		
..... a la institución cuenta con un Sistema ceos, cree usted que lo ponen en																		
..... i necesario que una institución tar con servicios de gestión por																		
..... r que el Sistema de Gestión por fa la calidad de sus servicios?																		



6	¿Recomendaría a la institución la implementación de un sistema de Gestión por procesos?
DIMENSION /SUB CATEGORÍA 2: SERVICIO AL CLIENTE	
7	¿Considera usted que la universidad brinda un buen servicio a su cliente?
8	¿Cree usted que el trato al cliente es el adecuado?
9	¿Sus servicios de atención al cliente cumplen con los requisitos mínimos exigidos por el usuario?
10	¿El cliente recibe toda la información necesaria en una sola atención?
11	¿Cree que fue rápida la atención de nuestros representantes del servicio al cliente?
DIMENSION /SUB CATEGORÍA 3: TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN	
12	¿Considera usted que la institución cuenta con tecnología adecuada para el proceso de inscripción de los postulantes?
13	¿Usted ha observado si el personal que labora en la institución en la oficina de admisión trabaja con tecnología de la información?
14	¿Cuando lo inscribieron fue fácil el proceso de registro?
15	¿Ha observado si la institución aún realiza trabajos manuales durante el proceso de matrícula?
16	¿Pudo observar si su inscripción en la universidad, estaba conectada a través de los sistemas informáticos?
17	¿Cuando realizó sus pagos en tesorería pudo observar que los trabajadores trabajaban en línea con la información?
DIMENSION /SUB CATEGORÍA 3: TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN	
18	¿Considera usted que el trato otorgado por el personal de Admisión durante la prestación del servicio de matrícula fue adecuado?
19	¿Cree usted que el tiempo que dura la prestación del servicio por parte del personal de Admisión es idóneo?
20	¿Cree usted que el personal que lo atendió cuenta con



Universidad del Pacífico
 Facultad de Educación
 Departamento de Psicología Educativa

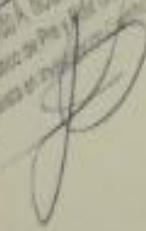
	las herramientas necesarias de trabajo para facilitar la atención al cliente?																		
21	¿Considera usted que el personal que lo atendió se desempeñó adecuadamente mientras lo atendía?																		
22	¿Considera usted que el personal que lo atendió conocía sus funciones?																		

(si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento Si No debe de ser aplicado:

1. Debe de añadir Dimensión/sub categoría.....
2. Debe añadir items en la dimensión/sub categoría.....
3. Otra observación:

Paulo Simon
 Ing. Fernando A. Acosta
 Coordinador de Pro y Post Grado
 Especialista en Investigación Científica



Es todo cuanto informo;

Firma



Universidad
Norbert Wiener

CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Luis Mezuel Romero Echevarria identificado con DNI Nro. 07305972 Especialista en
Ing. Industrial Actualmente laboro en U.P.N.W Ubicado en Jr. San Agustín y Urquive 110. Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Coherencia: El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.

Relevancia: El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.

Claridad: La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.

Suficiencia: La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro	DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 1: GESTIÓN POR PROCESOS	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Durante su estancia en la universidad, ha observado que la misma cuenta con un sistema de Gestión por Procesos?			X				X				X				X		16	
2	¿Cree usted que es imprescindible que la institución cuente con un sistema de Gestión por procesos para la mejora de la calidad en sus servicios?			X				X				X				X		16	
3	¿Considerando que la institución cuente con un Sistema de Gestión por procesos, cree usted que lo ponen en práctica?			X				X				X				X		16	
4	¿Cree usted que es necesario que una institución educativa debe contar con servicios de gestión por procesos?			X				X				X				X		16	
5	¿Es correcto afirmar que el Sistema de Gestión por Procesos garantizaría la calidad de sus servicios?			X				X				X				X		16	

6	¿Recomendaría a la institución la implementación de un sistema de Gestión por procesos?	X		✓		✓		✓	16
		✓		X		X		X	16
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 2: SERVICIO AL CLIENTE									
7	Considera usted que la universidad brinda un buen servicio a su cliente?	✓		X		X		X	16
8	Cree usted que el trato al cliente es el adecuado?	✓		X		X		X	16
9	Sus servicios de atención al cliente cumplen con los requisitos mínimos exigidos por el usuario?	✓		X		X		X	16
10	El cliente recibe toda la información necesaria en solo una atención?	✓		X		✓		X	16
11	¿Crees que fue rápida la atención de nuestros representantes del servicio al cliente?	✓		X		X		X	16
						✓		X	16
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 3: TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN									
12	Considera usted que la institución cuenta con tecnología adecuada para el proceso de inscripción de los postulantes?	X		✓		X		✓	16
13	Usted ha observado si el personal que labora en la institución en la oficina de admisión trabaja con tecnología de la Información?	X		X		X		X	16
14	Cuando lo inscribieron fue fácil el proceso de registro?	✓		X		X		X	16
15	Ha observado si la institución aún realiza trabajos manuales durante el proceso de matrícula?	X		X		X		X	16
16	Pudo observar si su inscripción en la universidad, estaba conectada a través de los sistemas informáticos?	X		X		X		X	16
17	Cuando realizó sus pagos en tesorería pudo observar que los trabajadores trabajaban en línea con la información?	X		X		X		X	16
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 3: TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN									
18	¿Considera usted que el trato otorgado por el personal de Admisión durante la prestación del servicio de matrícula fue adecuado?	X		X		X		X	16
19	¿Cree usted que el tiempo que dura la prestación del servicio por parte del personal de Admisión es idóneo?	✓		X		X		X	16
20	¿Cree usted que el personal que lo atendió cuenta con	✓		X		X		X	16

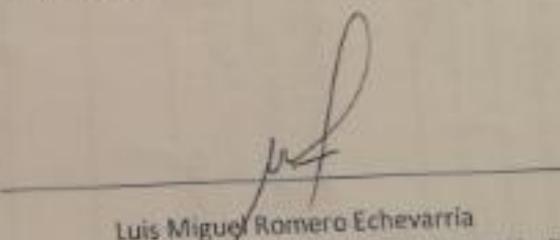
	las herramientas necesarias de trabajo para facilitar la atención al cliente?									x	x	x	x	16
21	¿Considera usted que el personal que lo atendió se desempeñó adecuadamente mientras lo atendía?													16
22	¿Considera usted que el personal que lo atendió conocía sus funciones?													16

(si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento Sí No debe de ser aplicado:

1. Debe de añadir Dimensión/sub categoría.....
2. Debe añadir ítems en la dimensión/sub categoría
3. Otra observación:

Es todo cuanto informo:


 Luis Miguel Romero Echevarría
 Director de la EAP de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial
 Universidad Norbert Wiener



CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Jorge Enrique Correa Tuzos identificado con DNI Nro. 07305972 Especialista en ING. INDUSTRIAL Actualmente laboro en U. WIENER Ubicado en LIRIA Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

- Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.
- Relevancia:** El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.
- Claridad:** La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.
- Suficiencia:** La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Revisado

Nro	DIMENSIÓN / SUB CATEGORÍA 1: GESTIÓN POR PROCESOS	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Durante su estancia en la universidad, ha observado que la misma cuenta con un sistema de Gestión por Procesos?			X				X				X				X		16	
2	¿Cree usted que es imprescindible que la institución cuente con un sistema de Gestión por procesos para la mejora de la calidad en sus servicios?			X				X				X				X		16	
3	¿Considerando que la institución cuenta con un Sistema de Gestión por procesos, cree usted que lo ponen en práctica?			X				X				X				X		16	
4	¿Cree usted que es necesario que una institución educativa debe contar con servicios de gestión por procesos?			X				X				X				X		16	
5	¿Es correcto afirmar que el Sistema de Gestión por Procesos garantizaría la calidad de sus servicios?			X				X				X				X		16	

Josep de la Torre

6	¿Recomendaría a la institución la implementación de un sistema de Gestión por procesos?	X	X	X	X	16
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 2: SERVICIO AL CLIENTE						
7	Considera usted que la universidad brinda un buen servicio a su cliente?	X	X	X	X	16
8	Creé usted que el trato al cliente es el adecuado?	X	X	X	X	16
9	Sus servicios de atención al cliente cumplen con los requisitos mínimos exigidos por el usuario?	X	X	X	X	16
10	El cliente recibe toda la información necesaria en solo una atención?	X	X	X	X	16
11	¿Crees que fue rápida la atención de nuestros representantes del servicio al cliente?	X	X	X	X	16
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 3: TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN						
12	Considera usted que la institución cuenta con tecnología adecuada para el proceso de inscripción de los postulantes?	X	X	X	X	16
13	Usted ha observado si el personal que labora en la institución en la oficina de admisión trabaja con tecnología de la información?	X	X	X	X	16
14	Cuando lo inscribieron fue fácil el proceso de registro?	X	X	X	X	16
15	Ha observado si la institución aún realiza trabajos manuales durante el proceso de matrícula?	X	X	X	X	16
16	Pudo observar si su inscripción en la universidad, estaba conectada a través de los sistemas informáticos?	X	X	X	X	16
17	Cuando realizó sus pagos en tesorería pudo observar que los trabajadores trabajaban en línea con la información?	X	X	X	X	16
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 3: TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN						
18	¿Considera usted que el trato otorgado por el personal de Admisión durante la prestación del servicio de matrícula fue adecuado?	X	X	X	X	16
19	¿Cree usted que el tiempo que dura la prestación del servicio por parte del personal de Admisión es idóneo?	X	X	X	X	16
20	¿Cree usted que el personal que lo atendió cuenta con	X	X	X	X	16

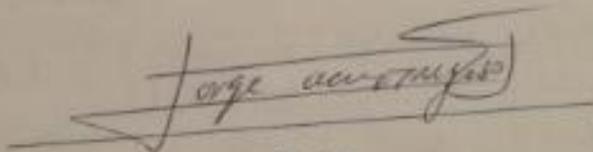
	las herramientas necesarias de trabajo para facilitar la atención al cliente?																			
21	¿Considera usted que el personal que lo atendió se desempeñó adecuadamente mientras lo atendía?		X			X			X			X								16
22	¿Considera usted que el personal que lo atendió conocía sus funciones?		X			X			X			X								16

(si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento Si No debe de ser aplicado:

1. Debe de añadir Dimensión/sub categoría.....
2. Debe añadir items en la dimensión/sub categoría.....
3. Otra observación:

Es todo cuanto informo;


Firma



Universidad
Norbert Wiener

CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Gabriela Cavi Suazo identificado con DNI Nro. 22066656 Especialista en
Ingeniería Ind. Actualmente laboro en USIL Ubicado en Lima Procedo a revisar la
correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Coherencia: El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.

Relevancia: El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.

Claridad: La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.

Suficiencia: La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro	DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 1: GESTIÓN POR PROCESOS	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sug
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Durante su estancia en la universidad, ha observado que la misma cuenta con un sistema de Gestión por Procesos?			X				X				X				X		15	
2	¿Cree usted que es imprescindible que la institución cuente con un sistema de Gestión por procesos para la mejora de la calidad en sus servicios?			X				X				X				X		15	
3	¿Considerando que la institución cuenta con un Sistema de Gestión por procesos, cree usted que lo ponen en práctica?			X				X				X				X		15	
4	¿Cree usted que es necesario que una institución educativa debe contar con servicios de gestión por procesos?			X				X				X				X		15	
5	¿Es correcto afirmar que el Sistema de Gestión por Procesos garantizaría la calidad de sus servicios?			X				X				X				X		15	

6	¿Recomendaría a la institución la implementación de un sistema de Gestión por procesos?	X	X	X	X	15
		V	V		X	
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 2: SERVICIO AL CLIENTE						
7	Considera usted que la universidad brinda un buen servicio a su cliente?	X	X	X	X	15
8	Cree usted que el trato al cliente es el adecuado?	X	X	X	X	15
9	Sus servicios de atención al cliente cumplen con los requisitos mínimos exigidos por el usuario?	X	X	X	X	15
10	El cliente recibe toda la información necesaria en solo una atención?	X	X	X	X	15
11	¿Crees que fue rápida la atención de nuestros representantes del servicio al cliente?	X	X	X	X	15
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 3: TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN						
12	Considera usted que la institución cuenta con tecnología adecuada para el proceso de inscripción de los postulantes?	X	X	X	X	15
13	Usted ha observado si el personal que labora en la institución en la oficina de admisión trabaja con tecnología de la Información?	X	X	X	X	15
14	Cuando lo inscribieron fue fácil el proceso de registro?	X	X	X	X	15
15	Ha observado si la institución aún realiza trabajos manuales durante el proceso de matrícula?	X	X	X	X	15
16	Pudo observar si su inscripción en la universidad, estaba conectada a través de los sistemas informáticos?	X	X	X	X	15
17	Cuando realizó sus pagos en tesorería pudo observar que los trabajadores trabajaban en línea con la información?	X	X	X	X	15
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 3: TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN						
18	¿Considera usted que el trato otorgado por el personal de Admisión durante la prestación del servicio de matrícula fue adecuado?	X	X	X	X	15
19	¿Cree usted que el tiempo que dura la prestación del servicio por parte del personal de Admisión es idóneo?	X	X	X	X	15
20	¿Cree usted que el personal que lo atendió cuenta con	X	X	X	X	15

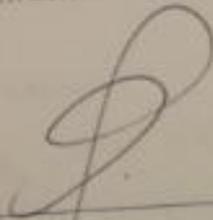
	las herramientas necesarias de trabajo para facilitar la atención al cliente?	X	✓	X	X	15
21	¿Considera usted que el personal que lo atendió se desempeñó adecuadamente mientras lo atendía?	X	X	X	X	15
22	¿Considera usted que el personal que lo atendió conocía sus funciones?	X	X	X	X	15

(si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento Si No debe de ser aplicado:

1. Debe de añadir Dimensión/sub categoría.....
2. Debe añadir ítems en la dimensión/sub categoría.....
3. Otra observación:

Es todo cuanto informo;



 Firma

Anexo 8: Fichas de validación de la propuesta

Universidad
Albert Wiener

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN ISO 9001:2008, PARA MEJORAR PROCESOS DE ADMISIÓN DE UNA UNIVERSIDAD, LIMA 2018.

Nombre de la propuesta: "PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL ÁREA DE ADMISIÓN"

Yo, Jorge Ernesto Coceres Trujillo identificado con DNI Nro. 07305932 Especialista en ING. INDUSTRIAL

Actualmente laboro en U. WIENSE Ubicado en LIMA Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.
Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.
Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

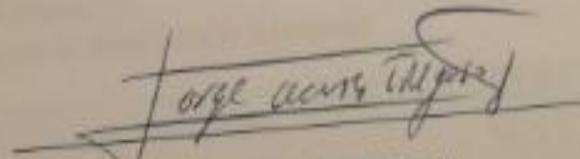
N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	X		X		X			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	X		X		X			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	X		X		X			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	X		X		X			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y	X		X		X			

	posibles de alcanzar.						
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	X		X		X	
7	La propuesta tiene un plan de acción e intervención bien detallado por objetivos	X		X		X	
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	X		X		X	
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	X		X		X	
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X		X		X	

Y después de la revisión opino que:

1.
2.
3.

Es todo cuanto informo;


Ing. Jorge Cáceres Trigoso

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: **PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN ISO 9001:2008, PARA MEJORAR PROCESOS DE ADMISIÓN DE UNA UNIVERSIDAD, LIMA 2018.**

Nombre de la propuesta: **"PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL ÁREA DE ADMISIÓN"**

Yo, Luis Miguel Romero E. identificado con DNI Nro. 08633338 Especialista en Ingeniería

Actualmente laboro en Universidad Wiener Ubicado en Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

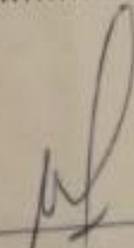
N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	X		X		X		
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	X		X		X		
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	X		X		X		
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	X		X		X		
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y	X		X		X		

6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	X	X	X			
7	La propuesta tiene un plan de acción e intervención bien detallado por objetivos	X	X	X			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	X	X	X			
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	X	X	X			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X	X	X			

después de la revisión opino que:

- 1.
- 2.
- 3.

todo cuanto informo;



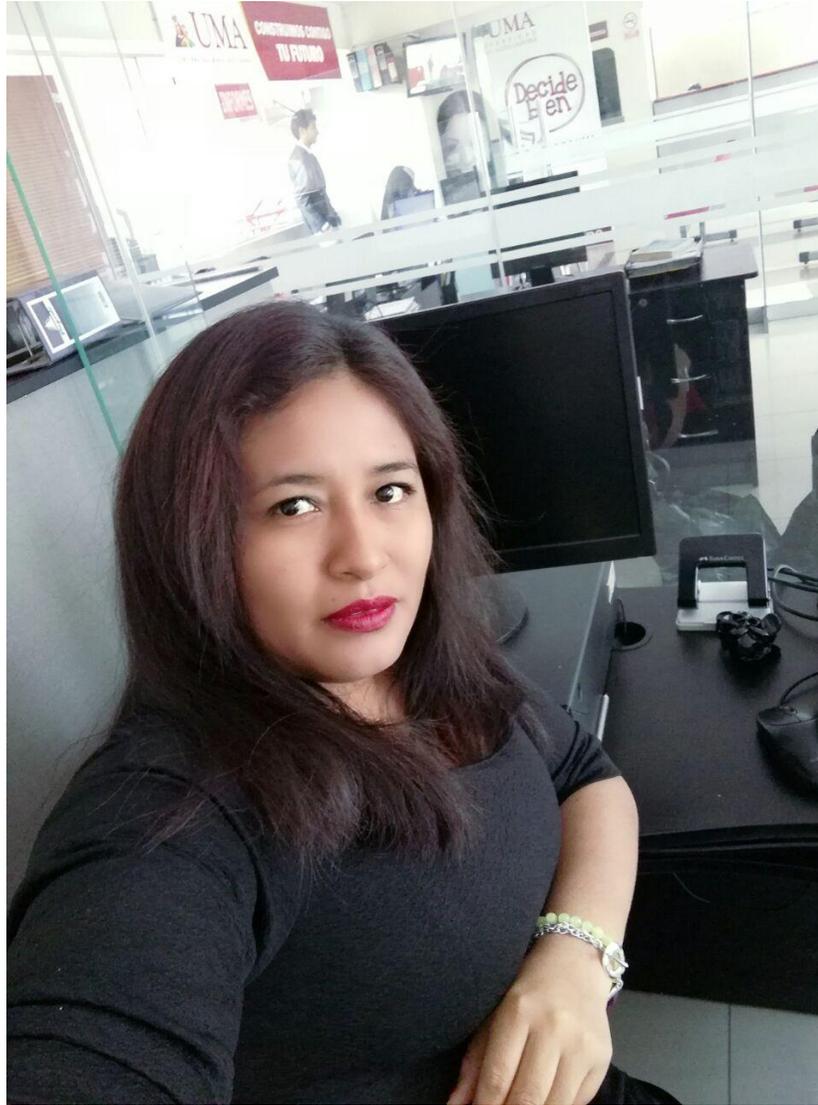
Dr. Luis Miguel Romero Echevarria

Anexo 9: Evidencia de la visita a la empresa









Anexo 10: Artículo de investigación**Universidad
Norbert Wiener****FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍAS****Implementación del uso de Registros Documentados para la mejora de los procesos
de Admisión de una Universidad Privada en Lima basados en un Sistema de Gestión
de la Calidad.****Para optar el título profesional de Ingeniero Industrial y de Gestión Empresarial****AUTOR**

Guerrero Rivera Jannet Deysi

Bachiller en Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial

Jade_260781@hotmail.com

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA

Desarrollo y optimización de procesos

LIMA - PERÚ**2018**

I. Introducción

La implementación del uso de registros documentados es uno de los factores más importantes para la buena aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad, y debido a que en la actualidad las instituciones buscan la satisfacción del cliente a través de sus servicios de calidad, es de vital importancia considerar la obligatoriedad del uso de estos instrumentos dentro de sus procesos de retención de información.

Según la norma ISO 9001, las empresas que deseen agregar valor a sus servicios o productos deben contar con un Sistema de Gestión de la Calidad, por ello es necesario que exista información documentada, para determinar un SGC eficiente. A través del tiempo se ha observado que la documentación variará según el rubro de las instituciones o el nivel de complejidad de sus procesos dentro de ellas. Ante esta situación es recomendable considerar que toda la documentación debe ser controlada con la finalidad de que la información se encuentre disponible y sea la necesaria en el momento y lugar donde se requiera.

Para la implementación de un Sistema de Registro es necesario tener en cuenta que estos deben contar con su descripción e identificación, ser revisados y aprobados basados en las recomendaciones de la Norma ISO 9001.

Para las instituciones del rubro educativo es de vital importancia la percepción de los clientes sobre ellas, ya que esto será determinante para su decisión final en lo que refiere a que entidad le entregarán su formación profesional, por ello los postulantes a nivel mundial buscan que las universidades cuenten con un nivel de calidad idóneo.

Para un cliente la satisfacción radica en una excelente calidad de atención, y con la aplicación de un sistema de gestión de calidad los clientes valoran el ser atendidos de manera rápida cuando realizan cualquier tipo de trámite o cuando son atendidos de inmediato con algún tipo de información.

La implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001, es de gran aporte para las instituciones del rubro educativo, ya que estas pueden planificar, organizar y controlar sus procesos. Por ello el sistema de gestión de la calidad se trabaja con un registro documentado que permita evidenciar los procedimientos con los que se labora dentro de ellos. Así de esta manera se puede medir la conformidad o disconformidad por parte de los clientes.

Con un adecuado control de la documentación las instituciones podrán trabajar de manera más rápida y organizada todos sus procedimientos lo que generará mayor compromiso de sus clientes internos y la valoración de los clientes externos, considerando que en la actualidad todos los usuarios buscan obtener calidad por lo que pagan es necesario brindarle lo que ellos buscan. Y si se observa por los beneficios económicos que trae consigo la implementación y uso de registros documentados dentro de una institución pues se manifiestan que si se percibe económicamente cuan beneficioso es el uso de estos registros, ya que reduces tiempo, puedes contar con datos reales, se cuenta con información al instante, ubicas todo lo necesario en menor tiempo lo que se ve reflejado en el ahorro de mano de obra.

Por tanto el objetivo principal de dicha investigación fue, Proponer la implementación del uso de registros documentados para la mejora de los procesos de admisión de una universidad en Lima.

II. Materiales y método

El estudio ha tenido como base el sintagma holístico, debido a que su implementación logró realizar un análisis para presentar una nueva propuesta de estudio, se manejó un enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo, en el cual se buscó datos lo que permitió describir la realidad. Asimismo se midió la información con los datos recolectados. El estudio fue de nivel comprensivo ya que estudió los procedimientos y su relación con otros eventos

Para recolectar la información se utilizó como instrumentos la encuesta, cuyas preguntas fueron validadas por el juicio de tres expertos pertenecientes al campo de la Ingeniería Industrial, se tomó como muestra a una población de 30 postulantes que ingresaron a la Universidad Privada ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho (Av. Canto Bello 431). La encuesta tuvo como objetivo demostrar la mejoría de los procesos de admisión a partir de la implementación del uso de registros documentados en la institución educativa dentro de sus procesos, mejorando la calidad de sus servicios. De igual forma se entrevistó a tres profesionales que pertenecían al staff de la institución y que conocen a profundidad los procesos de la entidad educativa.

Los datos fueron procesados utilizando el SPSS y Excel, iniciando con el cálculo de correlación de los ítems utilizando el Alfa de Cronbach donde se mostró el grado de

confiabilidad de la propuesta de 0.777. Los resultados provenientes de la recolección de datos fueron ordenados de acuerdo al criterio de cada encuestado, mediante la elaboración de un diagrama de Pareto se partió del principio que el 20% de problemas que tuvo la organización provocó el 80 % de las consecuencias negativas.

El análisis de datos se realizó haciendo uso de las tablas de frecuencia, las cuales fueron muy utilizadas en nuestra investigación y que sirvieron en la identificación de los problemas críticos. En los gráficos de barras se representaron todos los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los clientes de la entidad financiera, cuya finalidad nos conllevó a la fácil interpretación y conclusión del problema de estudio.

Finalmente la triangulación permitió tomar tres fuentes de información provenientes de diferentes procesos tanto cualitativas, la entrevista, como cuantitativos, la encuesta, con la finalidad de comparar y demostrar la importancia y la variedad de la información, analizando y procesando desde diferentes perspectivas conceptuales cada una de los problemas que se relacionaron con la satisfacción del cliente a través de la calidad de sus servicios.

La técnica de la triangulación fue una opción en nuestra investigación, ya que se trabajó con la finalidad de mostrarnos diferentes métodos que nos brindaran una amplia comprensión y mayor interpretación del objeto de estudio.

III. Resultados

Satisfacción de los clientes de una entidad privada

Tabla 1

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Gestión por procesos de una entidad privada, Lima, 2018

Ítem	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿Ha observado durante su estancia en la universidad que esta cuenta con un sistema de Gestión por procesos?	0	0.00%	6	20.00%	26	86.67%	2	6.67%	2	6.67%
2. ¿Cree usted que es imprescindible que la institución cuente con un sistema de Gestión por procesos para la mejora de la calidad en sus servicios?	0	0.00%	6	20.00%	26	86.67%	2	6.67%	2	6.67%
3. ¿Considerando que la institución cuenta con un Sistema de Gestión por procesos, cree usted que lo ponen en práctica?	1	3.33%	0	0.00%	25	83.33%	2	6.67%	2	6.67%
4. ¿Cree usted que es necesario que una institución educativa deba contar con servicios de Gestión por procesos?	0	0.00%	0	0.00%	13	43.33%	15	50.00%	2	6.67%
5. ¿Es correcto afirmar que el Sistema de Gestión por procesos garantizaría la calidad de sus servicios?	0	0.00%	0	0.00%	17	56.67%	9	30.00%	4	13.33%
6. ¿Recomendaría a la institución la implementación de un Sistema de Gestión por procesos?	0	0.00%	0	0.00%	8	26.67%	8	26.67%	14	46.67%

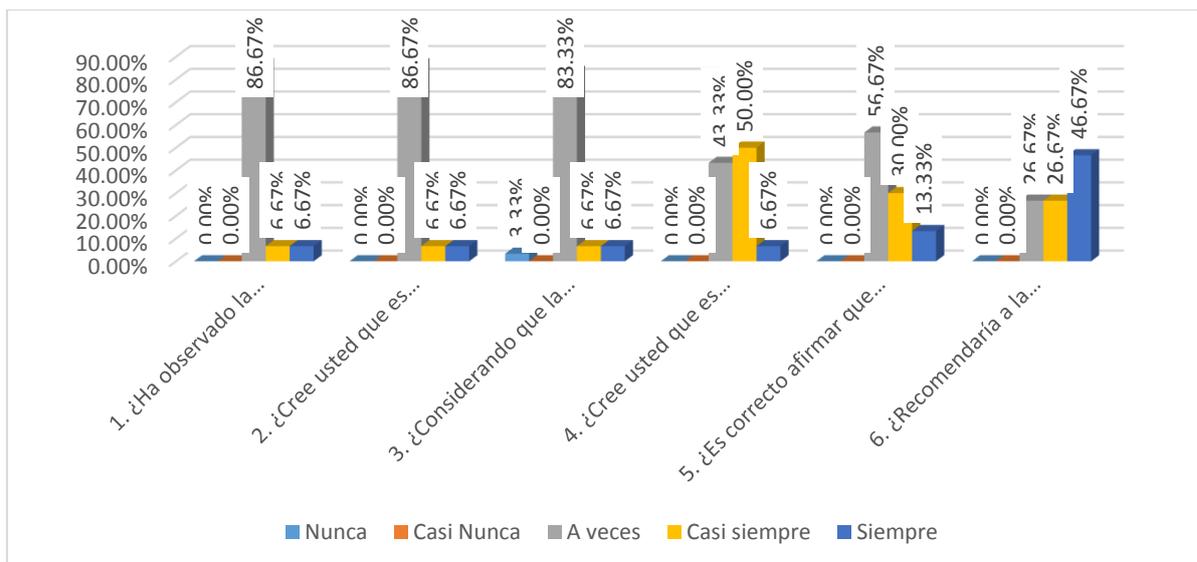


Figura 1. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Gestión por procesos de una entidad privada, Lima, 2018

En la tabla 1 y figura 1, según los resultados obtenidos de la encuesta realizada a un total de 30 postulantes a una universidad privada en SJL, arrojaron como datos de la categoría Gestión por procesos, según el primer ítem que corresponde a si cuenta con un sistema de gestión por proceso, el 86.67% de la muestra total opina que, a veces observó que la institución si contaba con un SGP, mientras que un 20% opinó que casi nunca se evidenció la existencia de un sistema de gestión por procesos. En el segundo ítem sobre si consideran que es imprescindible que la institución cuente con un SGP para la mejora de la calidad en sus servicios el 86.67% consideró que a veces consideró que era necesario que si se contara con SGP para la mejora de la calidad en sus servicios. En el tercer ítem los postulantes opinaron que considerando que la institución contara con un SGP observaron que a veces el 83.63% de sus acciones puso en práctica sus procesos, mientras que un 6.67% consideró que casi siempre lo hizo. En el cuarto ítem sobre la creencia del postulante si es necesario que una institución educativa debe contar con servicios de Gestión por Procesos, el 43.33 %

contestó que a veces consideraban que era necesario, mientras que el 50% consideró que casi siempre se debió contar con el mismo. En relación al quinto ítem sobre si ellos afirmarían que un Sistema de Gestión por Procesos garantizaría la calidad de sus servicios el 56.67% consideró que a veces podrían afirmar que si el SGP garantizaría la calidad mientras que el 30% opinó que casi siempre un SGP si lo garantizaba. Del sexto ítem sobre si recomendaría a la institución la implementación de un SGP el 46.67 % opinó que siempre recomendaría la implementación, mientras que el 26.67 mencionó que a veces lo haría.

Tabla 2

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Servicios al Cliente de una entidad privada, Lima, 2018

Ítem	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
7. ¿Considera usted que la universidad brinda un buen servicio a su cliente?	0	0.00%	0	0.00%	14	46.67%	15	50.00%	1	3.33%
8. ¿Cree usted que el trato al cliente es el adecuado?	0	0.00%	0	0.00%	10	33.33%	15	50.00%	5	16.67%
9. ¿Sus servicios de atención al cliente cumplen con los requisitos mínimos exigidos por el usuario?	0	0.00%	0	0.00%	11	36.67%	15	50.00%	4	13.33%
10. ¿El cliente recibe toda la información necesaria en solo una atención?	0	0.00%	0	0.00%	8	26.67%	18	60.00%	4	13.33%
11. ¿Crees que fue rápida la atención de nuestros representantes del servicio al cliente?	0	0.00%	0	0.00%	14	46.67%	15	50.00%	1	3.33%

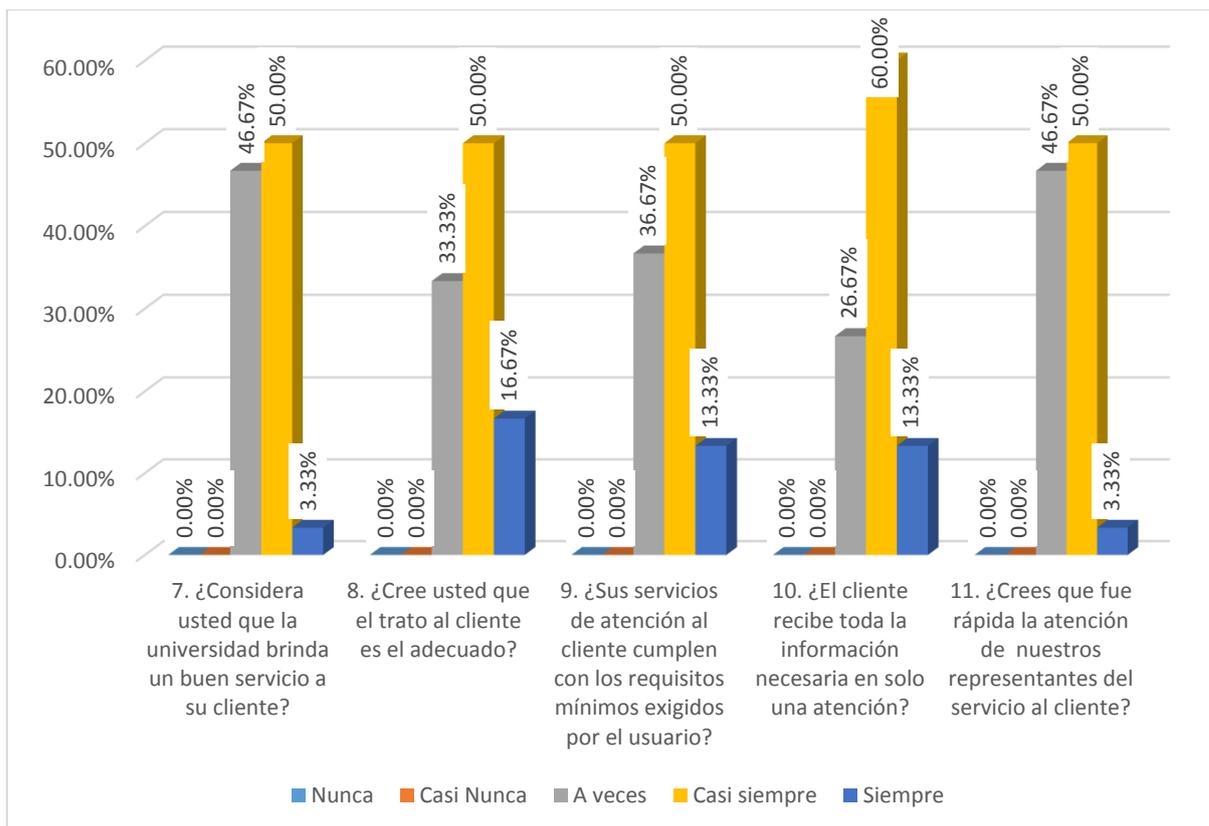


Figura 2. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Atención al Cliente de una entidad privada, Lima, 2018

En la tabla 2 y figura 2, en relación a los resultados de los datos obtenidos de la encuesta realizada a un total de 30 postulantes de una universidad privada en el distrito de San de Lurigancho en relación a la sub categoría de atención al cliente se encontró en el sétimo ítem que refiere a si la universidad brinda un buen servicio se encontró que el 50% de los postulantes consideraron que casi siempre se daba un buen servicio, mientras que el 46.67% opinó que solo a veces. En el octavo ítem sobre si el cliente recibía un trato adecuado un 50% de los postulantes opinaron que siempre se les brindó un trato adecuado, mientras que un 33.33% consideró que sólo a veces recibieron el trato que merecían. En el noveno ítem sobre si los servicios de atención al cliente cumplían con los requisitos exigidos por el

usuario el 50% respondió que casi siempre la institución cumplía con los requisitos exigidos por ellos, mientras que un 36.67% opinó que a veces lo hacían. En el décimo ítem donde se consultó a los clientes si recibían toda la información necesaria en solo una atención por parte de los colaboradores el 60% manifestó que casi siempre lo hicieron, mientras que un 26.67% opinó que sólo a veces. En el ítem décimo primero sobre si creía que fue rápida la atención de nuestros representantes del servicio al cliente, el 50% de los postulantes opinaron que casi siempre fueron atendidos de manera rápida, mientras que el 46.67% dijo que sólo a veces lograron ser atendidos rápidamente.

Tabla 3

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Tecnología de Información de una entidad privada, Lima, 2018

Ítem	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
12.¿ Considera usted que la institución cuenta con tecnología adecuada para el proceso de inscripción de los postulantes?	2	6.67%	10	33.33%	15	50.00%	3	10.00%	0	0.00%
13. ¿Usted ha observado si el personal que labora en la institución en la oficina de admisión trabaja con tecnología de la Información?	5	16.67%	10	33.33%	7	23.33%	8	26.67%	0	0.00%
14.¿ Cuándo lo inscribieron fue fácil el proceso de registro?	0	0.00%	10	33.33%	15	50.00%	5	16.67%	0	0.00%
15.¿ Ha observado si la institución aún realiza trabajos manuales durante el proceso de matrícula?	0	0.00%	10	33.33%	15	50.00%	5	16.67%	0	0.00%

16. ¿Pudo observar si su inscripción en la universidad, estaba conectada a través de los sistemas informáticos?	0	0.00%	10	33.33%	15	50.00%	5	16.67%	0	0.00%
17. ¿Cuándo realizó sus pagos en tesorería pudo observar que los trabajadores trabajaban en línea con la información?	0	0.00%	10	33.33%	15	50.00%	5	16.67%	0	0.00%

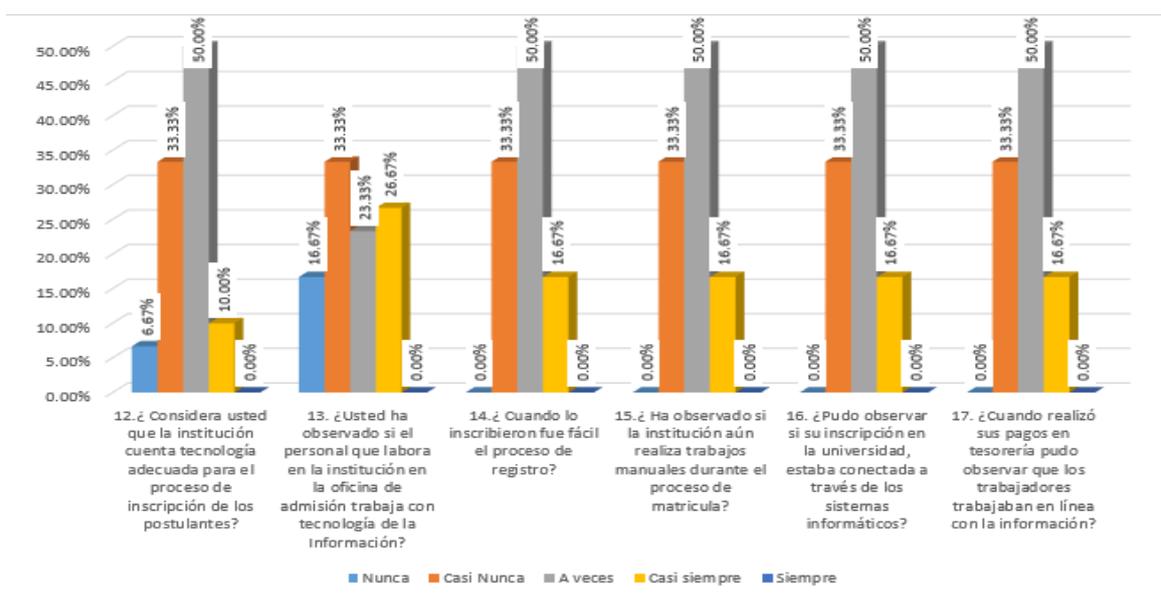


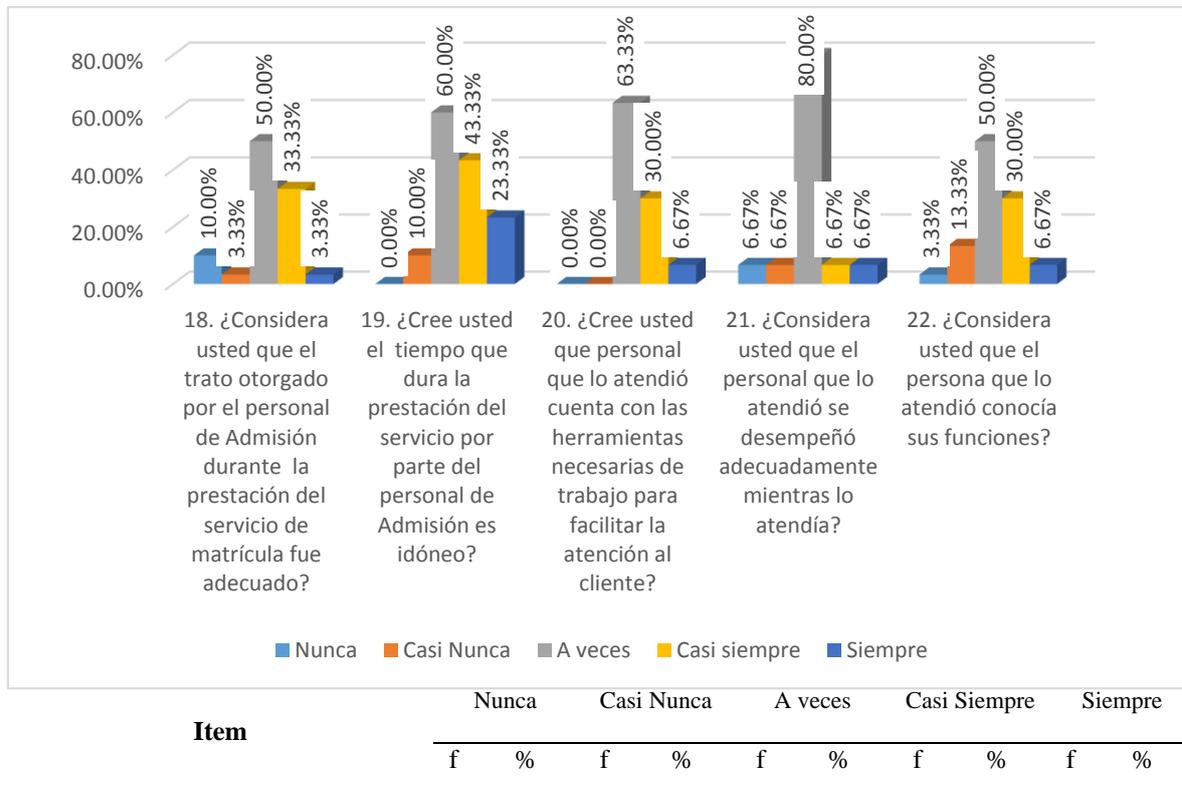
Figura 3. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Tecnología de la Información de una entidad privada, Lima, 2018

En la tabla 3 y figura 3, en relación a los resultados obtenidos de la encuesta realizada a un total de 30 postulantes de una universidad privada, en relación a la sub categoría Tecnologías de la Información se obtuvo, según el ítem décimo segundo sobre si el postulante considera que la institución contaba con tecnología adecuada para el proceso de inscripción de los mismos, se encontró que el 50% opinó que algunas veces consideraron que la institución si

contaba, mientras que un 6.67% manifestó que casi nunca se evidenció que no contaban. Del ítem décimo tercero se consultó si habían observado que el personal que labora en la institución en la oficina de admisión trabajaba con tecnologías de la información respondió el 33.33% que casi nunca, mientras que un 26.67% mencionó que casi siempre lo percibió. En el ítem décimo cuarto donde se les consultó que si fue fácil el proceso de registro cuando lo inscribieron un 50% opinó que a veces percibieron que todo el proceso fue fácil, mientras que un 33.33% opinó que casi nunca percibieron la facilidad de los procesos de inscripción, sino más bien lo consideraron tedioso. Con respecto al ítem décimo quinto sobre si el postulante había observado si la institución aún realizaba trabajos manuales durante el proceso de matrícula, se obtuvo como datos que el 50% opinó que a veces observó que aún realizaban trabajos manuales, mientras que un 33.33 dijo que casi nunca observó que lo hicieran manualmente. En el ítem décimo sexto se consultó a los postulantes si observaron que su inscripción en la universidad estuviera conectada a través de los sistemas informáticos y según los datos obtenidos se encontró que un 50% consideraba que a veces observaron que si tenían conectados los procesos de matrícula a través de los sistemas informáticos, mientras que un 33.33% opinaba que casi nunca observó ello, creando una sensación de inseguridad. Del ítem décimo séptimo cuando se consultó si ellos realizaron sus pagos en el área de tesorería observaron que los trabajadores trabajaban en línea con la información se encontró que el 50% consideraba que algunas veces si trabajaban en línea, mientras que un 33.33% creían que no era así.

Tabla 4

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Recursos Humanos de una entidad privada, Lima, 2018



18. ¿Considera usted que el trato otorgado por el personal de Admisión durante la prestación del servicio de matrícula fue adecuado?	3	10.00%	1	3.33%	15	50.00%	10	33.33%	1	3.33%
19. ¿Cree usted el tiempo que dura la prestación del servicio por parte del personal de Admisión es idóneo?	0	0.00%	3	10.00%	18	60.00%	13	43.33%	7	23.33%
20. ¿Cree usted que personal que lo atendió cuenta con las herramientas necesarias de trabajo para facilitar la atención al cliente?	0	0.00%	0	0.00%	19	63.33%	9	30.00%	2	6.67%
21. ¿Considera usted que el personal que lo atendió se desempeñó adecuadamente mientras lo atendía?	2	6.67%	2	6.67%	24	80.00%	2	6.67%	2	6.67%
22. ¿Considera usted que el persona que lo atendió conocía sus funciones?	1	3.33%	4	13.33%	15	50.00%	9	30.00%	2	6.67%

Figura 4. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Gestión por procesos de una entidad privada, Lima, 2018

En la tabla 4 y figura 4, en relación a los resultados de los datos obtenidos de la encuesta realizada a un total de 30 postulantes de una universidad privada en el distrito de San de Lurigancho en relación a la sub categoría Recursos Humanos se obtuvo los siguientes datos; según el ítem décimo octavo sobre si los postulantes consideraban que el trato brindado por el personal de admisión durante la prestación del servicio de matrícula fue adecuado, el 50% consideraba que algunas veces recibieron un trato adecuado, mientras que el 3.33% opinó que casi nunca percibieron un trato adecuado. Del ítem décimo noveno sobre si el postulante

creía que el tiempo que dura la prestación del servicio por parte del personal de la Oficina de Admisión es idóneo, el 60% creyó que algunas veces el tiempo de prestación de servicios fue idóneo, mientras que un 10% consideraron que casi nunca consideraron que el tiempo fuera ideal. Con respecto al ítem vigésimo sobre si cree que el personal que lo atendió cuenta con las herramientas necesarias de trabajo para facilitar la atención al cliente, el 63.33% considera que a veces si cuenta con las herramientas necesarias, mientras que un 6.67% opinó que siempre cuentan con las mismas. Del ítem vigésimo primero sobre si consideraba que el personal que lo atendió se desempeñó adecuadamente mientras lo atendía el 80% respondió que a veces lo atendieron adecuadamente, mientras que un 6.67% dijo que nunca lo atendieron debidamente. Del ítem vigésimo segundo donde se consultó a los postulantes si consideraba que el personal que lo atendió conocía sus funciones el 50% respondió que a consideraba que a veces, mientras que un 13.33% consideraba que casi nunca consideró que no conocían sus funciones.

Tabla 5

Pareto de la categoría Gestión de la Calidad, Lima, 2018

Item	Problema	%	Acumulado	20.00%
21. ¿Considera usted que el personal que lo atendió se desempeñó adecuadamente mientras lo atendía?	28	6.53%	6.53%	20%
12. ¿Considera usted que la institución cuenta tecnología adecuada para el proceso de inscripción de los postulantes?	27	6.29%	12.82%	20%
1. ¿Ha observado la universidad, durante su estancia ha observado que cuente con un sistema de Gestión por Procesos?	26	6.06%	18.88%	20%

2. ¿Cree usted que es imprescindible que la institución cuente con un sistema de Gestión por procesos para la mejora de la calidad en sus servicios?	26	6.06%	24.94%	20%
3. ¿Considerando que la institución cuente con un Sistema de Gestión por procesos, cree usted que lo ponen en práctica?	26	6.06%	31.00%	20%
14. ¿Cuándo lo inscribieron fue fácil el proceso de registro?	25	5.83%	36.83%	20%
15. ¿Ha observado si la institución aún realiza trabajos manuales durante el proceso de matrícula?	25	5.83%	42.66%	20%
16. ¿Pudo observar si su inscripción en la universidad, estaba conectada a través de los sistemas informáticos?	25	5.83%	48.48%	20%
17. ¿Cuándo realizó sus pagos en tesorería pudo observar que los trabajadores trabajaban en línea con la información?	25	5.83%	54.31%	20%
13. ¿Usted ha observado si el personal que labora en la institución en la oficina de admisión trabaja con tecnología de la Información?	22	5.13%	59.44%	20%
19. ¿Cree usted el tiempo que dura la prestación del servicio por parte del personal de Admisión es idóneo?	21	4.90%	64.34%	20%
22. ¿Considera usted que el persona que lo atendió conocía sus funciones?	20	4.66%	69.00%	20%
18. ¿Considera usted que el trato otorgado por el personal de Admisión durante la prestación del servicio de matrícula fue adecuado?	19	4.43%	73.43%	20%
20. ¿Cree usted que personal que lo atendió cuenta con las herramientas necesarias de trabajo para facilitar la atención al cliente?	19	4.43%	77.86%	20%
5. ¿Es correcto afirmar que el Sistema de Gestión por Procesos garantizaría la calidad de sus servicios?	17	3.96%	81.82%	20%
7. ¿Considera usted que la universidad brinda un buen servicio a su cliente?	14	3.26%	85.08%	20%

11. ¿Crees que fue rápida la atención de nuestros representantes del servicio al cliente?	14	3.26%	88.34%	20%
4. ¿Cree usted que es necesario que una institución educativa debe contar con servicios de gestión por procesos?	13	3.03%	91.38%	20%
9. ¿Sus servicios de atención al cliente cumplen con los requisitos mínimos exigidos por el usuario?	11	2.56%	93.94%	20%
8. ¿Cree usted que el trato al cliente es el adecuado?	10	2.33%	96.27%	20%
6. ¿Recomendaría a la institución la implementación de un sistema de Gestión por procesos?	8	1.86%	98.14%	20%
10. ¿El cliente recibe toda la información necesaria en solo una atención?	8	1.86%	100.00%	20%

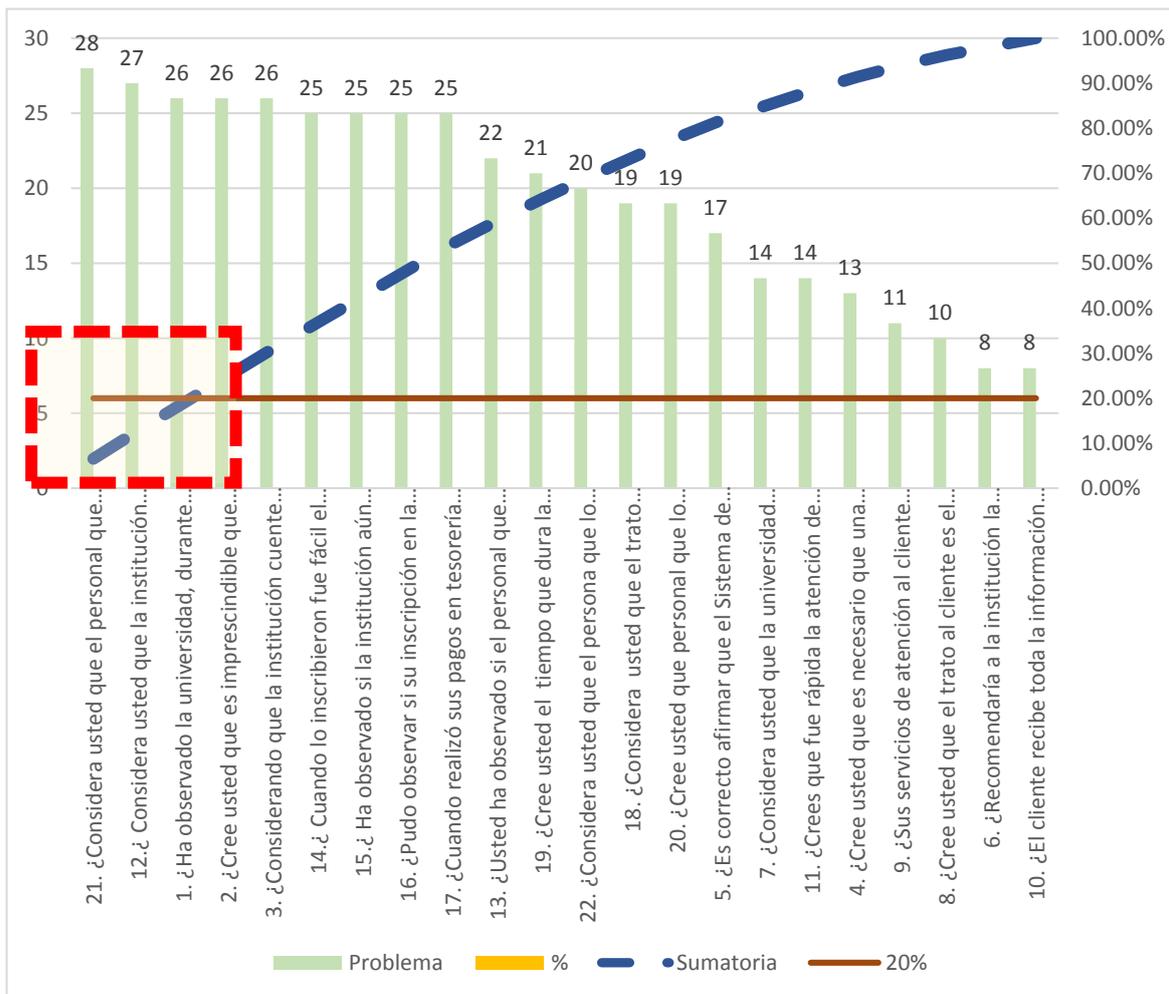


Figura 5. Pareto de la categoría satisfacción de los clientes de una entidad pública, Lima, 2018

En la figura 5, del diagrama de Pareto, y los resultados obtenidos se encontró que son iguales al 20% del pequeño grupo de causas conocidas como la zona de pocos vitales correspondientes a un total de cuatro preguntas que forman el total del 80% de los problemas relacionados al tema de atención adecuada por parte del personal de la oficina de admisión, fallas con la adecuada implementación de tecnologías de la información y en referencia a los procesos de gestión por procesos correspondiente a las sub categorías de recursos humanos, tecnologías de la información, y gestión por procesos. Asimismo se observa que de un total de 18 preguntas del cuestionario distribuidas en un 16.83% que corresponden a la zona conocida como los muchos triviales. Por este motivo la universidad privada debe concentrar sus esfuerzos en la zona de más riesgo que sería la zona de los pocos vitales para reducir en un 80% los principales problemas relacionados a la categoría de gestión de la calidad.

Explicado de otra manera debemos de focalizar todo nuestros procesos en el 80% de los problemas ocurridos en esta universidad privada del distrito de San Juan de Lurigancho.

La Dirección de Calidad, que se implementará tendrá que esforzarse para implementar un sistema de gestión de la calidad que permita mejorar los procesos de cada unidad de la universidad y más orientada a los procesos de admisión que son el área más delicada de la institución en los cuales han sido considerados las sub categorías de Tecnologías de la Información, Recursos Humanos y Gestión por procesos.

En relación a la sub categoría Gestión por procesos se concluye que, la optimización de los recursos para el área de admisión son de vital importancia ya que se debe de trabajar con lo que se tiene, llegando a conseguir los objetivos de la institución sin generar inconvenientes,

todo esto basado en un sistema de gestión de calidad que permita realizar en menor tiempo y a la brevedad los procesos administrativos a través de procedimientos que conlleva a ser una institución organizada que debe preocuparse en la atención del cliente.

A nivel de satisfacción los entrevistados mencionaron que no cuentan con un proceso de gestión por procesos ya que mencionan que no cuentan con procesos de calidad en el área de admisión, mencionan que no cuentan con una estructura de trabajo y no se cuenta con las herramientas necesarias por ello deben abastecerse con lo que cuentan. Asimismo, mencionan que si la institución contara con un sistema de gestión por procesos todo se vería reflejado en sus procesos lo que se permitiría brindar un servicio de calidad.

Y considerando que Bravo (2011); entendía que para gestionar por procesos debemos considerar como una disciplina a la GP, porque todo ello conlleva a un trabajo debidamente organizado, controlado, lo que permitirá mejorar y perfeccionar los procesos de una organización, consiguiendo satisfacer al público y ganando su confianza, preservando en el tiempo nuestra marca y todos los servicios o productos que ofertemos, mejorando nuestra calidad que es lo que está en materia de discusión. El modelamiento visual de los procedimientos es para tomar consciencia de la forma en que hacemos las cosas, es el análisis exhaustivo de nuestros procesos reflexionando sobre las actividades que ejecutamos y logrando optimizar todos nuestros procedimientos.

Para ello se debe tomar en cuenta nuestro indicador de medición que sería el de cumplimiento de objetivos donde obtuvimos que los postulantes solicitaban la existencia de procedimientos debidamente gestionados para lograr un buen desempeño de los mismos.

Análisis de la subcategoría Atención al Cliente

De la sub categoría servicio al cliente se observa que la institución no ha previsto la atención al cliente como una prioridad, lo que conlleva a la insatisfacción de algunos cuantos postulantes, los clientes de ahora exigen que todos sus procesos sean de manera rápida y sin embargo estamos viendo que un cliente demora un promedio de 02 horas para ser atendido, siendo un postulante regular, ya que un postulante por convalidación tiene una demora de hasta 03 horas y se encontró un caso que al postulante lo han citado en la institución hasta por tres veces para completar información por no tener claro todos los pasos a seguir durante el desarrollo de su registro.

Con respecto a los entrevistados mencionaron que la atención al cliente es muy lenta ya que consideran que no cuentan con un buen servicio para la atención de los usuarios de los productos que brindan, mencionan que el personal no se encuentra capacitado adecuadamente para ofertar sus servicios. Y consideran que esta es la razón por la que la marca aún no se encuentra posicionada en el mercado. Para (Duque, 2005), el servicio al cliente o atención al cliente es la relación entre la satisfacción de los requerimientos entre el público y la institución. Aquí se considera la interacción entre las personas en las etapas de ejecución del servicio. Su meta es lograr que la experiencia del público tenga con el servicio que ofrece la institución. De esta forma se evidenció que para las organizaciones es muy importante la atención al cliente, que el cliente pueda ser satisfecho a través de una experiencia de servicio con garantía. He aquí que se encuentra como indicador de medición el número de clientes insatisfechos en la atención y el tiempo de espera por el servicio ofertado.

Análisis de la subcategoría Tecnologías de la Información

En relación a la sub categoría Tecnología de la Información se llega a la conclusión que la institución no cuenta con los medios informáticos suficientes para atender a los postulantes, no cuentan con plataformas digitales, cuentan con un sistema manual que trae consigo inconvenientes como pérdida de datos y otros, las áreas vitales no se encuentran conectadas lo que es lamentable ya que hace débil todos los procedimientos de la institución, ya que para conseguir información inmediata tenemos que trasladarnos al área con la que deseamos trabajar y eso induce al doble trabajo, pérdida de tiempo y otros. Basados en el aporte de Cobo (2011); Las Tecnologías de la Información son Equipos tecnológicos (hardware y software) que permiten realizar múltiples funciones entre diversos sistemas de información con protocolos comunes. Fusionan medios de informática, telecomunicaciones y redes, posibilitan la comunicación y colaboración interpersonal y la multidireccional (Desempeñan un papel sustantivo en la generación, intercambio, difusión, dirección y acceso a la sabiduría. Cabe señalar que se le considera medios físicos para lograr la comunicación entre las áreas. El uso de estas herramientas dentro de un SGC es importante porque son el fundamento necesario para la ejecución e implementación de la misma. Podemos considerar los indicadores del número de usuarios que manejan TICS dentro de la institución, así como el número de matriculados a través de este medio donde encontramos que prevalece la no existencia de estos medios para estos procesos.

Análisis de la subcategoría Recursos Humanos

En relación a la sub categoría Recursos Humanos se concluye que la institución cuenta con el personal necesario pero este no se encuentra totalmente capacitado, la información que ellos manejan la van aprendiendo con el transcurrir del tiempo y ante las

circunstancias se presentan día con día, sin embargo no existe un área, personal o manuales e instrumentos que te guíen ante los procesos de admisión y registro de un postulante, por ende hay demoras en la atención, información inadecuada o información insuficiente. Según Chiavenato (1999) El aporte del recurso humano es fundamental, se debe considerar sus ideas ya que son ellos los que están en constante contacto con el cliente, y son los que van a atender todas las necesidades de un cliente.

Asimismo, se considera al personal como un ente valioso para la organización que contribuye al logro de las metas de la organización. Ya que ellos tienen la capacidad de planear, organizar y desarrollar, y se mide todo su trabajo a través de la evaluación de sus competencias es por ello necesario la constante capacitación de los colaboradores tal como lo señalan el indicador que mide el número de capacitaciones con las que cuenta el personal. Considerar también el número de personas con el que cuenta la institución para la atención de los procesos ya que los colaboradores son la pieza fundamental para el desarrollo de los mismos.

IV. Discusión

El desarrollo de la tesis, tuvo como meta proponer la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008, para la mejora de los procesos del área de Admisión de una universidad privada de SJL, Lima 2018. El análisis que resultó de los instrumentos cuantitativos y cualitativos, arrojaron como resultado la necesidad de implementar mejoras e investigar las causas de la insatisfacción del cliente en cuanto a la atención del personal administrativo que lo atendió durante su permanencia en la institución. De la encuesta que se realizó a un total de 30 postulantes se logró obtener la siguiente

información que fue comparada con la proposición y los tesis similares como antecedentes. Con relación a la pregunta el 80% de los postulantes mencionaron que algunas veces evidenciaron una buena atención y el 6.67% mencionó que nunca evidenciaron una buena atención.

Coincidió con la propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad, según Ugaz (2012), *“Propuesta de Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2008”* Aplicado a una empresa de fabricación de lejías, Debido a que con la implementación de un SGC, permitiría mejorar todos sus procedimientos obteniendo como resultado la completa satisfacción del cliente.

De acuerdo a la sub categoría Recursos Humanos, es donde se encontró el mayor porcentaje de los problemas teniendo como datos estadísticos un 80% de insatisfacción en la universidad privada dedicada a brindar servicios universitarios; Asimismo, se hicieron los siguientes cuestionamientos como saber si el personal se encontraba debidamente capacitado, se encontró como resultado que el 80% que algunas veces observaron que el personal se encontraba capacitado, mientras que un 6.67% mencionó que nunca lo percibieron. Información que ha sido resuelta con la estandarización de todos los procesos, los cuales fueron planteados en el primer objetivo solución. En relación a la interrogante si se contaba con tecnologías de información se obtuvo como resultado que un 50% percibía que algunas veces observó que la institución poseía tecnologías de información, mientras que un 33.33% mencionó que casi nunca observaron ningún tipo de tecnologías considerando a la institución como muy rústica, y coincidió con la investigación de Narváez (2016) *“Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) con la Norma ISO 9001:2015”* para el área de Tecnologías de la Información de la Universidad Politécnica Salesiana.”, porque queda evidenciado que toda universidad que considere dentro de sus procesos de

atención al cliente y lograr la satisfacción de los mismos mediante el uso de las tecnologías tiene garantizado la satisfacción del cliente, en su propuesta habla del uso de las tecnologías pero documentando todos sus procedimientos para lograr que exista manuales que guíen al personal dentro de las funciones que cumplen y que no ingresen a laborar sin tener la menor idea de que deben realizar durante el desempeño de sus funciones.

En la pregunta, con relación a si la entidad educativa cuenta con un sistema de gestión por procesos el 86% de la población mencionó que sólo algunas veces pudo evidenciar la existencia de un sistema de gestión por procesos, sin embargo el 6.67% mencionó que siempre lo observó, Concuero con Gutiérrez (2014) mediante su investigación “La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001 en tres experiencias educativas”. Porque consideró que para la implementación de un SGC, era necesario el uso de formatos, registros documentados, manuales de calidad, guías, MOF, por ello el objetivo de solución en la cual planteábamos la implantación de registros documentados es la de mayor importancia, a través de estos registros y procedimientos la institución logrará optimizar recursos, así como una mejor percepción de sus clientes, lo que se verá reflejado en sus ingresos económicos.

V. Referencias

Acosta, g. (2008). Gestión de Recursos Humanos en la Administración Tributaria Venezolana. *Observatorio Laboral Revista Venezolana. Vol. (1) (2)*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/2190/219016822005.pdf>.

Alfaro, G. (2009); Administración para la Calidad Total.

Recuperado de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-14-administracion-de-la-calidad-ALFARO-CALDERON.pdf>

Beneyto, R. (2013); El community Manager y las Ciencias de la Documentación

Recuperado de:

http://eprints.rclis.org/20196/1/El_Community_Manager_y_las_Ciencias_de_la_Documentacion.pdf

Bravo, J. (2009); Gestión por procesos.

Recuperado de:

http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen_libro_Gesti%F3n_de_procesos_JBC_2011.pdf

Cantón, I. (2010). Introducción a los Procesos de Calidad. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación REICE.*, vol. (8) (5). Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55119084001>

Cogollo, J.M. (2014). Despliegue de la política de la calidad en Instituciones de Educación Superior públicas usando los principios del Balanced Scorecard. *TRILOGÍA. Ciencia, Tecnología y Sociedad*. Vol. (10). Recuperado de: <http:// Dialnet-DespliegueDeLaPoliticaDeLaCalidadEnInstitucionesDe-4785347.pdf>

Cortez, J. (2017); Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015). Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=RhkWdWAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=definicion+de+gestion+de+calidad&hl=es->

419&sa=X&ved=0ahUKEwjzqvHWpanaAhVQvlMKHdj3AfkQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false

Crosby, P. (1987). *La Calidad No Cuesta Nada: El arte de cerciorarse de la calidad*. Recuperado de <https://4grandesverdades.files.wordpress.com/2009/12/la-calidad-no-cuesta.pdf>

Deming, E. (1989); *Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida de la Crisis*. Recuperado de <https://vdocuments.mx/libro-deming-completopdf.html>

Grande, M., Cañon, R., e Cantón, I. (2016). Tecnologías de la información y la comunicación: evolución del concepto y características. *Revista Internacional de Investigación e innovación educativa IJERI*. Vol. (6). Recuperado de: <https://www.upo.es/revistas/index.php/IJERI/article/view/1703/1559>

Gutiérrez, J. (2014); *La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001 en tres experiencias educativas*. Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Ishikawa, K; *¿Qué es el control de la calidad total: Modalidad Japonesa*.

Recuperado de:

https://jrvargas.files.wordpress.com/2011/02/que_es_el_control_total_de_la_calidad_-_kauro_ishikawa.pdf

James, E. y Lindsay, W. (2005).

Recuperado de <https://jorriveraunah.files.wordpress.com/2011/06/capitulo-3-filosofias-y-marcos-de-referencia-de-la-calidad.pdf>

Juran, J. (1988); Quality control handbook. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=YtdTAAAAMAJ&q=Juran+J.+\(1988\).+Quality+control+handbook&dq=Juran+J.](https://books.google.com.pe/books?id=YtdTAAAAMAJ&q=Juran+J.+(1988).+Quality+control+handbook&dq=Juran+J.)

La Madriz, J., Parra, J. (2016). Competencias personales y profesionales aplicadas por Gerentes bajo escenarios de incertidumbre económica. *Revista Negotium*. Vol. (33). Recuperado de: [https:// www.revistanegotium.org.ve /](https://www.revistanegotium.org.ve/) núm 33 (año 11) pág 69-98

López, P. (2016); Novedades ISO 9001:2015.

Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=gLInDQAAQBAJ&dq=norma+iso+9001+por+autores+definicion+libro&source=gbs_navlinks_s

Mainieri, A (2017). Innovations for models of admission study of cases and inclusión strategies in higher education. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*. Vol. (17). Recuperado de: <https://doi.org/10.15517/aie.v17i3.30215>

Mallar, a. (2010). La Gestión por procesos: Un enfoque de gestión eficiente. *Visión de Futuro*. Vol. (13). Recuperado de: http://www.fce.unam.edu.ar/revistacientifica/index.php?option=com_content&view=article&id=184&Itemid=51 Fecha de recepción: 26/04/10 Fecha de aprobación: 30/05/10

Medina, J. (2013); *Propuesta para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en una empresa del sector construcción*. Tesis para optar el Grado Académico de Ingeniero Industrial. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Miranda, F; Chamorro, A; Rubio, S. Introducción a la Gestión de la Calidad. Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=KYSMQYQAbYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad= ()

Molina, M. (2018); La enciclopedia del Community Manager. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=9ZtODwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Narváez, L. (2016) *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) con la Norma ISO 9001:2015 para el área de Tecnologías de la Información de la Universidad Politécnica Salesiana*. Tesis para optar el título de Ingeniero de Sistemas. Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador.

Ortiz, j. (2017). Gestión de la Calidad y Diseño específico de los Procesos de Admisión en el Sistema Universitario Español. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación. Vol. (15)*. Recuperado de: <file:///C:/Users/Jannet/Downloads/491-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1385-1-10-20141231.pdf>

Perales, R. (2016); *Propuesta de diseño e implementación del sistema de gestión de la calidad con base en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 a los procesos operativos de un centro de idiomas*. Proyecto profesional presentado para obtener el título profesional de Licenciado en Gestión, con mención en Gestión Empresarial. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Pérez, Y. (2014); Clima organizacional en el ámbito empresarial cubano.

Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1423/indice>

Robles, P. y Rojas, M. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada. *Revista Nebrija de Lingüística Aplicada (2015)*. Vol. 18. Recuperado de: https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo_55002aca89c37.pdf.

Sánchez, R. (2016); *Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la Empresa Pinatar Arena Football Center S.L.* Tesis para optar el Grado en Administración Y Dirección De Empresas. Universidad Politécnica de Cartagena, Cartagena, España.

Sukno, r. (2013). Conceptos de Gestión de Procesos de Negocio. *Revista Universitaria*. Vol. (2) Recuperado de: <file:///C:/Users/Jannet/Downloads/491-1385-1-SM.pdf>

Sukno, r. (2010). Conceptos de Gestión de Procesos de Negocio. *Revista Universitaria Ruta*. Vol. (2). Recuperado de: <file:///C:/Users/Jannet/Downloads/491-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1385-1-10-20141231.pdf>

Udaondo, M. (1992); Gestión de calidad. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=hoRIEGdLGxIC&printsec=frontcover&dq=gestion+de+la+calidad&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwipjJqumanaAhVF0VMKHVYXCJAQ6AEIQTAF#v=onepage&q=gestion%20de%20la%20calidad&f=false>

Ugaz, L. (2014); *Propuesta de Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2008 Aplicado a una empresa de fabricación de lejías*. Tesis para optar el Grado Académico de Ingeniero Industrial. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Urquijo, G. (2016) *Propuesta de un sistema de control de gestión para la empresa NETGROUP CHILE LTDA*. Tesis para optar al grado de magíster en Control de Gestión. Universidad de Chile, Santiago, Chile.

Urquijo, José. (2000); Teorías de las relaciones sindicato-gerenciales Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=cggoUfnkqJMC&pg=PA216&dq=concepto+de+gerencia&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjk9Ka73_rbAhXFuFkKHUPbA3gQ6AEINzAD#v=onepage&q=concepto%20de%20gerencia&f=false

Vergara, J. (2000); La gestión de la calidad en los servicio ISO 9001:2008. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=UjopEN2btOsC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Vinca, LLC (2001). NormasNormas9000.com. Recuperado de: <http://www.normas9000.com/content/que-es-iso.aspx>

Anexo 11: Matrices de trabajo

1. Matriz de teorías

Nr o.	Teoría	Autor de la teoría	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo la teoría se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Calidad, productividad y competitividad : la salida de la crisis	W. Edwards Deming	Según Deming, (1989) La verdadera productividad se debería traducir en una producción mayor de un producto profesional aceptable. El trabajo mal hecho no mejora la productividad, independientemente de lo rápido que se haga (sic) o de la cantidad que se acaba. Si fabricásemos mala calidad, nos estaríamos desacreditando a nosotros mismos y perjudicando al público. No se puede insistir demasiado en la importancia del concepto del baremo de evaluación para las personas, y en el poder de un saber humano incisivo entre los trabajadores, supervisores, directores, y en que cada individuo sea responsable de los trabajos que hace. Se deben continuar las auditorias de seguimiento que documenten el trabajo completado y a los	La teoría de la Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis, es ante todo la búsqueda de la satisfacción del cliente, atendiendo sus necesidades inmediatas y futuras, basados en el control absoluto de todos los procesos mediante auditorías de todos nuestros procesos, esto implica hacer las cosas bien, contar con personal capacitado constantemente, para conseguir la calidad. (Deming, 1989)	En la búsqueda de la calidad, nos encontramos profundizando en que podemos hacer para mejorar, por ello para nosotros el tema de control de la calidad es vital, y por ello para medir nuestros procedimientos debemos auditarlos. Asimismo, este estudio permitirá que implementemos herramientas de calidad que permitan realizar la medición de todas las actividades que realizamos, por ello consideraremos los 14 pasos de la teoría de Deming y su propuesta de la mejora continua.	Deming, W. (1989) Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis. Recuperado de: https://gestionempresarialuts.files.wordpress.com/2014/08/calidad_productividad_y_competitividad_la_salida_de_la_crisis_17_to_131.pdf	https://gestionempresarialuts.files.wordpress.com/2014/08/calidad_productividad_y_competitividad_la_salida_de_la_crisis_17_to_131.pdf

			supervisores responsables de dicho trabajo. (p.53)				
2	Gestión de la Calidad	Joseph M. Juran	Según Juran (Citado en Griful, E; Canela,M) (2002) La calidad es la adecuación al uso y esta definición la considera aplicable a toda clase de organizaciones industriales o de servicios. Entre sus ideas cabe destacar la de que la calidad es juzgada por el consumidor, por lo cual no es suficiente cumplir los requisitos especificados. El estilo de gestión se basa en la llamada trilogía de la calidad: La planificación, el control y la mejora. (p.49)	La importancia de saber planificar, controlar y mejorar los procesos para la consecución de la calidad, es el objetivo principal de toda empresa, según lo que explica Juran, La percepción del usuario final sobre la calidad de nuestros productos o servicios es lo que determinará en el crecimiento de las empresas.	El gestionar todos los procesos de las empresas es el punto fundamental de aplicación para la presente investigación, es necesario controlar cada una de las actividades que se desarrollan en la misma, por ello la planificación, el control y la mejora será el objetivo de esta tesis.	Juran, J, (Citado en Griful, E; Canela;M) (2002) Gestión de la Calidad Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=jpiQg0LLtJ4C&pg=PA49&dq=gestion+de+la+calidad+juran+gratis&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi01o3ag6naAhUHvFMKHS7GB3AQ6AEISDAF#v=onepage&q=gestion%20de%20la%20calidad%20juran%20gratis&f=false	https://books.google.com.pe/books?id=jpiQg0LLtJ4C&pg=PA49&dq=gestion+de+la+calidad+juran+gratis&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi01o3ag6naAhUHvFMKHS7GB3AQ6AEISDAF#v=onepage&q=gestion%20de%20la%20calidad%20juran%20gratis&f=false
3	La calidad no cuesta. El arte de cerciorarse de la calidad	Philp B. Crosby	Según Crosby (1987). ¿Qué significa "asegurar la calidad"? "Hacer que la gente haga mejor todas las cosas importantes que de cualquier forma tiene que hacer" (p.11)	La teoría de la Calidad no cuesta nada, es ante todo casi correcta, cómo puede costar algo que nos conduce a ser más productivos, evitar la duplicidad de los trabajos, pérdidas de tiempo y otros, eso cuesta, por ello lo que busca Crosby es asegurar la calidad en todos	Esta teoría será la ideología de mi tesis, la política de cero errores, la calidad no cuesta nada, es la base fundamental, la tesis la realizo con toda la intención de evitar que la empresa gaste en procesos y procedimientos inadecuados, que se pierda la oportunidad de poder realizar otras actividades por el gasto extraordinario en rehacer las actividades diarias para corregir los errores.	Crosby, P. (1987), La calidad no cuesta. El arte de cerciorarse de la calidad. Recuperado de: https://4grandesverdades.files.wordpress.com/2009/12/la-calidad-no-cuesta.pdf	https://4grandesverdades.files.wordpress.com/2009/12/la-calidad-no-cuesta.pdf

				los sentidos (Crosby, 1987)			
4	Introducción a la Gestión de Calidad	Francisco Miranda Gonzales; Antonio Chamorro; Sergio Rubio	Según Miranda (2007). Con respecto a la "Introducción a la Gestión de la Calidad". (p.2). Mencionó que para garantizar la supervivencia de las empresas requieren de la implementación de una dirección basada en la calidad, y que el Sistema de Gestión de Calidad es un generador de ventajas a largo plazo. (p.2)	La teoría de la Introducción a la Gestión de la Calidad, es ante todo resalta la importancia de gestionar la calidad, de implementar una dirección basada en principios de calidad, que generen un enfoque y que estos se integren para conseguir mayores ventajas competitivas a nivel empresarial (Miranda, 2007)	Al contar con un sistema de gestión de calidad este va a permitir que todos nuestros procesos sean estandarizados que exista documentación que lo respalde y que haya un seguimiento de todo a través de auditorías y otros.	Miranda, F. (2007), Introducción a la Gestión de Calidad. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=KYSMQQyQAbYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false	https://books.google.com.pe/books?id=KYSMQQyQAbYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
5	¿Qué es el control total de calidad? : Modalidad japonesa	Kaoru Ishikawa	Según Ishikawa(1986) Control de calidad es hacer lo que se debe hacer en todas las industrial. El control de calidad que no muestra resultados no es control de calidad. Hagamos un CC que traiga tantas ganancias a la empresa ;que no sepamos qué hacer con ellas! El CC empieza con educación y termina con educación. Para aplicar el CC tenemos que ofrecer educación continuada para todos, desde el presidente hasta los obreros. El control de calidad aprovecha lo mejor de cada persona. Cuando se aplica el CC, la falsedad desaparece de la empresa (p.15)	La teoría de Ishikawa, es ante todo el resultado de hacer las cosas bien, y saber medir bajo resultados los logros efectivos y sin máscaras para saber la productividad neta de cada proceso Ishikawa (1986)	El control de los procesos nos permitirá tener una visión amplia de cuan bien estamos haciendo las cosas y no creando una imagen falsa de lo que brindamos a nuestros clientes, esto aportará a la mejora de nuestra atención	Ishikawa (1896)¿Qué es el control total de calidad? : Modalidad japonesa https://jrvargas.files.wordpress.com/2011/02/que_es_el_control_total_de_la_calidad_-_kauro_ishikawa.pdf	https://jrvargas.files.wordpress.com/2011/02/que_es_el_control_total_de_la_calidad_-_kauro_ishikawa.pdf

2. Matriz de antecedentes (total 10 antecedentes)

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones	Redacción final	Referencia
1	Luis Ugáz	2012	Título: Propuesta de Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma Iso 9001:2008 Aplicado a una empresa de fabricación de lejías	http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1424/UGAZ_FLORES_LUIS_ISO_9001_2008.pdf	Enfoque: Cualitativo Diseño: Método: Población: Postulantes de una universidad de SJL Técnica de muestreo: Muestra: 30 postulantes de una universidad de SJL Técnica/s: Instrumento/s: Manuales y fichas, formatos y otros.	Con el SGC íntegramente interpuesto, insertando las auditorías internas y auditoría de certificación, se pretende crecer a corto, mediano y largo plazo. Se mejorará la comunicación entre áreas para concretar los proyectos en un 90%. Se logrará con este SGC contar con proveedores óptimos o buenos al 90% del total evaluado. Se reducirá al menos del 2% los reclamos e incidencias del total de órdenes de compra realizadas mensualmente. Se reducirá las devoluciones de los clientes menos que el 1% del total de unidades entregadas.	1. La Implementación de un SGC, posicionará la marca y conseguirá la fidelidad del cliente. Optimizar recursos. Medir los procesos basado en enfoques de mejora continua y se logrará la satisfacción del cliente. 2. La elaboración de un manual de calidad permitirá el trabajo ordenado de los colaboradores, además de la mejora de sus procesos	Según Ugáz (2012), En su proceso de investigación Propuesta de Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2008 Aplicado a una empresa de fabricación de lejías cuyo objetivo es controlar, analizar todos sus procesos, para optimizar sus recursos, dirigido desde la alta dirección Se llegó a la conclusión de mejorar sus procesos disminuir merma en su producción, mejorar la productividad y contar con proveedores de buen nivel, para lograr la	Ugaz (2012), Propuesta de Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO9001:2008 Aplicado a una empresa de fabricación de lejías Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1424/UGAZ_FLORES_LUIS_ISO_9001_2008.pdf

								satisfacción de sus clientes	
2	Juver Gutiérrez	2014	La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001 en tres experiencias educativas	file:///C:/Users/Jannet/Downloads/GUTIERREZ_PENA_JUVER_IMPLEMENTACION_ISO.pdf	Enfoque: cualitativo Diseño: Método: Población: Técnica de muestreo: Muestra: Técnica/s: Instrumento/s:	Con un sistema de gestión de calidad se desprenden algunas características que configuran una organización de calidad. Se encuentra que existe una mejora de la organización y su desempeño, puesto que permite identificar cada uno de los aspectos claves de su gestión.. De igual manera, conlleva a tomar las mejores decisiones posibles, todo ello bajo un esquema de eficiencia, resultado del análisis de todos los factores que determinan cada uno de los procesos. Otro resultado que se obtiene es el desarrollo de la credibilidad frente al contexto y otras instituciones educativas, no solo para la atracción sino también para la retención de los estudiantes.	De las experiencias analizadas se determina que las fuerzas motivacionales tienen directa relación frente al desarrollo y la implementación del sistema de gestión de calidad, y se consigue con éxito siempre y cuando esta sea de tipo normativa, la implementación de un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001 desarrolla sistemas operativos que brindan un panorama transparente de todos los aspectos relacionados a la administración. Sin embargo, los resultados devinieron en la mejora del desempeño laboral de los miembros de la organización eliminando la duplicidad de tareas y capacitándolos permanentemente lo que optimizó sobremedida el desempeño en sus labores. - El resultado más importante que emergió del análisis de las tres experiencias educativas en cuestión fue la mejora de la calidad	Según; Gutiérrez (2014), En su proceso de investigación que es La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001 en tres experiencias educativas, cuyo objetivo es instaurar el SGC como una herramienta que mejore la calidad de los servicios en el sector educativo	Gutiérrez (2014) La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001 en tres experiencias educativas Recuperado de: file:///C:/Users/Jannet/Downloads/GUTIERREZ_PENA_JUVER_IMPLEMENTACION_ISO.pdf
3	Josué Antonio Medina Bocanegra	2013	Propuesta para la Implementación del Sistema de Gestión De Calidad Basado en La Norma ISO 9001:2008 en una empresa del sector construcción	file:///C:/Users/Jannet/Desktop/MEDINA%20JOSUE%20SISTEMA%20DE%20GESTION	Enfoque: Diseño: Método: Población: Técnica de muestreo: Muestra:	Queda demostrado que implementando un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, otorga magníficos beneficios a la empresa que lo justifica, como por ejemplo obteniendo	La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, da como conclusión el posicionamiento de la marca, la satisfacción del cliente, el control de la gestión documentaria, objetivos	Según; Medina, (2013) En su proceso de investigación que es Propuesta para la Implementación del Sistema de Gestión	Medina (2013) Propuesta para la Implementación del Sistema de Gestión De Calidad Basado en La Norma ISO 9001:2008

				N%20NORMA%20ISO%209001%202008%20SECTOR%20CONSTRUCCION.pdf	Técnica/s: Instrumento/s:	una Tasa Interna de Retorno Económico igual a 39,34% y una Tasa Interna de Retorno Financiero igual a 27,47%, donde existe un Costo de Oportunidad de 20%.	alineados a la política de calidad, manejo eficiente de recursos, crecimiento de la productividad, compromiso del trabajador, capacitaciones al personal necesarias, mejora la comunicación, alta flexibilidad, y capacidad de adaptación a las exigencias de los clientes, reducción de incidencias en la empresa reflejada en la disminución de quejas o reclamos por parte de los clientes	De Calidad Basado en La Norma ISO 9001:2008 en una empresa del sector construcción, cuyo objetivo es lograr el éxito de la misma al lograr la fidelización de sus clientes, reducción de costos, y optimización de recursos	en una empresa del sector construcción Recuperado de: file:///C:/Users/Jannet/Desktop/MEDINA%20OSUE%20SISTEMA%20DE%20GESTION%20NORMA%20ISO%209001%202008%20SECTOR%
4	Perales Llanos, Roberto Carlos	2016	Propuesta de Diseño e implementación del sistema de gestión de la calidad con base en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 a los procesos operativos de un centro de idiomas	file:///C:/Users/Jannet/Downloads/Perales_LLanos_Propuesta_dise%C3%B1o_implementaci%C3%B3n.pdf	Enfoque: Cualitativo Diseño: Método: Población: Técnica de muestreo: Muestra: Técnica/s: Instrumento/s:	El diagnóstico inicial del sistema de calidad de la institución, se encontró que presentaba un 37% de cumplimiento de los requisitos de la norma. Del resultado del análisis de dicho resultado consiste en diseñar la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008.	Se realizó la propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008, en el cual se propone la mejora de todos los procedimientos del Centro de Idiomas desde el proceso de ventas hasta la entrega final de certificados a los clientes	Según; Perales, (2016). En su proceso de investigación que es Propuesta de Diseño e implementación del sistema de gestión de la calidad con base en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 a los procesos operativos de un centro de idiomas, cuyo objetivo es lograr identificar todos los procesos, y obtener un mapeo de ellos para un mejor desarrollo del trabajo de esta institución	Perales, (2016) Propuesta de Diseño e implementación del sistema de gestión de la calidad con base en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 a los procesos operativos de un centro de idiomas Recuperado de: file:///C:/Users/Jannet/Downloads/Perales_LLanos_Propuesta_dise%C3%B1o_implementaci%C3%B3n.pdf.

5	Alexandra Meléndez Lahura	2017	“Propuesta de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en una industria pesquera según la norma ISO 9001:2015”	file:///C:/Users/Jannet/Downloads/MELENDEZ_ALEXANDRA_GESTION_CALIDAD_PESQUERA_ISO_9001_2015.pdf	Enfoque: Diseño: Método: Población: Técnica de muestreo: Muestra: Técnica/s: Instrumento/s:	Con la implementación de un SGC, según la norma ISO 9001:2015, se incrementará la productividad de la empresa, y ahorro en optimización de recursos de agua y electricidad.	En conclusión la implementación de un SGC, basado en la norma ISO 9001:2015, logrará mejorar la imagen de la empresa, mejorar la documentación y registros de los mismos, estandarización de sus procesos, compromiso de los trabajadores, alineamiento a los objetivos de la Gerencia, mejora en las comunicaciones externas e internas, se incrementará la productividad. La implementación del SGC es factible según los diagnósticos económicos	Según; Meléndez, (2017) En su propuesta de investigación que es Propuesta de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en una industria pesquera según la norma ISO 9001:2015, cuyo objetivo es obtener un TIR del 67% que es mayor al COK de la empresa y un VPN de S/. 1,514,736.17 > 0. Aplicando la implementación de un SGC el cual es factible.	Meléndez (2017) “Propuesta de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en una industria pesquera según la norma ISO 9001:2015”. Recuperado de: file:///C:/Users/Jannet/Downloads/MELENDEZ_ALEXANDRA_GESTION_CALIDAD_PESQUERA_ISO_9001_2015.pdf
6	Ricardo Sánchez-Tembleque Montero	2016	Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la Empresa Pinatar Arena Football Center S.L.	http://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/5818/tfg-san-pro.pdf?sequence=1.	Enfoque: Diseño: Método: Población: Técnica de muestreo: Muestra: Técnica/s: Instrumento/s:	La aplicación del SGC han dado como resultado la elaboración de una política de Calidad, unos Manuales de Procedimientos, Gestión de Auditorías Internas y Elaboración de la Documentación, así como unos procedimientos, basados en la normativa UNE-EN ISO 9001:2015, para el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Pinatar Arena Football Center S.L.	En conclusión la realización de este Trabajo de tesis, basado en el desarrollo de documentos necesarios para la creación e implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad en un Centro Deportivo es el punto de partida para la implantación de un SGC en una empresa real aplicando: Manuales de Procesos, Gestión de Auditorías Internas y Elaboración de la documentación, basados en la normativa UNE-EN ISO 9001:2015, alcanzando una ventaja competitiva que nos diferencie del resto de empresas del sector. Siendo este trabajo el	Según Sánchez (2016), En su proceso de investigación que es Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la Empresa Pinatar Arena Football Center S.L., la implementación de un SGC marcará la diferencia de esta empresa en relación a su competencia, y logrará la calidad	Según Sánchez (2016), “Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la Empresa Pinatar Arena Football Center S.L.” Recuperado de: http://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/5818/tfg-san-pro.pdf?sequence=1

							sustento suficiente para que la empresa Pinatar Arena Football Center S.L. pueda aplicar dentro de sus procesos de trabajo	requerida por sus clientes	
7	Miriam Herrera Mendoza	2013	Diseño De Un Sistema de Gestión de la Calidad para una Microempresa	https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/MIRIAM-HERRERA-MENDOZA.pdf	Enfoque: Diseño: Método: Población: Técnica de muestreo: Muestra: Técnica/s: Instrumento/s:	Deficiencia en el proceso administrativo, cero capacitación al personal, no hay medición de desempeño, no existe políticas de calidad, ni lineamientos, ni objetivos, saturación del inventario, no existe medios de comunicación con evidencias	En conclusión la falta de un Sistema de Gestión de Calidad está perjudicando sustancialmente a la Microempresa, llevándola a generar gastos y pérdidas en sus ventas innecesarios, no se tiene control de sus procesos, se cuenta sólo con conocimiento empírico, todo sus sistemas están fallando	Según; Herrera, (2013) En su proceso de investigación que es Diseño De Un Sistema de Gestión de la Calidad para una Microempresa, cuyo objetivo es, el incremento de las ventas mediante la adaptación de un SGC, para que se mantengan en el tiempo como empresas confiables ante sus clientes y frente a la competencia.	Herrera (2013) Diseño De Un Sistema de Gestión de la Calidad para una Microempresa. Recuperado de: https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/MIRIAM-HERRERA-MENDOZA.pdf
8	Gonzalo Urquijo Martínez	2016	Propuesta De Un Sistema De Control De Gestión Para La Empresa Netgroup Chile Ltda	http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/144377/Urquijo%20Martinez%20Gonzalo.pdf?sequence=1&isAllowed=y	Enfoque: Diseño: Método: Población: Técnica de muestreo: Muestra: Técnica/s: Instrumento/s:	Después de la investigación realizada como resultado se propone el uso de un Sistema de Gestión de Control (CMI)	En conclusión la empresa NETGROUP CHILE LTDA, requiere de cambios en su misión y visión alineando todo su sistema a uno nuevo para el logro y obtención de la ratificación del ISO 9001, ya que ellos aún no cuentan con un orden en su dirección, control y planificación de sus procesos.	Según; Urquijo, (2016), En su proceso de investigación que es Propuesta De Un Sistema De Control De Gestión Para La Empresa Netgroup Chile Ltda. Cuyo objetivo es la implementación de un Sistema de Control de Gestión debe incorporar a sus procesos el CMI	Urquijo, (2016) Propuesta De Un Sistema De Control De Gestión Para La Empresa Netgroup Chile Ltda Recuperado de: http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/144377/Urquijo%20Martinez%20Gonzalo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

								para la mejora de todos su procesos.	
9	Natalia Rodríguez Guerrero	2014	Implementación del sistema de Gestión de calidad ISO 9001; 2008 Fundación Desayunitos - año 2014	https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/15781/RodriguezGuerreroNatalia2014.pdf?sequence=1 .		Las metas y objetivos planteados se cumplieron en su totalidad arrojando resultados positivos para la institución y para el cumplimiento de sus actividades realizadas.	En conclusión fue necesario sensibilizar a la directora de la fundación y a la fundadora sobre la importancia de la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001; 2008, sobre las ventajas y beneficios que daría a la institución. Se establecieron los objetivos fundamentales como parte del plan estratégico de la fundación para el año 2015. Se cumplió contando con toda la documentación correspondiente, manuales, guías, instructivos, etc. Se capacitó al personal para cumplir con todo lo que exige el modelo ISO 9001. Se toman medidas preventivas para asegurar los procesos del próximo semestre.	Según Rodríguez (2014), En su proceso de investigación que es: Implementación del sistema de Gestión de calidad ISO 9001; 2008 Fundación Desayunitos - año 2014, cuyo objetivo es conseguir que la institución de manera positiva vaya mejorando todos sus procedimientos, basados en las normas de calidad	Rodríguez (2014) Implementación del sistema de Gestión de calidad ISO 9001; 2008 Fundación Desayunitos - año 2014. Recuperado de: https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/15781/RodriguezGuerreroNatalia2014.pdf?sequence=1
10	Lisímaco Fernando Narváez Ruiz	2016	Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) con la Norma ISO 9001:2015 para el área de Tecnologías de la Información de la Universidad Politécnica Salesiana.	https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12043/1/UPS-CT005864.pdf		Los resultados arrojan la importancia de la labor conjunta de los miembros del TI para obtener la parte inicial del SGC, para atender las necesidades de la institución. La implementación de este sistema al ser una propuesta de diseño nuevos, sólo son expectativas por conseguir, las metas que iniciarán el SGC, de ser factible se podrá visualizar los objetivos planteados.	Se concluye que la implementación de un Sistema de Calidad, basado en la norma ISO, facilitará los procesos al área de TI de la universidad SALESIANA. Ha permitido evidenciar errores y dificultades en la implementación del SGC en la TI, y buscar alternativas de solución. Se ha solucionado la problemática de comunicación	Según Narvaez (2016); En su proceso de investigación Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) con la Norma ISO 9001:2015 para el área de Tecnologías de la Información de la Universidad Politécnica Salesiana, cuyo	Narvaez (2016) Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) con la Norma ISO 9001:2015 para el área de Tecnologías de la Información de la Universidad Politécnica Salesiana. Recuperado de: https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12043/1/UPS-CT005864.pdf .

							<p>entre los miembros del equipo de TI.</p> <p>Todos los miembros del equipo han colaborado en la implementación de documentos, guías, instructivos.</p> <p>Es definitivo el registro de toda actividad por parte del equipo para un seguimiento de las tareas.</p>	<p>objetivo es; ofrecer un SGC que pueda solucionar los problemas de comunicación del área de TI, trabajar bajo parámetros establecidos con guías, manuales e instructivos, y tener un registro de toda actividad realizada dentro del área</p>	
--	--	--	--	--	--	--	---	---	--

3. Matriz de conceptos

Nro.	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1		Miguel Udaondo Duran	Según Udaondo (1992): Gestión de la calidad es el modo en que la dirección que planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función calidad con vistas a su mejora permanente.(p.5)	La Gestión de la Calidad permite que las instituciones puedan controlar todos sus procesos, y optimizar sus recursos.	Este concepto permitirá a nuestra investigación en la forma de controlar y medir resultados de la mejora continua y permanente de nuestros procesos.	Udaondo, M. (1992). Gestión de Calidad. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=hoRIEGdLGxIC&printsec=frontcover&dq=gestion+de+la+calidad&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwipjJqumanaAhVF0VMKHVYXCJAQ6AEIQ6AEIQTAF#v=onepage&q=gestion%20de%20la%20calidad&f=false	https://books.google.com.pe/books?id=hoRIEGdLGxIC&printsec=frontcover&dq=gestion+de+la+calidad&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwipjJqumanaAhVF0VMKHVYXCJAQ6AEIQ6AEIQTAF#v=onepage&q=gestion%20de%20la%20calidad&f=false
2		César Camisón; Sonia Cruz; Tomás González	Según Witcher (1995): Se hace eco de trabajos que la entienden como una herramienta para mejorar la dirección de recursos humanos, así como de otros que la contemplan desde el marketing como un instrumento útil para crear una organización orientada al cliente.	Se le considera al sistema de gestión de la calidad como un instrumento que será la base de la Gerencia de los Recursos Humanos, y de los que ven al área de Marketing para servir mejor al cliente de una organización.	La aplicación del concepto como instrumento para ayuda de los recursos es de vital importancia ya que nuestra investigación parte de la interacción de nuestro cliente interno con el externo, al momento de superar las expectativas de los postulantes a la universidad y como presentación de nuestra marca.	Camisón, C; Cruz, S; Gonzáles T; (2006). Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas: Recuperado de: https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf	https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf
3	Gestión de Calidad	César Camisón; Sonia Cruz; Tomás González	Según Price (1989): “Aún restringe más su concepto, limitándola a una técnica de control.”(p.50)	Gestión de calidad es considerada sólo para el estricto control de la calidad, es la continua supervisión y	Definitivamente si los procesos no se encuentran controlados no funcionan es por ello que parte de nuestra investigación asentará sus bases en el procedimientos de auditorías internas	Camisón, C; Cruz, S; Gonzáles T; (2006). Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas: Recuperado de: https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf	https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf

				auditoría de los procesos.	como control de las actividades que desarrollamos		
4	César Camisón; Sonia Cruz; Tomás González	Según Ishikawa (1981: 98). “En este caso, la Gestión de la Calidad sería un nuevo modo de pensar acerca de la dirección de las organizaciones.” (p.51)	Una nueva perspectiva acerca del manejo de las instituciones, un nuevo enfoque.	El aprendizaje constante es lo fundamental para cada organización, por ello la alta dirección deberá tener la predisposición para los cambios que se presentarán para la mejora de nuestros procesos	Camisón, C; Cruz, S; Gonzáles T; (2006). Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas: Recuperado de: https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf		https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf
5	César Camisón; Sonia Cruz; Tomás González	Según Brocka y Brocka (1992), “La Gestión de la Calidad sería un paradigma caracterizado por un enfoque humanista y sistémico a la dirección”. (p.51)	Todo enfoque debe estar direccionado a la persona y a la parte estructurada de una empresa.	Este trabajo tiene presente la capacitación constante del personal ya que de ellos depende el funcionamiento ideal de los procesos de admisión realizado de una manera estructurada.	Camisón, C; Cruz, S; Gonzáles T; (2006). Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas: Recuperado de: https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf		https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf
6	César Camisón; Sonia Cruz; Tomás González	Según James (1997: 33) Define la GCT como «una filosofía de dirección generada por una orientación práctica, que concibe un proceso que visiblemente ilustra su compromiso de crecimiento y de supervivencia organizativa. Significa acción enfocada hacia la mejora de la calidad en el trabajo y a la organización como un todo. Permite a una	Se puede decir que toda mejora de un proceso está orientado a una buena dirección, planteamiento de nuevas estrategias para la satisfacción del cliente	Siguiendo una línea adecuada se verá como el tema de aplicar la mejora continua en nuestros procesos beneficiará económicamente a la empresa, y a los clientes como parte de nuestro crecimiento.	Camisón, C; Cruz, S; Gonzáles T; (2006). Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas: Recuperado de: https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf		https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf

			organización, por medio de una estrategia coordinada de trabajo en equipo y de innovaciones, satisfacer las expectativas y necesidades del cliente». (p.53)				
7	César Camisón; Sonia Cruz; Tomás González	Price y Chen (1993) tratan la Gestión de la Calidad como un sistema o filosofía de dirección centrado en la premisa de proporcionar productos que satisfagan al cliente. (p.53)	Búsqueda implacable de la satisfacción del cliente.	Este trabajo tendrá como principal objetivo buscar atender las necesidades de los clientes a través de un sistema de gestión de calidad que permita la atención inmediata de sus requerimientos.	Camisón, C; Cruz, S; Gonzáles T; (2006). Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas: Recuperado de: https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf		https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf
8	César Camisón; Sonia Cruz; Tomás González	Para Cuatrecasas (2001: 16), la GCT es «una nueva filosofía de gestión empresarial basada en la calidad a nivel de toda la empresa, su organización y el equipo humano que la compone».	La calidad está enfocado en el capital humano de la organización	Este trabajo aportará a la organización para la valorización de su capital humano.	Camisón, C; Cruz, S; Gonzáles T; (2006). Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas: Recuperado de: https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf		https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf
9	César Camisón; Sonia Cruz; Tomás González	Según Llorens y Fuentes (2001: 47) Abundan en la misma visión, defendiendo que «el TQM constituye un estilo de dirección que describe la manera en que una organización puede satisfacer a sus clientes y optimizar su rentabilidad a largo plazo, posición competitiva y participación en el mercado (...) El proceso de TQM es un enfoque	La gestión de calidad lo ven como la satisfacción del cliente, excediendo constantemente sus expectativas, generando rentabilidad y posicionamiento de la marca.	Al mejorar la gestión de la calidad de esta organización a través de este trabajo se podrá optimizar los recursos lo que se reflejará en la rentabilidad anual.	Camisón, C; Cruz, S; Gonzáles T; (2006). Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas: Recuperado de: https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf		https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf

			corporativo total que se centra en satisfacer y, a menudo, en exceder las expectativas de los clientes reduciendo significativamente los costes resultantes de una mala calidad mediante la conformación de un nuevo sistema de gerencia y cultura corporativa». (p.53)				
10	César Camisón; Sonia Cruz; Tomás González	Según Guillen (1994: 84) El concepto de la Gestión de la Calidad como un sistema de dirección supone entenderla como un modelo directivo ecléctico, que integra aportaciones de los tres grandes paradigmas organizativos.(p.54)	La unión de los tres más grandes aportes de una institución, planeamiento, integración, supervisión y control, como pilar de una dirección empresarial.	Tomar como base los principios estratégicos que son planificación, control y supervisión nos permitirá tener un panorama más exacto de donde queremos llegar y de las decisiones a tomar por parte de la gerencia.	Camisón, C; Cruz, S; Gonzáles T; (2006). Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas: Recuperado de: https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf	https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf	

Nro.	Sub Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Gestión por procesos	Bravo Carrasco, Juan	<p>Bravo, (2011);</p> <p>La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente.” (p. 9).</p>	<p>Según el párrafo anterior la gestión debe ser vista como una disciplina, porque todo ello conlleva a un trabajo debidamente organizado, controlado, lo que permitirá mejorar y optimizar los recursos de una organización, consiguiendo la satisfacción del cliente y ganando su confianza, preservando en el tiempo nuestra marca y todos los servicios o productos que ofertemos</p>	<p>Para la presente tesis, uno de los pasos fundamentales para trabajar es la disciplina, esto permitirá que el personal de trabajo se adapte a los procesos de la manera más rápida y optima, optimizando recursos.</p>	<p>Bravo, (2011). Gestión de procesos. Recuperado de: http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen_libro_Gesti%F3n_de_procesos_JBC_2011.pdf</p>	<p>http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen_libro_Gesti%F3n_de_procesos_JBC_2011.pdf</p>

		Bravo (2011); “El modelamiento visual de los procesos es tomar consciencia de lo que hacemos y cómo lo hacemos. Tiene que ver con detenerse, mirar y escuchar para reflexionar y actuar.” (p.13)	Según el párrafo anterior es importante conocer todos los procesos con los que cuenta la organización, saber cómo se hacen, cuando, para evaluar si todo está llevándose adecuadamente, y no perder el tiempo y gastar recursos innecesarios.	Este trabajo aportará a la tesis, sobre como considerar los procesos, identificarlos, y no gastar recursos	Bravo, (2011). Gestión de procesos. Recuperado de: http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen_libro_Gesti%F3n_de_procesos_JBC_2011.pdf	http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen_libro_Gesti%F3n_de_procesos_JBC_2011.pdf
		Según Bravo (2011); con respecto al Mapa de Procesos, refirió lo siguiente: El Mapa de Procesos; provee una visión de	Según el párrafo anterior la importancia de tener definidos los procesos y como mantenerlos identificados permite	El aporte para esta tesis según Bravo, consiste en la optimización de los recursos para generar rentabilidad.	Bravo, (2011). Gestión de procesos. Recuperado de: http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen_libro_Gesti%F3n_de_procesos_JBC_2011.pdf	http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen_libro_Gesti%F3n_de_procesos_JBC_2011.pdf

			<p>conjunto, holística de todos los procesos de la organización. El mapa de procesos debe estar siempre actualizado y pegado en las paredes de cada gerencia, para comprender rápidamente el hacer de la organización.</p>	<p>optimizar tiempos, lo que se traduce en dinero, el ahorro se manifiesta en la rentabilidad del negocio.</p>		
			<p>Según Sukno (2013); con respecto a la Gestión de procesos del Negocio, refirió lo siguiente:</p> <p>BPM se basa en la observación de que cada producto o servicio que ofrece una empresa al mercado, es el resultado de una serie más o menos compleja de actividades que deben ejecutarse para cumplir con dicho objetivo, y que se encuentran ordenadas y secuenciadas a través de esos “procesos de negocio”, que vienen a ser el instrumento clave para organizarlas y mejorar la comprensión de sus interrelaciones sistémicas. (p.7)</p>	<p>Del párrafo anterior, se observa que el proceso de negocios consiste de una serie de procedimientos esquematizados, debe darse una relación entre las actividades que se ejecutarán.</p>	<p>El aporte para esta tesis se da en la forma de presentación de las actividades, tienen que ser secuenciales, sistemáticas al momento de la aplicación y ejecución de los procesos.</p>	<p>Bravo, (2011). Gestión de procesos. Recuperado de: http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen_libro_Gesti%F3n_de_procesos_JBC_2011.pdf</p>

			<p>Según Mallar (2010); en relación a la Gestión por procesos, refiere lo siguiente:</p> <p>La gestión basada en los procesos es una herramienta que, en su aplicación, debe generar un cambio en la filosofía y mentalidad del trabajo de las organizaciones. En la práctica, no es importante a qué área, departamento o función pertenezcan los implicados en un proceso, ya que todos son corresponsables de sus resultados, independientemente de su asignación funcional. Esto genera una visión amplia de lo que se realiza en la organización.</p>	<p>Según el párrafo anterior el impacto que debe tener el cambio de la visión sobre las organizaciones es importante, los tiempos son distintos, el cliente es más exigente, por ello las empresas deben estar en constante cambio, si desean permanecer en el tiempo. En relación a la tesis, la universidad va a sufrir una severa transformación que abarca el capital humano y la mejora de sus procesos</p>	<p>La implementación de una gestión por procesos permite a los líderes de las organizaciones a tener otra visión con respecto a sus procesos,</p> <p>Por ello el principal aporte a esta tesis será la implementación de una filosofía de cambio.</p>	<p>Bravo, (2011). Gestión de procesos. Recuperado de: http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen_libro_Gesti%F3n_de_procesos_JBC_2011.pdf</p>	<p>http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen_libro_Gesti%F3n_de_procesos_JBC_2011.pdf</p>
--	--	--	--	--	---	---	--

				en bienestar del cliente.			
	Servicio al Cliente	Álvarez, J; Chaparro, M; Bernal, S. (2014)	Duque (2005) considera que: “El servicio al cliente es el establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización. Para ello se vale de la interacción y retroalimentación entre personas, en todas las etapas del proceso del servicio. El objetivo básico es mejorar las experiencias que el cliente tiene con el servicio de la organización”. (p.65)	Del párrafo anterior se puede evidenciar que para las organizaciones es muy importante la atención al cliente, que el cliente pueda ser satisfecho a través de una buena experiencia de servicio con calidad.	El aporte de esta investigación a la tesis, será en la forma de cómo podemos evidenciar que los servicios que brinda la institución cumple estrictamente con estándares de calidad, que permitan la satisfacción del cliente a través de una experiencia vivida.	Álvarez, J; Chaparro, M; Bernal, S. (2014). La Calidad Del Servicio En Los Clientes Logísticos. Recuperado de: http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1372/clientes-logisticos.html	http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1372/clientes-logisticos.html
		Álvarez, J; Chaparro, M; Bernal, S. (2014)	Según Juran (citado en Hernández, Chumaceiro, Atencio, 2009); Calidad en el servicio se define como: “La capacidad de satisfacer al cliente en sus necesidades, expectativas y requerimientos, es la satisfacción que se le proporciona al cliente a través del servicio”.	Del párrafo anterior las organizaciones deben estar preparadas para poder atender los requerimientos de los clientes a través de sus productos o servicios,	El aporte de la presente investigación sobre la tesis que desarrollamos se mide por la importancia de como se está preparado para la atención de los requerimientos de los clientes, satisfaciendo todas sus expectativas y superándolas.	Álvarez, J; Chaparro, M; Bernal, S. (2014). La Calidad Del Servicio En Los Clientes Logísticos. Recuperado de: http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1372/clientes-logisticos.html	http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1372/clientes-logisticos.html

				superar las expectativas de los mismos.			
		Álvarez, J; Chaparro, M; Bernal, S. (2014)	<p>Para Hernández, Chumaceiro, Atencio (2009) definen que:</p> <p>“La calidad de servicio es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa, cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio”. (p. 460)</p>	De l párrafo anterior, se puede definir que la calidad de servicio va a servir como un arma estratégica para lograr alcanzar la lealtad del cliente y vernos de una manera diferente ante la competencia , ser más atractivos y confiables.	Para esta tesis, debe ser el servicio al cliente la mayor arma estratégica para lograr la satisfacción de la clientela.	Álvarez, J; Chaparro, M; Bernal, S. (2014). La Calidad Del Servicio En Los Clientes Logísticos. Recuperado de: http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1372/clientes-logisticos.html	http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1372/clientes-logisticos.html

		<p>Álvarez, J; Chaparro, M; Bernal, S. (2014)</p>	<p>Según Zeithaml (citado por Duque y Chaparro, 2012); “La calidad dentro de los servicios está sujeta a la calidad percibida, que es subjetiva, y se entiende como el juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto”. (p. 164)</p>	<p>Del párrafo anterior la impresión que les brindan a los clientes sobre lo que ofrecen será el máximo aporte de la organización, ya que este es el punto de partida para lograr retenerlos y que sean clientes fidelizados.</p>	<p>Desde el inicio de las actividades dentro del proceso de admisión que es el tema de esta tesis, los procesos deben estar centrados en brindar la mejor visión de calidad posible para la satisfacción de los clientes.</p>	<p>Álvarez, J; Chaparro, M; Bernal, S. (2014). La Calidad Del Servicio En Los Clientes Logísticos. Recuperado de: http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1372/clientes-logisticos.html</p>	<p>http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1372/clientes-logisticos.html</p>
		<p>Álvarez, J; Chaparro, M; Bernal, S. (2014)</p>	<p>Según Parasuraman (1985); Menciona a que el servicio de calidad refiere lo siguiente:</p> <p>Anota que las percepciones son la medida que más se ajusta al análisis, toda vez que no existen medidas objetivas. Las percepciones son las creencias que tienen los consumidores sobre el servicio recibido. Por lo tanto, la calidad percibida de los servicios se considera la mejor manera de</p>	<p>Del párrafo anterior la importancia del cómo ven los clientes a las organizaciones y de qué manera esto puede beneficiarlos trae consigo la responsabilidad de brindar un servicio de</p>	<p>Cómo ven los clientes nuestros servicios, nuestros procesos, es lo que debe preocupar a los directivos, administrativos de una institución porque ello no se puede medir, por ello es responsabilidad de esta tesis medir con instrumentos los niveles de calidad con los que se trabajan en la organización.</p>	<p>Álvarez, J; Chaparro, M; Bernal, S. (2014). La Calidad Del Servicio En Los Clientes Logísticos. Recuperado de: http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1372/clientes-logisticos.html</p>	<p>http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1372/clientes-logisticos.html</p>

			conceptualizar y evaluar la calidad del servicio.	calidad, ya que todo esto repercutirá en la parte financiera de la organización y en su posicionamiento.			
3	Tecnologías de la Información	Mario Grande; Ruth Cañón; Isabel Cantón	Según Cabero (2001); Define a las Tecnologías de Información de la siguiente manera: Tecnologías que están desarrolladas en torno a cuatro medios básicos: la informática, la microelectrónica, los multimedia y las telecomunicaciones. El desarrollo de cada uno de estos campos esta interconectado a los demás, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas, y potenciar las que pueden tener de forma aislada.	Del párrafo anterior, interpreta a las TICS como medios físicos para lograr la comunicación entre las áreas.	El uso de estas herramientas dentro de un sistema de gestión de calidad es importante porque son el soporte necesario para el desarrollo e implementación de la misma.	Grande, M., Cañón, R., e Cantón, I. (2016). Tecnologías de la información y la comunicación: evolución del concepto y características. Recuperado de: https://www.upo.es/revistas/index.php/IJERI/article/view/1703/1559	https://www.upo.es/revistas/index.php/IJERI/article/view/1703/1559
			Según UNESCO (2002); Define a las TICS de la siguiente manera:	Del párrafo anterior, técnicas, que se usan para	El uso de estos dispositivos facilitará el proceso de la implementación de un	Grande, M., Cañón, R., e Cantón, I. (2016). Tecnologías de la información y la comunicación:	https://www.upo.es/revistas/index.php/IJERI/article/view/1703/1559

			<p>Conjunto de disciplinas científicas, de ingeniería y de técnicas de gestión utilizadas en el manejo y procesamiento de la información: sus aplicaciones; las computadoras y su interacción con hombres y máquinas; y los contenidos asociados de carácter social, económico y cultura.</p>	<p>el procesamiento de datos, para la interacción del ser humano y la máquina, que aportan a la sociedad.</p>	<p>sistema de gestión de calidad, ya que el medio donde se piensa instaurar este sistema aún no cuenta con plataformas que faciliten el desarrollo de los procesos de manera óptima.</p>	<p>evolución del concepto y características.</p> <p>Recuperado de: https://www.upo.es/revistas/index.php/IJERI/article/view/1703/1559</p>	
			<p>Según Cobo (2011); Define a las TICS de la siguiente manera:</p> <p>Dispositivos tecnológicos (hardware y software) que permiten editar, producir, almacenar, intercambiar y transmitir datos entre diferentes sistemas de información con protocolos comunes. Integran medios de informática, telecomunicaciones y redes, posibilitan la comunicación y colaboración interpersonal y la multidireccional (uno a muchos o muchos a muchos). Desempeñan un papel sustantivo en la generación, intercambio,</p>	<p>Del párrafo anterior se observa que el hardware y el software permite la intercomunicación entre las diversas áreas de una organización por lo tanto son de vital importancia</p>	<p>Para la presente tesis se debe tomar en cuenta que si no se utilizan estos tics no se logrará concretar la implementación de un sistema de gestión de calidad con éxito, para la mejora de los procesos.</p>	<p>Grande, M., Cañon, R., e Cantón, I. (2016). Tecnologías de la información y la comunicación: evolución del concepto y características.</p> <p>Recuperado de: https://www.upo.es/revistas/index.php/IJERI/article/view/1703/1559</p>	<p>https://www.upo.es/revistas/index.php/IJERI/article/view/1703/1559</p>

			difusión, gestión y acceso al conocimiento.				
			Según Vivancos (2013); Define a las TICS de la siguiente manera: Conjunto de códigos y dispositivos (digitales) que intervienen en las etapas de codificación, procesamiento, almacenamiento y comunicación de la información en sus distintas formas: alfanumérica, icónica y audiovisual. (El autor señala que es una definición muy laxa).	Del párrafo anterior se puede determinar que las TICS son solo conjunto de equipos digitales que permiten las etapas de procesamiento, almacenamiento, comunicación y transmisión de datos	El aporte para esta tesis, será solo de conocimiento de las partes que intervienen en las TICS.	Grande, M., Cañon, R., e Cantón, I. (2016). Tecnologías de la información y la comunicación: evolución del concepto y características. Recuperado de: https://www.upo.es/revistas/index.php/IJERI/article/view/1703/1559	https://www.upo.es/revistas/index.php/IJERI/article/view/1703/1559
			Según Roblizo y Cózar (2015); “Fenómeno revolucionario, impactante y cambiante, que abarca tanto lo técnico como lo social y que impregna todas las actividades humanas, laborales, formativas, académicas, de ocio y consumo.”	Del párrafo anterior es necesario contar con las tics porque forman parte del proceso	El aporte para esta tesis, será la influencia de los recursos humanos para el manejo de las TICS.	Grande, M., Cañon, R., e Cantón, I. (2016). Tecnologías de la información y la comunicación: evolución del concepto y características. Recuperado de: https://www.upo.es/revistas/index.php/IJERI/article/view/1703/1559	https://www.upo.es/revistas/index.php/IJERI/article/view/1703/1559
4	Recursos Humanos	Grushenk a Acosta	Según Delgado de Smith, (2007); Define acerca de los recursos humanos lo siguiente: Opina que la gestión de recursos humanos implica el	Del párrafo anterior, el recurso humano es utilizado para conseguir	La importancia de esta tesis, consistirá en tomar el aporte del recurso humano, su evaluación y uso de las habilidades y competencias que ellos poseen.	Acosta, G. (2016) Gestión de Recursos Humanos en la Administración Tributaria Venezolana. Recuperado de: http://www.redalyc.org/pdf/2190/219016822005.pdf	http://www.redalyc.org/pdf/2190/219016822005.pdf

			<p>proceso que permite hacer diligencias conducentes a facilitar que los recursos humanos contribuyan al logro del negocio, es decir, al logro de los objetivos organizacionales, tanto en sus aspectos operativos, procedimentales como en sus efectos. En el proceso de gestión de recursos humanos intervienen todos los miembros activos de la empresa, entendiéndose por tales: la Dirección General con tareas de mando, los asalariados con la negociación de un contrato y los representantes del personal.</p>	<p>los objetivos institucionales, tanto operativos como procedimentales.</p>			
			<p>Según Herrera, (2011) Menciona que: Las personas son consideradas recursos a partir de que aparecen en la empresa como elementos de trabajo, donde utilizan y transforman otros recursos. Dentro de una entidad existen varios tipos de recursos: los administrativos, financieros, materiales, de mercadotecnia, entre otros; pero los Recursos Humanos se convierten en los más complejos e importantes porque todos los demás</p>	<p>Del párrafo anterior, la existencia de una organización se debe a la presencia de los colaboradores, que son los únicos capaces de resolver conflictos ante eventualidades, por ello se pueden</p>	<p>La participación y capacitación constante del recurso humano, permitirá la mejora continua de nuestros procesos, pero esto significa que el personal debe ser capacitado constantemente.</p>	<p>Acosta, G. (2016) Gestión de Recursos Humanos en la Administración Tributaria Venezolana. Recuperado de: http://www.redalyc.org/pdf/2190/219016822005.pdf</p>	<p>http://www.redalyc.org/pdf/2190/219016822005.pdf</p>

			exigen obligatoriamente la presencia de este para su procesamiento.	manejar sus habilidades blandas y duars.			
		Según Ortueta en (Morales Gutiérrez, 2002); dice que: La Administración de Personal está relacionada con las: "Tramitaciones de altas y bajas bien llevadas, expedientes pulcramente recogidos y legislación laboral correctamente aplicada". Por su parte Ferriol la define como: "Gestionar la confección y pago de nóminas, el control de asistencia, realizar los trámites legales en relación con las contrataciones y las califica como las actividades más importantes"(Morales Gutiérrez, 2002).Se evidencia que el principal problema que tienen dichos conceptos de Administración de Personal es que carecen de un enfoque sistémico-estratégico, ya que se centran en las tareas por separado y no en la alineación de los objetivos individuales y organizacionales.	Del párrafo anterior, el personal de una empresa solo se le necesita para el tema de trámites y traslados de materiales, solo son nóminas.	El aporte del recurso humano es fundamental, se debe considerar sus ideas ya que son ellos los que están en constante contacto con el cliente, y son los que van a atender todas las necesidades de un cliente.	Acosta, G. (2016) Gestión de Recursos Humanos en la Administración Tributaria Venezolana. Recuperado de: http://www.redalyc.org/pdf/2190/219016822005.pdf	http://www.redalyc.org/pdf/2190/219016822005.pdf	
		Según el diccionario Aristos en (Morales Gutiérrez, 2002), "Es el	Del párrafo anterior el	La importancia de tener en consideración la	Acosta, G. (2016) Gestión de Recursos Humanos en la	http://www.redalyc.org/pdf/2190/219016822005.pdf	

			conjunto de capital humano que está bajo el control de la empresa en una relación directa de empleo, en este caso personas, para resolver una necesidad o llevar a cabo cualquier actividad en una empresa”.	recurso humano es el único con la capacidad de resolver cualquier tema en una empresa.	capacidad del recurso humano es lo que llevará al éxito de los procesos, y nos permitirá mejorar la calidad de atención a la clientela.	Administración Tributaria Venezolana. Recuperado de: http://www.redalyc.org/pdf/2190/219016822005.pdf	
			<p>Según Chiavenato, (1999); Define la administración de recursos humanos de la siguiente manera:</p> <p>Ofrece una definición de Administración de Recursos Humanos teniendo en cuenta al personal como un recurso valioso, o sea, no sólo el logro de los objetivos o metas de la empresa sino también los de las personas que laboran en esta, como se muestra a continuación: “La planeación, organización, el desarrollo, la coordinación y control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permita a las personas que colaboren en ellas, alcanzando objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo”.</p>	Del párrafo anterior, el personal es el recurso más valioso, ya que ellos tienen la capacidad de planear, organizar y desarrollar, y se mide todo su trabajo a través de la evaluación de sus competencias.	La medición constante del trabajo que realiza el personal será la pieza fundamental para el desarrollo de nuestros procesos.	Acosta, G. (2016) Gestión de Recursos Humanos en la Administración Tributaria Venezolana. Recuperado de: http://www.redalyc.org/pdf/2190/219016822005.pdf	http://www.redalyc.org/pdf/2190/219016822005.pdf

4. Matriz del método

Nr o.	Elementos metodológicos	Cuál o que es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Sintagma	Holístico	Hurtado, J. (2000)	Según Capra, Weil, Bohm, Wilber, Pribram en Hurtado (2000), "Siendo consultada por diversos investigadores, el objetivo principal es dar énfasis al cumplimiento de las metas como parte de un método iterativo, incremental y continuo. Se trata de un estudio cuali-cuantitativo."	Del párrafo anterior, el objetivo fundamental el cumplir es medir la calidad de los servicios, para la mejora de los procesos a través de un estudio cualitativo y cuantitativo	Este es una nueva forma de trabajar que permitirá utilizar herramientas de medición cualitativas y cuantitativas	Hurtado,(2000); Metodología de la Investigación Holística. Recuperado de: file:///C:/Users/Jannet/Downloads/219402245-Metodologia-de-Investigacion-Holistica%20(1).pdf	file:///C:/Users/Jannet/Downloads/219402245-Metodologia-de-Investigacion-Holistica%20(1).pdf
2	Enfoque	Mixto	Roberto Hernández Sampieri	Según Hernández, R. (2014) Los enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto constituyen posibles elecciones para enfrentar problemas de investigación y resultan igualmente valiosos. Son, hasta ahora, las mejores formas diseñadas por la humanidad para investigar y	Del párrafo anterior los enfoques es la elección de estos enfoques nos permitirá solucionar los problemas de la investigación que realizamos	Para la presente investigación emplearán los aspectos cuantitativos para diagnosticar y validar la problemática y los aspectos cualitativos lograrán desarrollar la propuesta de solución empleando a su vez categorías cuantitativas y cualitativas.	Hernández (2014); Metodología de la Investigación. Recuperado de: file:///C:/Users/Jannet/Downloads/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%20-%20Sampieri%20(6ta%20edicion).pdf	file:///C:/Users/Jannet/Downloads/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%20-%20Sampieri%20(6ta%20edicion).pdf

				generar conocimientos.				
3	Tipo	Proyectivo	Hurtado Barrera, (2008)	“Se enfoca a la solucionar un problema optando por conocer para hacer, actuar, construir y modificar una realidad en estudio” (Sánchez y Reyes, 2002, p.18).	Es necesario para realizar un tipo de investigación conocer a que tipo corresponde el estudio que se trabaja por ello este concepto se basa es la solución de los problemas conociendo, y construyendo una realidad			
4	Nivel	Comprensivo		Es en la etapa comprensivo, donde el analista diseña y arma las tácticas y procedimientos característicos para el tipo de estudio que eligió para luego inclinar los resultados en los	Elaborar propuestas, planes, programas como solución a una necesidad de tipo práctico para una institución.	Este tipo de investigación, consiste en la elaboración de una propuesta, un plan, un programa o un modelo, como solución a un problema o necesidad de tipo práctico, ya sea de un grupo social, o de una institución, o de una región geográfica, en un área particular del conocimiento, a partir de un diagnóstico preciso de las necesidades del momento, los procesos	Hurtado (2008), La investigación proyectiva http://investigacionholistica.blogspot.com/2008/02/la-investigacion-proyectiva.html	http://investigacionholistica.blogspot.com/2008/02/la-investigacion-proyectiva.html

				critérios metodológicos.		explicativos o generadores involucrados y de las tendencias futuras, es decir, con base en los resultados de un proceso investigativo.		
5	Método	Inductivo – deductivo de la investigación es no experimental						
6	Población	100 Cuantitativo Cualitativo						
7	Muestra	30						
8	Técnica	aleatorio	Encuesta – cuantitativo Entrevista Cualitativo 06 preguntas					
9	Instrumento	Cuantitativo	Cuestionario Ficha de registro de información					

			acerca de documentos					
10	Análisis de datos	Cuantitativo Cualitativo	Medidas de frecuencias y porcentajes Pareto (80/20) Triangulación					