

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**NORMA ISO 9001:2015 PARA MEJORAR LOS
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA
DIRECCIÓN DE ADMISIÓN Y REGISTROS
ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS,
2021.**

Autora:

Bach. Elsa Yanet Vasquez Rojas

Asesora:

Dra. Rosa Ysabel Bazan Valque

Registro: (....)

**CHACHAPOYAS - PERÚ
2021**

DEDICATORIA

El presente lo dedico a mi MADRE por su apoyo incondicional en todas las etapas de mi vida.

A mis hijas quienes son el motivo para superarme cada día.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, por haberme aceptado ser parte de ella y permitir formarme en mi carrera profesional.

En primera instancia agradezco a mis formadores, personas con gran sabiduría, quienes se han esforzado por ayudarme a lo largo de mi carrera profesional.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

**DR. POLICARPIO CHAUCA VALQUI.
RECTOR**

**Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLON
VICERRECTOR ACADÉMICO**

**Dra. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

**Mg. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS



REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-K

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada "Norma ISO 9001:2015 para mejorar los procedimientos administrativos de la Dirección de Admisión y Registros Académicos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021" del egresado Elsa Yanet Vasquez Rojas de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Escuela Profesional de Administración de Empresas de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 01 de octubre de 2021

Firma y nombre completo del Asesor

JURADO EVALUADOR DE LA TESIS



Dr. Adolfo Cacho Revilla

PRESIDENTE



Mg. Cecil Wilmer Burga Campos

SECRETARIO



Mg. Dennis Brayan Baiqué Timaná

VOCAL

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TESIS



REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-0

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Norma ISO 9001:2015 para mejorar los procedimientos administrativos de la
Dirección de Admisión y Registro Académico de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza
de Amazonas, 2021.

presentada por el estudiante ()/egresado (X) Elisa Yanet Vazquez Rojas

de la Escuela Profesional de Administración de Empresas

con correo electrónico institucional 4416830061@untrm.edu.pe

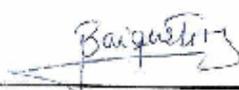
después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 25 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor () / igual (X) al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 04 de noviembre del 2021


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....
.....

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS	iv
VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS	v
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS	vi
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TESIS	vii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS	viii
ÍNDICE	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN	15
II. MATERIAL Y MÉTODOS	18
2.1. Objeto de estudio	18
2.2. Variable de estudio.....	18
2.3. Tipo de estudio.....	18
2.4. Diseños de la investigación	18
2.5. Población	18
2.6. Muestra y muestreo	18
2.7. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.	19
2.8. Análisis de datos	19
III. RESULTADOS	20
3.1. Diagnóstico de los procedimientos administrativos de la DAYRA de la UNTRM de Amazonas 2021.	20
3.2. Análisis de los problemas identificados en los procedimientos administrativos de la DAYRA de la UNTRM de Amazonas 2021.	37
3.3. Diseño de propuesta de mejora de los procedimientos administrativos de la DAYRA de la UNTRM de Amazonas.	40
IV. DISCUSIÓN	48
V. CONCLUSIONES	51
VI. RECOMENDACIONES	52

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	53
ANEXOS.....	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Género.....	20
Figura 2. Edad.....	20
Figura 3. Tiene Ud. Conocimiento de los planes que se preparan en la DAYRA de la UNTRM.....	21
Figura 4. ¿Qué Importancia le concede Ud. a la planeación de la DAYRA de la UNTRM?	21
Figura 5. ¿Qué tipos de Planes se elaboran en la DAYRA de la UNTRM?.....	22
Figura 6. ¿Cuál es su Participación en el Proceso de Planeación en la DAYRA de la UNTRM?	22
Figura 7. ¿Cuál es su Participación en la preparación del presupuesto en la DAYRA de la UNTRM?	23
Figura 8. ¿Conoce el organigrama de la DAYRA de la UNTRM?	23
Figura 9. ¿Considera que sus actividades laborales están correctamente definidas?.....	24
Figura 10. ¿Cree Ud. que el Área de Trabajo donde está ubicado, es la más adecuada?.....	24
Figura 11. ¿Considera Ud. que está bien definidas las Áreas de Trabajo de la DAYRA de la UNTRM?	25
Figura 12. ¿Considera Ud. que está bien definidas los niveles de Jerarquía de la DAYRA de la UNTRM?.....	25
Figura 13. ¿Cómo considera el grado de coordinación con sus compañeros de trabajo?	26
Figura 14. ¿Existe coordinación entre su área de trabajo y las otras?.....	26
Figura 15. ¿Cómo considera la Comunicación en la DAYRA de la UNTRM?	27
Figura 16. ¿Se siente motivado de ser un colaborador en la DAYRA de la UNTRM? ..	27
Figura 17. ¿Considera Ud. Que deben de mejorar las políticas motivacionales de la DAYRA de la UNTRM?	28
Figura 18. Género.....	28
Figura 19. Edad.....	29
Figura 20. Considera que el servicio en general que le brinda DAYRA es:	29
Figura 21. Como considera el servicio de inscripción de admisión que brinda DAYRA	29
Figura 22. Como considera el servicio de matrículas que brinda DAYRA	30
Figura 23. Como considera el servicio de registros de notas que brinda DAYRA.....	30
Figura 24. Como considera el servicio de entrega de constancias que brinda DAYRA.	30

Figura 25. Como considera el servicio de entrega de certificados de estudios que brinda DAYRA.....	31
Figura 26. ¿Cree que los canales de comunicación de DAYRA sobre sus servicios son?	31
Figura 27. ¿Los tiempos para realizar trámites en DAYRA es?.....	31
Figura 28. ¿Los canales virtuales utilizados por DAYRA para sus servicios los considera?	32
Figura 29. ¿La atención personal brindada por DAYRA lo considera?.....	32
Figura 30. ¿El sistema utilizado por DAYRA para el servicio lo considera?	32
Figura 31. Sexo	33
Figura 32. Edad.....	33
Figura 33. Considera que el servicio en general que le brinda DAYRA es:	34
Figura 34. De los servicios que brinda DAYRA, usted lo considera, generación de horarios:	34
Figura 35. De los servicios que brinda DAYRA, usted lo considera, generación de cargas lectivas:	34
Figura 36. De los servicios que brinda DAYRA, usted lo considera, generación de registros:	35
Figura 37. De los servicios que brinda DAYRA, usted lo considera, generación de matrículas:.....	35
Figura 38. ¿Cree que los canales de comunicación de DAYRA sobre sus servicios son?	35
Figura 39. ¿Los tiempos para realizar trámites en DAYRA es?.....	36
Figura 40. ¿Los canales virtuales utilizados por DAYRA para sus servicios los considera?	36
Figura 41. ¿La atención personal brindada por DAYRA lo considera?.....	36
Figura 42. ¿El sistema utilizado por DAYRA para el servicio lo considera?	37

RESUMEN

La investigación titulada “Normas ISO 9001:2015 para mejorar los procedimientos administrativos de la Dirección de Admisión y Registros Académicos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021.” Con el objetivo de proponer la aplicación de norma ISO 9001:2015 para mejorar los procedimientos administrativos del objeto de estudio. La investigación fue descriptiva y se trabajó con las poblaciones de trabajadores, estudiantes y docentes de la UNTRM. Con la investigación se concluye: El diagnóstico realizado evidencia que las tres poblaciones investigadas han identificado déficit en los procedimientos administrativos actuales y que están relacionados con la planificación y la operación en la Dirección de Admisión y Registros Académicos sobre todo en factores relacionados con la comunicación, el uso de la tecnología y la atención a los usuarios que estén constituidos por estudiantes, docentes y otros. La problemática presenta mayor énfasis en procedimientos como matriculas donde existe una saturación del sistema y una comunicación poco fluida que causa insatisfacción e incertidumbre en un grupo importante de estudiantes y docentes. En la propuesta de mejora se enfoca en la implementación de un sistema de calidad y por las características de la organización educativa superior debe ser la norma ISO 9001: 2015 y que tiene 7 elementos importantes en los que se basa la propuesta que son: el contexto de la organización, el liderazgo, planificación, soporte, operación, evaluación del desempeño y mejora.

Palabras claves: Normas ISO, gestión de la calidad, admisión, registros académicos, procedimientos administrativos

ABSTRACT

The research entitled "ISO 9001: 2015 Standards to improve the administrative procedures of the Directorate of Admission and Academic Records of the National University Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021." With the aim of proposing the application of the ISO 9001: 2015 standard to improve the administrative procedures of the object of study. The research was descriptive and worked with the populations of workers, students and teachers of the UNTRM. The investigation concludes: The diagnosis made shows that the three populations investigated have identified deficits in current administrative procedures and that they are related to planning and operation in the Directorate of Admission and Academic Records, especially in factors related to communication, the use of technology and the attention to users that are made up of students, teachers and others. The problem presents a greater emphasis on procedures such as enrollments where there is a saturation of the system and poor communication that causes dissatisfaction and uncertainty in an important group of students and teachers. The improvement proposal focuses on the implementation of a quality system and, due to the characteristics of the higher educational organization, it should be the ISO 9001: 2015 standard, which has 7 important elements on which the proposal is based, which are: the context of the organization, leadership, planning, support, operation, performance evaluation and improvement.

Keywords: ISO standards, quality management, admission, academic records, administrative procedures

I. INTRODUCCIÓN

Narváez (2016), diseña un SGC utilizando la norma ISO 9001:2015 dirigido al área de tecnología de una universidad. Sus objetivos fueron proponer un SGC utilizando la norma ISO 9001:2015. La metodológica utilizada fue de acuerdo a un sistema de gestión. Como resultado de la investigación se puede ver el trabajo conjunto de los participantes del sector tecnología de la información que permitió obtener la edición inicial del SCG, orientado a materializar los procedimientos de tecnología de la información resaltante que permita responder con objetividad y de manera técnica a las necesidades y expectativas en el ámbito de la informática en la institución. Se concluye: la conceptualización de procesos, procedimientos e instrucciones de la labor, dan facilidad al departamento de TICS para reducir el caos relacionado con las actividades de inversión vinculada a la oferta de servicios de área de estudio. La adaptación de una forma institucional en relación al sistema de calidad permite identificar problemas y dificultades durante la construcción del SGC, propiciando encontrar y proponer soluciones que apunten originalidad en un menor tiempo de respuesta de lo solicitado y los requerimientos de los clientes.

Hernández (2014), en su investigación titulada. Administración de la calidad con normas ISO 9001 en organizaciones del estado dedicadas a la universidad superior en México. Con la investigación se buscó saber si la activación del SGC se utiliza como instrumento efectivo que mejoran la calidad en la enseñanza superior o si solo se utiliza como un requisito de una política estatal. La investigación fue experimental cuantitativa y descriptiva utilizando como instrumento base la encuesta, diseñándose un cuestionario con preguntas cerradas y mixtas. Se concluye que se puede tener un sistema de administración de la calidad con certificaciones sin ser necesaria la cultura de la calidad en una institución pública de educación superior.

Becerra, Andrade y Díaz (2018), en su investigación titulada. Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. En la investigación propuso un Sistema de Gestión de la Calidad, enfocado al proceso de investigación; se basó en la norma ISO 9001: 2015, considerando el modelo de evaluación institucional de acuerdo a la normatividad ecuatoriana, en la certificación de la calidad de las universidades. La universidad donde se aplicó la investigación incluyó en su plan estratégico la propuesta de implementación de

un SGC, por lo que se desarrolló una investigación exploratoria y descriptiva con metodología mixta, de siete etapas que partieron desde la definición de tipo de estudio hasta el diseño del sistema de gestión de la calidad.

Natividad (2017), en su investigación titulada. Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa ELECIN S.A. – Lima, 2017. La investigación buscó determinar el nivel del SGC de migrantes a la norma ISO 9001:2015 de los procedimientos en la empresa Elecin SA, para determinar lo importante del nivel de percepción del SGC bajo la norma ISO 9001:2015 que siguen los colaboradores de esta organización. La tesis se realizó bajo el enfoque cuantitativo, la investigación es básica y de diseño descriptivo simple y tuvo como base el método científico deductivo. Se recopiló información mediante encuestas. La investigación demuestra la existencia de un alto nivel de percepción regular y mala y un grupo menor de percepción buena del SGC en la empresa Elecin. Se concluye que existe un porcentaje mayor de percepción de los colaboradores en el parámetro regular de niveles del SGC de migración del procedimiento de la calidad de producción y servicios de la empresa en mención.

Gonzales y Conde (2017), investigan sobre los SGC ISO 9001:2015 como instrumento de administración para llegar a la excelencia académica en la institución educativa Santa María de la Providencia 2016”. Se orientaron a buscar la excelencia academia en la institución educativa en mención con el sistema ISO 9001:2015. Se utilizó el análisis mixto tanto cualitativo como cuantitativo con un tipo de estudio explicativo y descriptivo y un diseño de investigación transversal. Los resultados fueron: en los factores considerados importantes los usuarios al instante de elegir un colegio son los siguientes: el proceso metodológico del docente, la estructura física, el horario de clases, las actividades extracurriculares, el plan curricular, el servicio de atención y el servicio psicológico. Los elementos antes mencionados son factores que la institución educativa debe considerar en su toma de decisiones para llegar a la satisfacción de los clientes cubriendo sus expectativas y necesidades. Los clientes de la institución educativa se sienten satisfechos con la experiencia en el en relación a: comunicación eficaz en la familia educativa, desarrollo del aprendizaje y rendimiento, el impartimiento académico, la exigencia académica, la planta docente, el seguimiento y monitoreo académico y el uso de tecnología de vanguardia. Se concluye los SGC sirven como

un instrumento de gestión que contribuye a alcanzar la existencia académica en la institución educativa objeto de estudio.

El problema de la investigación fue: ¿De qué manera las normas ISO 9001:2015 mejoran los procedimientos administrativos de la DAYRA de la UNTRM, 2021? Para lo cual se planteó la hipótesis: A través de un sistema integrado de calidad basada en fundamentos de enfoque a la demanda, liderazgo, participación de los colaboradores, procesos, decisiones, basadas en evidencias y la administración de las relaciones mejoran los procedimientos administrativos de la DAYRA de la UNTRM, 2021. Teniendo como objetivo general: Proponer la aplicación de norma ISO 9001:2015 para mejorar los procedimientos administrativos de la DAYRA de la UNTRM, 2021. Para el cumplimiento de dicho objetivo se plantearon 3 objetivos específicos: a. Realizar un diagnóstico de los procedimientos administrativos de la DAYRA de la UNTRM, 2021. b. Analizar los problemas identificados en los procedimientos administrativos de la DAYRA de la UNTRM, 2021. c. Diseñar la propuesta de mejora de los procedimientos administrativos de la DAYRA de la UNTRM.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Objeto de estudio

Procesos administrativos

2.2. Variable de estudio

Variable 01: Normas ISO 9001:2015

Variable 02: Procesos Administrativos

2.3. Tipo de estudio

Descriptivo no experimental

2.4. Diseños de la investigación

La presente investigación fue de tipo descriptiva no experimental con enfoque transversal.

X \longrightarrow Y

Donde:

X: Variable 1

Y: Variable 2

2.5. Población

P1: 4000 estudiantes (Fuente: DAYRA - UNTRM)

P2: 1200 postulantes (Fuente: DAYRA - UNTRM)

P3: 314 docentes (Fuente: Recursos Humanos - UNTRM)

2.6. Muestra y muestreo

Se estableció haciendo uso del muestreo aleatorio simple

Dónde:

N = Total de la población

Z= 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = Proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 - p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d = precisión (5%)

Muestreo

m1: Aplicando la formula se tomará en su totalidad a 72 estudiantes

$$n = \frac{(4000) \times (1.960)^2 (0.05)(0.95)}{(0.05)^2 \times (4000 - 1) + (1.960)^2 (0.05)(0.95)} = 71.69$$

m2: Aplicando la formula se tomará en su totalidad a 69 postulantes

$$n = \frac{(1200) \times (1.960)^2 (0.05)(0.95)}{(0.05)^2 \times (1200 - 1) + (1.960)^2 (0.05)(0.95)} = 68.85$$

m3: Aplicando la formula se tomará en su totalidad a 59 docentes

$$n = \frac{(314) \times (1.960)^2 (0.05)(0.95)}{(0.05)^2 \times (314 - 1) + (1.960)^2 (0.05)(0.95)} = 59.37$$

2.7. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La investigación partió de un diagnóstico descriptivo de los procesos administrativos en la Dirección de Admisión y Registros Académicos donde se identificará las acciones de planificación del proceso de admisión y de las actividades relacionadas con registros académicos; las acciones de gestión, operación y control serán descritas de manera independiente y objetiva para ello se utilizara técnicas como la encuesta y la entrevista que permitirán obtener información de las tres poblaciones consideradas para la investigación y que son los docentes, estudiantes y postulantes, que se relacionan con el personal administrativo que opera la Dirección de Admisión y Registros Académicos. Partiendo del diagnóstico a través del método analítico se identificarán los problemas en el proceso administrativo y a partir de ello se diseñará una propuesta de solución considerando los criterios de las normas ISO 9001:2015.

2.8. Análisis de datos

La investigación fue cuantitativa y cualitativa, las técnicas e instrumentos utilizados permitirán obtener información para ser procesada en datos estadísticos y tablas de descripción haciendo uso el Excel. La información obtenida será analizada y permitirá obtener información objetiva para plantear la propuesta de solución.

III.RESULTADOS.

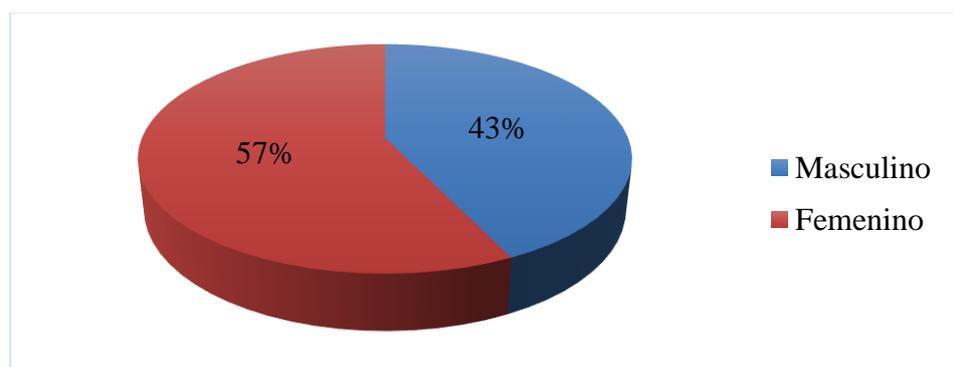
3.1. Diagnóstico de los procedimientos administrativos de la DAYRA de la UNTRM de Amazonas 2021.

3.1.1. Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la DAYRA de la UNTRM de Amazonas 2021.

Como parte del diagnóstico se aplicó una encuesta a todos los colaboradores de la DAYRA para conocer su opinión sobre los procedimientos administrativos e identificar su pro y contras; llegándose a los siguientes resultados:

Figura 1

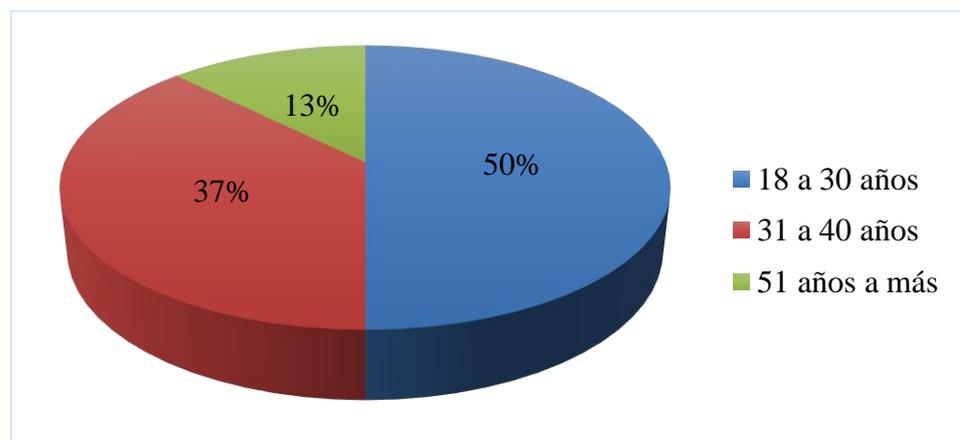
Género



El 57% de trabajadores son del sexo femenino y el 43% masculino.

Figura 2

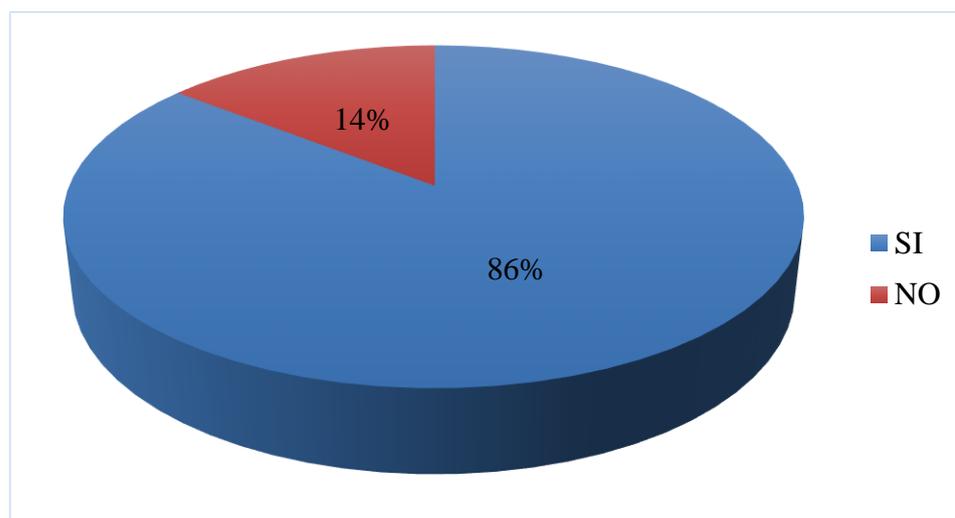
Edad



El 50% de trabajadores tiene entre 18 a 30 años, el 37% entre 31 a 40 años y el 13% de 51 años a más.

Figura 3

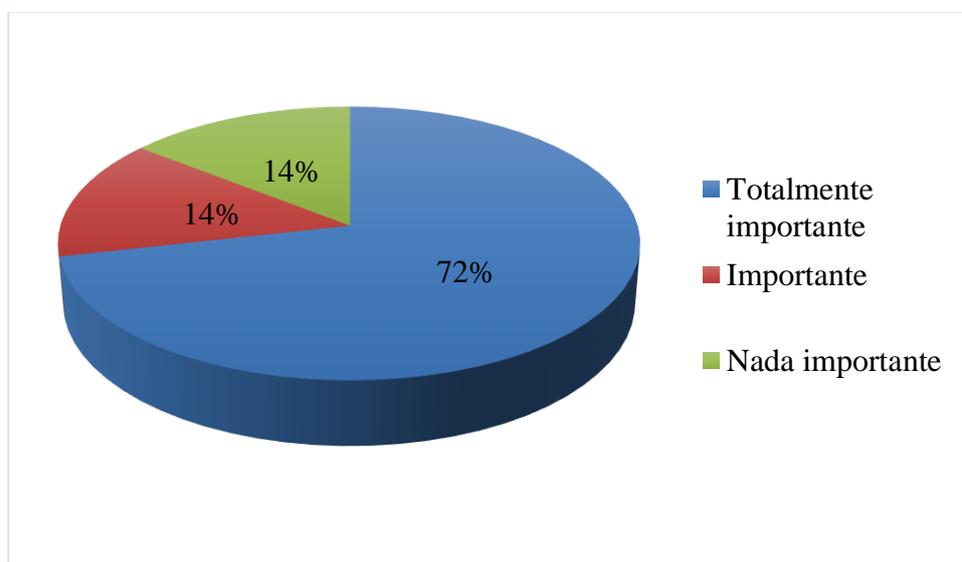
Tiene Ud. Conocimiento de los planes que se preparan en la DAYRA de la UNTRM



El 86% de trabajadores opina que si tiene conocimiento y el 14% que no.

Figura 4

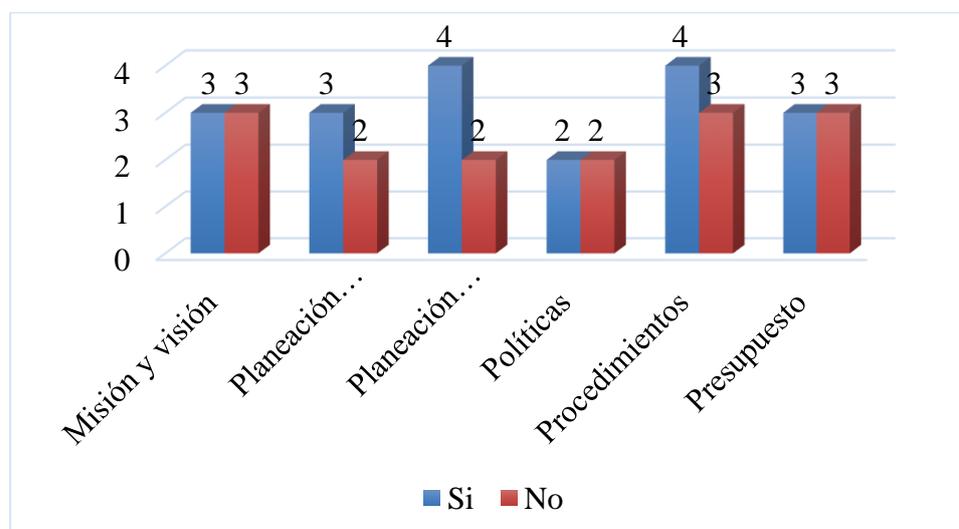
¿Qué Importancia le concede Ud. a la planeación de la DAYRA de la UNTRM?



El 72% lo considera totalmente importante a la planeación de la DARA – UNTRM, el 14% lo considera importante y el otro 14% nada importante.

Figura 5

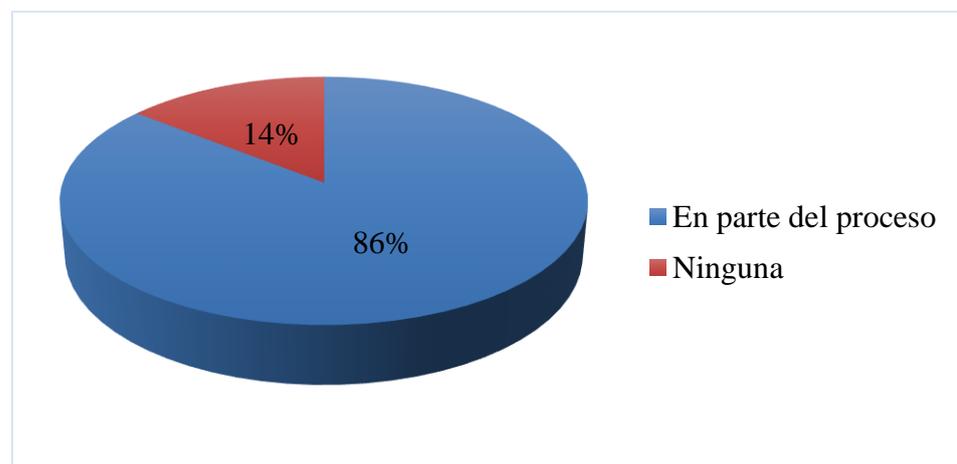
¿Qué tipos de Planes se elaboran en la DAYRA de la UNTRM?



En su mayoría opinan que lo que elaboran en la Dirección de Admisión y Registros se basa en la planeación y procesamientos, y los restantes coinciden que se realizan la elaboración de misión y visión y el presupuesto.

Figura 6

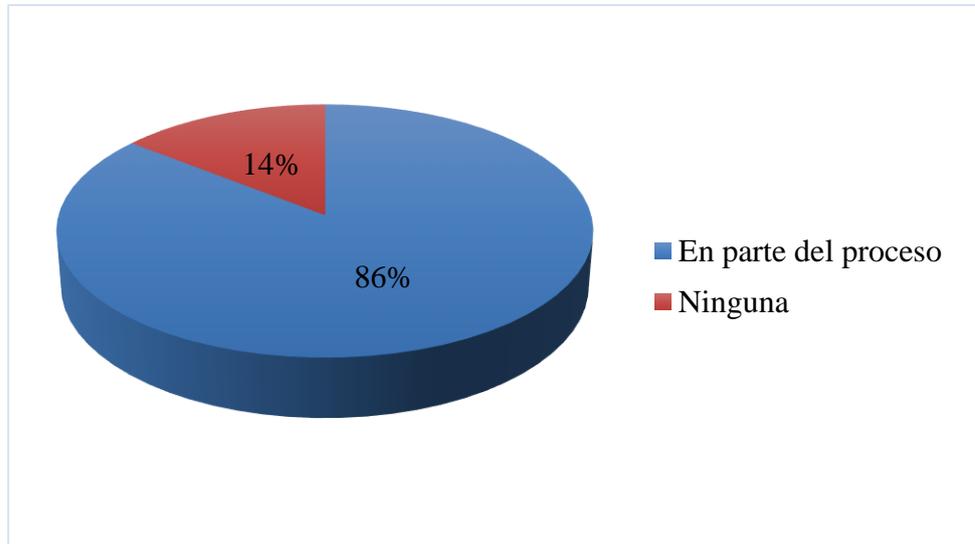
¿Cuál es su Participación en el Proceso de Planeación en la DAYRA de la UNTRM?



El 86% opina que su participación es en parte del proceso y el 14% no participa en ninguno de los procesos.

Figura 7

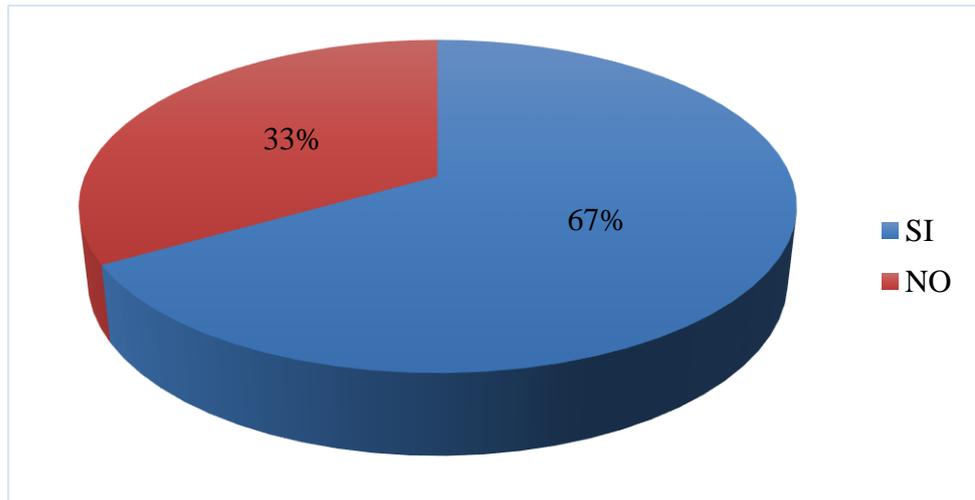
¿Cuál es su Participación en la preparación del presupuesto en la DAYRA de la UNTRM?



El 86% opina que participa en parte del proceso de preparación del presupuesto y el 14% que no participa en ninguna de las partes de ese proceso.

Figura 8

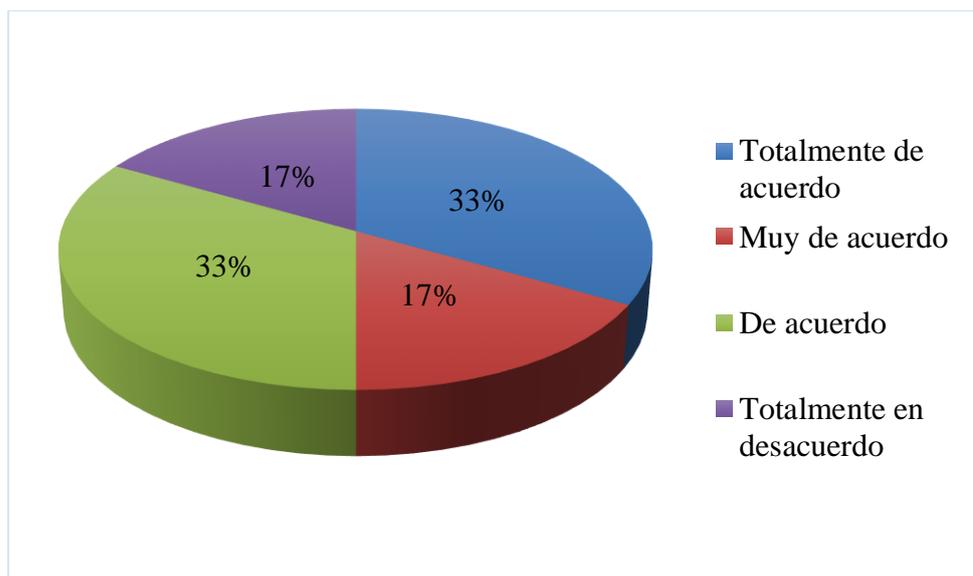
¿Conoce el organigrama de la DAYRA de la UNTRM?



El 67% afirma que si conoce el organigrama de la DAYRA de la UNTRM y el 33% que no.

Figura 9

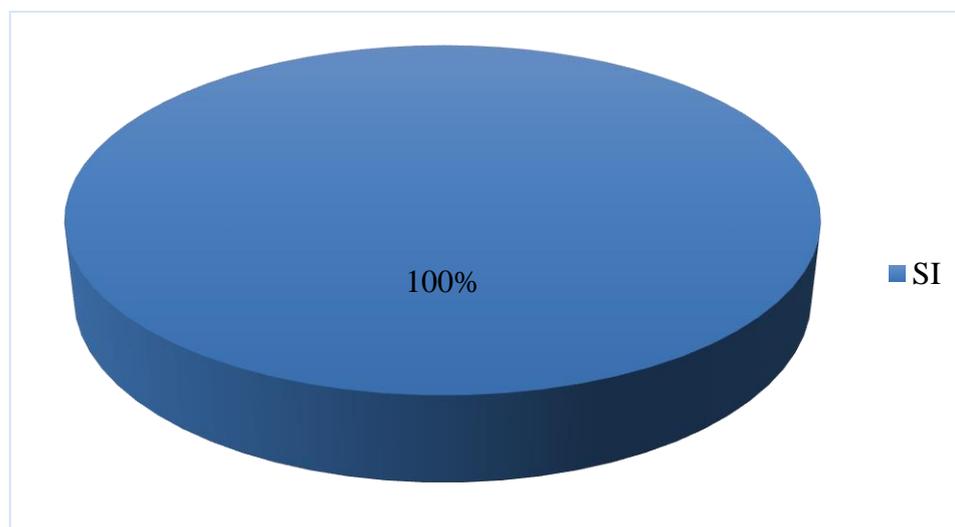
¿Considera que sus actividades laborales están correctamente definidas?



El 33% está totalmente de acuerdo y de acuerdo en que sus actividades laborales están totalmente definidas, el 17% está muy de acuerdo y el otro 17% totalmente el desacuerdo.

Figura 10

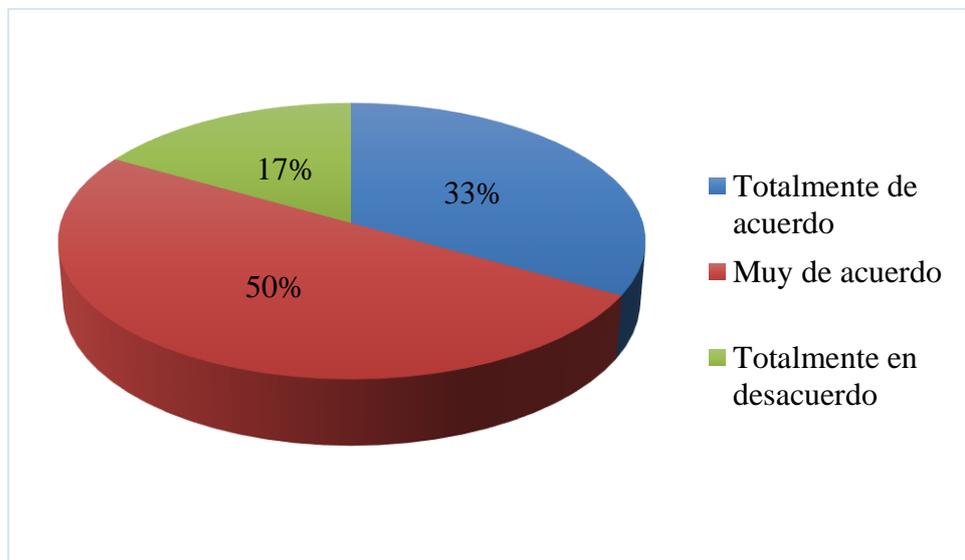
¿Cree Ud. que el Área de Trabajo donde está ubicado, es la más adecuada?



Para el 100% el área de trabajo donde está ubicada si es el área de trabajo.

Figura 11

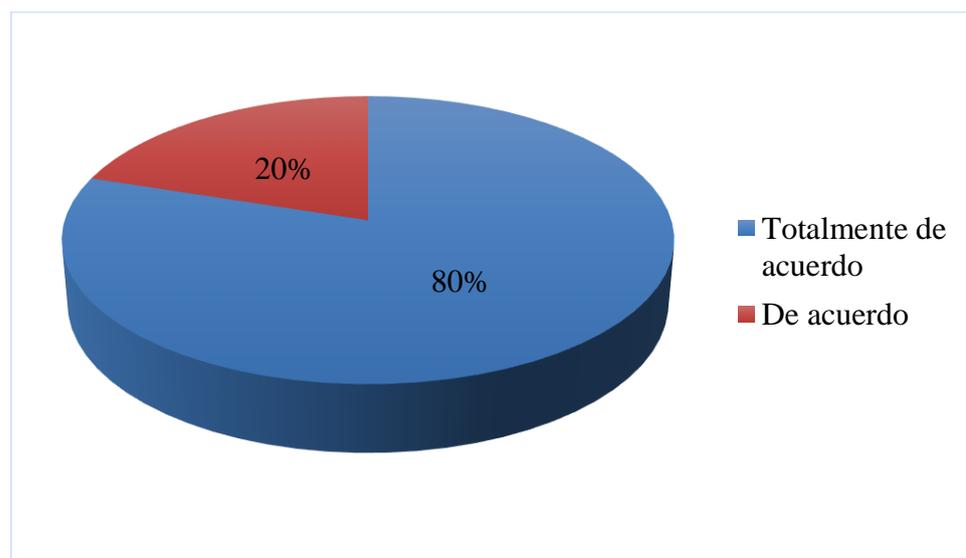
¿Considera Ud. que está bien definidas las Áreas de Trabajo de la DAYRA de la UNTRM?



El 50% de trabajadores están muy de acuerdo, el 33% totalmente de acuerdo y el 17% totalmente en desacuerdo.

Figura 12

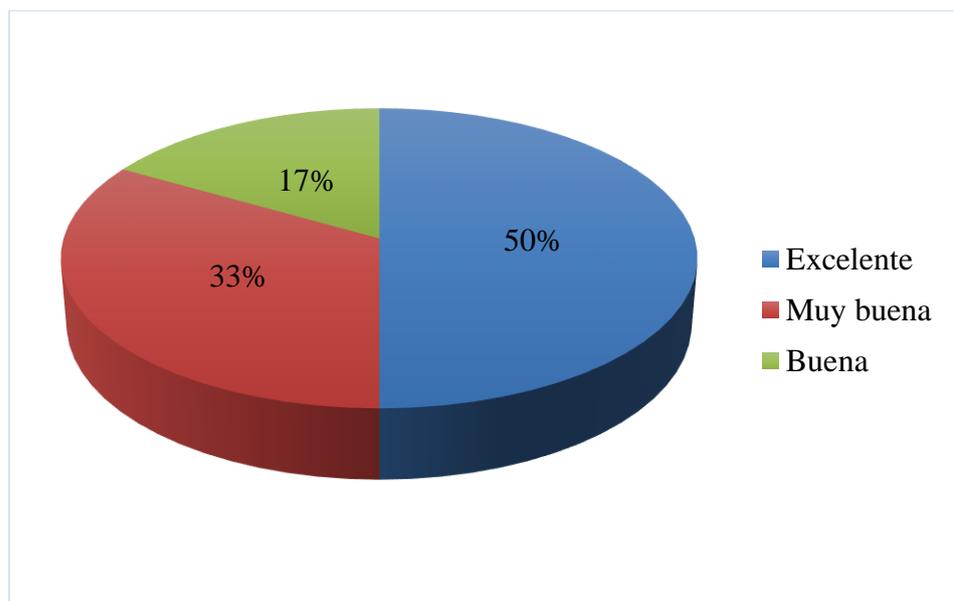
¿Considera Ud. que está bien definidas los niveles de Jerarquía de la DAYRA de la UNTRM?



El 80% está totalmente de acuerdo y el 20% de acuerdo.

Figura 13

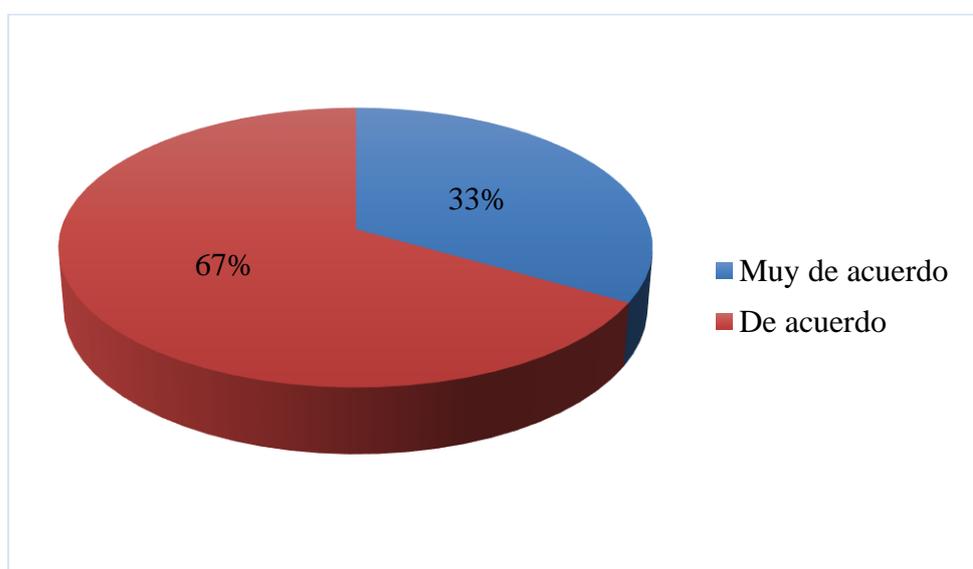
¿Cómo considera el grado de coordinación con sus compañeros de trabajo?



El 50% lo considera excelente, el 33% muy buena y el 17% buena.

Figura 14

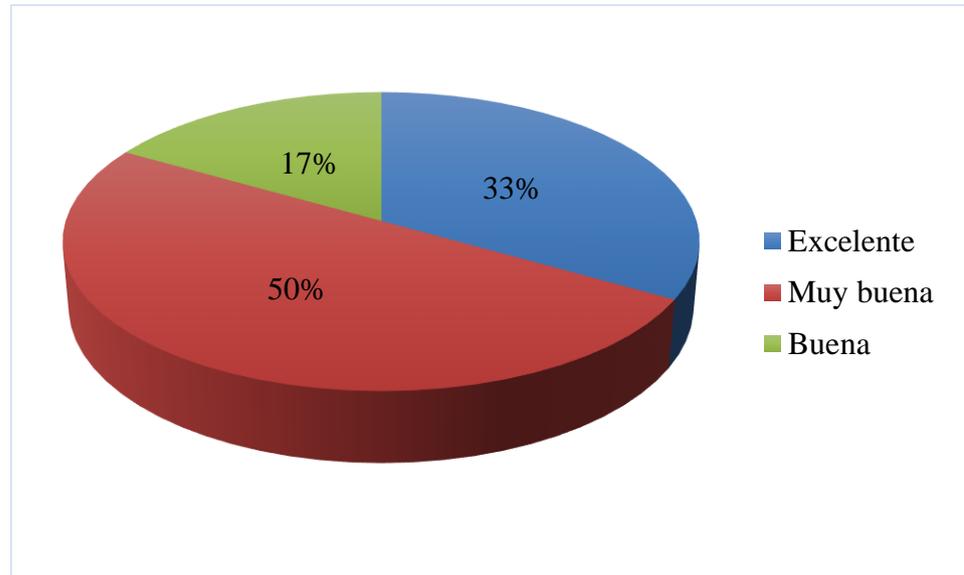
¿Existe coordinación entre su área de trabajo y las otras?



El 67% está de acuerdo en que existe coordinación y el 33% muy de acuerdo.

Figura 15

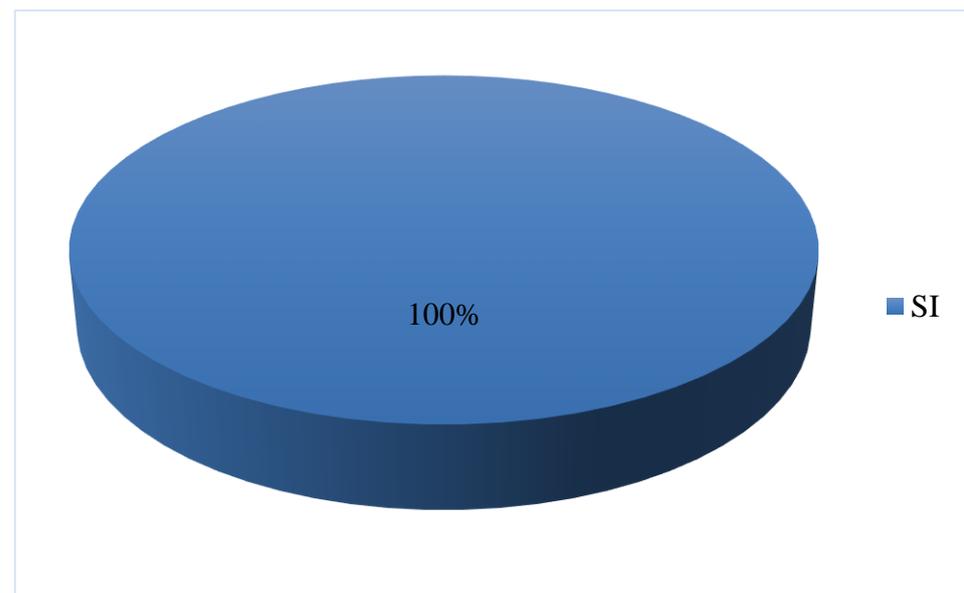
¿Cómo considera la Comunicación en la DAYRA de la UNTRM?



El 50% considera a la comunicación muy buena y el 17% buena.

Figura 16

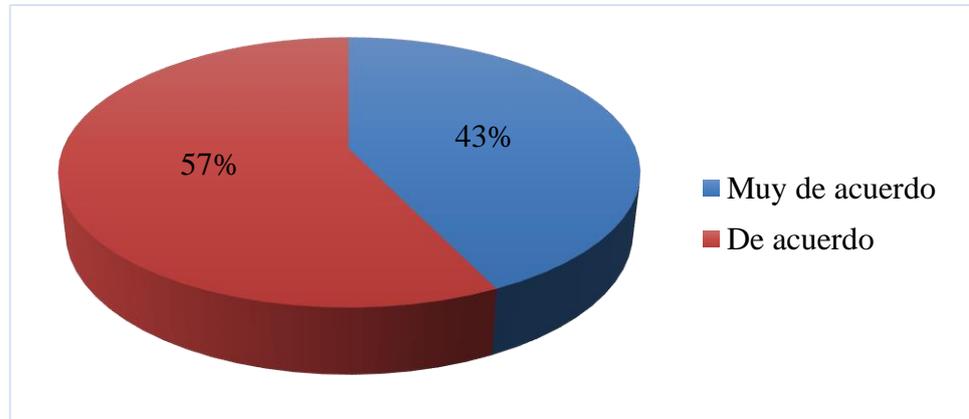
¿Se siente motivado de ser un colaborador en la DAYRA de la UNTRM?



El 100% indica que si se siente motivado.

Figura 17

Considera Ud. ¿Que deben de mejorar las políticas motivacionales de la DAYRA de la UNTRM?



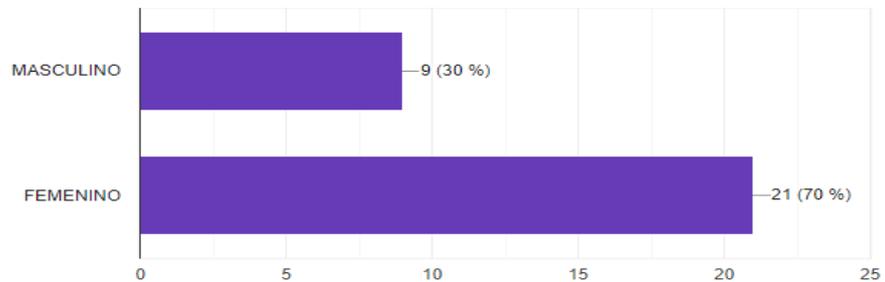
El 57% está de acuerdo en que deben mejorar las políticas y el 43% muy de acuerdo

3.1.2. Resultados de la encuesta a estudiantes sobre los servicios recibidos en la DAYRA

Se aplicó una encuesta a 600 estudiantes distribuidos en las diferentes carreras que oferta la UNTRM de Amazonas para recoger información sobre su opinión relacionada con los diversos servicios que hacen uso en esta dirección durante su formación universitaria, llegándose a obtener los siguientes resultados:

Figura 18

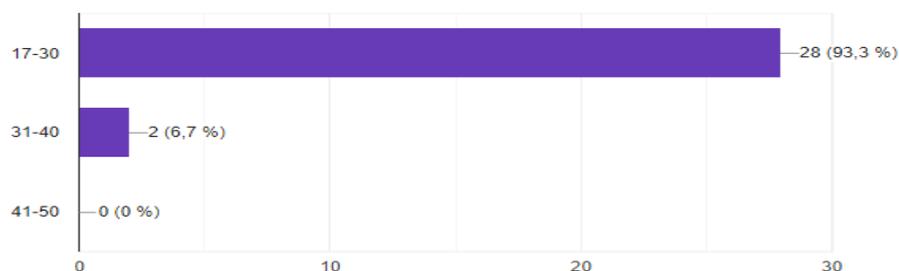
Género



El 70% de estudiantes encuestados es del sexo femenino y el 30% masculino.

Figura 19

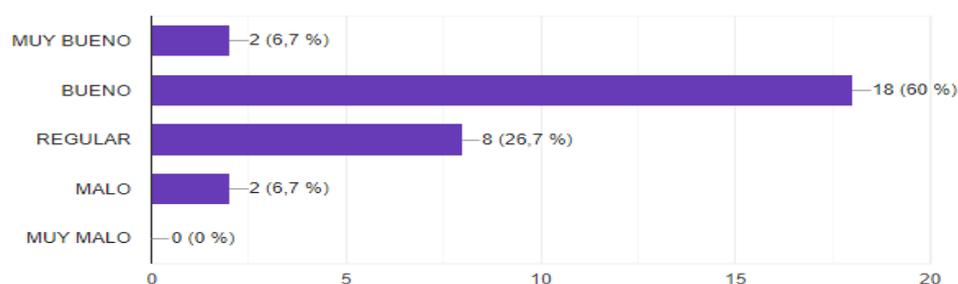
Edad



El 93,3% de encuestados tienen entre 17 a 30 años y el 6,7% de 31 a 40 años.

Figura 20

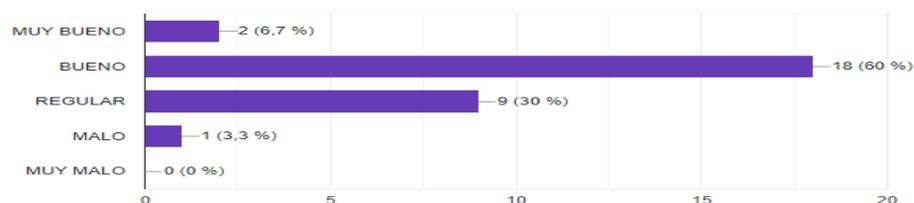
Considera que el servicio en general que le brinda DAYRA es:



El 60% considera el servicio en general de DAYRA como bueno, el 26,7% lo considera regular, el 6,7% muy bueno y el otro 6,7% malo.

Figura 21

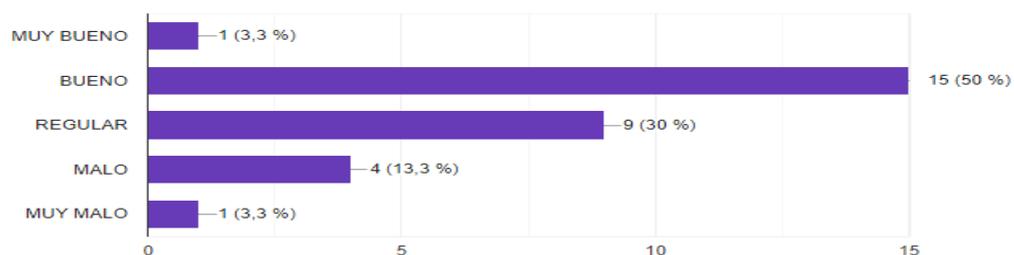
Como considera el servicio de inscripción de admisión que brinda DAYRA



El 60% considera como bueno el servicio de inscripción de admisión que brinda DAYRA, el 30% regular, el 6,7% muy bueno y el 3,3% malo.

Figura 22

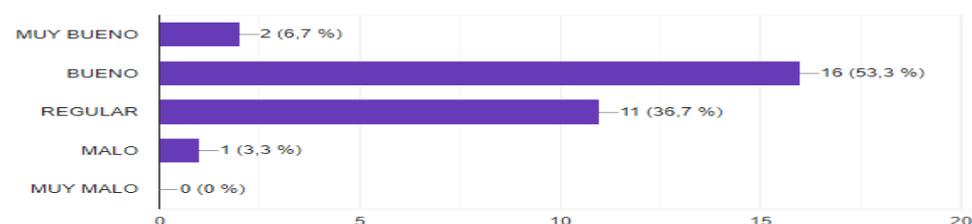
Como considera el servicio de matrículas que brinda DAYRA



El 50% de estudiantes considera el servicio de matrículas que brinda DAYRA como bueno, el 30% regular, el 13,3% malo y el 3,3% coinciden en que es muy bueno y otro 3,3% muy malo.

Figura 23

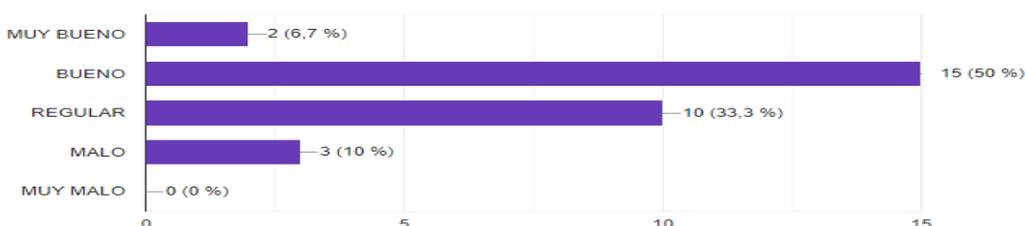
Como considera el servicio de registros de notas que brinda DAYRA



El 53,3% de estudiantes considera el servicio de registros de notas que brinda DAYRA como bueno y el 3,3% malo.

Figura 24

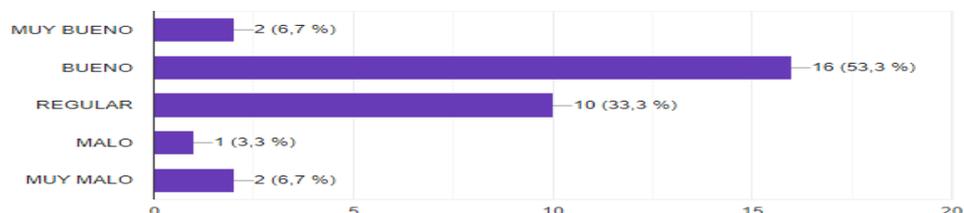
Como considera el servicio de entrega de constancias que brinda DAYRA



El 50% de estudiantes considera el servicio de entrega de constancias que brinda DAYRA como bueno, el 6,7% muy bueno y el 10% malo.

Figura 25

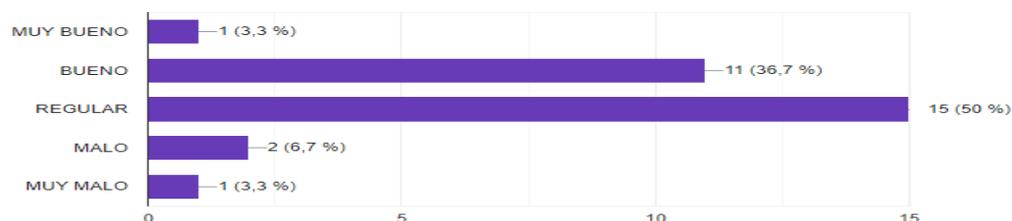
Como considera el servicio de entrega de certificados de estudios que brinda DAYRA



El 53,3% de estudiantes considera el servicio de entrega de certificados de estudios que brinda DAYRA como bueno, el 33,3% regular, el 6,7% muy bueno y el 6,7% muy malo.

Figura 26

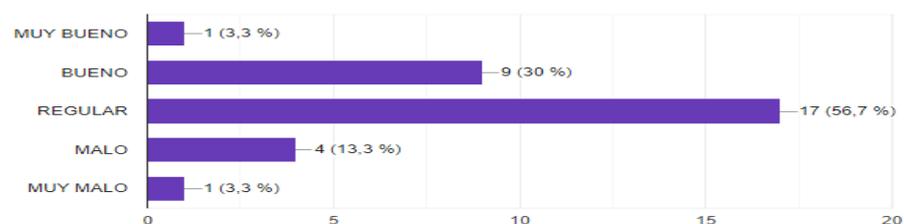
¿Cree que los canales de comunicación de DAYRA sobre sus servicios son?



El 50% de estudiantes cree que los canales de comunicación de DAYRA sobre sus servicios son regular, el 36,7% bueno y el 3,3% muy malo.

Figura 27

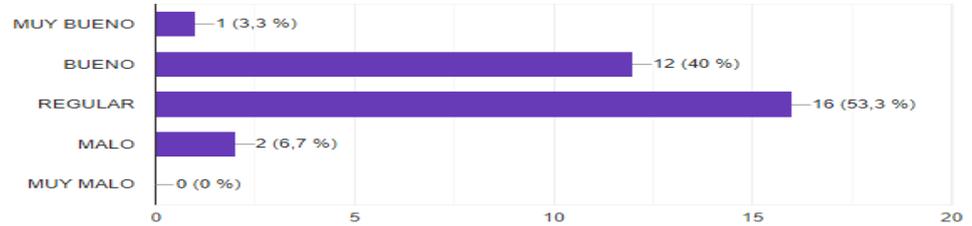
¿Los tiempos para realizar trámites en DAYRA es?



El 56,7% de estudiantes considera que los tiempos para realizar trámites en DAYRA es regular, el 30% que es bueno y el 3,3% que es muy malo.

Figura 28

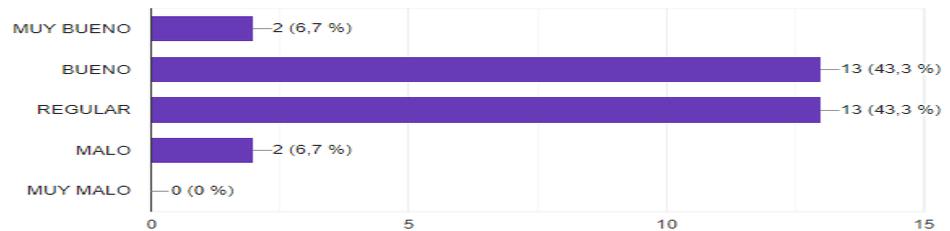
¿Los canales virtuales utilizados por DAYRA para sus servicios los considera?



El 53,3% de estudiantes opinan que los canales virtuales utilizados por DAYRA para sus servicios son regular, el 40% que son bueno y el 6,7% malo.

Figura 29

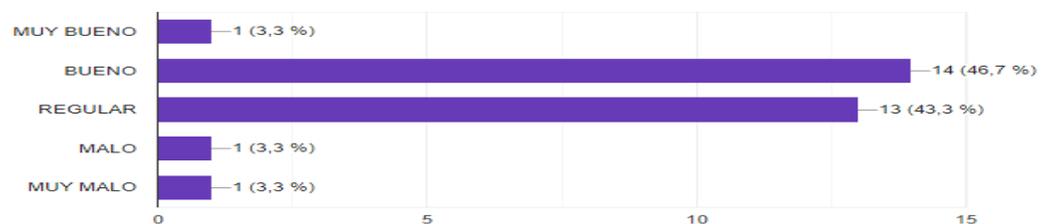
¿La atención personal brindada por DAYRA lo considera?



El 43,3% de estudiantes considera la atención personal brindada por DAYRA como bueno y el otro 43,3% como regular.

Figura 30

¿El sistema utilizado por DAYRA para el servicio lo considera?



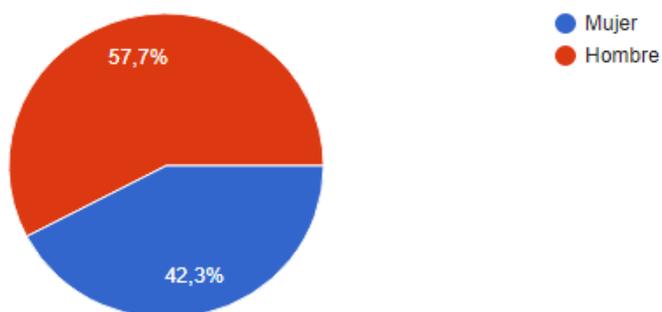
El 46,7% de estudiantes considera al sistema utilizado por DAYRA como bueno, el 43,3% como regular y con un 3,3% coinciden entre muy bueno, malo y muy malo.

3.1.3. Resultado de la encuesta a docentes sobre los servicios recibidos en la DAYRA

Como parte del diagnóstico de la gestión de procesos en la DAYRA se aplicó una encuesta a 62 docentes de la UNTRM que hacen uso de los servicios de la dirección. Los resultados son los siguientes:

Figura 31

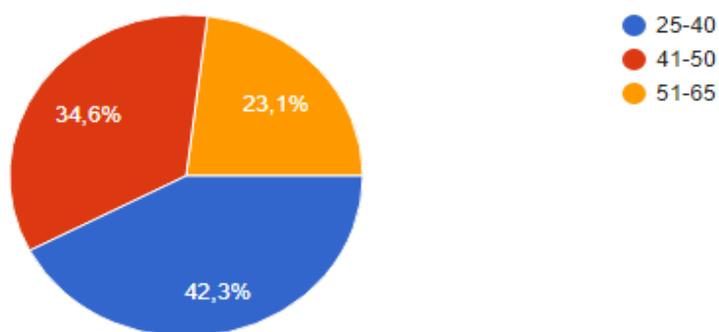
Sexo



El 57,7% de encuestados son hombres y el 42,3% mujeres

Figura 32

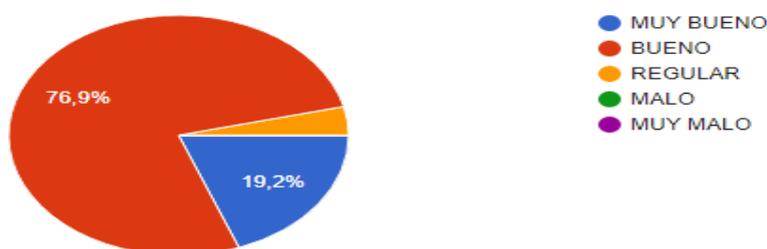
Edad



El 42,3% de los encuestados tiene entre 25 y 40 años; el 34,6% entre 41 a 50 años y el 23,1% de 51 años a más.

Figura 33

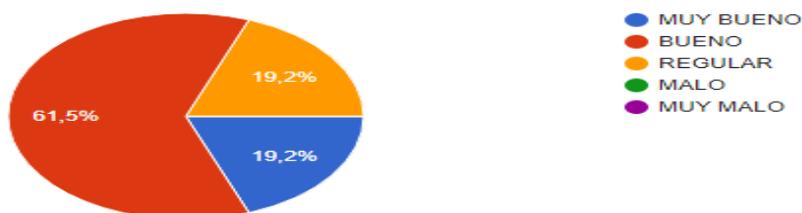
Considera que el servicio en general que le brinda DAYRA es:



El 79% de docentes encuestados consideran que el servicio en general que brinda DAYRA es bueno y el 19, 2% muy bueno.

Figura 34

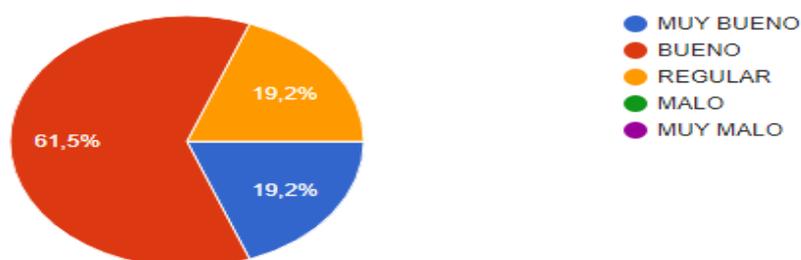
De los servicios que brinda DAYRA, usted lo considera, generación de horarios:



El 61,5% considera a la generación de horarios como bueno, el 19,2% como muy bueno y el otro 19,2% como regular.

Figura 35

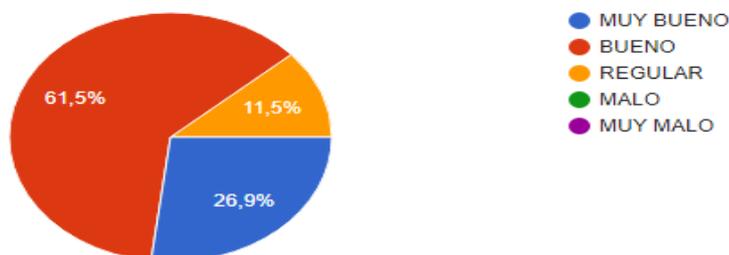
De los servicios que brinda DAYRA, usted lo considera, generación de cargas lectivas:



El 61,5% considera a la generación de cargas horarias como bueno, el 19,2% como muy bueno y el otro 19,2% como regular.

Figura 36

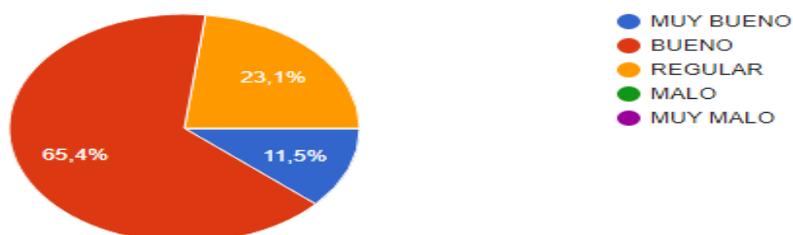
De los servicios que brinda DAYRA, usted lo considera, generación de registros:



El 61,5% considera a la generación de registros como bueno, el 26,9% como muy muy bueno y el 11,5% como regular.

Figura 37

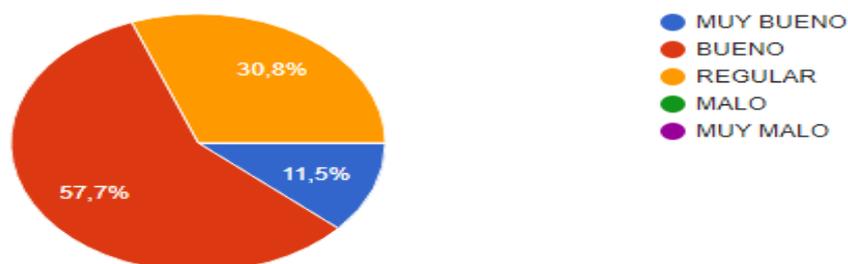
De los servicios que brinda DAYRA, usted lo considera, generación de matrículas:



El 61,5% considera a la generación de matrículas como bueno, el 23,1% como regular y el 11,5% muy bueno.

Figura 38

¿Cree que los canales de comunicación de DAYRA sobre sus servicios son?



El 57,7% considera a la generación de matrículas como bueno, el 30,8% como regular y el 11,5% muy bueno.

Figura 39

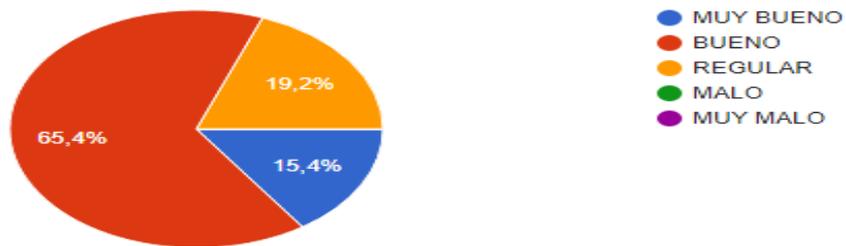
¿Los tiempos para realizar trámites en DAYRA es?



En cuanto a los tiempos para realizar los trámites en DAYRA, el 50% lo considera bueno y el 19.2% lo considera muy bueno.

Figura 40

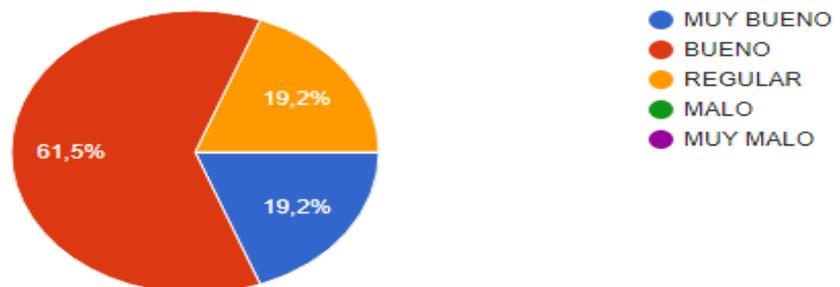
¿Los canales virtuales utilizados por DAYRA para sus servicios los considera?



En cuanto a los canales virtuales utilizados, el 65% lo considera bueno y el 15.4% muy bueno

Figura 41

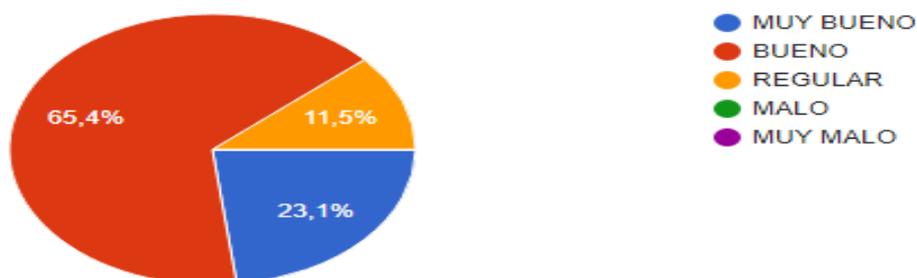
¿La atención personal brindada por DAYRA lo considera?



En cuanto a la atención brindada por DAYRA, el 61.5% lo considera bueno y el 19.2% muy bueno y regular.

Figura 42

¿El sistema utilizado por DAYRA para el servicio lo considera?



En cuanto a si el sistema utilizado por DAYRA, el 65,4% lo considera bueno y el 11.5% regular.

3.2. Análisis de los problemas identificados en los procedimientos administrativos de la DAYRA de la UNTRM de Amazonas 2021.

La Dirección de Admisión y Registros Académicos se constituye en una dependencia importante que gestiona el servicio académico de la universidad; teniendo en cuenta que es la encargada de administrar el proceso de admisión que es el requisito indispensable para poder ingresar a formar parte de los estudiantes que se forman profesionalmente en la universidad. En la actualidad la universidad oferta 30 carreras en 9 facultades. Esta dirección también es encargada de registrar todos los procesos académicos de la universidad. La universidad presenta anualmente 2 semestres académicos o ciclos académicos, de los que esta dirección se encarga de registrar docentes, cursos, matrículas y almacenar las evaluaciones parciales, finales y generación de actas de todas las carreras que oferta la universidad.

Los resultados que se muestran en el acápite anterior han permitido identificar que según los colaboradores existe un proceso de planificación que es de conocimiento por parte de ellos y que se encuentra registrado en el POI de esta dependencia y que consideran que este es importante porque les permite realizar sus actividades de una manera planificada basada en metas y objetivos y sobre todo que se debe contar con el presupuesto que se requiere para el cumplimiento de las mismas.

Dentro del proceso de planeación existe un déficit en cuanto al conocimiento de la misión y visión que se tiene en esta dependencia y que debe estar relacionado con la misión y visión de la organización a la que pertenece y es la UNTRM; otros déficit encontrado es en el conocimiento de las políticas y la formulación del presupuesto que se requiere para el funcionamiento de la dirección. Este déficit se constituye en un factor negativo que va a contribuir a que la gestión de los procesos administrativos no sea óptimos.

Desde el punto de vista de la estructura organizacional de la Dirección de Admisión y Registros Académicos existe un déficit en cuanto al conocimiento de su estructura organizacional, no quedando clara a plenitud la distribución del organigrama y esto repercute en que los colaboradores en casi un 20% no tengan definida sus funciones dentro de la organización. Existe conformidad por parte de los colaboradores en cuanto al puesto en el que se desenvuelven y se encuentra bien definida los niveles de jerarquía dentro del área y la relación interna es manejada de manera positiva con adecuada comunicación y motivación pero los colaboradores opinan que es necesario mejorar aún más las políticas motivacionales de la Dirección de Admisión.

Para los estudiantes el servicio en general de la DAYRA es bueno, existiendo un porcentaje menor al 10% que opina que este es malo y casi un 30% que considera que tiene algunos problemas que mejorar, es decir han tenido la experiencia de vivir alguna problemática que demoró su solución.

En cuanto a los servicios específicos a la inscripción para el proceso de admisión los estudiantes consideraron que es bueno pro que tenía algunas deficiencias que mejorar sobre todo cuando estas eran presenciales y un mínimo de 3% consideran que es malo. Bajo el contexto de pandemia con la implementación de registro virtual el procedimiento de inscripción para admisión ha mejorado, evitando la aglomeración y colas que eran los cuellos de botella en este proceso sobre todo en los últimos días de esta etapa de inscripción.

En el servicio de matrículas existe más del 50% que considera entre bueno muy bueno con un 30% que opina que es regular ya que existe un déficit y un 13% que lo considera malo y un 3% muy malo. En este servicio específico se encuentran la mayor cantidad de problemas teniendo en cuenta que algunos estudiantes que

tienen dificultad para matricularse por la saturación del problema, por otros percances como deudas pendientes, no tener los créditos suficientes para matricularse en los cursos requeridos y otros problemas menores que causan la insatisfacción de los estudiantes en este proceso. En cuanto al registro de notas los estudiantes en las del 605 lo considera entre bueno y muy bueno y el 40% restante indican que existe déficit y están entre regular y malo, este servicio presenta dificultades en que a veces no se registran notas o asistencias a tiempo pero esto mayormente depende de los plazos en los que han sido subidos por los docentes pero el estudiante adjudica este problema a la Dirección de Admisión y Registros Académicos.

En cuanto a servicios de menor impacto como son la entrega de constancias y certificados de estudio existe una satisfacción mayor al 60% en los estudiantes y menor al 40% de insatisfacción o algún tipo de incomodidad por la experiencia vivida. Estos procesos son estrictamente personales por lo cual a veces genera insatisfacción en algunos estudiantes que se encuentra lejos y que tienen que elaborar una carta poder simple que faculte a su representado realizar este trámite durante la etapa de pandemia estos servicios eran de manera virtual al inicio pero por factores de seguridad en la actualidad se realizan de manera presencial.

En cuanto a la comunicación que debe tener la dirección con los estudiantes, estos consideran que existe uno de los mayores déficits y que genera una insatisfacción a más del 60% de esta población objeto de estudio y esto se debe a que los canales de comunicación son limitados o se hacen a través del Facebook de la universidad que es administrado por la oficina de imagen institucional y que no tiene un alcance para todos los interesados en cuanto a cronogramas de las diversas actividades del calendario académico, requisitos necesarios para diversos procesos entre otros. También el estudiante ve como una limitante de comunicación a la capacidad de respuesta limitada que tiene la dirección de admisión y registros académicos en cuanto a sus consultas que realiza el estudiante a través del correo electrónico o por vía telefónica y este es uno de los puntos más altos de insatisfacción.

Otra limitante problemática fuerte que es mayor al 60% es los tiempos plazo para realizar trámites, existiendo un déficit mayor al 60% y esto se da sobre todo en la

etapa de matrículas, donde existen sub actividades como inclusión, exclusión, cursos dirigidos y otros, debido a que existe una saturación de solicitudes que no son atendidas a tiempo y genera insatisfacción en los estudiantes, teniendo en cuenta que existen plazos muy cortos para dar cumplimiento. Esto va relacionado con la comunicación y el uso de los canales donde también existe insatisfacción por parte del usuario.

La comunicación está relacionada con la atención al usuario que se brinda en DAYRA en donde existe opiniones divididas para esta y ambas van en un 50%, este resultado indica que existe gente insatisfecha y está relacionado directamente con el trato que se les da a los estudiantes sobre todo en las oficinas que tienen contacto directo con ellos o realizan labores de front office.

La oficina de admisión y registros académicos por las labores que realiza fue una de las primeras en informatizarse con un sistema que trabaja el proceso de admisión y otro que trabaja los registros académicos. A ello debe indicar que los resultados muestran que existe un gran número de estudiantes insatisfechos y que creen que por las diversas fallas que el sistema presenta en etapas de matrícula este debe de modernizarse para mejorar los procesos administrativo inherente a la oficina

3.3. Diseño de propuesta de mejora de los procedimientos administrativos de la DAYRA de la UNTRM de Amazonas.

La siguiente propuesta de solución se planea teniendo en cuenta los resultados mostrados en los capítulos anteriores y para desarrollarla se ha realizado teniendo como base la propuesta de ISO 9001: 2015 que tiene 5 elementos a tratar que son contexto de la organización, liderazgo, planificación, soporte, operación, evaluación desempeño y mejora

3.3.1. Contexto de organización

3.3.1.1. La organización y su contexto

La Dirección de Admisión y Registros Académicos está conformada por dos sub direcciones que son la Sub Dirección de Admisión y la Sub Dirección de Registro Académicos y dependen del Vice rectorado

académico y brinda servicio al proceso de admisión, matrículas y en registro académico a 30 escuelas y 9 facultades.

3.3.1.2.Las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La necesidad de la Dirección de garantizar un proceso de admisión de calidad para seleccionar adecuadamente a los ingresantes a la UNTRM de Mendoza

Necesidad de llevar a cabo un proceso de matrícula ordenado, adecuado y planificado, coordinando con las diversas facultades los cursos, horarios y docentes para que los estudiantes puedan realizar su matrícula en los plazos previamente establecidos siguiendo el adecuado diagrama de procedimientos.

Realizar el adecuado procedimiento para el registro académico tanto de asistencias y calificativos, tanto parciales como finales que concluyen con el registro de actas.

Satisfacer las necesidades de los usuarios docentes, estudiantes y administrativos que requieran información, tramitación u otro servicio de la dirección.

3.3.1.3. Establecimientos del alcance del sistema de gestión de calidad

El sistema de gestión utilizado de calidad es la Norma ISO 9001 – 2015 que estandariza los sistemas de control de calidad de las organizaciones.

3.3.1.4.Sistema de gestión de calidad

El sistema de gestión de calidad ISO 9001 – 2015 plantea requisitos como contexto de la organización, liderazgo, planificación, soporte, operación, evaluación de desempeño, mejora.

3.3.2. Liderazgo

3.3.2.1.Liderazgo y compromiso

La Dirección de Admisión y Registros Académicos debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión de Calidad:

- Asumir el deber de rendir cuentas respecto a la eficiencia del SGS
- Establecer políticas y objetivos de la calidad para los SGC y que estos sean congruentes con DAYRA.
- Asegurar la articulación de requisitos del SGC dentro de los procesos propios de DAYRA, siendo promotor del uso de la gestión por procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- Asegurarse que los recursos requeridos para el sistema de gestión de la calidad estén a disposición, difundiendo la importancia de la gestión de calidad eficaz y de acuerdo a los requisitos del sistema.
- Asegurarse que el SGC alcance los resultados planteados.
- Promover, dirigir y apoyar a los colaboradores para contribuir a la eficacia del SGC.

DAYRA debe liderar con compromiso y respeto al enfoque al cliente asegurándose de que:

- Se determinan, se comprometen y se cumplen regularmente los requisitos de los clientes y los legales y reglamentarios aplicables.
- Se determinan y se consideran los riesgos y las oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios.
- Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

3.3.2.2.Política

La Dirección de Admisión y Registros Académicos, debe contar con una política de calidad implementada que:

- Guarde concordancia con el propósito y la realidad de la universidad y contribuya en su gestión estratégica
- Brinde los parámetros de referencias para el planteamiento de los objetivos de calidad.
- Adjunte la responsabilidad de cumplimiento de los requisitos aplicables.
- Adjunte la responsabilidad de mejora continua del SGC.

3.3.3. Planificación

3.3.3.1. Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades

DAYRA debe identificar los riesgos y oportunidades que son necesario considerar para que el SGC logre los resultados previstos incrementando los efectos deseados, y reduciendo los no deseados en para a la mejora

La Dirección de Admisión y Registros Académicos debe planificar las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades, implementar acciones en sus procesos del SGC.

3.3.3.2. Objetivos de calidad y planificación

DAYRA debe plantear metas bajo sus estándares requeridos para las actividades en la dimensión pertinente y los procedimientos que se necesiten para los sistemas globales de calidad. Las metas en cuanto a calidad deberían ser con concordancia con las políticas emitidas por la dirección de calidad académica, siendo medibles, que permitan alcanzar la conformidad en las funciones y responsabilidades enfocadas a satisfacer clientes.

3.3.4. Soporte

3.3.4.1. Competencia

La Dirección de Admisión y Registros Académicos tendrá que determinar las características necesarias de sus colaboradores que realizan bajo su dirección una labor que repercute en el desempeño y eficacia de los sistemas globales de calidad; asegurándose que estos trabajadores sean competentes, teniendo como base la educación,

formación o experiencias de cada uno de ellos; cuando sea necesario realizar acciones de capacitación necesarias y evaluar la eficacia de las decisiones tomadas; preservar la información documental apropiada como evidencia de la competencia.

3.3.4.2. Concienciación

La Dirección de Admisión y Registros Académicos debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control organización tomen conciencia de la política de la calidad, los objetivos de la calidad pertinente, su contribución a la eficacia del SGC, incluido los beneficios de una mejora del desempeño y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.

3.3.4.3. Comunicación

La Dirección de Admisión y Registros Académicos debe determinar la comunicación interna y externa pertinente al SGC, que incluyan que comunicar, cuando comunicar, a quien comunicar, como comunicar y quien comunica.

3.3.5. Operación

3.3.5.1. Planificación y control operacional.

La Dirección de Admisión y Registros Académicos debe planificar, implantar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones mediante la determinación de los requisitos para los productos y servicios; el establecimiento de criterios para los procesos y la aceptación de los productos y servicios. La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de productos y servicios. La implementación del control de los procesos de acuerdo a los criterios y la determinación, mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para tener confianza en los procesos se han llevado a cabo según lo planificado, demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.

3.3.6. Evaluación desempeño

3.3.6.1. Auditorías internas

La Dirección de Admisión y Registros Académicos debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC es conforme con los requisitos propios de la dirección.

La dirección planificará, establecerá, implementará y mantendrá uno o varios planes de auditoría donde se incluyan frecuencia, metodología, responsabilidad, requisitos, planificación y elaboración de documentos informativos, considerando la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afectan a la dirección y los resultados de auditorías anteriores.

3.3.6.2. Revisión por la dirección

Generalidades

La Dirección de Admisión y Registros Académicos debe revisar el sistema de la gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su convivencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la Dirección de Admisión y Registros Académicos.

Entradas de la revisión por la dirección

La revisión por DAYRA será planificada y debe llevarse a cabo, incluyendo argumentaciones sobre la situación de las acciones de las supervisiones por la dirección; la información del desempeño y eficacia de los sistemas globales incluyendo las mejoras reactivas a la satisfacción del cliente y la realimentación de las partes involucradas; el nivel que se ha logrado los objetivos de calidad, el desarrollo de los procesos y conformidad de los resultados y servicios, las no conformidades y correcciones, los productos de seguimiento y medición, los productos de la auditoría y el desenvolvimiento de los proveedores externos.

Salidas de la revisión por la dirección

Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con la oportunidad de mejora, cualquier necesidad de cambio en el SGC, las necesidades de recursos.

La Dirección de Admisión y Registros Académicos debe conservar información documentada como evidencias de los resultados de las revisiones de la dirección.

3.3.7. Mejora

3.3.7.1.Generalidades

La Dirección de Admisión y Registros Académicos debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente. Estas deben incluir mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras; corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados; mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad.

3.3.7.2.No conformidades y acciones correctivas

Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la Dirección de Admisión y Registros Académicos debe:

Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable: tomar acciones para controlarla y corregirla; hacer frente a las consecuencias.

Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad con el fin de que no vuelva a ocurrir o que ocurra en otra parte mediante: la revisión y análisis de no conformidad, la determinación de las causas de no conformidad, la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir.

3.3.7.3.Mejora continua

La Dirección de Admisión y Registros Académicos debe mejorar continuamente la convivencia, adecuación y eficacia del SGC.

La Dirección de Admisión y Registros Académicos debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

IV. DISCUSIÓN

La universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, dedicada a la formación profesional de estudiantes en 30 carreras tiene como base para el cumplimiento de la gestión académica a la Dirección de Admisión y Registros Académicos, que es la encargada de administrar el proceso de admisión y la programación de asignaturas, matrículas y registro de evaluaciones de los estudiantes; se constituye en la base de la gestión académica de la universidad por tanto se ha creído conveniente investigar sobre la gestión de procedimientos administrativos que son propios de las funciones, objetivos y metas que debe cumplir para operativizar la labor académica de la UNTRM. Para ello se ha considerado que es importante canalizarlo a través de la investigación científica, siguiendo el antecedente investigativo que ha tocado temas sobre sistemas de gestión de calidad en otras instituciones de educación superior.

Narváez el 2016 investiga sobre el diseño de un sistema de gestión de calidad haciendo uso de la norma ISO 9001-2015 enfocado al área de tecnologías de la información de la Universidad Politécnica Celestial en el Ecuador, utiliza la metodológica de acuerdo al sistema de gestión de la norma ISO y como resultado se consiguió el trabajo conjunto de los participantes del área tecnológica orientando la materialización de los procesos que le permitieron responder con capacidad objetiva y técnica a las necesidades y expectativas de la institución. Ante esta investigación, en la presente tesis se entiende que los sistemas de gestión de calidad son necesarios para poder establecer estándares que permitan el cumplimiento de lineamientos establecidos que logren satisfacer las necesidades encontradas. Si bien es cierto las áreas investigadas son distintas ambas tienen como un sustento base la tecnología informática de la comunicación, ya que la UNTRM realiza sus diversos procesos a través de un sistema informático en donde se ha podido visualizar a través del diagnóstico que existen déficit en la satisfacción de los usuarios y que se haría necesario la implementación de una norma como es la ISO 9001 – 2015 que permitiría una estandarización de procesos que reducirían la brecha del déficit encontrado.

El 2014 Hernández investiga sobre la gestión de calidad bajo las normas ISO en instituciones públicas de educación superior, esta investigación a comparación de la presente tiene un enfoque macro tomando como base las distintas áreas y

estructuras de la universidad mientras que en la investigación realizada en la UNTRM se centraliza a la gestión académica enfocada desde la Dirección de Admisión y Registros Académicos que se considera como soporte para los objetivos académicos y la formación profesional que es inherente a la universidad. Hernández considera que la implementación de un sistema de gestión de calidad es valioso para la mejora de la calidad superior y no solamente es usado como un requisito de una política pública en México. Frente a lo sostenido se cree que si es importante y necesaria la implementación de un sistema de gestión de la calidad ya que este le permite orientar los lineamientos de una manera específica, cumpliendo con los objetivos, misión, visión y políticas establecida por la universidad. Se considera también que no se debe tomar a esta implementación como un elemento impuesto sino como parte de una cultura organizacional enfocada a ofertar un servicio de calidad sobre todo bajo los nuevos contextos de la ley universitaria y las políticas para la educación superior a nivel nacional y que están relacionadas con el licenciamiento de las universidades y la acreditación de las escuelas profesionales.

Becerra el 2018 investiga sobre un sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación en la Universidad de Otabalo – Ecuador. Se debe entender que la formación de profesionales y la investigación científica son los pilares importantes de la universidad y uno se relaciona con el otro ya que la gestión académica sobretodo en la parte del proceso de enseñanza aprendizaje tiene como base la investigación científica por tanto ambas investigaciones llegan a la conclusión que es necesario la implementación de un sistema de gestión de la calidad y que podría ser tomada de manera integral por la universidad. Ambas investigaciones parten del método descriptivo y la presente investigación termina estableciendo una propuesta que para el caso de la universidad de Otabalo ya está implementada e incluida dentro de su plan estratégico 2015 – 2020.

El 2017 Natividad investiga sobre un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2015 en la empresa ELECIN dedicada a la fabricación de productos electro industriales; se considera discutir frente a esta investigación teniendo en cuenta que ambas son organizaciones, la universidad es una empresa pública dedicada a la educación superior y la empresa en mención es privada dedicada a una producción determinada, ambas tiene áreas administrativas y operativas que

requieren de gestión y que los sistemas de calidad como el caso de la norma ISO 9001 – 2015 encaja adecuadamente.

Gonzales y Conde el 2017 investigan sobre el sistema de calidad ISO 9001 – 2015 como una herramienta de gestión que oriente al enlace de la experiencia académica en una institución educativa, ante esto se compara que ambas investigaciones son aplicada en instituciones educativas una de educación superior y otra de educación básica regular pero en las dos se enfocan a la gestión académica y tiene como objetivo plantear una propuesta que permita satisfacer las necesidades de los usuarios bajo la implementación de un sistema de gestión de localidad.

La hipótesis que es a través de un sistema integrado de calidad basada en fundamentos de enfoque al cliente, liderazgo, participación de las personas, enfoque basado en procesos, mejora, toma de decisiones basada en evidencias y gestión de las relaciones, mejoran los procedimientos administrativos de la Dirección de Admisión y Registros Académicos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2021, queda contrastada en la investigación, considerando que los resultados mostraron déficit que requieren ser solucionados a través de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2015 que canalicen lineamientos para mejorar procedimientos administrativos basados en las necesidades de los usuarios y que permita gestionar bajo un enfoque de mejora continua.

V. CONCLUSIONES

- El diagnóstico realizado evidencia que las tres poblaciones investigadas han identificado déficit en los procedimientos administrativos actuales y que están relacionados con la planificación y la operación en la Dirección de Admisión y Registros Académicos sobre todo en factores relacionados con la comunicación, el uso de la tecnología y la atención a los usuarios que estén constituidos por estudiantes, docentes y otros.
- La problemática presenta mayor énfasis en procedimientos como matriculas donde existe una saturación del sistema y una comunicación poco fluida que causa insatisfacción e incertidumbre en un grupo importante de estudiantes y docentes.
- En la propuesta de mejora se enfoca en la implementación de un sistema de calidad y por las características de la organización educativa superior debe ser la norma ISO 9001: 2015 y que tiene 5 elementos importantes en los que se basa la propuesta que son: el contexto de la organización, el liderazgo, planificación, soporte, operación, evaluación del desempeño y mejora.

VI. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda a la universidad considerar la información contenida en la presente tesis para que a través de la Dirección de Calidad Académica se elabore un plan para implementar un sistema de gestión de la calidad integral donde se incluya a la Dirección de Admisión y Registros Académicos que brinda el soporte a la gestión académica de la universidad.

- ✓ Se recomienda a la universidad a través de sus institutos de investigación promover la investigación social dentro de esta investigación que permita identificar y plantear propuestas de solución a la problemática relacionada con la gestión de calidad teniendo en cuenta los procesos de licenciamiento y acreditación.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Becerra, F. A. (2018). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. (U. d. Octavalo, Ed.) Ecuador: Departamento de Estudios Económicos. Recuperado el 13 de noviembre de 2019, de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-47032019000100571&lng=en&nrm=iso&tlng=es

Farías, E. (2003). Proceso Administrativo. IPN, 30-32.

González, O. &. (2015). Sistemas de Gestión de Calidad. España: Eco Ediciones.

Gonzales, U. &. (2017). “El sistema de calidad ISO 9001:2015 como herramienta de gestión que oriente al alcance de la excelencia académica en el colegio Santa María de la Providencia en el año 2016”. (U. S. Loyola, Ed.) Lima, Perú: Facultad de Ciencias Empresariales. Recuperado el 13 de noviembre de 2019, de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2885/1/2017_Gonzales_El-sistema-de-calidad-ISO.pdf

Hernández, G. (2014). En su investigación titulada. “Gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001 en instituciones públicas de educación superior en México”. (U. A. California, Ed.) Mexico : Instituto de Ingeniería. Recuperado el 13 de noviembre de 2019, de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-45652013000200004

Huamaní, Y. &. (2017). Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en una droguería de dispositivos médicos. (U. N. Marcos, Ed.) Lima, Perú: Facultad de Farmacia y Bioquímica. Recuperado el 13 de noviembre de 2019, de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6190/Huamani_ry.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- Migliaccio, G. (2002). Sistemas de gestión de calidad. Instituto Latinoamericano de la Calidad, 24 - 30.
- 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. (U. P. Salesiana, Ed.) Cuenca, Ecuador: Área de Tecnología de la Información. Recuperado el 13 de noviembre de 2019, de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12043/1/UPS-CT005864.pdf>
- Natividad, I. (2017). Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa ELECIN S.A. – Lima, 2017. (U. C. Vallejo, Ed.) Lima, Perú: Escuela de Posgrado. Recuperado el 13 de noviembre de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13876/Natividad_TIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Newstrom, D. (1991). El mundo de la calidad.
- Nieto, N. (2014). Teorías del Proceso Administrativo. Bogotá: Corporación Unificada Nacional - Ingeniería de Sistemas.
- Pérez, J. (12 de agosto de 2008). Definición de tecnología. Obtenido de Definición. DE: <https://definicion.de/tecnologia/>
- Reyes, V. (2 de marzo de 2018). ¿Qué son los sistemas de Gestión de Calidad y para qué sirven? Obtenido de aula10 Centro de formación: <https://aula10formacion.com/blog/sistema-gestion-calidad-sirve/>
- Sampieri, H. (2003). Metodología de la investigación. México: McGraw. Recuperado el 16 de diciembre de 2019, de <https://www.monografias.com/trabajos96/el-proceso-investigacion-cientifica/el-proceso-investigacion-cientifica.shtml>
- Sánchez, L. (6 de abril de 2010). La capacitación. Obtenido de emprender pyme.net: <https://www.emprendepyme.net/que-es-la-capacitacion.html>

ANEXOS

ENCUESTAS A LOS DOCENTES UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS SOBRE EL SERVICIO DE LA DIRECCIÓN DE ADMISIÓN Y REGISTROS ACADÉMICOS

La presente encuesta, es parte de una investigación para realizar una tesis tiene como objetivo realizar un diagnóstico sobre el servicio de la Dirección de Admisión y Registros Académicos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas 2021.

Su colaboración será de gran ayuda para cumplir con el objetivo.

Responda según su parecer las siguientes preguntas. Gracias por su colaboración.

F	M
----------	----------

Género

Edad

Escuela: _____

1. Considera que el servicio en general que le brinda DAYRA es:

- a. Muy bueno
- b. Bueno
- c. Regular
- d. Malo
- e. Muy malo

2. De los servicios que brinda DAYRA, usted lo considera:

	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
Generación de horarios					
Generación de cargas lectivas					
Generación de registros					
Matriculas					

3. ¿Cree que los canales de comunicación de DAYRA sobre sus servicios son?

- a. Muy bueno
- b. Bueno
- c. Regular
- d. Malo
- e. Muy malo

4. ¿Los tiempos para realizar trámites en DAYRA es?

- a. Muy bueno
- b. Bueno
- c. Regular
- d. Malo
- e. Muy malo

5. ¿Los canales virtuales utilizados por DAYRA para sus servicios los considera?
- Muy bueno
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
 - Muy malo
6. ¿La atención personal brindada por DAYRA lo considera?
- Muy bueno
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
 - Muy malo
7. ¿El sistema utilizado por DAYRA para el servicio lo considera?
- Muy bueno
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
 - Muy malo

**ENCUESTAS A ESTUDIANTES UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO
RODRIGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS SOBRE EL SERVICIO DE LA
DIRECCIÓN DE ADMISIÓN Y REGISTROS ACADÉMICOS**

La presente encuesta, es parte de una investigación para realizar una tesis tiene como objetivo realizar un diagnóstico sobre el servicio de la Dirección de Admisión y Registros Académicos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas 2021.

Su colaboración será de gran ayuda para cumplir con el objetivo.

Responda según su parecer las siguientes preguntas. Gracias por su colaboración.

F	M
---	---

	Género
--	---------------

Edad

Escuela: _____

1. Considera que el servicio en general que le brinda DAYRA es:
 - a. Muy bueno
 - b. Bueno
 - c. Regular
 - d. Malo
 - e. Muy malo

2. De los servicios que brinda DAYRA, usted lo considera:

	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
Inscripción de admisión					
Matrículas					
Registro de notas					
Entrega de constancias					
Entrega de certificado de estudios					
Otros					

3. ¿Cree que los canales de comunicación de DAYRA sobre sus servicios son?
 - a. Muy bueno
 - b. Bueno
 - c. Regular
 - d. Malo
 - e. Muy malo

4. ¿Los tiempos para realizar trámites en DAYRA es?
 - a. Muy bueno
 - b. Bueno
 - c. Regular
 - d. Malo
 - e. Muy malo

5. ¿Los canales virtuales utilizados por DAYRA para sus servicios los considera?
- Muy bueno
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
 - Muy malo
6. ¿La atención personal brindada por DAYRA lo considera?
- Muy bueno
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
 - Muy malo
7. ¿El sistema utilizado por DAYRA para el servicio lo considera?
- Muy bueno
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
 - Muy malo

**ENCUESTAS A TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN DE ADMISIÓN Y
REGISTROS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO
RODRIGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS, 2021.**

La presente encuesta, es parte de una investigación para realizar una tesis tiene como objetivo Realizar un diagnóstico de los procedimientos administrativos de la Dirección de Admisión y Registros Académicos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas 2021.

Su colaboración será de gran ayuda para cumplir con el objetivo.

Responda según su parecer las siguientes preguntas. Gracias por su colaboración.

F	M
---	---

Género

Edad

1. ¿Tiene Ud. Conocimiento de los planes que se preparan en la Dirección de Admisión y Registros Académicos de la UNTRM?

a) Si.

b) No.

2. Qué Importancia le concede Ud. a la planeación de la Dirección de Admisión y Registros Académicos de la UNTRM?

a) Totalmente Importante

b) Muy importante.

c) Importante.

d) Poco importante.

e) Nada importante.

3. ¿Qué tipos de Planes se elaboran en la Dirección de Admisión y Registros Académicos de la UNTRM?

Tipo de plan	Si	No
Misión y visión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Planeación estratégica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Planeación operativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Políticas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procedimientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Presupuesto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 4. ¿Cuál es su Participación en el Proceso de Planeación en la Dirección de Admisión y Registros Académicos de la UNTRM?**
- a) En todo el procesos
 - b) En parte del proceso
 - c) Ninguna
- 5. ¿Cuál es su Participación en la preparación del presupuesto en la Dirección de Admisión y Registros Académicos de la UNTRM?**
- a) En todo el procesos
 - b) En parte del proceso
 - c) Ninguna
- 6. ¿Conoce el organigrama de la Dirección de Admisión y Registros Académicos de la UNTRM?**
- a) Si
 - b) No
- 7. ¿Considera que sus actividades laborales están correctamente definidas?**
- a) Totalmente Acuerdo.
 - b) Muy Acuerdo.
 - c) De Acuerdo.
 - d) En Desacuerdo.
 - e) Totalmente en Desacuerdo.
- 8. ¿Cree Ud. que el Área de Trabajo donde está ubicado, es la más adecuada?**
- a) Si.
 - b) No.
- 9. ¿Considera Ud. que están bien definidas las Áreas de Trabajo de la Dirección de Admisión y Registros Académicos de la UNTRM?**
- a) Totalmente Acuerdo.
 - b) Muy Acuerdo.
 - c) De Acuerdo.
 - d) En Desacuerdo.
 - e) Totalmente en Desacuerdo.

10. ¿Considera Ud. que están bien definidas los niveles de Jerarquía de la Dirección de Admisión y Registros Académicos de la UNTRM?

- a) Totalmente Acuerdo.
- b) Muy Acuerdo.
- c) De Acuerdo.
- d) En Desacuerdo.
- e) Totalmente en Desacuerdo.

11. ¿Cómo considera el grado de coordinación con sus compañeros de trabajo?

- a) Excelente
- b) Muy buena
- c) Buena
- d) Regular
- e) Deficiente

12. ¿Existe coordinación entre su área de trabajo y las otras?

- a) Totalmente Acuerdo.
- b) Muy Acuerdo.
- c) De Acuerdo.
- d) En Desacuerdo.
- e) Totalmente en Desacuerdo.

13. ¿Cómo considera la Comunicación en la Dirección de Admisión y Registros Académicos de la UNTRM?

- a) Excelente
- b) Muy buena
- c) Buena
- d) Regular
- e) Deficiente

14. ¿Se siente motivado de ser un colaborador en la Dirección de Admisión y Registros Académicos de la UNTRM?

- a) Si.
- b) No.

15. ¿Considera Ud. Que deben de mejorar las políticas motivacionales de la Dirección de Admisión y Registros Académicos de la UNTRM?

- a) Totalmente Acuerdo.
- b) Muy Acuerdo.
- c) De Acuerdo.
- d) En Desacuerdo.
- e) Totalmente en Desacuerdo.

16. ¿Cuál es su percepción sobre el liderazgo de su jefe inmediato?

- a) Excelente
- b) Muy buena
- c) Buena
- d) Regular
- e) Deficiente

17. ¿Cómo considera el nivel de liderazgo del Gerente de la Dirección de Admisión y Registros Académicos de la UNTRM?

- a) Excelente
- b) Muy buena
- c) Buena
- d) Regular
- e) Deficiente

18. ¿Participa Ud. En la Toma de decisión de la Dirección de Admisión y Registros Académicos de la UNTRM?

- a) Si.
- b) No.

19. ¿Cómo Valora el Nivel de Decisión de su jefe inmediato?

- a) Excelente
- b) Muy buena
- c) Buena
- d) Regular
- e) Deficiente

- 20. ¿Qué grado de participación tiene Ud., en el proceso del control que se aplica en la Dirección de Admisión y Registros Académicos de la UNTRM?**
- a) En todo el Proceso
 - b) En parte del Proceso
 - c) Ninguna
- 21. ¿Con que frecuencia es supervisado su desempeño?**
- a) Siempre
 - b) Casi Siempre
 - c) Algunas Veces.
 - d) Espontáneamente
 - e) Nunca
- 22. ¿Qué tipos de control Aplican en la Dirección de Admisión y Registros Académicos de la UNTRM?**
- a) Antes de la Acción
 - b) Durante la Acción
 - c) Después de la Acción
- 23. ¿Se divulgan los planes que se preparan en la Dirección de Admisión y Registros Académicos de la UNTRM?**
- a) Si.
 - b) No.