

FACULTAD DE INGENIERÍA

Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial

Trabajo de Investigación

**Propuesta de un sistema de gestión de la calidad en el
área de atención al usuario basada en la norma ISO
9001:2015, de la Dirección de Gestión Docente
de la Universidad Continental**

Luis Centeno Ramírez
Orlando Luis Portillo Avelino

Para optar el Grado Académico de
Bachiller en Ingeniería Industrial

Huancayo, 2021

Repositorio Institucional Continental
Trabajo de investigación



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

AGRADECIMIENTOS

En memoria a mi Padre que desde el cielo derrama su bendición y a mi Madre que es el fundamento de mi crecimiento profesional y personal.

A mi amada esposa y mis retoños que con su comprensión y apoyo hacen posible alcanzar este escaño y cumplir las metas propuestas.

A los docentes de la Universidad Continental, específicamente a los de la Escuela Académico profesional de Ingeniería Industrial.

A toda mi familia y amigos que hicieron realidad este trabajo.

Orlando

En memoria a mi Padre y el cariño eterno a mi madre.

A mi esposa e hijos que son fuente de inspiración para crecer de manera personal como profesional para sembrar ejemplo de superación constante.

A todos que hacen posible cumplir con esta meta que partió de un sueño y se hace realidad.

LUIS

DEDICATORIA

A todos los estudiantes del Perú, especialmente a los Ingenieros que sin duda serán los que transforman al Perú en un país emergente.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA

AGRADECIMIENTOS

DEDICATORIA

ÍNDICE

RESUMEN

INTRODUCCIÓN

	Pág
CAPÍTULO I: Planteamiento del estudio	
1.1 Planteamiento y formulación del problema	
1.1.1. Planteamiento del problema	12
1.1.2. Formulación del problema	13
1.1.2.1. Problema general	16
1.1.2.2. Problemas específicos	16
1.2 Determinación de objetivos	
1.2.1 Objetivo general	16
1.2.2 Objetivos específicos	16
1.3 Justificación e importancia	17
1.4 Hipótesis y descripción de variables	19
1.4.1 Hipótesis de la investigación	19
1.4.2 Descripción de las variables	20
1.4.2.1 Definición conceptual	20
1.4.2.2 Operacionalización de las variables	21
CAPÍTULO II: Marco Teórico	
2.1 Antecedentes del problema	22
2.2 Bases teóricas	24
2.2.1 El concepto de calidad	24
2.2.2 Sistema de gestión de la calidad	24
A. El aseguramiento de la calidad	24
B. Control de la calidad	25

C. Mejora de la calidad	25
2.2.3 Norma Técnica (ISO).	26
A. ISO 9001:2015	26
B. Organismos nacionales de normalización	28
C. Certificación de sistemas, productos y de personas	29
2.2.4 Atención al usuario	30
A. Satisfacción del usuario	32
B. La importancia de la satisfacción del usuario	32
C. ¿Qué determina la satisfacción del usuario?	33
2.3 Definición de términos básicos	34

CAPÍTULO III: Metodología

3.1 Método y alcance de la investigación	36
3.1.1 Método	36
3.1.2 Tipo o alcance	36
3.2 Diseño de la investigación	36
3.3 Población y muestra	37
3.3.1 Población	37
3.3.2 Muestra	37
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
3.4.1 Recolección de datos	38
3.4.2 Análisis de datos	39

CAPÍTULO IV: Resultados y Discusión

4.1. Resultados y análisis de la información	40
4.1.1. Encuesta de análisis y verificación del SGC	40
4.1.2. Análisis de encuesta de satisfacción (NPS)	46
4.2. Prueba de hipótesis	48
4.3. Discusión de resultados	51
Conclusiones	53
Referencias Bibliográficas	54
ANEXOS	
Anexo 1: Encuesta	57
Anexo 2: Guía de entrevista 01	58
Guía de entrevista 02	60

Anexo 3: Lista de cotejo	62
Anexo 4: Registro de observación	65
Anexo 5: Opinión técnica de Expertos	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01. Medición del sistema de gestión después de implementar el SGC ISO 9001:2015, en la Dirección de Gestión Docente.	40
Tabla 02. Percepción de la responsabilidad de la Dirección de Gestión Docente.	41
Tabla 03. Nivel de gestión de recursos después de implementar el SGC ISO 9001:2015, en la Dirección de Gestión Docente	42
Tabla 04. Nivel de mejora de atención al usuario después de implementar el SGC ISO 9001:2015 en la Dirección de Gestión Docente	43
Tabla 05. Nivel de medición, análisis y procesos de mejora tras la implementación del SGC ISO 9001:2015 en la Dirección de Gestión Docente	44
Tabla 06: Resultados de la encuesta de satisfacción del usuario	46
Tabla 07. Comparación de los niveles, sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y la atención a los usuarios de la Dirección de Gestión Docente de la Universidad Continental en el año 2020	48
Tabla 08. Comparación de los niveles observados en la implementación del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la Dirección de Gestión Docente de la Universidad Continental en el año 2020.	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 01. Medición del sistema de gestión después de implementar el SGC ISO 9001:2015, en la Dirección de Gestión Docente.	41
Gráfico 02. Percepción de la responsabilidad de la Dirección de Gestión Docente.	42
Gráfico 03. Nivel de gestión de recursos después de implementar el SGC ISO 9001:2015, en la Dirección de Gestión Docente	43
Gráfico 04. Nivel de mejora de atención al usuario después de implementar el SGC ISO 9001:2015 en la Dirección de Gestión Docente	44
Gráfico 05. Nivel de medición, análisis y procesos de mejora tras la implementación del SGC ISO 9001:2015 en la Dirección de Gestión Docente	45

RESUMEN

El objetivo de este trabajo de investigación es proponer un nuevo sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, que permita optimizar los procesos de atención a los usuarios internos en la Dirección de Gestión Docente de la Universidad Continental, en el año 2021. El trabajo tiene por finalidad de recabar información y datos de validación, que permitan implementar los procesos de un sistema de calidad y estar comprometidos en la mejora continua y la acreditación dentro de un tiempo determinado; esto nos motiva a seguir permanentemente buscando la mejora continua en los servicios educativos y su relación directa con la satisfacción de los usuarios.

La investigación será de tipo documentada y aplicada con característica cualitativa – cuantitativa, diseño descriptivo correlacional apoyado en recursos documentales y de campo. La población objeto de estudio viene a ser 1715 usuarios entre directivos, docentes y administrativos de las cuatro filiales, Cuzco (95), Lima (120), Arequipa (270) y Huancayo (1230); para la muestra se han distribuidos en cuatro grupos por filiales de manera intencional haciendo un total de 567 usuarios. Para la realización del trabajo, se utilizarán fichas y/o cuestionarios pertinentes que ayuden a obtener información importante de los usuarios en los diferentes procesos que Gestión Docente gestiona. Los resultados, serán procesados a través de la estadística descriptiva e inferencial y para la prueba de hipótesis utilizaremos la prueba “Z” de distribución normal.

ABSTRACT

The objective of this research work is to propose a new quality management system based on ISO 9001:2015, which allows to optimize the processes of attention to internal users in the Teaching Management Directorate of the Continental University, in 2021. The work aims to collect information and validation data, which allow to implement the processes of a quality system and be committed to continuous improvement and accreditation within a certain time; this motivates us to continue to seek continuous improvement in educational services and their direct relationship with user satisfaction.

Research will be of documented type and applied with qualitative – quantitative, correlated descriptive design supported by documentary and field resources. The population under study will be 1715 users among managers, teachers and administrators of the four subsidiaries, Cuzco (95), Lima (120), Arequipa (270) and Huancayo (1230); for the sample have been distributed in four groups by subsidiaries intentionally making a total of 567 users. For the completion of the work, relevant tabs and/or questionnaires will be used to help obtain important information from users in the different processes that Teachers Management manages. The results will be processed through descriptive and inferential statistics.

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación “**Propuesta de un sistema de gestión de la calidad en el área de atención al usuario basada en la norma ISO 9001:2015, de la Dirección de Gestión Docente de la Universidad Continental**”, con el propósito de determinar la relación de la atención al usuario y la implementación del SGC, reflejados en la satisfacción que respondan a una estructura normada.

Bajo el enfoque teórico las variables planteadas están estrechamente asociadas, considerando que la Dirección de Gestión Docente por intermedio de sus procesos y lineamientos determinan la atención al usuario, como son los docentes y personal administrativo, que son profesionales muy preparadas y comprometidos con el proceso de mejora. Estos aspectos, han definido la estructura que tiene el trabajo de investigación, considerando cuatro capítulos:

En el Capítulo I, se expone el planteamiento del estudio, que comprende el planteamiento del problema, formulación del problema, determinación de objetivos, justificación e importancia y las hipótesis respectivas.

En el Capítulo II, comprende los fundamentos teóricos de la investigación, relacionándolos con otras investigaciones afines y el marco teórico que da sustento a dicha investigación, así como la definición de términos básicos.

En el Capítulo III, se desarrolla el aspecto metodológico comprendidos en el método, tipo de investigación, el diseño de investigación, la población y muestra, que hace significativo el trabajo en cuanto a cantidad de personas involucradas en el trabajo. Así mismo, las técnicas de recolección y del análisis de datos con sus respectivos instrumentos validados.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1 Planteamiento y formulación del problema

1.1.1. Planteamiento del problema

La propuesta de tener un sistema de gestión en la atención al usuario en la Dirección de Gestión Docente de la Universidad Continental, basado en la norma ISO 9001:2015. Demanda, que la organización realice innovaciones organizacionales del tipo *“justo a tiempo”* (1), que den soluciones en logística y gestión de los procesos que sean ágiles y manejables. Estas demandas, de por si conllevan a incorporar estrategias para alcanzar la satisfacción de la persona que hace uso del producto o servicio, donde la información y decisiones a tomar, ya no vienen de mandos altos, sino de los usuarios y usuarios (2), que aseguren la calidad de los servicios y productos, que satisfacen las exigencias y expectativas de los usuarios.

La Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) cuya misión es de garantizar que las instituciones superiores, brinden y oferten servicios de alta calidad, y para conseguir ello, vienen implementando procesos de evaluación, acreditación y certificación de competencias, contribuyendo a la mejora de la calidad (3). Estas evidencias de evaluación contribuyen a tomar decisiones de mejoras, superar debilidades y generar condiciones, para que las universidades, propicien el desarrollo tecnológico, cultural, artístico y científico, para formar personas y profesionales que proyecten su servicio al bien de la comunidad. (4)

También, en los últimos años se han incrementado en las universidad y empresas las tendencias de acreditación de sus servicios y productos, haciendo cada vez más exigente y necesario implementar un Sistema de Gestión de la Calidad para la Certificación Internacional, como el International

Standards Organization – ISO 9001, que es accesible a cualquier tipo de organización al margen de su tamaño y ubicación geográfica. Para nuestro caso, nos hemos centrado en los procesos y satisfacción del usuario, cuidando los procedimientos y a los proveedores de servicios como a fabricantes (5).

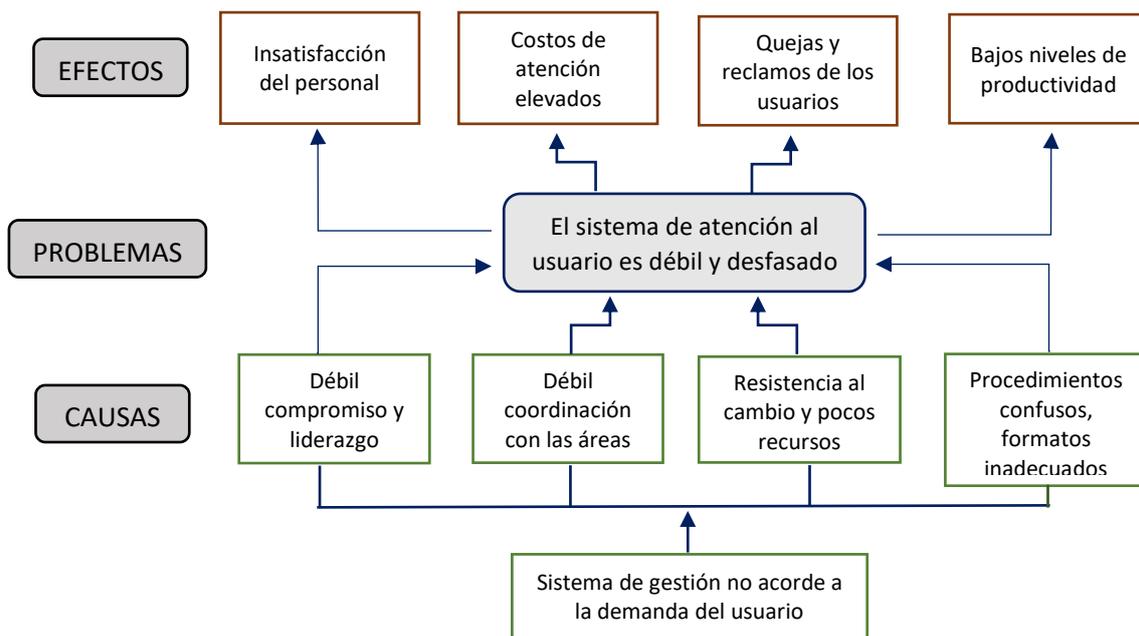
La Universidad Continental, en los últimos cinco años ha tenido un crecimiento exponencial en estudiantes, docentes y la expansión de sus campus en sus cuatro filiales, Lima, Cuzco, Arequipa y Huancayo; ha motivado y generado realizar cambios estructurales, organizativos y mejoras en los procesos de atención al usuario. Los resultados anuales de NPS, en la dimensión de la satisfacción y atención al docente (usuario), se ha obtenido en el 2018 un 27%, en el 2019 un resultado de 28,2%, que indica que hay una buena cantidad de docentes de la universidad que percibe que los procesos todavía no son claros e incluso son confusos con las orientaciones de otras modalidades; estas mediciones hacen que la Dirección de Gestión Docente desarrolle mejoras sostenibles en la atención a los docentes en las diferentes filiales y modalidades de estudio. Por esta y otras razones, hay la necesidad de contar con una certificación de la calidad que homologa y garantice sus ventajas y fortalezas.

El trabajo, se inicia considerando la prioridad de mejorar la calidad de atención al usuario de la Dirección de Gestión Docente de la Universidad Continental; y de mejorar la gestión de la calidad en el aspecto académico, con una propuesta nueva e innovadora que impulsen cambios significativos para un servicio óptimo y de calidad del servicio educativo ofertado.

1.1.2. Formulación del problema

Para realizar una adecuada formulación, nos apoyamos de la herramienta de Árbol del problema, que nos facilita identificar las posibles causas y las consecuencias más recurrentes del objeto de estudio.

FIGURA 01: Árbol de Problemas



FUENTE: Elaboración propia. 2020

Por lo tanto, el árbol de problemas nos permite dimensionar e identificar diferentes debilidades que tiene la Dirección de Gestión Docente, una de ellas es la coordinación con las áreas estratégicas de atención al usuario, hay una evidencia de resistencia al cambio, los procedimientos son débiles con formatos voluminosos y en muchos casos confusos. Estas causas, conlleva a la insatisfacción del personal, el incremento de quejas e insatisfacción de los usuarios, bajos niveles de producción que elevan los costos; por lo mencionado, justifica realizar el trabajo de investigación.

Para la identificación de los problemas más específicos, utilizamos el Diagrama de Pareto, que nos permite analizar la frecuencia de problemas o causas de nuestros procesos y centrarnos en los más importantes. Anualmente, los usuarios de Universidad Continental entre docentes, administrativos y personas externas son encuestados para identificar su grado de satisfacción del servicio que se oferta, la metodología aplicada son las encuestas, entrevistas y reguladas por el sistema de evaluación NPS; en los resultados referidos a la satisfacción de los usuarios de la Dirección de Gestión Docente se ha obtenido en el 2018 un 27%, en el 2019 un resultado de 28,2%, entre las posibles causas encontramos:

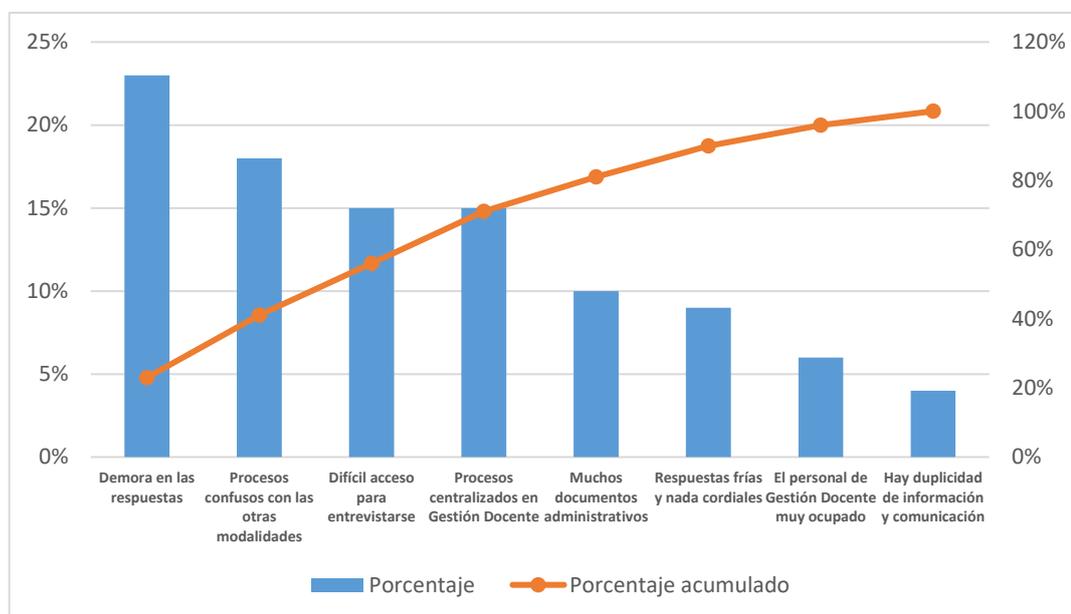
TABLA 01: Resultados de encuesta de satisfacción del usuario – Dirección de Gestión Docente

Problema: Insatisfacción del usuario			
Posibles causas del problema	Frecuencia de ocurrencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Demora en las respuestas	95	23%	23%
Muchos documentos administrativos	40	10%	33%
El personal de Gestión Docente muy ocupado	24	6%	39%
Hay duplicidad de información y comunicación	15	4%	43%
Respuestas frías y nada cordiales	35	9%	52%
Procesos centralizados en Gestión Docente	60	15%	67%
Difícil acceso para entrevistarse	62	15%	82%
Procesos confusos con las otras modalidades	73	18%	100%
TOTAL	404	100%	

FUENTE: Equipo de evaluación NPS. 2019

El Diagrama de Pareto, nos permite concentrar nuestros esfuerzos en aquellos problemas que representan el 80%, esta representación nos ayudará a la mejora continua y hacer comparaciones con los cambios a realizar.

FIGURA 02: Diagrama de Pareto



FUENTE: Elaborado por el investigador. 2020

Podemos identificar cuatro posibles causas en la satisfacción y atención del usuario, demora en dar las respuestas, algunos procesos son confusos con

las otras modalidades, el usuario siente que entrevistarse con gestión Docente es difícil y que los procesos están muy centralizados en esta área. A partir de este análisis, nos planteamos el siguiente problema de investigación:

1.1.2.1. Problema General

¿Cómo a partir de un nuevo sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, se optimizarían los procesos de atención a los usuarios internos en la Dirección de Gestión Docente de la Universidad Continental, en el año 2020?

1.1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Qué efectos genera la implementación de un nuevo sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Gestión Docente de la Universidad Continental, en el año 2020
- ¿Cómo afectaría el nuevo sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, en la satisfacción de los usuarios internos de la Universidad Continental?

1.2 Determinación de Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Proponer un nuevo sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, que permita optimizar los procesos de atención a los usuarios internos en la Dirección de Gestión Docente de la Universidad Continental, en el año 2020.

1.2.2. Objetivos específicos

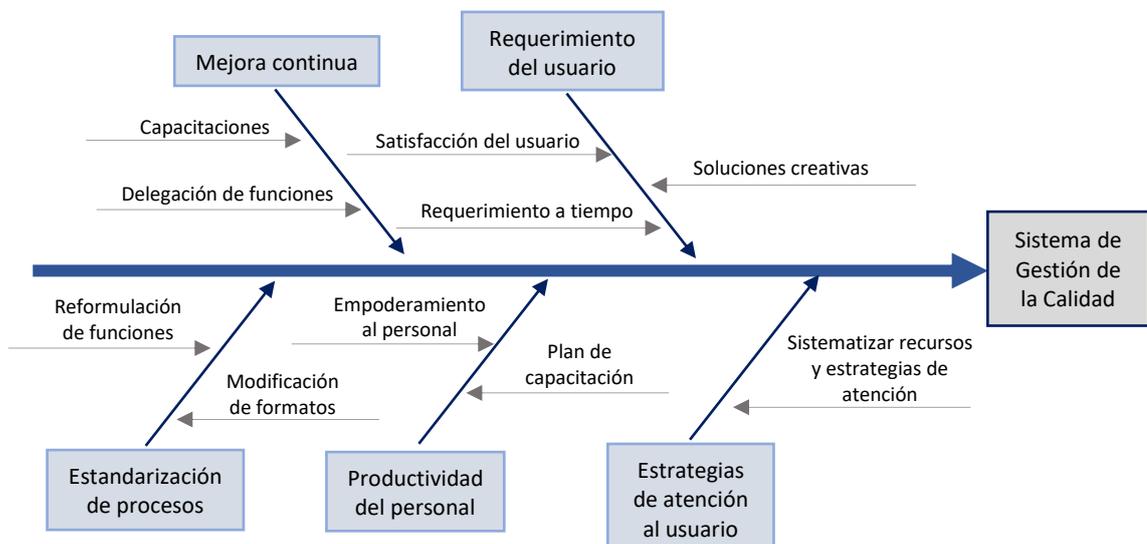
- Implementar un nuevo sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, que permita mejorar el desempeño laboral del personal de la Dirección de Gestión Docente de la Universidad Continental, en el año 2020.

- Implementaría el nuevo un nuevo sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, que permita mejorar la satisfacción de los usuarios internos de la Universidad Continental.

1.3 Justificación e importancia

En el mundo competitivo de las empresas de servicios educativos, debemos contar con sistema de calidad, con especificaciones, procesos, acciones, orientaciones específicas y claves que nos permitan ser más eficientes en la atención de los usuarios. Además, tener un plan estratégico de mejora y atención al usuario bajo la norma ISO 9001:2015 nos permite ordenar e involucrar a los docentes y administrativos en el trabajo de la formación integral de los estudiantes y la mejora de la calidad educativa. Cualitativamente, tener un Sistema de Gestión de la Calidad pertinente, dinámico y que enfrente a las necesidades de los usuarios, nos daría los siguientes beneficios:

FIGURA 03: Análisis de Causa y Efecto de SGC



FUENTE: Elaboración propia. 2020

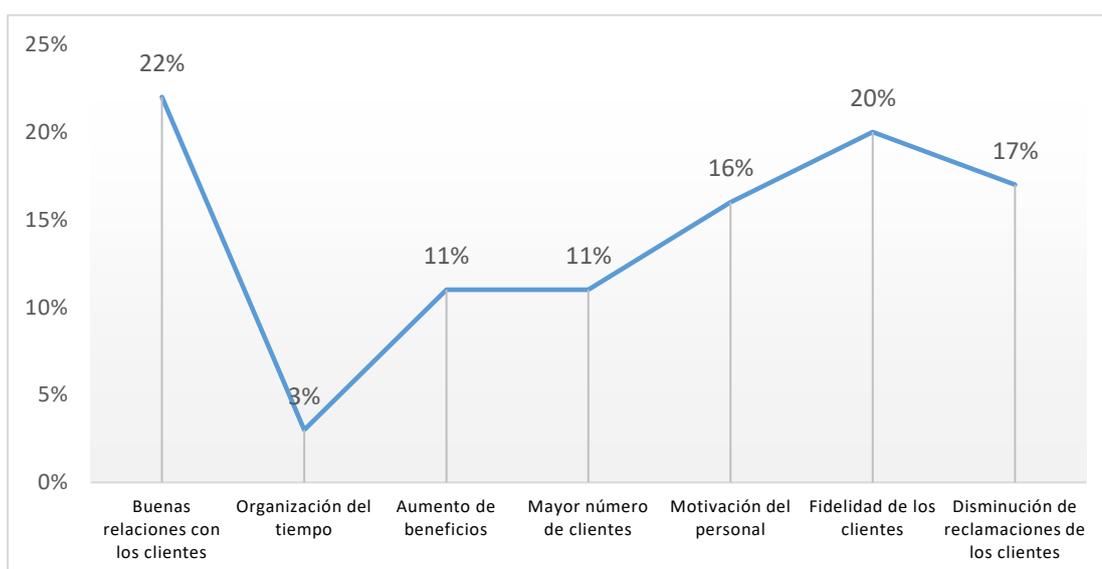
La Dirección de Gestión Docente (DGD), para enfrentar los retos de competitividad y productividad, requiere un modelo de gestión de la calidad que propendan por la satisfacción de los usuarios, hablar de este sistema se refiere a realizar dicha gestión de calidad que en suma alcanza a la estructura y organización de la DGD, con la documentación, los procesos y los recursos apropiados que nos orienten

alcanzar los objetivos de calidad planteados y así cumplir y mejorar la atención de los usuarios (6). Estos procesos de implementación son acompañados con un sistema de evaluación permanente, de cómo se realizan los procesos y las razones del por qué se hacen; evidenciando los resultados que demuestran su implementación. Cualitativamente, un SGC trae beneficios (7), como:

- Posicionamiento de imagen: Favorece que nuestros servicios sea un factor clave y estratégico para la empresa.
- Beneficios en la gestión de la Organización: sistematizando, documentando y asesorando los procesos de gestión, refuerza la comunicación entre las áreas afines, aumentando la eficacia y la productividad.
- Mejora de los beneficios económicos: Conseguir la satisfacción plena de los usuarios, reducir los costos por motivos de insatisfacción.
- Eliminación de errores: Normalizando y controlando los procesos para una buena atención al usuario.

En el aspecto cuantitativo, los estudios realizados por AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación) (8), los beneficios tras la certificación del sistema de gestión de la calidad pueden ascender hasta un 11 % en los dos primeros años de su implementación, véase la figura N° 03.

FIGURA 04: Ventajas tras la certificación de la Calidad



Fuente: AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación)

En los primeros años de implementado el SGC, permite un mejor control sobre los procesos, mejora una buena relación con los usuarios (22%), reduce los costos y permite una buena selección de los proveedores. Todo permite a la disminución de insatisfacción y reclamos de los usuarios y la reducción de los errores, implementando soluciones accesibles e innovadoras.

En referencia a la parte normativa aplicadas en nuestro medio, el Ministerio de Educación declara políticas, obligaciones y necesidades, para implementar un SGC con procesos orientados a la necesidad de cada institución educativo, evidenciando que estos procesos de acreditación se den en un tiempo y espacio definido; con mejoras continua en los servicios ofertados. Con esta propuesta, motivamos a ser una dirección que gane la confianza de los estudiantes y satisfacer los requisitos del entorno.

1.4 Hipótesis y descripción de variables

Las hipótesis son las guías de una investigación o estudio, indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría existente y deben formularse a manera de proposiciones. De hecho, son respuestas provisionales a las preguntas de investigación. (9)

1.4.1 Hipótesis de la investigación

Hipótesis general

La implementación de un nuevo sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, permite optimizar los procesos de atención a los usuarios internos en la Dirección de Gestión Docente de la Universidad Continental, en el año 2020

Hipótesis específicas

- La implementación de un nuevo sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, mejora el desempeño laboral del personal de la Dirección de Gestión Docente de la Universidad Continental, en el año 2020.
- La aplicación de nuevo sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, permite mejorar la satisfacción de los usuarios internos de la Universidad Continental.

1.4.2 Descripción de las variables

Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. (9), las variables de la investigación son:

Variable Independiente:

Sistema de Gestión de la Calidad basado en las normas ISO 9001:2015

Variables Dependiente:

Atención al usuario

1.4.2.1. Definición Conceptual de las Variables

Variable Independiente: Sistema de Gestión de la Calidad basado en las normas ISO 9001:2015.

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) son procesos y actividades bien organizadas dentro de una serie de elementos definidos para acceder a la calidad de los productos o servicios ofertados. Es decir, cuando los procesos y elementos especificados en la norma ISO son planeados, controlados y mejorados influyen en la satisfacción del usuario.

Variables Dependiente: Atención al usuario

Es un conjunto de acciones o actividades planificadas y desarrolladas para satisfacer las necesidades de los usuarios e identificar sus expectativas actuales, con el propósito de incorporar mejoras sustanciales y elevar su nivel de satisfacción frente a los servicios ofertados, de manera que en el futuro sean cubiertas en plenitud dichas necesidades.

1.4.2.2. Operacionalización de las Variables

Variable	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Instrumento
Variable Independiente: Sistema de Gestión de la Calidad basada en las normas ISO 9001:2015	Esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del usuario mediante el cumplimiento de sus requisitos. (10)	• Aseguramiento de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Aseguramiento • Control • Mejora de la calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Fichas de observación • Cuestionarios estructurados • Entrevistas • Fichas de evaluación (Cotejo y Rúbricas)
		• Control de calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Control para encontrar defectos • Control para corregir de los defectos • Control que sirve para eliminar las causas 	
		• Mejora de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Reducir los problemas que tienen su origen en los niveles directivos, • Reducirlos problemas de tipo interdepartamental, • Propiciar la mejora Continua: y la resolución de problemas 	
Variables Dependiente: Atención al usuario	Resultado de la evaluación de cumplimiento y atención que realiza el usuario, es decir si el servicio cumple con los fines que tiene previsto, es el usuario el que decide la aceptación partiendo de las expectativas y del grado de cumplimiento de estas. (11)	• Accesibilidad	• Facilidad de contacto con la Institución educativa	<ul style="list-style-type: none"> • Fichas de observación • Cuestionarios estructurados • Entrevistas • Fichas de evaluación (Cotejo y Rúbricas)
		• Capacidad de respuesta	• Servicio eficiente sin tiempos muertos ni esperas injustificadas	
		• Cortesía	• Ser atento, respetuoso y amabilidad	
		• Credibilidad	• Proyectar imagen de veracidad y eliminar indicio de errores	
		• Seguridad	• Conocimiento y capacidad de los procesos	
		• Profesionalidad	• Personal debidamente calificado	
		• Empatía	• Atención individualizada y cuidadosa al usuario	

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

En el trabajo desarrollado por Pérez Carbajal (12). “Implementación de ISO 9001:2015 en un sistema de gestión de calidad certificado en ISO 9001:2008”. México, su objetivo principal fue la transición eficaz de un sistema de gestión de calidad certificado en ISO 9001:2008 a la nueva versión 2015, la metodología utilizada se ha centrado en la sensibilización y capacitación de los trabajadores y directivos, para que al momento de pasar por una auditoría la complejidad sea menor y ésta se recertifique y se encuentre actualizada normativamente. Entre las conclusiones, destaca la integración de gestión de riesgos basadas en certificaciones de carácter ambiental, de seguridad, de inocuidad de alimentos; y, que contar con un ISO 9001:2015, permite incrementar el compromiso no sólo del personal operativo sino de la alta dirección en la implementación, mantenimiento y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Así mismo, Huamaní Romero y Armaulía Sánchez, (13), en su trabajo de investigación “Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en una droguería de dispositivos médicos”. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Considera que, el diseño e implementación de un SGC según la norma ISO 9001:2015 va a permitir mejorar la planificación, desarrollo y validación de los procesos, y la evaluación y seguimiento a través de auditorías, medición de indicadores y acciones correctivas del Sistema de Calidad en una droguería de dispositivos médicos dirigidos por el profesional Químico Farmacéutico. Como resultado del trabajo, se diseñaron diecinueve procedimientos operativos estándar, treinta y cuatro formatos de registro, cuatro programas y dos manuales. El modelo, cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y los requisitos legales vigentes aplicables a una droguería de dispositivos médicos.

El trabajo “Propuesta de implementación del sistema de gestión de Calidad en una industria pesquera según la norma ISO 9001:2015”, desarrollado por Meléndez Lahura, (14). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Cuyo objetivo, es de analizar la situación actual de la empresa, y en base a ello diseñar el Sistema de Gestión de Calidad para aumentar la productividad y satisfacción del usuario interno y externo. Para el efecto, propone la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 diseñados con procesos pertinentes de manera que cumplan con los requisitos de la norma. Entre sus principales conclusiones, manifiesta que este sistema mejora la imagen de la organización, dando una ventaja competitiva sobre otras empresas del medio, se ha fortalecido la relación de confianza de los usuarios con la organización, el compromiso de los trabajadores en sus respectivos puestos de trabajo mejoró significativamente.

En el medio local, citamos el trabajo “Implementación y certificación del SGC bajo la norma ISO 9001:2015 de las áreas de talleres y laboratorios y centro de documentación y fondo editorial de la UC”, realizado por García Arroyo Carolay (2018), Huancayo. El objetivo es de implementar, certificar y mantener los Sistemas de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015, para los Talleres y Laboratorios, el Centro de Documentación y Fondo Editorial de la Universidad Continental, sede Huancayo. Se utilizó el método descriptivo, tipo de investigación básica y como técnicas se utilizaron las encuestas, entrevistas de auditorías y el análisis documental. Como resultados, tenemos los informes de auditorías principales en donde se evidencian las respuestas favorables para el logro de las certificaciones. Se concluye que la implementación, certificación y mantenimiento de los SGC bajo la Norma ISO 9001:2015 fue fructífero ya que mejoró la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, usuarios y demás grupos de interés.

Por otro lado, Tasa Catanzaro María Elena (2019) en la tesis desarrollada “Diseño de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para la mejora de la división de ventas Empresa Paraíso SAC, filial Huancayo”. Se propone, la mejora para la satisfacción del usuario en las divisiones: ventas, distribución y reclamos. El objetivo de la tesis es mejorar los procesos, adoptando una estructura competitiva para resolver los problemas de retrasos en las entregas, baja satisfacción en el usuario por una mala atención y reclamos. El aporte de la tesis es la caracterización y determinación de los flujos de entrada y salida de información de cada proceso, el mismo, que se usa el diseño de los procedimientos y objetivos del SGC. Se emplea estrategias para informar a los colaboradores de manera oportuna y clara.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. El Concepto de calidad

Inicialmente la calidad es definida como un proceso que surge del conocimiento de las necesidades de los usuarios y esta se extiende hasta la asistencia y el servicio después de la venta. Después, estas definiciones han sido mejorados y tomando otra postura, como lo definido por:

Para la Real Academia de la Lengua Española (2011), la calidad permite juzgar su valor de un producto con su conjunto de propiedades relacionadas, se orienta también al ajuste de un producto o servicio a las características especificadas, (15).

Deming (1989) menciona, cuando se habla de calidad es delimitar las necesidades posteriores de los usuarios que serán medibles, y según estas necesidades diseñar y fabricar a un precio accesible para el usuario; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente”, (16).

ISO 9001 (2015), define la calidad como un “conjunto de comportamientos, actitudes, actividades y procesos que proporcionan valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios y otras partes interesadas pertinentes” (17).

2.2.2. Sistema de Gestión de la Calidad

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) organiza diferentes actividades para que una organización identifique sus objetivos, delinean sus procesos y demás recursos para alcanzar los resultados esperados, este permite gestionar los recursos que son necesarios por la organización y genera un valor para satisfacer las necesidades de los usuarios internos y externos (17). En términos generales comprende:

A. El aseguramiento de la calidad. Según ISO, el aseguramiento de la calidad es gestionar la misma calidad. Es decir, hay necesidad de establecer una política que enmarca la calidad, sus objetivos, el aseguramiento de la calidad y el control respectivo, para implementar

mejoras continuas. Dentro de estas actividades, destaca la medición y evaluación, hacer estudios a lineados con estándares de calidad, para la retroalimentación y mejora respectiva. Estas acciones, permitirán identificar los errores para hacer un control de calidad y garantizar la salida adecuada y final del proceso. (18).

Control de calidad. Cuatrecasas (19) “Control de calidad. Cuatrecasas (15) define que, el control de la calidad es la aplicación de las técnicas y esfuerzos, para lograr, mantener y mejorar la calidad de un producto. Consiste exactamente en la inspección, verificación y análisis de las características para desarrollar una correcta toma de decisiones. Con esto, busque la integración de las siguientes técnicas y actividades, como es en el caso del diseño del producto, la producción, instalación, las especificaciones de lo que necesita y revisión durante el uso”. Estas integraciones no permitirán mejor producto y bajar los costos, por consiguiente, se logrará una mejora continua, en tres aspectos: Control para encontrar y corregir los defectos y que las causas sean eliminadas.

B. Mejora de la calidad. Para Medina (20), la gestión de la calidad está altamente orientada a mejorar su efectividad, buscando cumplir los objetivos máximos, al menor costo posible. Por lo tanto, debemos enfocarnos en resolver los siguientes enunciados:

- Con los directivos, considerando que las debilidades y problemas de calidad que se encuentra son resueltos por lo menos en un 80% desde los niveles directivos.
- Con los departamentos de trabajo, estos son los más recurrentes, muchas veces graves y hay necesidad de solucionarlos inmediatamente.

El proceso de análisis actual que se realiza dentro de una empresa, para identificar las causas para luego ir eliminando estas, se conoce como la mejora continua y este proceso debe de ser permanente por que define su identidad y diferenciación con otras empresas dentro del rubro.

2.2.3. Norma Técnica International Organization for Standardization (ISO).

Establece actividades para que la organización reconozca sus objetivos, determinen y gestionen los procesos, recursos requeridos para proporcionar valor y lograr los resultados pertinentes. Un SGC, permite el uso de los recursos, considerando los efectos de sus decisiones a corto, mediano y largo plazo; brinda los medios para identificar las acciones para enfrentar las consecuencias previstas y no previstas en los productos y servicios, lo que le permite planificar, ejecutar, controlar y evaluar todas sus actividades (5).

A. ISO 9001:2015.

Es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO), una organización cuando quiere mejorar su ejercicio y desempeño, se sugiere incorporar un SGC y proporcionar una base sólida para su desarrollo sostenible (5). La norma ISO 9001:2015 consta de diez capítulos y dos anexos (A y B) que explican la nueva estructura sobre gestión de calidad.

FIGURA 05: Requisitos para implementar un SGC



FUENTE: Tomado de ISO 2015. SGC – Requisitos. Suiza. (5).

Los capítulos de mayor relevancia en un SGC ISO 9001:2015, son:

- **Contexto de la organización.** Son procesos internos y externas que puedan perturbar los lineamientos y enfoques de una empresa para alcanzar sus propósitos u objetivos, y así complicarse para alcanzar sus resultados esperados de su SGC, (21). Estas cuestiones internas o externas pueden ser el entorno legal, tecnológico, competitivo, cultural, económico, social, otros. Además, se debe identificar partes interesadas de la organización (Alta Dirección, socios, el Estado, usuarios, proveedores, empleados, otros). El contexto de la organización desplaza el artículo de Manual de Calidad (4.2.2 ISO 9001:2008), pero no lo suprime. El alcance y la determinación de los procesos que se registraba en el Manual de Calidad, (22), deben seguir siendo documentados y mantenidos en el tiempo.
- **Liderazgo.** El liderazgo en la versión 2015 es muy relevante, pues encausa a las funciones que debe desempeñar la Dirección en toda la empresa, desprendiendo liderazgo y responsabilidad con el SGC de so organización. La figura, del “Representante de la Dirección” ya no es un requisito con la intención que las responsabilidades de la Alta Dirección queden claras y definidas. (23)
- **Planificación.** La planificación en esta versión 2015 se basa en dos ejes principales: las acciones para los riesgos y oportunidades, y la importancia de la planificación de los cambios para el SGC. Las acciones para abordar riesgos y oportunidades al momento de la planificación y definición de los procesos, se incluya información de riesgos y oportunidades que puedan afectar el logro de los objetivos (21) Hablar de cambios dentro de una planificación del SGC, concibe mejorar o cambiar el propósito y su alcance, en los recursos qué serán necesarios y quién es el responsable del proceso. (24)
- **Soporte.** Permite contar con todas las actividades de apoyo a la organización para lograr los resultados esperados. Para ello, se debe de gestionar y administrar bien los recursos. Definir las funciones y competencias del personal que está involucrado con la calidad del

producto, y hacer que ellos se comprometan con los objetivos de la organización y mantener una comunicación eficaz. (24)

- **Operación.** En este apartado se indican los requisitos que tienen que cumplir el producto o servicio que oferta la empresa. Se toma relevancia a la prestación del servicio y actividades posteriores a la entrega (21), se brinda información al usuario relativo al tratamiento de los productos y qué hacer si surgen incidencias que ponga en peligro su integridad.
- **Evaluación del Desempeño.** Este punto hace referencia a la capacidad de un SGC de brindar información que permita evaluar su eficacia, mediante el seguimiento y medición de procesos sostenible (5) . Tal y como se indica en la norma, la organización debe hacer seguimiento de la satisfacción del usuario externo e interno a través de encuestas y otros instrumentos de recojo de información (25), las herramientas más utilizadas son la auditoría interna, informe general de auditoría interna, para verificar si se cumple con los requisitos de la norma internacional la evaluación que se hace desde la Dirección para realizar el feedback de las partes enfocadas a la eficiencia y efectividad de las acciones planificadas.
- **Mejora.** Integra las no conformidades y acciones correctivas como parte del mismo proceso, desde su identificación hasta implementar medidas correctivas (11).

B. Organismos nacionales de normalización

Estos organismos de normalización (ONN) son las encargadas y reconocidas para ejercer certificaciones de calidad, representan a sus respectivos países antes organismos de nivel internacional como ISO (26), entre los que se encuentra son los siguientes:

- Deutsches Institut Fur Noumun (DIN), en **Alemania**
- Instituto Argentino de Normalización (IRAM), en **Argentina**
- Associacao Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), en **Brasil**
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), en **Colombia:**

- Standars Council Of Canada (SCC), en **Canadá**:
- Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO), en **Costa Rica**
- Instituto Nacional de Normalización (INEN), en **Chile**
- Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), en **España**
- Instituto Nacional Americano de Estandarización (ANSI), en **Estados Unidos de América**
- Asociación Francesa de Normalización (AFNOR), en **Francia**
- Guyana National Bureau of Standard (GNBS), en **Guyana**
- Jamaica Bureau of Standards (JBS), en **Jamaica**
- Dirección General de Normas de México (DGN), **México**
- Comisión Panameña de Normas Industriales y Técnicas (COPANIT), en **Panamá**
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), en **Perú**

C. **Certificación de sistemas, productos y de personas**

Se puede realizar la certificación en distintos aspectos, sistemas, productos y personas. (27)

- **Certificación en sistemas.** Su finalidad es alcanzar la satisfacción de los clientes y los proveedores para cumplir con los estándares, ya sea por prestigio o por razones contractuales, se orienta en garantizar que el producto se ajuste a especificaciones normadas o fijadas por el cliente. Las certificaciones por entidades acreditadas son con este propósito, que formaliza y acredita que las políticas y procedimientos se ajustan a los requisitos establecidos por la norma. La certificación de un sistema de gestión se puede realizar de forma general o segmentada a una sola actividad de la organización, los certificados más reputados que una organización hoy puede poseer son las normas ISO 9001:2004 e ISO 14001:2014, junto al reglamento EMAS.
- **La certificación de los productos.** Conocidos como la salida final de un proceso, es la evaluación de pruebas y ensayos que garanticen que el producto se ajuste a normas técnicas establecidas. La importancia

de la certificación a un producto es que aporta al valor agregado, puesto a que estos cumplen los requisitos de calidad o seguridad a diferencia de los productos no certificados. (27)

- **La certificación de las personas.** Si una persona realiza actividades ligadas a la gestión de calidad, prevención de riesgos laborales u otros, puede respaldarse con una certificación de sus habilidades y conocimientos para realizar dichos trabajos. Con esta certificación, las personas demuestran aptitudes y conocimientos mediante evaluaciones preestablecidas por la norma. Las personas que alcanzan la certificación pueden inscribirse en el riesgo correspondiente, para certificar su capacidad contrastada por la organización certificadora, en este tipo de certificación también se incluyen diferentes modalidades. (27)
 - Referentes a oficios con implicaciones para la seguridad y la salud, como soldadores, instaladores eléctricos, personal de mantenimiento o especialistas en socorro. Estas certificaciones personales son obligatorias para el ejercicio del oficio.
 - Otros registros de personas certificadas son impulsados por asociaciones profesionales. Aunque voluntaria, la posesión de un certificado emitido por un organismo reconocido, que acredita su posesión de un cuerpo de conocimientos y de experiencia dado, puede ser una ventaja importante para un profesional como ya hemos señalado antes.

2.2.4. Atención al Usuario.

El apartado 8.2.1. del ISO 9001:2000, refiere que toda empresa u organización debe hacer un seguimiento y evaluación sobre la satisfacción de los productos o servicios ofertados, de manera que se vaya mejorando para cumplir con sus requisitos por parte de la organización y debe determinar los métodos para obtener y utilizar dicha información (28).

Según la Norma ISO 9000: “Sistemas de Gestión de Calidad – Fundamentos y Vocabulario”, el término satisfacción del usuario se define como “la

percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos”. La misma norma, cuando se refiere a “requisito” lo vincula con necesidad o posibilidades instituidas de manera implícita o sino obligatoria. Para simplificar, lo anterior se puede resumir como: Satisfacción del usuario es la percepción que éste tiene sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades y expectativas, (23).

Del párrafo anterior, la percepción es considerado como el entendimiento de la realidad, por medio de los sentidos en función a la información recibida, dicho de otra manera, es un reflejo interno de la persona y de su realidad (29). El hecho, de que la satisfacción del usuario sea una expresión subjetiva de la realidad, resulta importante para comprender que los resultados obtenidos de la opinión de algunos usuarios, como reflejo subjetivo, pueden no corresponder fielmente a la realidad, porque cada usuario que recibe el servicio puede interpretar la información recibida de forma diferente según sus conceptos y experiencias anteriores.

De ahí, medir la satisfacción del usuario, debe abarcar a todos o buena parte de estos, de manera que se recopile información y procesarlo estadísticamente, para identificar sus opiniones a partir de criterios realizados en las encuestas o entrevistas. Con este fin, se pueden utilizar indicadores tales como la frecuencia de respuestas, la media, la mediana, la moda, la varianza, la desviación estándar y otros similares (30). La medición de la satisfacción del usuario es importante porque:

- Una empresa sea de producción o servicio su bien común es servir al usuario.
- Conocer sus opiniones o sentimientos es fundamental, para identificar cómo está funcionando la empresa y para determinar dónde hay que introducir cambios de mejoras.
- Para determinar si los cambios introducidos han conllevado mejoras o la situación se mantiene o ha empeorado.
- Tener una alta satisfacción del usuario, nos inspira a retener, aumentar y por lo tanto mejoras económicas a la empresa.
- Tener usuarios insatisfechos no volverán a confiar en el proveedor, los usuarios insatisfechos lo comentan con gran cantidad de personas, algunos de ellos posibles usuarios.

En cuenta, la medición de la satisfacción del usuario debe ser permanente, Para ir actualizando la información que nos permita hacer las correcciones a tiempo y que permita a la organización hacerse una idea de su progreso, de la eficacia de las acciones de mejoras tomadas (31).

A. Satisfacción del usuario

Esto dependerá mucho de la percepción o resultados del producto, relacionado a las expectativas del consumidor o usuario; si los resultados del producto cumplen solo una parte de sus expectativas, quedará insatisfecho, si están dentro de sus expectativas, el cliente estará satisfecho. Si estas, superan las expectativas, su satisfacción será altamente satisfecho. (32). Para, kotler & Armstrong (2008) la satisfacción del cliente es el “grado en que el desempeño percibido de un producto concuerda con las expectativas del comprador” (p.14). La satisfacción del usuario se da cuando se relaciona su confianza en relación con el real servicio ofertado (33)., también se le considera; “resultado que tiene el cliente”. Es la apreciación, de las características de un producto o servicio, es cuando el producto o servicio en sí, brinda un nivel de realización al consumirlo” (34).

B. La importancia de la satisfacción del usuario

Somos concedores por diferentes fuentes la importancia del usuario, sin ellos una empresa pierde el sentido de su existencia, por esa razón su medición y evaluación de su satisfacción toma importancia para implementar estrategias de mejora. Fuentes importantes, recomiendan que esperar la queja de los clientes, para actuar y mejorar el servicio no muestra una administración y gestión adecuados de los procesos.

Para tener conocimiento de la satisfacción del usuario, se debe de tener en cuenta los siguientes datos, recopilados por el Tecnical Assistance Research (TRAP), citados por Hoffman y Bateson (2011), que recomienda considerar al momento de hacer el estudio respectivo de satisfacción del cliente:

- Las empresas promedio no saben nada de 96% de su cliente insatisfechos.
- Por cada queja recibida, 26 clientes tienen el mismo problema.
- La persona promedio con cada un problema se lo cuentan a 9 o 10 personas. 13% se lo dice a más de 20.
- Los clientes que solucionan satisfactoriamente su queja le cuentan sobre el tratamiento que recibieron a cinco personas en promedio.
- Es más probable que los quejosos vuelvan a tratar con su empresa que los que no se quejan: 54 % a 70% si alguna vez se resolvió su queja y 95% si fue manejada rápidamente.

C. ¿Qué determina la satisfacción del usuario?

Zeithaml, Bitner, & Gremler, (2009), indica que, “la evaluación que hace el cliente al producto o servicio siempre será influenciada de manera inseparable a su forma y estado de ánimo de ese momento” (34). Como, la percepción de la calidad, el costo, los factores personales, el estado de ánimo del individuo e incluso la opinión de las personas cercanas a él. Con las mismas orientaciones, mencionamos algunos factores que determinan la satisfacción del usuario:

- La satisfacción del usuario está influenciada por las características inherentes del producto o servicio. Por ejemplo, para los servicios que brinda un hotel, es importante el servicio, la limpieza, instalaciones recreativas, restaurantes, privacidad, cortesía, costo, otros. (34)
- Los sentimientos y las emociones del usuario, es otro factor importante en la satisfacción. Por ejemplo, un sentimiento de realización de un viaje y con el ánimo positivo; esto afectará en la forma en como perciba el servicio. (34)
- Las características, las causas de la percepción de un evento, son relevantes en la satisfacción del usuario. Cuando la experiencia del servicio es bueno o malo de lo esperado, los clientes suelen buscar razones, y estas influyen en la satisfacción de los clientes. (34)
- La equidad o imparcialidad en el trato es otro factor que influye en la satisfacción. Los usuarios se preguntan: ¿cómo me han atendido? ¿los otros clientes fueron atendido mejor? (33).

- Otro aspecto crucial en la satisfacción, son las personas con las que se interactúa, siempre están influidas por lo que dicen el resto, por ejemplo. Un viaje de vacaciones es la experiencia de influida por emociones, por cada uno de los miembros de la familia, luego al finalizar la experiencia los miembros de la familia expresan cuan agradable o desagradable estuvo las vacaciones. (33).

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Calidad. Son comportamientos, actitudes, que el usuario percibe, dándole un valor al cumplimiento de sus necesidades y expectativas relacionándoles con otras áreas interesadas (5). La calidad, es la percepción que tienen los usuarios o individuos sobre el producto o servicio; es el punto en el que siente que sobrepasa sus pretensiones y perspectivas. (35)

2.3.2. Calidad de servicios. Se refiere a la calidad y conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del cliente, la calidad de un servicio es lo que el consumidor dice que es, mientras que para el consumidor la calidad que percibe del producto o servicio. En términos generales, la calidad de servicios es el resultado de un proceso de evaluación, donde el consumidor compara sus expectativas por la percepción del servicio que ha recibido. (36)

2.3.3. Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Son procesos y actividades que una organización implementa para lograr los resultados propuestos; para ello, identifican y definen sus objetivos y procesos a gestionar. (ISO 9001, 2015). Un SGC gestiona los recursos que son necesarios por la organización y genera un valor para satisfacer las necesidades de los usuarios externos. (17)

2.3.4. ISO 9001:2015. Es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO), una organización cuando quiere mejorar su ejercicio y desempeño, se sugiere incorporar un SGC, para tener un desarrollo sostenible, que le permita reducir dolores y mejorar la calidad de sus productos o servicios. (5)

2.3.5. Dirección de Gestión Docente. Área estratégica de la Universidad Continental que se encarga de la formación, capacitación y acompañamiento docente, dentro de sus roles principales, está el acompañamiento al docente

en la ejecución de la clase, para incorporar las metodologías, recursos colaborativas y experienciales, enmarcados en el modelo educativo de la UC.

2.3.6. Atención al usuario. Es el tiempo y recurso que se dispone para que el usuario goce del producto o servicio que se oferta, se relaciona mucho con su necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. La satisfacción del usuario es la percepción que éste tiene sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades y expectativas, (23).

2.3.7. Satisfacción de los usuarios. Es el nivel de denuedo que un usuario muestra después de un servicio recibido y se relaciona con sus expectativas, es de un enfoque actitudinal en el momento vivido y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio (37). La satisfacción del usuario es un indicador muy sensible que nos permite evaluar las intervenciones de los servicios y cómo estos responden a la calidad de atención percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados.

2.3.8. Calidad de servicio. Es la opinión del cliente acerca de la superioridad y excelencia acerca de una empresa como un todo. Esta es una forma de actitud, y resulta desde una comparación de expectativas y la percepción del desempeño percibido; la calidad de servicio es una medida de cuán bien el nivel de servicio significa corresponder a las expectativas del usuario en una base consistente. (34)

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Método y alcance de la investigación

3.3.1. Método

El trabajo se enfoca dentro de la investigación mixta, para obtener datos e insumos relevantes hubo la necesidad de considerar una parte cuantitativa y otra cualitativa. La primera, se enfoca a evidenciar la recolección de datos que expresen cantidades y la segunda en la participación directa del investigador con los agentes y escenarios donde se desarrolla la investigación. (38)

El enfoque cuantitativo nos permite recolectar datos para probar la hipótesis, en base a mediciones y procesamientos numéricos estadístico que se van obteniendo de las encuestas y así mediar los patrones de comportamiento. El enfoque cualitativo, nos permite recolectar información de los usuarios con una variedad de concepciones e interpretaciones de los hechos a través de las entrevistas realizadas.

3.3.2. Tipo o alcance

Se ha utilizado la investigación documental y aplicada, con características cuantitativa y cualitativo, porque se obtiene conocimiento de las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos y procesos de la experiencia de los usuarios.

3.2. Diseño de la investigación

Se enmarcada en el diseño experimental, porque se manipulará la variable independiente de manera intencional, para después observar las consecuencias dentro de una situación de control (38), los momentos de medición será longitudinal a través de las 3 encuestas de satisfacción y los controles de check list de los procesos.



DONDE:

- M(1;2;3) : Mediciones de la muestra
- VI : (variable independiente) Sistema de Gestión de la calidad basada en las normas ISO 9001:2015
- VD : (variable dependiente) Atención al usuario

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Para la población de estudio se ha considerado a todos los docentes y administrativos de la Universidad Continental, distribuidos en las cuatro filiales (Huancayo, Lima, Cuzco y Arequipa) y las respectivas modalidades de estudio (presencial y semi presencial), haciendo un total de 1715 personas.

3.3.2. Muestra

El tamaño de la muestra es el probabilística, estratificado, siendo la muestra de 567 usuarios. Para efectos de la investigación, la muestra queda distribuido de la siguiente manera:

Descripción	Población	P	Muestra
Docentes y administrativos filial Huancayo	1230	0,36	443
Docentes y administrativos filial Arequipa	270	0,34	92
Docentes y administrativos filial Lima	120	0,17	20
Docentes y administrativos filial Cuzco	95	0,13	12
Total	1715	1,00	567

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Recolección de datos:

Las técnicas utilizadas para la recolección de datos son básicamente de tipo documental, considerando como fuentes primarias las encuestas y entrevistas realizadas; como fuentes secundarias, se revisaron informes, documentos

bibliográficos, datos de gestión de consultorías y estudios relacionados al tema. Con la finalidad de, tener conocimiento de la situación real del nivel de servicio y atención al usuario por parte de la Dirección de Gestión Docente de la Universidad Continental, se utilizó las siguientes técnicas.

- a) Encuesta:** Asignada a toda la muestra de estudio, específicamente al personal de la Dirección de Gestión Docente de cada filial y modalidad, con el objetivo de recabar información respecto al estado actual de cómo viene funcionando los procesos y la gestión de la calidad, referida al nivel de atención al usuario. De manera que, si la información recaba refleja el desarrollo de las actividades y de la atención al usuario, sus funciones, el manejo de documentos de gestión y otras cuestiones determinantes para la toma de decisiones. Como instrumento se ha utilizado los cuestionarios, (anexo 1).

- b) Entrevista:** Desarrolladas durante la investigación a personas claves, directivos de Gestión Docente de cada filial, responsables de los procesos, docentes y administrativos de las filiales y modalidades; con el propósito de conocer de cerca el entorno y la gestión de calidad que se viene utilizando y así poder determinar los procesos críticos y los problemas más recurrentes, como también identificar los cambios que se van presentando o implementando en los procesos u otros aspectos que no se hayan gestionado adecuadamente según la norma ISO 2015. Para las entrevistas el instrumento utilizado es una guía de entrevista, (anexo 2).

- c) Análisis documental:** Cuyo propósito es el conocimiento del SGC que posee la Dirección de Gestión Docente, se ha revisado la documentación y se ha verificado el cumplimiento de los requisitos de dicha norma e identificando los puntos que se deberían modificar o agregarse para que lo procesos estén acorde a dicha norma. El instrumento utilizado es la lista de verificación, (anexo 3).

- d) Observación de campo:** Siendo muy importante para la investigación, porque nos proporciona comportamientos reales de los procesos y las personas que hacen uso de ellos, se hizo las observaciones previamente

coordinado con los responsables de cada área. Para la observación de campo el instrumento utilizado es la ficha de observación, (anexo 4).

Validez y confiabilidad de los instrumentos

Para la validez de los instrumentos se ha elaborado una tabla de especificaciones y operacionalización de la variable independiente y dependiente con sus respectivas dimensiones, reactivos e indicadores, que han permitido validar su pertinencia en la construcción de los contenidos y de su diseño. Para la validez del contenido, se ha utilizado la técnica del criterio de juicio de expertos de referentes al tema (ver anexo 5). También, se ha realizado un pilotaje a un grupo de usuarios para validar su diseño y comprensión del contenido, para luego de aplicar la prueba de Cronbach y determinar la confiabilidad de dichos instrumentos.

3.4.2. Análisis de datos:

Las técnicas de análisis cuantitativos son aquellas que se basan en las estadísticas estas sirven para describir, graficar, analizar, comprar, relacionar y resumir los datos obtenidos con los instrumentos cuantitativos (39). Para la presente investigación, utilizamos la estadística descriptiva e inferencial.

La estadística descriptiva ha permitido organizar los datos obtenidos de la muestra con estadígrafos como: la media, la moda, la mediana; y para su mejor comprensión utilizamos representaciones y gráficos como los histogramas, gráficos de barras u otros que nos permitan representar los datos obtenidos.

La estadística inferencial nos servirá para extrapolar nuestros resultados a la población es decir nos va a permitir realizar la prueba de hipótesis, utilizando r de Pearson, haciendo uso del programa SPSS 24 en su última versión.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados y análisis de la información

En el trabajo de campo realizado como parte del diagnóstico en la Dirección de Gestión Docente, al no contar con un sistema de gestión de la calidad, se implementó, teniendo en cuenta un Sistema de Gestión de la Calidad a partir del mapa de proceso y las actividades realizadas.

Uno de los aspectos fundamentales de la investigación es evidenciar la satisfacción de los usuarios, administrando los controles y procesos específicos y de manera que se asegure la calidad de los procesos.

4.1.1. Encuesta de análisis y verificación de la implementación del SGC

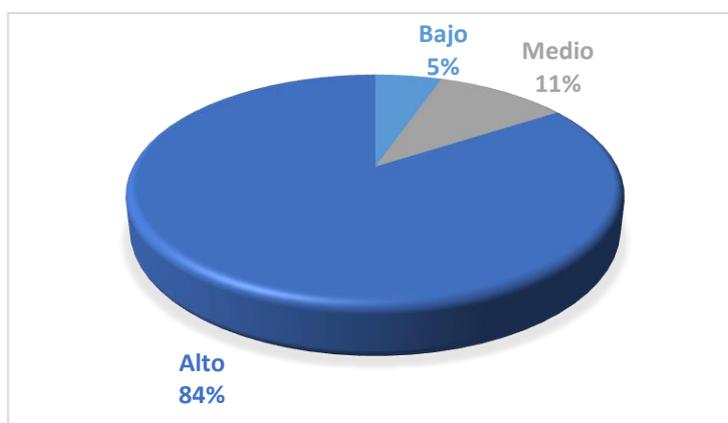
En este apartado se hace el análisis de la verificación de la implementación del sistema de garantía de la calidad, se deduce:

Tabla 01. Medición del sistema de gestión después de implementar el SGC ISO 9001:2015, en la Dirección de Gestión Docente.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	5%
Medio	2	11%
Alto	16	84%
TOTAL	19	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado a los integrantes de Gestión Docente

Gráfico 1. Medición del sistema de gestión después de implementar el SGC ISO 9001:2015, en la Dirección de Gestión Docente.



Análisis:

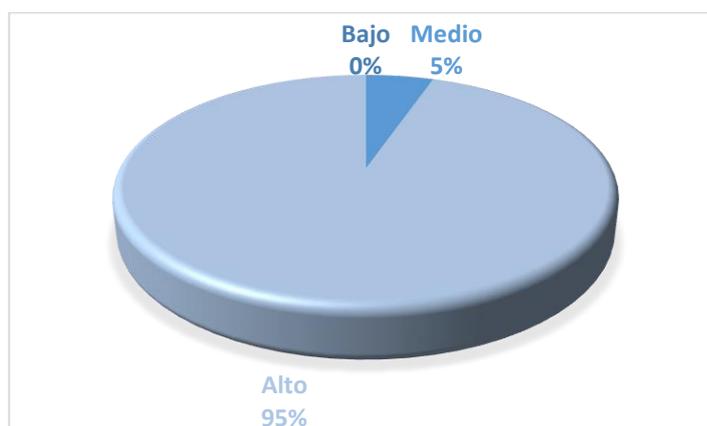
Los datos sobre el nivel de gestión de la implementación del SGC ISO 9001:2015, en la Dirección de Gestión Docente, se evidencia que el 84% (16) de los colaboradores tienen una percepción alta en relación con la implementación del sistema, mientras que el 11% (2) muestra un nivel medio y el 5% (1) todavía percibe que la implementación es baja. En términos generales se tiene un 95% perciben cambios significativos en la implementación del sistema de calidad y la mejora de la atención al usuario.

Tabla 02. Percepción de la responsabilidad de la Dirección de Gestión Docente.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	1	5%
Alto	18	95%
TOTAL	19	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado a los integrantes de Gestión Docente

Gráfico 02. Percepción de la responsabilidad de la Dirección de Gestión Docente.



Análisis:

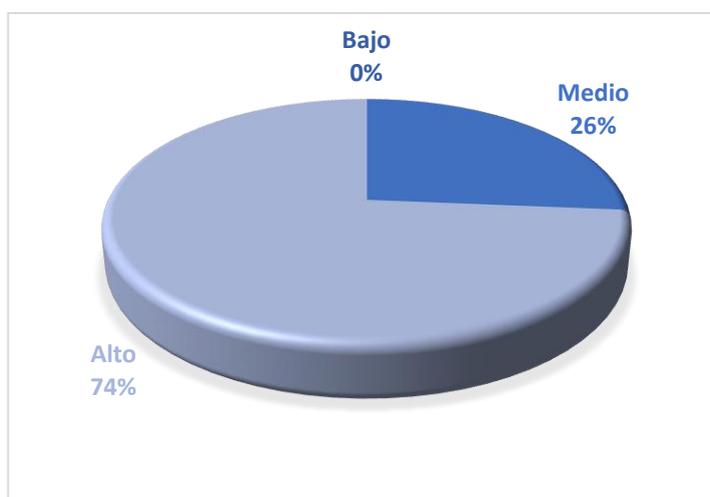
En la tabla 2 se muestra el nivel de percepción de la responsabilidad de la DGD después de la implementación de, sistema de la calidad, se evidencia que el 95% (18) tiene una percepción alta sobre esta responsabilidad y el 5% (1) menciona que la responsabilidad de la dirección es media. A partir de los datos, se deduce que el 100% de los integrantes de la Dirección de Gestión Docente perciben con nivel alto la responsabilidad de la dirección tras aplicar el sistema de gestión.

Tabla 03. Nivel de gestión de recursos después de implementar el SGC ISO 9001:2015, en la Dirección de Gestión Docente.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	5	26%
Alto	14	74%
TOTAL	19	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado a los integrantes de Gestión Docente

Gráfico 03. Nivel de gestión de recursos después de implementar el SGC ISO 9001:2015, en la Dirección de Gestión Docente.



Análisis:

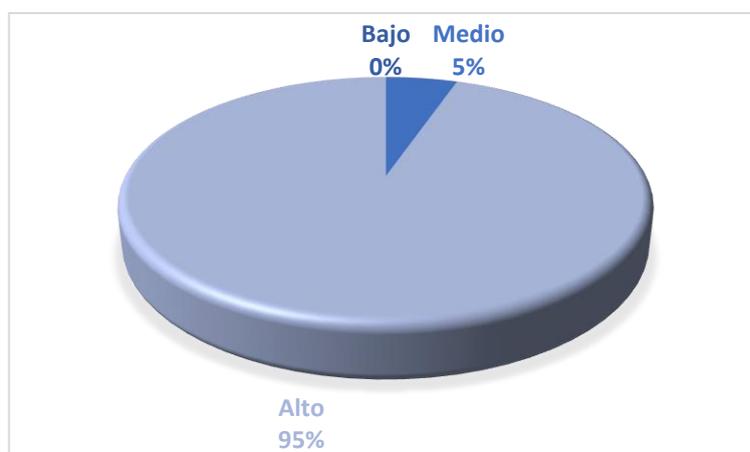
Los datos de la tabla 3, se muestra los resultados tras haber aplicado la encuesta a los colaboradores de Gestión Docente, el 74% (14) perciben un nivel alto en la gestión de los recursos, el 26% (5) colaboradores manifiestan que una percepción media, en términos generales se deduce que hay una tendencia de percepción alta en cuanto a la gestión de los recursos.

Tabla 04. Nivel de mejora de atención al usuario después de implementar el SGC ISO 9001:2015 en la Dirección de Gestión Docente.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	1	5%
Alto	18	95%
TOTAL	19	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado a los integrantes de Gestión Docente

Gráfico 04. Nivel de mejora de atención al usuario después de implementar el SGC ISO 9001:2015 en la Dirección de Gestión Docente.



Análisis:

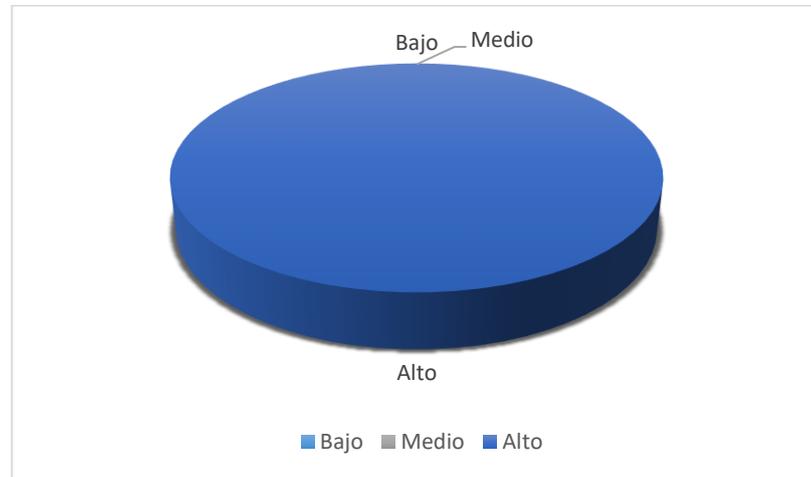
En la tabla 4, se muestra los resultados del nivel de percepción de atención al usuario, tenemos que el 95% (18) manifiestan que el nivel de atención es alto y el 5% (1), tiene una percepción media. Ningún colaborador tiene una percepción baja, es decir, que el nivel de satisfacción de los usuarios a mejora tras la aplicación del sistema de gestión de la calidad.

Tabla 05. Nivel de medición, análisis y procesos de mejora tras la implementación del SGC ISO 9001:2015 en la Dirección de Gestión Docente.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	1	5%
Alto	18	95%
TOTAL	19	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado a los integrantes de Gestión Docente

Gráfico 05. Nivel de medición, análisis y procesos de mejora tras la implementación del SGC ISO 9001:2015 en la Dirección de Gestión Docente



Análisis:

En referencia al nivel de medición y análisis de la mejora de los procesos, en la tabla 5 se tiene que el 100% (19) de los colaboradores de Gestión Docente, refieren que hay mejoras sustanciales y políticas de implementación claras.

4.1.2. Encuesta de satisfacción (NPS) del usuario tras la implementación del SGC

TABLA 06: Resultados de la encuesta de satisfacción del usuario

N°	CRITERIOS	Detractores						Neutros		Promotores		NPS	Total
1	Qué tan satisfecho se encuentra con las comunicaciones o notificaciones que la DGD realiza.		10						123	242	192	74.78%	567
		0.00%	1.76%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	21.69%	42.68%	33.86%		
2	Qué tan satisfecho se encuentra con las capacitaciones realizadas por la DGD durante este año.			6	17	10	12	80	168	153	121	40.39%	567
		0.00%	0.00%	1.06%	3.00%	1.76%	2.12%	14.11%	29.63%	26.98%	21.34%		
3	Qué tan satisfecho se encuentra con los medios y recursos utilizados en las comunicaciones por la DGD.	2	4		34	12	9	3	156	201	146	50.44%	567
		0.35%	0.71%	0.00%	6.00%	2.12%	1.59%	0.53%	27.51%	35.45%	25.75%		
4	Qué tan satisfecho se encuentra con las respuestas dadas por la DGD a sus solicitudes realizadas.	2	5	32	76	23	67	54	56	135	117	8.29%	567
		0.35%	0.88%	5.64%	13.40%	4.06%	11.82%	9.52%	9.88%	23.81%	20.63%		
5	Qué tan satisfecho se encuentra con el tiempo de respuesta que la DGD da a sus solicitudes realizadas.			34	34	60	35	65	121	121	97	9.70%	567
		0.00%	0.00%	6.00%	6.00%	10.58%	6.17%	11.46%	21.34%	21.34%	17.11%		
6	Su nivel de satisfacción con las herramientas y equipos que utiliza la DGD en sus procesos es.	4	12	34	23	54	23	12	65	145	195	33.51%	567
		0.71%	2.12%	6.00%	4.06%	9.52%	4.06%	2.12%	11.46%	25.57%	34.39%		
7	Su nivel de satisfacción con los procesos que la DGD proporciona para realizar adecuadamente el trabajo designado.			45	35	78	34	30	124	165	56	5.11%	567
		0.00%	0.00%	7.94%	6.17%	13.76%	6.00%	5.29%	21.87%	29.10%	9.88%		
8	Su nivel de conocimiento en los procesos, política y propósitos que tiene usted en referencia al SGC 9001:2015.	3	12	47	25	34	76	80	98	120	72	-0.88%	567
		0.53%	2.12%	8.29%	4.41%	6.00%	13.40%	14.11%	17.28%	21.16%	12.70%		

9	Qué tan satisfecho se encuentra con los resultados y logros de los objetivos del SGC de la DGD.	34	65	35	23	12	4	19	46	127	202	27.51%	567
		6.00%	11.46%	6.17%	4.06%	2.12%	0.71%	3.35%	8.11%	22.40%	35.63%		
10	Cuán satisfecho se encuentra en su centro de trabajo actual, para desempeñar sus labores (factor físicos, sociales, psicológicos, otros).	45	23	12	31	40	28	78	124	87	99	1.23%	567
		7.94%	4.06%	2.12%	5.47%	7.05%	4.94%	13.76%	21.87%	15.34%	17.46%		
11	Qué tan satisfecho se encuentra con el involucramiento de los integrantes de la DGD para la implementación de un SGC.				56	34	68	123	87	79	120	7.23%	567
		0.00%	0.00%	0.00%	9.88%	6.00%	11.99%	21.69%	15.34%	13.93%	21%		
12	Qué tan satisfecho se encuentra con su aporte para lograr la implementación de un SGC.							123	145	123	176	54.14%	567
		0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	21.69%	25.57%	21.69%	31.04%		
13	Su nivel de satisfacción con la apertura a las sugerencias realizadas a la DGD para la incorporación en gestión de la calidad.			3	12	45	67	28	138	152	122	27.34%	567
		0.00%	0.00%	0.53%	2.12%	7.94%	11.82%	4.94%	24.34%	26.81%	21.52%		
14	Qué tan satisfecho se encuentra con las campañas y sensibilización realizada por la DGD en los procesos de calidad.	2	12	23	5	16	18	65	132	134	160	39.86%	567
		0.35%	2.12%	4.06%	0.88%	2.82%	3.17%	11.46%	23.28%	23.63%	28.22%		
15	Qué tan satisfecho se encuentra con los reportes y evidencias documentadas del cumplimiento de los requisitos del SGC.				23	45	78	87	35	180	119	28.40%	567
		0.00%	0.00%	0.00%	4.06%	7.94%	13.76%	15.34%	6.17%	31.75%	20.99%		
16	Qué tan satisfecho se encuentra con la metodología que sigue la DGD para implementar el SGC.					34	25	67	89	164	188	53.09%	567
		0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	6.00%	4.41%	11.82%	15.70%	28.92%	33.16%		
TOTAL NPS												28.76%	

FUENTE: Cuestionario aplicado a los usuarios de la Dirección de Gestión Docente

Análisis:

La metodología de medición del NPS, nos indica que si el resultado de restar los promedios de porcentajes de los promotores con los detractores es mayor a cero (positivo), indica una percepción alta de satisfacción del usuario frente al servicio que se les brinda. Para nuestro caso, en la tabla 06 muestran que el total promedio de NPS es de 28,76%, podemos asumir que el nivel de satisfacción es alto, el indicador 8 tiene un NPS de -0,88%, esto indica que el nivel de conocimiento en los procesos, política y propósitos que tiene usted en referencia al SGC 9001:2015, todavía está en proceso de mejora; y el indicador 1, tiene un NPS de 74,78% que manifiesta su satisfacción con las comunicaciones o notificaciones que la DGD realiza.

4.2. Prueba de Hipótesis

Contrastación de la hipótesis general

Tabla 07. Comparación de los niveles, sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y la atención a los usuarios de la Dirección de Gestión Docente de la Universidad Continental en el año 2020.

Dimensión	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Sistema de gestión de la calidad	Bajo	1	5%
	Medio	2	11%
	Alto	16	84%
Atención al usuario	Bajo	0	0%
	Medio	1	5%
	Alto	18	95%

FUENTE: Cuestionario aplicado a los integrantes de Gestión Docente

Hipótesis General

Hi: La implementación de un nuevo sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, permite optimizar los procesos de atención a los usuarios internos en la Dirección de Gestión Docente de la Universidad Continental en el año 2020

Análisis:

En la tabla 07 se observa la comparación de los niveles de percepción en la implementación de un nuevo sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, y la optimización de los procesos de atención a los usuarios internos en la Dirección de Gestión Docente de la Universidad Continental en el año 2020. Los datos indican, que la percepción con mayor porcentaje está en el nivel alto, 95% (18) en la atención al usuario y de 84% (16) en el nivel alto de la implementación del sistema de calidad y el nivel bajo solo se percibe 5% (1) en esta dimensión. Es por ello, en base a la observación y recojo de datos relevantes para realizar estas comparaciones, se acepta la hipótesis de investigación.

La implementación de un nuevo sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, permite optimizar los procesos de atención a los usuarios internos en la Dirección de Gestión Docente de la Universidad Continental en el año 2020

Contrastación de las hipótesis específicas

Tabla 08. Comparación de los niveles observados en la implementación del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la Dirección de Gestión Docente de la Universidad Continental en el año 2020.

Dimensión	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Sistema de gestión de la calidad	Bajo	1	5%
	Medio	2	11%
	Alto	16	84%
Atención al usuario	Bajo	0	0%
	Medio	1	5%
	Alto	18	95%
Responsabilidad de la dirección	Bajo	0	0%
	Medio	1	5%
	Alto	18	95%
Gestión de recursos	Bajo	0	0%
	Medio	5	26%

Implementación y evaluación de procesos de mejora	Alto	14	74%
	Bajo	0	0%
	Medio	1	5%
	Alto	18	95%

FUENTE: Cuestionario aplicado a los integrantes de Gestión Docente

Hipótesis específicas

H1: La implementación de un nuevo sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, mejora el desempeño laboral del personal de la Dirección de Gestión Docente de la Universidad Continental, en el año 2020.

H2: La aplicación de nuevo sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, permite mejorar la satisfacción de los usuarios internos de la Universidad Continental.

Análisis:

La implementación de un sistema de gestión de la calidad se evaluó mediante las dimensiones de responsabilidad de la Dirección, Gestión de recursos y la mejora de los procesos, las mismas que determinaron si influyen en la satisfacción de atención al usuario.

En la tabla 08 observamos que, las puntuaciones porcentuales más altas 95% (18) fueron en las dimensiones de implementación y evaluación de los procesos de mejora, la responsabilidad de la dirección y la atención al usuario; en el nivel medio, 5% (1), también se percibe en estas dimensiones; el nivel bajo 5% (1) solo se percibe en la dimensión de la implementación del sistema de calidad. Es por ello, en base a la observación de los datos relevantes y comparación de los niveles, se aceptan las hipótesis específicas de la investigación.

Que la implementación de un sistema de gestión de la calidad basada en ISO 9001:2015, mejora el desempeño laboral del personal de la Dirección de Gestión Docente y permite mejorar la satisfacción de los usuarios internos de la Universidad Continental en el año 2020.

4.3. **Discusión de resultados**

Determinar un sistema de gestión de calidad y elaborar la propuesta de implementación para la Dirección de Gestión Docente de la Universidad Continental, teniendo en cuenta lo planteado en el objetivo general de la investigación, de implementar un nuevo sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, que permita optimizar los procesos de atención a los usuarios internos en la Dirección de Gestión Docente de la Universidad Continental en el año 2020, de manera que nos permita actuar sostenidamente y sentar la partida de actualización continua de los procesos para mejorar el desempeño de los integrantes de la dirección y la atención del usuario. (40)

En la presente investigación se ha implementado un sistema de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 realizando una medición de cada proceso para identificar y medir el nivel de cumplimiento con que ya cuenta la Dirección de Gestión Docente, se ha elegido esta norma debido al alcance que tiene para todas las áreas que se involucren en cada proceso de atención al usuario, para demostrar su capacidad de proporcionar servicios que cumplan los requisitos básicos y fundamentales de sus usuarios y los reglamentos que le sean de aplicación para aumentar su satisfacción (41). Después de dicha aplicación se han mostrados cambios muy significativos en todas las áreas de intervención, la Dirección se ha mostrado abierto a las ideas de mejora facilitando los accesos y apertura a cada área de trabajo; actualmente el personal de la Gestión Docente se encuentra comprometido en la mejora e innovar estos procesos que nos permiten realizar una atención a tiempo y predictivo.

Es un hecho que la calidad ya no es una ventaja competitiva, sino un requisito para cada empresa de producción o de servicio, en la actualidad las empresas buscan gestionar la calidad, sus impactos ambientales y la prevención de riesgos laborales; y estos se denominan sistemas integrados de gestión (42). En los resultados obtenidos de la tablalas puntuaciones porcentuales más altas 95% (18) fueron en las dimensiones de implementación y evaluación de los procesos de mejora, la responsabilidad de la dirección y la atención al usuario; esto evidencia que los procesos de implementación se han desarrollado de manera adecuada, cabe, mencionar que los procesos han ido evolucionando de acuerdo a la norma, ya que el funcionamiento eficaz y eficiente de una organización se logra más fácilmente si se identifican y gestionan los procesos que conforman su Sistema de Gestión (42).

En los resultados de NPS, el 78,74% indica que están muy satisfechos con las comunicaciones o notificaciones que la DGD, de igual manera en estos resultados el 54,14% de los colaboradores de la Gestión Docente muestran su satisfacción con el aporte que hacen para lograr la implementación de un SGC (considerando que los resultados mayores a 20% en NPS es muy alta). A su vez, la incorporación de políticas de mejora ha permitido renovar la infraestructura y los muebles respetando las recomendaciones ergonómicas de manera que la atención sea más cálida y significativa.

Considerando los objetivos específicos de implementar un nuevo sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, que permita mejorar el desempeño laboral del personal de la Dirección de Gestión Docente y la satisfacción de los usuarios internos de la Universidad Continental, cabe mencionar que “para que las organizaciones operen de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan” (5), esto involucra no solo identificar los procesos y gestionarlos sino a su vez integrarlos para un desarrollo conjunto, determinando objetivos, identificando las actividades que lo conforman, proporcionando las condiciones para un excelente funcionamiento, generando la documentación adecuada que aseguren el registro, medición y seguimiento de su desempeño. Los resultados de NPS, evidencia que un 53,09% se encuentra satisfecho se encuentra con la metodología que sigue la DGD para implementar el SGC, pero también, hay procesos que debemos mejorar como, el nivel de conocimiento en los procesos, política y propósitos de un sistema de calidad, específicamente ISO 9001:2015, cuyos resultados (- 0,88%) motivan a seguir realizando acciones y mejorando los procesos para lograr lo propuesto.

CONCLUSIONES

- La medición, análisis y mejora permitirá a la Dirección de Gestión Docente tener información fundamental acerca de los requerimientos del usuario con lo cual el servicio podrá ser diseñado y realizado bajo parámetros previamente establecidos y con la plena seguridad de lo ellos esperan, el correcto uso de las herramientas de medición y su correcto análisis tendrá como resultado información veraz y nos permitirá ser más competitivos.
- Los métodos de evaluación y seguimiento de calidad deben ser llevados a cabo por proceso pues de esta manera los resultados serán más eficaces, las auditorias deben dejar al descubierto aciertos y desaciertos de la Dirección en cuanto a calidad se refiera.
- Los resultados en el nivel de percepción de atención al usuario, el 95% (18) manifiestan que el nivel de atención es alto y el 5% (1), tiene una percepción media. Ningún colaborador tiene una percepción baja, es decir, que el nivel de satisfacción de los usuarios ha mejorado tras la aplicación del sistema de gestión de la calidad.
- La elaboración del cumplimiento de los requisitos en la Dirección de Gestión Docente se facilitó en gran medida debido a que se cuenta con el personal profesional, la documentación diseñada para el sistema de gestión de la calidad cubre el 100% de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2015, e incluye un manual de la calidad que permitirán la manera adecuada de funcionamiento de sus procesos de la Dirección.

Bibliografía

1. KUWAYAMA, Milkio y DURÁN, José. *La calidad de la inserción internacional de América Latina en el comercio mundial en el comercio mundial*. Santiago de Chile : Serie Internacional N° 26, 2003. LC/L.1897-P.
2. LA ROSA CARRASCO, Iveth. *Propuesta de actualización del sistema de gestión de la calidad basada en los requisitos de la norma iso 9001: 2015 para una empresa del sector metal-mecánico caso: empresa fagoma S.A.C*. Arequipa : UNSA, 2017.
3. SUNEDU. *Nueva Ley Universitaria 30220*. Lima : Mnisterios de Educación, 2014.
4. REPÚBLICA, CONGRESO DE LA. Artículo 6: Fines de la Universidad. *Ley Universitaria N° 30220*. 2014.
5. ISO. *Certificación del sistema de gestión de la calidad*. 2014.
6. FONTALVO HERRERA, Tomás José. *Herramientas efectivas para el diseño e implementación de un SGC ISO 900:2000*. Bogota : ASD 2000, 2004.
7. DUCUARA MANRIQUE, Alberto. *La cultura de la calidad bajo las normas ISO en la empresas de Neiva*. Colombia : Surcolombiana. Neiva, 2005.
8. AENOR. Ventajas de la certificación del Sistema de Calidad. *Asociación Española de Normalización y Certificación*. España : s.n., 2015.
9. HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto. *Metodología de la investigación*. México : Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V, 2014. Sexta Edición.
10. CORTÉS, J. *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. Málaga. España : ICB, 2017.
11. DARDER, P. *Métodos para medir la satisfacción del cliente*. España : s.n., 2009.
12. PÉREZ CARBAJAL, I. *Implementación de ISO 9001:2015 en un sistema de gestión de calidad certificado en ISO 9001*. México : Unidad profesional interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas, 2016.
13. HUAMANÍ ROMERO, Y y ARMAULÍA SÁNCHEZ M. *Diseño e implementación de un de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en una droguería de dispositivos médicos*. Lima : Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2017.
14. MELENDEZ LAHURA, A. *Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en una industria pesquera según la norma ISO 9001:2015*. Lima. Perú : PUC, 2017.
15. *Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española. Definición de Calidad*. 2017.
16. DEMING, E. *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*. Madrid. España: Días de Santos : s.n., 1989. 20.
17. ISO 9001. *Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y vocabulario*. Ginebra. Suiza : Secretaria General de la ISO 2015, 2015.
18. MELENDEZ Lahura, Alexandra. *Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en una industria pesquera según la norma ISO 9001:2015*. Lima. Perú : PUC, 2017.

19. CUATRECASAS, L. *Gestión Integral de la calidad*. Barcelona : Gestión 2000, 2001. Segunda Edición.
20. MEDINA FLORES, J. *Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en una empresa del sector construcción. Tesis de licenciatura en Ciencias e Ingeniería con mención en Ingeniería Industria*. Lima. Perú : Pontificia Universidad Católica del Perú. Facultad de Ciencias e Ingeniería, 2013.
21. SGD_ISO. *Sistema de Gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario*. Suiza : ISO 9000:2015, 2015. 5ta Ed..
22. 9001:2008, ISO. *International Organization for Standardization*. Suiza : s.n., 2008.
23. *International Organization for Standardization. Moving from ISO 9001:2008 to ISO 9001*. Ginebra. Suiza : ISO Central Secretariat, 2015.
24. RUBIO, J. *Métodos de evaluación de riesgos laborales*. Madrid : Ediciones Díaz Santos, 2011.
25. TREVINO, M. ISO 9001:2015 - What Medical Devices manufacturers need to know. *Med Dev Online [Internet]*. [En línea] 4 de Febrero de 2018. <https://www.meddeviceonline.com/error>.
26. ARANDA, M y RAMIREZ, D. *Administración De La Calidad Nuevas Perspectivas*. México : Grupo editorial Patria, 2012. Primera edición.
27. CAMISON, C, CRUZ, S y GONZÁLES, Y. *Gestión De La Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid. España : Pearsón Educación SA, 2007. Primera Edición.
28. COLEMAN, L y Business, Risky. Twelve Steps to Prepare for ISO 9001:2015. *Inside Standards [Internet]*. . [En línea] 4 de Febrero de 2018. <http://www.insidestandards.com/risky-business-twelve-steps-to-prepare-for-iso-90012015/>.
29. WOOLFOLK, Anita. *Psicología Educativa*. México : Perason Education, 2003. Novena Edición.
30. GOSSO, F. *Hipersatisfacción del Cliente - Con solo satisfacer al cliente no alcanza*. México : Panorama Editorial S.A., 2008. Primera Edición.
31. CRUZ, B. *Sistema de Gestión de Calidad y normativa de 5S para la optimización de la productividad en la empresa RALOMTEX [Tesis]*. Ecuador : Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ingeniería en Sistemas Electrónica e Industrial, 2014.
32. KOTLER, P, ARMSTRONG, G y CRUZ, I. *Marketing*. España. Madrid : Pearson Educación S.A., 2006. 10 edición.
33. HOFFMAN, K y BATESON, J. *Marketing De Servicios: conceptos, estrategias y cosas*. México : Cengage Learning, 2011. Cuarta Edición.
34. ZEITHAML, V, BITMER, M y GREMLER, D. *Marketing de Servicios*. México : Mcgraw-Hil, 2009. Quinta Edición.
35. HOWARD, G. *Planificando para l calidad, la productividad y una posicion competitiva*. México : Ventura Ediciones, 1990. Primera edición.
36. LLORÉNS, F y FUENTES, M. *Gestion de la calida empresarial: fundamentos e implantación*. Madrid : Pirámide, 2006. Primera edición.
37. PASCOE, G. *Patient satisfaction in primary health ca re: literatura review*.

38. HERNÁNDEZ Roberto y Jorge, Batista. *Metodología de la Investigación*. México D.F. : Mc Graw Hill, 2010. 5 edición.
39. SABINO, C. *El proceso de investigación*. Caracas. Venezuela : Panapo, 1992.
40. TRICKER R. *ISO 9001:2000 for Small Businesses (Third edition ed.)*. . Burlington MA : Elsevier Butterworth-Heinemann., 2005.
41. LÓPEZ S. *Implantación de un Sistema de Calidad (Primera edición ed.)*. Vigo. España : Ideaspropias, 2006.
42. MIRANDA J. *Introducción a la Gestión de la Calidad (Primera edición ed.)*. Madrid : Delta, 2007.
43. MINEDU. *Políticas del proceso de acreditación de Instituciones de Educación Básica Regular*. Lima : Ministerio de Educación, 2011.
44. ISHIKAWA, Kaoru. *Introducción al control de calidad. Primera Edición*. Madrid. España : Dias Santos, 1994.
45. HUAMANÍ Romero, Yesica Maribel y Armaulía Sánchez, Manuel Arturo. *Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en una droguería de dispositivos médicos*. Lima : Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2017.
46. PÉREZ Carbajal, Isabel. *Implementación de ISO 9001:2015 en un sistema de gestión de calidad certificado en ISO 9001:2008*. México : Unidad profesional interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas, 2016.
47. CUATRECASAS, Luis. *Gestión Integral de la calidad. Segunda Edición*. Barcelona : Gestión 2000, 2001.
48. MEDINA, Josué. *Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en una empresa del sector construcción. Tesis de licenciatura en Ciencias e Ingeniería con mención en Ingeniería Industria*. Lima. Perú : Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Ciencias e Ingeniería. , 2013.
49. ROJO, A. ISO 9001:2015 Los ejes de la revisión [libro electrónico]. *SQB Consultores*. [En línea] 01 de diciembre de Enero de 2016. <https://www.sbqconsultores.es/iso-90012015-los-ejes-la-revision-nueva-publicacion-sbq-consultores/>.
50. Standardization., International Organization for. *ISO 9001:2008. Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos*. Ginebra. Suiza : Secretaría General de la ISO, 2008.
51. VARA, Horna Arístides Alfredo. *7 pasos para una tesis exitosa Desde la idea inicial hasta la sustentación*. Lima : Universidad San Martín de Porras , 2010.

ANEXO 1

Encuesta

INSTRUCCIÓN: Estimado colaborador agradecemos su colaboración por sus respuestas dadas en la siguiente encuesta, cuyo propósito es recabar información referente al funcionamiento de la Dirección de Gestión Docente y su satisfacción en la atención dada. Toda respuesta. es confidencial y sólo se usará para fines de la investigación.

I. Marca y completa las opciones solicitados, sea lo más exacto posible.

1. Marque la filial de la UC donde trabajas Huancayo Arequipa Lima Cuzco
2. Las actividades que realiza dentro de UC son de tipo: Directivo(a) Administrativa Docente Jefe de práctica
3. Años que trabaja en la UC: Menos de 1 año Entre 1 y 3 años De 3 a 6 años Más de 6 años
4. Tu edad es: Menos de 20 años Entre 21 y 30 años Entre 31 y 40 años Más de 40 años

II. En este apartado, marca su nivel de satisfacción en cada ítem (1 menor satisfacción y 10 mayor satisfacción), por favor sea lo más objetivo posible en su percepción.

1. Qué tan satisfecho se encuentra con las comunicaciones o notificaciones que la DGD realiza.									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2. Qué tan satisfecho se encuentra con las capacitaciones realizadas por la DGD durante este año.									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

3. Qué tan satisfecho se encuentra con los medios y recursos utilizados en las comunicaciones por la DGD.									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

4. Qué tan satisfecho se encuentra con las respuestas dadas por la DGD a sus solicitudes realizadas.									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

5. Qué tan satisfecho se encuentra con el tiempo de respuesta que la DGD da a sus solicitudes realizadas.									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

6. Su nivel de satisfacción con las herramientas y equipos que utiliza la DGD en sus procesos es.									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

7. Su nivel de satisfacción con los procesos que la DGD proporciona para realizar adecuadamente el trabajo designado.									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

8. Su nivel de conocimiento en los procesos, política y propósitos que tiene usted en referencia al SGC 9001:2015.									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

9. Qué tan satisfecho se encuentra con los resultados y logros de los objetivos del SGC de la DGD.									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

10. Cuán satisfecho se encuentra en su centro de trabajo actual, para desempeñar sus labores (factor físicos, sociales, psicológicos, otros).									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

11. Qué tan satisfecho se encuentra con el involucramiento de los integrantes de la DGD para la implementación de un SGC.									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

12. Qué tan satisfecho se encuentra con su aporte para lograr la implementación de un SGC.									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

13. Su nivel de satisfacción con la apertura a las sugerencias realizadas a la DGD para la incorporación en gestión de la calidad.									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

14. Qué tan satisfecho se encuentra con las campañas y sensibilización realizada por la DGD en los procesos de calidad.									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

15. Qué tan satisfecho se encuentra con los reportes y evidencias documentadas del cumplimiento de los requisitos del SGC.									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

16. Qué tan satisfecho se encuentra con la metodología que sigue la DGD para implementar el SGC.									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Guía de Entrevista 01
Personal de la Dirección de Gestión Docente

Propósito:

Entrevistar a los integrantes de la Dirección de Gestión Docente de la Universidad Continental de las diferentes filiales y modalidades, para recabar información sobre los aspectos referentes al funcionamiento de la Dirección.

Flujo de Entrevista a Profundidad:

1. INTRODUCCIÓN (2 min)	2. SOBRE SU EXPERIENCIA COMO TRABAJADOR EN LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCENTE DE LA UC (10 min)
--------------------------------	---

1. INTRODUCCIÓN | 2 min.

Explicarle cómo será la dinámica de la entrevista y hablarle de confidencialidad.

“Hola, mi nombre es (Orlando Portillo.....) y estamos realizando una entrevista para conocer aspectos referentes al funcionamiento de la Dirección de Gestión Docente”

Es importante para nosotros y que no hay respuestas correctas o incorrectas, todas las opiniones son totalmente válidas. Nos encantaría que sea lo más sincero y explícito posible con nosotros, para así poder aprovechar al máximo la oportunidad de conversar con usted. Con la finalidad de recordar sus respuestas, vamos a grabar la entrevista, toda la información será confidencial y no será utilizada para fines comerciales.

Explicar las razones de por qué se graba en audio:

- 1) Ahorrar el tiempo requerido para tomar notas y nos da más tiempo para concentrarnos en la entrevista y revisar el material en fechas posteriores.*
- 2) Para permitir que aquellos colegas que son parte del proyecto y no pueden estar presentes puedan escuchar la entrevista.*
- 3) Para utilizar frases o audio para explicar y comunicar de manera interna los resultados de la entrevista.*

2. EXPERIENCIA COMO TRABAJADOR EN LA DIRECCIÓN DE FORMACIÓN DOCENTE | 10 min.

Recoger información sobre el funcionamiento de la Dirección de Gestión Docente.

Preguntas para que responda el entrevistado:

- 2.1. Coméntame, ¿cuáles son los procedimientos utilizados para implementar el SGC?, ¿esté procedimiento tuvo los resultados esperados? **(cuéntame un poco de estos procesos y si en caso no han funcionado, por qué crees que se dieron)**
- 2.2. En especial mencione, ¿consideras que contar con un sistema de la calidad (SGC) realmente trae beneficios a la Dirección? **(cuéntame, has vivido ese cambio o experiencia de tener un SGC o te ha parecido que nada cambió y solo es un trámite muy engorroso)**
- 2.3. Sigamos, ¿Cómo sientes el entorno de la Dirección?, ¿consideras que el ambiente de trabajo influye en los procesos y que estos son los más apropiados para desempeñar el trabajo? **(que comente, cuáles son los puntos y dolores que le incomodan como persona y como trabajador).**
- 2.4. Dime, es importante siempre que nos hagan notar nuestras debilidades y fortalezas. ¿en el trabajo, ¿realizan periódicamente las evaluaciones de los procesos y del personal?, ¿les informan de esos resultados?, ¿qué acciones implementan con dichos resultados? **(Pídele que te narre, cuándo fue la última vez que te dieron el feedback de tu desempeño, que tanto le han ayudado para mejorar las funciones que desempeña)**
- 2.5. Por último, ¿La Dirección implementa acciones correctivas?, ¿fomenta la capacitación del personal?, ¿se nota la implementación de esas acciones? **(cuéntame, recuerdas la última capacitación que ha participado, de qué trata y si le ayudó a entender y mejorar su desempeño, cómo es la comunicación de cada proceso).**

FINAL DE ENTREVISTA | 1 min.

Recalca la confidencialidad de la información, agradezca su tiempo y sus respuestas.

Guía de Entrevista 02

Usuarios de la Dirección de Gestión Docente

Propósito:

Entrevistar a los usuarios de la Dirección de Gestión Docente de la Universidad Continental de las diferentes filiales y modalidades, para recabar información sobre el nivel de satisfacción.

Flujo de Entrevista a Profundidad:

1. INTRODUCCIÓN (2 min)	2. SOBRE SU EXPERIENCIA COMO USUARIO DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCENTE DE LA UC (10 min)
--------------------------------	--

1. INTRODUCCIÓN | 2 min.

Explicarle cómo será la dinámica de la entrevista y hablarle de confidencialidad.

“Hola, mi nombre es (Orlando Portillo.....) y estamos realizando una entrevista para recabar información sobre aspectos de definen su nivel de satisfacción de la Dirección de Gestión Docente”

Es importante para nosotros y que no hay respuestas correctas o incorrectas, todas las opiniones son totalmente válidas. Nos encantaría que sea lo más sincero y explícito posible con nosotros, para así poder aprovechar al máximo la oportunidad de conversar con usted. Con la finalidad de recordar sus respuestas, vamos a grabar la entrevista, toda la información será confidencial y no será utilizada para fines comerciales.

Explicar las razones de por qué se graba en audio:

- 1) Ahorrar el tiempo requerido para tomar notas y nos da más tiempo para concentrarnos en la entrevista y revisar el material en fechas posteriores.*
- 2) Para permitir que aquellos colegas que son parte del proyecto y no pueden estar presentes puedan escuchar la entrevista.*
- 3) Para utilizar frases o audio para explicar y comunicar de manera interna los resultados de la entrevista.*

2. EXPERIENCIA COMO TRABAJADOR EN LA DIRECCIÓN DE FORMACIÓN DOCENTE | 10 min.

Recoger información sobre su satisfacción con la atención de la Dirección de Gestión Docente.

Preguntas para que responda el entrevistado:

- 2.1. Coméntame, ¿Usted, conoce los procedimientos que la DGD está implementando para tener un sistema de gestión de la calidad?, ¿Has sido convocado o participado de una reunión para tal fin? **(cuéntame un poco de estos procedimientos, si en caso no tiene conocimiento que sugerencias harías)**
- 2.2. En especial mencione, ¿consideras que contar con un sistema de la calidad (SGC) realmente trae beneficios a la Dirección de Gestión Docente? **(cuéntame, has vivido ese cambio o experiencia de tener un SGC o te ha parecido que nada cambió y solo es un trámite muy engorroso)**
- 2.3. Sigamos, ¿Cómo sientes el entorno de la Dirección?, ¿consideras que el ambiente de trabajo influye en los procesos y que estos son los más apropiados para desempeñar el trabajo? **(que comente, cuáles son los puntos y dolores que le incomodan como persona y como trabajador).**
- 2.4. Dime, es importante siempre que nos hagan notar nuestras debilidades y fortalezas. ¿en el trabajo, ¿realizan periódicamente las evaluaciones de los procesos y del personal?, ¿les informan de esos resultados?, ¿qué acciones implementan con dichos resultados? **(Pídele que te narre, cuándo fue la última vez que te dieron el feedback de tu desempeño, que tanto le han ayudado para mejorar las funciones que desempeña)**
- 2.5. Por último, ¿La Dirección implementa acciones correctivas?, ¿fomenta la capacitación del personal?, ¿se nota la implementación de esas acciones? **(cuéntame, recuerdas la última capacitación que ha participado, de qué trata y si le ayudó a entender y mejorar su desempeño, cómo es la comunicación de cada proceso).**

FINAL DE ENTREVISTA | 1 min.

Recalca la confidencialidad de la información, agradezca su tiempo y sus respuestas.

ANEXO 3

Lista maestra de documentos internos – Dirección de Gestión Docente – UC

LISTA DE DOCUMENTOS INTERNOS – DGD		CÓDIGO	FECHA		
		N° DOC.			
CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	FORMATO		RESPONSABLE
			Físico	Digital	
MANUALES					
DGD-MAN-01	Manual de Calidad	1,0			
PROCEDIMIENTOS GENERALES					
DGD-PROC-01	Gestión de información documentada	1,0			
DGD-PROC-02	No conformidades y Acciones Correctivas	1,0			
DGD-PROC-03	Control de servicio - No Conforme	1,0			
DGD-PROC-04	Auditorías Internas	1,0			
DGD-PROC-05	Revisión por la Dirección	1,0			
DGD-PROC-06	Capacitación y Formación de Personal	1,0			
DGD-PROC-07	Política de comunicación del personal	1,0			
DGD-PROC-08	Gestión de solicitudes y atención	1,0			
DGD-PROC-09	Quejas y observaciones	1,0			
DGD-PROC-10	Satisfacción del cliente	1,0			
DGD-PROC-11	Gestión del cambio	1,0			
DGD-PROC-12	Administración de riesgos	1,0			
DGD-PROC-13	Determinación del contexto e intereses	1,0			
PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO					
DGD-RRHH-01	Selección de personal	1,0			
DGD-RRHH-02	Contratación	1,0			
DGD-RRHH-03	Cese de personal	1,0			
DGD-LOG-01	Gestión de proveedores	1,0			
DGD-LOG-02	Adquisición de insumos y materiales	1,0			
DGD-LOG-03	Control e inspección de insumos	1,0			
DGD-LOG-04	Gestión de servicio y atención	1,0			
DGD-LOG-05	Gestión de equipos y materiales	1,0			
DGD-ADMIN-01	Gestión de instrumentos de seguimiento	1,0			
DGD-ADMIN-02	Gestión de instrumentos de medición	1,0			
DGD-ADMIN-03	Recepción y envío de documentación	1,0			
INSTRUCTIVOS DE TRABAJO					
DGD-IT-01	Manual de funciones	1,0			
DGD-IT-02	Protocolos de atención	1,0			
DGD-IT-03	Registro de personal usuario	1,0			
DGD-IT-04	Control de calidad	1,0			
DGD-SGC-01	Estructura de la documentación	1,0			

Lista de verificación para el SGC

PROCESO	PREGUNTA	CRITERIO	HALLAZGO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO		
				conforme	Observado	No conforme
ENTRADAS PARA EL SGC						
SGC	¿Se cuenta con la documentación relacionada a la determinación del contexto y las partes interesadas?	Procedimientos DGD-PROC-13, diseñados, aprobados y Documentados.				
SGC	¿Se cuenta con una metodología para la determinación de los requisitos del cliente?	Diseñados, aprobados y Documentados.				
SGC	¿Se ha determinado el contexto interno y externo para el SGC?	Matriz de análisis de contexto aprobado				
SGC	¿Se han identificado las características de los requisitos del usuario?	Matriz de requisitos del usuario aprobado				
SGC	¿Se han identificado las partes interesadas pertinentes al SGC?	Matriz de partes interesadas aprobado				
SGC	¿Se ha establecido cómo evaluar los requisitos?	Periodicidad de monitoreo establecida en el documento				
PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD						
RRHH	¿La capacitación propuesta se realizó de manera conforme?	Contrato de servicio de capacitación. Asistencia al 100% de los involucrados				
SGC	¿Se elaboró y comunicó a todo el personal el alcance y política del SGC?	Alcance y política documentados. Registro de divulgación y publicación en lugares específicos.				
SGC	¿se han identificado los procesos necesarios para el SGC y se ha definido cómo evaluarlos?	Mapa de procesos. Caracterización de cada uno de los procesos.				
SGC	¿se ha establecido y comunicado el organigrama para el SGC?	Organigrama para el SGC documentado, Contrato del Coordinador SIG, Registro de perfiles de los puestos				
SGC	¿Se ha establecido la metodología para la gestión de cambio y la gestión de riesgo?	DGD-PROC-11 y DGD-PROC-12 revisados y aprobados				
SGC	¿Se han actualizado los documentos de acuerdo con la estructura?	DGD-SGC-01: Lista maestra de información documentada aprobada				
SGC	¿Se ha determinado el método de resguardo de la información documentada?	Realización del primer Back Up				
MEJORA CONTINUA						
RR.HH.	¿La capacitación propuesta se realizó de manera conforme?	Contrato de servicio de capacitación. Asistencia y práctica al 100% de los involucrados				
SGC	¿se cuenta con los documentos relacionados a las herramientas de mejora continua del SGC?	DGD-PROC-07, DGD-ADMIN-03, DGD-PROC-03, DGD-PROC-10 revisados y aprobados				
SGC	¿Se han establecido los métodos para la comunicación interna y externa?	Plan de comunicaciones, reuniones mensuales, charlas semanales, página web, correos, etc.				
SGC	¿Se han definido las herramientas para la gestión de riesgos, se conoce y usa?	Matrices de riesgos por proceso realizadas y primer mapa de riesgos con planes de acción				

SGC	¿La gerencia a definido y comunicado los objetivos del SGC a alcanzar?	Objetivos generales aprobados, enviados y publicados.				
SGC	¿Se han definido los objetivos por proceso?	Matriz de objetivos aprobada y entregada a cada área.				
SGC	¿se ha establecido una metodología para la mejora continua del SGC?	Periodicidad de las revisiones y actualizaciones.				
IMPLEMENTACIÓN, SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN						
DIRECCIÓN	¿Se cuentan con los recursos necesarios para la implementación del SGC?	MOF actualizado, lista actualizada de equipos y maquinarias, hojas de vida, plan anual, diagnóstico de clima laboral, seguros al día, certificados				
RR.HH.	¿Se han identificado las necesidades de capacitación y entrenamiento?	Plan anual de capacitación aprobado. Evaluación del desempeño. Charlas de entrenamiento.				
ADMINISTRACIÓN.	¿Se están siguiendo los métodos para la determinación de requisitos de los productos y servicios?	Contratos con detalle de requisitos específicos. Registro de conformidad				
DISEÑO	¿Se realiza el diseño y protocolos de atención según la metodología especificada?	Planificación del diseño. Diseños y protocolos aprobados. Registro de atención.				
LOGÍSTICA	¿Los productos y servicios externalizados cumplen con nuestros requisitos?	Especificaciones del nivel de atención al usuario. Inspección de materiales e insumos. Lista actualizada de proveedores.				
SERVICIO	¿La atención se lleva a cabo bajo condiciones pertinentes y controladas?	Especificaciones de atención, codificación de registros de atención.				
SGC	¿Se están controlando las no conformidades?	Registro de no conformidades y análisis de causas				
SGC	¿Se está midiendo el grado de satisfacción del cliente?	Resultados de las encuestas aplicadas				
SGC	¿Se cuenta con la información para el análisis y evaluación del SGC?	Desempeño de procesos, proveedores y trabajadores. Satisfacción del cliente. No conformidades				
AUDITORIA INTERNA Y REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN						
SGC	¿Se ha realizado la planificación de las auditorías internas?	Programa de auditorías aprobado. Plan de auditoría interna. Selección de equipo auditor				
SGC	¿Se ha efectuado la auditoría según lo planificado?	Acta de apertura y cierre. Informe de auditoría.				
SGC	¿Se planificó la revisión por la dirección?	Información recolectada. Análisis de la información				
SGC	¿Se realizó de manera efectiva la revisión por la dirección?	Acta de revisión por la dirección.				

ANEXO 4

Registro de Observación

	Área	
	Fecha	
	Hora	
Actividad para observar		
Persona para observar		
Registro de la observación		

Carta para solicitar la Opinión de Expertos

Huancayo, 18 de junio del 2020

Dr. Wilfredo Cartolin Vásquez
Presente.

Me dirijo a usted, en la oportunidad de solicitar su colaboración, dada su experiencia en el área temática, en la revisión, evaluación y validación del presente cuestionario que será aplicado para realizar un trabajo de investigación titulado "Propuesta de un sistema de gestión de la calidad en el área de atención al usuario basada en la norma ISO 9001:2015, de la Dirección de Gestión Docente de la Universidad Continental", el cual será presentado como trabajo de investigación para optar el título de Ingeniero Industrial.

Los objetivos de estudio son:

Objetivo General

Proponer un nuevo sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, que permita optimizar los procesos de atención a los usuarios internos en la Dirección de Gestión Docente de la Universidad Continental, en el año 2020.

Objetivos Específicos:

- Implementar un nuevo sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, que permita mejorar el desempeño laboral del personal de la Dirección de Gestión Docente de la Universidad Continental, en el año 2020.

Esperando su aceptación, Dios guarde a usted.

Atte,

Orlando Portillo Avelino
Candidato a Sustentante

FICHA TÉCNICA DE LA OPINIÓN DE EXPERTO

Datos del evaluador : Dr. Wilfredo Cartolin Vásquez
Profesión : Gestor de Recursos Humanos

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

FICHA 1: ENCUESTA

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento				
Calidad de redacción de los Ítems				
Pertinencia de las variables con los indicadores				
Relevancia del contenido				
Factibilidad de aplicación				

1. Apreciación cualitativa:

2. Observaciones:

.....
.....
.....

Dr. Wilfredo Cartolin Vásquez

FICHA TÉCNICA DE LA OPINIÓN DE EXPERTO

Datos del evaluador : Dr. Wilfredo Cartolin Vásquez
 Profesión : Gestor de Recursos Humanos

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

FICHA 1: ENCUESTA

ITEM	APRECIACIÓN DE MEDICIÓN DE PERTINENCIA									
	Contexto Teórico		Objetivos		Indicadores		Tipo de preguntas		Redacción	
	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado
1										
2										
3										
4										
5										

Juicio del Experto:

En líneas generales, considera Usted que los ítems miden las variables de manera:

Suficiente		Mediamente suficiente		Insuficiente	
------------	--	-----------------------	--	--------------	--

Observaciones:

.....

.....

Dr. Wilfredo Cartolin Vásquez