

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

Modelo del sistema de gestión de calidad que debe elaborar e implementar la Dirección de Escalafón de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, para viabilizar procedimientos correspondientes a la satisfacción de las demandas del servicio con eficiencia

**Para optar el grado académico de Maestro en:
Planificación y Proyectos de Desarrollo**

Autor:

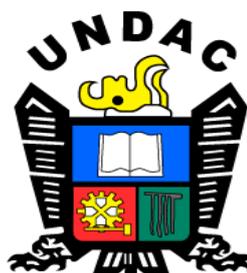
Lic. José Hernán RODRÍGUEZ HUATAY

Asesor:

Dr. Esteban LAVADO VÁSQUEZ

Cerro de Pasco – Perú – 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

Modelo del sistema de gestión de calidad que debe elaborar e implementar la Dirección de Escalafón de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, para viabilizar procedimientos correspondientes a la satisfacción de las demandas del servicio con eficiencia

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Ángel TORRES VASQUEZ
PRESIDENTE

Mg. Hebert Carlos CASTILLO PAREDES
MIEMBRO

Mg. Amado VARELA ROJAS
MIEMBRO

DEDICATORIA

Para toda mi familia, mis queridos y estimados Maestros, los amigos que creyeron en mi a pesar de los años que transcurrieron desde que empecé la maestría y hoy que la culmino.

AGRADECIMIENTO

Mi profundo agradecimiento a mi asesor y consejeros que me apoyaron con sus consejos a lo largo de esta tesis, personas de mucho conocimiento que se han esforzado por ayudarme a llegar en el lugar donde me encuentro. Sencillo no ha sido este proceso, pero gracias a las ganas de transmitirme sus conocimientos y dedicación he logrado importantes objetivos como culminar el desarrollo de mi tesis con éxito, para transmitir los conocimientos adquiridos.

RESUMEN

La investigación que se realizó titula: “Modelo del Sistema de Gestión de Calidad que debe elaborar e implementar la Dirección de Escalafón de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, para viabilizar procedimientos correspondientes a la satisfacción de las demandas del servicio con eficiencia”. El objetivo fue proponer el Modelo de Sistema de Gestión, que debe tener la Oficina Técnica de Escalafón, aplicando la Norma ISO 9001:2000, para determinar procedimientos correspondientes a la satisfacción de las demandas del servicio con eficiencia. El diseño fue determinado no experimental longitudinal y descriptivo ya que se observan fenómenos tales y como se dan contexto en su natural para después analizarlos sin manipular deliberadamente las variables. La población Personal Docente y Personal Administrativo de la UNDAC, haciendo un total de 948 trabajadores. En este caso para la investigación se vio conveniente trabajar con la muestra considerada para el estudio es de 227 personas. Para la evaluación usamos el instrumento de encuestas y cuestionario, se tuvo como resultado De acuerdo a los resultados y en conclusión con respecto al diagnóstico sobre los procedimientos de la oficina técnica de escalafón, se puede observar que un gran desconocimiento por parte de los clientes internos y externos (personal docente y administrativo) de la UNDAC. Sobre la existencia de dicha oficina, así como no conocen las funciones de la misma y procedimientos administrativos que desarrolla.

Palabras Clave: Viabilizar procedimientos, Satisfacción de demandas, Servicio con eficiencia, Gestión de calidad ISO 9001:2000, Escalafón UNDAC.

ABSTRACT

The investigation that was carried out is titled: "Model of the Quality Management System that must be elaborated and implemented by the Escalafón Sub-Directorate of the Daniel Alcides Carrión National University, to make viable procedures corresponding to the satisfaction of the demands of the service with efficiency". The objective was to propose the Management System Model, which the Escalafón Technical Office must have, applying the ISO 9001:2000 Standard, to determine procedures corresponding to the satisfaction of the service demands with efficiency. The design was determined non-experimental, longitudinal and descriptive, since phenomena are observed as they occur in their natural context and then analyzed without deliberately manipulating the variables. The population Teaching Staff and Administrative Staff of UNDAC, making a total of 948 workers. In this case, for the investigation, it was considered convenient to work with the sample considered for the study: 227 people. For the evaluation we used the instrument of surveys and questionnaire, the result was according to the results and in conclusion with respect to the diagnosis on the procedures of the technical office of rank, it can be observed that a great ignorance on the part of internal clients and external (teaching and administrative staff) from UNDAC. About the existence of said office, as well as they do not know its functions and administrative procedures that it develops.

Keywords: viabilize procedures, demand satisfaction, service with efficiency, quality management ISO 9001: 2000, UNDAC ranks.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, las universidades requieren de herramientas que les permitan ser competitivas y al mismo tiempo mantener su presencia en el mercado. Una herramienta ampliamente difundida es la norma ISO 9000, sin embargo, muchas veces se presenta el problema de no contar con el conocimiento necesario y la metodología que permita iniciar su implementación.

Es por ello, que el resultado del diagnóstico inicial, según los principios de la Norma ISO 9001:2000 aplicado en la Oficina Técnica de Escalafón de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, y de las encuestas aplicadas a sus docentes y administrativos, concluye que no existe un encaminamiento hacia una cultura de calidad, presentando carencia de hábitos y prácticas que permitan establecer una verdadera dimensión de cambio en sus ambientes y cultura organizacional.

La Norma ISO 9001:2000, es modelo adoptado por distintas universidades del Perú y el mundo como respuesta a sus necesidades de acreditación y reconocimiento nacional e internacional, promoviendo la adopción de un enfoque basado en procesos para desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad, orientado a incrementar la satisfacción del cliente.

Por esta razón, la directora de Escalafón decidió adoptar los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, para integrarlos a su gestión y fomentar el enfoque hacia el cliente, aplicando una mejora continua de todos sus procesos con el fin de aumentar nuestra capacidad de cumplir las necesidades y expectativas de sus principales clientes y lograr su plena satisfacción. Ya que una organización de servicios al cliente tiene como propósito preocuparse realmente la satisfacción de este, así como una elevada calidad en la prestación de los servicios. Con esta óptica y con el apoyo incondicional de la gerencia se dio inicio al Plan de implementación.

La presente investigación pretende comprobar que diseñando un modelo de sistema de gestión de calidad enfocado por procesos nos permitirá lograr la

implementación de la Norma ISO 9001:2000 en los procedimientos escalafonarios de docentes y administrativos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, los cuales correspondan a los niveles y demanda del servicio con eficiencia.

El problema de investigación se ha podido precisar en la siguiente interrogante; ¿Cuál es el Modelo del Sistema de Gestión de Calidad que debe elaborar e implementar la Dirección de Escalafón de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, para viabilizar procedimientos correspondientes a la satisfacción de las demandas del servicio con eficiencia?

La hipótesis se enunció como: El Modelo de Sistema de Gestión de Calidad de la Norma ISO 9001:2000, es el que sustenta establecer procedimientos correspondientes a la satisfacción de las demandas del servicio con eficiencia que presta la Dirección de Escalafón.

La información obtenida de fuentes primarias de la Dirección de Escalafón, mediante la aplicación de instrumentos de recolección de datos ha permitido determinar las variables que componen el Posicionamiento Estratégico compuesta por el grado de percepción, así como el nivel de aceptación y conocimiento que tiene el docente – administrativo de la Universidad. Por otro lado, el sentimiento expresado en la relación al nivel de satisfacción por los servicios que recibe el docente – administrativo está en una escala media, pudiendo ser fuente de problemas potenciales, si en esta oficina, no adopta estrategias de Calidad de Servicios.

El autor.

ÍNDICE

	Página.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
RESUMEN.....	iii
ABSTRACT.....	iv
INTRODUCCIÓN	v
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
CAPITULO I.....	1
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Identificación y determinación del problema	1
1.2. Delimitación de la investigación.....	6
1.2.1. Espacial	6
1.2.2. Temporal	6
1.2.3. Social.....	6
1.3. Formulación del problema	6
1.3.1. Problema principal:	6
1.3.2. Problemas específicos:.....	7
1.4. Formulación de objetivos.....	7
1.4.1. Objetivo General	7
1.4.2. Objetivos específicos.....	7
1.5. Justificación de la investigación.....	7
1.6. Limitaciones de la investigación	10
CAPITULO II.....	11
2. MARCO TEÓRICO.....	11
2.1. Antecedentes de estudio	11
2.1.1. A nivel Internacional.....	11
2.1.2. A nivel Nacional	12
2.1.3. A nivel Local	13
2.2. Bases teóricas – científicas	13

2.3.	Definición de términos básicos	32
2.4.	Formulación de Hipótesis	34
2.4.1.	Hipótesis general	34
2.4.2.	Hipótesis específicas	34
2.5.	Identificación de Variables.....	34
2.5.1.	Variables independientes.....	34
2.5.2.	Variables dependientes	34
2.6.	Definición Operacional de variables e indicadores	34
CAPITULO III.....		36
3.	METODOLOGÍA Y TECNICAS DE INVESTIGACIÓN	36
3.1.	Tipo de investigación.....	36
3.2.	Nivel de investigación.....	36
3.3.	Métodos de investigación	37
3.4.	Diseño de investigación.....	37
3.5.	Población y muestra	37
3.5.1.	Población.....	37
3.5.2.	Muestra.....	37
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.....	38
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	38
3.9.	Tratamiento Estadístico.....	39
3.10.	Orientación ética filosófica y epistémica	39
CAPITULO IV		40
4.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	40
4.1.	Descripción del trabajo de campo	40
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados	41
4.3.	Prueba de Hipótesis	47
4.4.	Discusión de resultados	60
CONCLUSIONES		62
RECOMENDACIONES		63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		64
ANEXOS.....		66

ÍNDICE DE TABLAS

	Página.
Tabla 1. Áreas y categorías de la calidad Total.....	17
Tabla 2. Operacionalización de variables.....	35

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página.
Figura 1. Principio de la Gestión de la Calidad ISO 9001-2000.....	26
Figura 2. PHVA.....	27
Figura 3. Representación esquemática de un proceso normas básicas de la familia ISO 9000-2001	28
Figura 4. Ubicación.....	40
Figura 5. Procesos de Gestión de Calidad.....	50

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Página.
Gráfico 1. Conocimiento sobre que la direccion de escalafon realiza el cálculo de tiempo de servicios (ADMINISTRATIVO)	41
Gráfico 2. CONOCIMIENTO SOBRE QUE ES SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2000 SGC (DOCENTES)	42
Gráfico 3. CONOCIMIENTO SOBRE QUE ES SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2000 SGC (ADMINISTRATIVO).....	43
Gráfico 4. CALIFICACION TRATO DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA DIRECCION DE ESCALAFON DE LA UNDAC, CON EL USUARIO? (DOCENTES) ...	44
Gráfico 5. CALIFICACION TRATO DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA DIRECCION DE ESCALAFON DE LA UNDAC, CON EL USUARIO? (ADMINISTRATIVO)	45
Gráfico 6. CON LA IMPLEMENTACION DE UN MODELO DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2000, EN LA DIRECCION DE ESCALAFON DE LA UNDAC, SE OTORGARA UN SERVICIO CON EFICIENCIA? (DOCENTES).....	46
Gráfico 7. CON LA IMPLEMENTACION DE UN MODELO DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2000, EN LA DIRECCION DE ESCALAFON DE LA UNDAC, SE OTORGARA UN SERVICIO CON EFICIENCIA? (ADMINISTRATIVO).....	47

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

Un sistema de gestión de la calidad es un conjunto de elementos interrelacionados con los que una empresa u organización gestiona sistemáticamente su calidad para satisfacer a los clientes. Entre estos elementos, los más importantes son:

- Estructura organizativa
- Su proceso
- sus documentos
- recursos propios

El sistema de gestión de calidad en la organización se basa en el manual de calidad y se complementa con una serie de documentos adicionales como manuales, procedimientos, instrucciones técnicas, registros y sistemas de información. Suele haber un responsable de calidad que vela por el cumplimiento. Una de las normas internacionales de gestión de la calidad más conocidas es la norma ISO 9001:2000. Pero también está la ISO/IEC

17025:2005 para el diseño de sistemas de gestión de calidad de laboratorio o la ISO 14001 para gestión ambiental y compatible con la gestión de calidad, y la OHSAS 18000 como guía para el diseño de sistemas de gestión de seguridad industrial y compatible con la gestión de calidad. sistema. En la actualidad, las organizaciones educativas de varios países de América Latina han creído durante muchos años en los beneficios de implementar y certificar sus sistemas de gestión de la calidad según el modelo de la norma internacional ISO 9001:2000 e incluso los gremios de docentes optaron por apoyar la norma como herramienta de evaluación de la calidad de los servicios educativos, para obtener beneficios como una mejor gestión de los procesos medulares, mayor control de las áreas clave, medición de los procesos de mejora, mayor involucramiento individual en el trabajo diario, actividades del día, induce energía, aumenta la productividad y más.

La norma ISO 9001:2000 es una herramienta, un método para demostrar de manera sistemática y metódica las capacidades de una organización educativa en cuanto a la ejecución de sus procesos. Tres universidades en el Perú están acreditadas bajo este estándar: la Oficina de Admisiones de la Universidad de San Martín de Porres, la Universidad Norbert Wiener en desarrollo de cursos y formación de cursos, y la Universidad Tecnológica del Perú (UTP). Gestión y desarrollo educativo, ambos privados, desde Lima. También en el campo de la educación, el Centro Nacional del Servicio de Formación de Mano de Obra Industrial (SENATI) ha certificado su sistema de gestión integrado, que incluye el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2000 y el sistema de gestión ambiental ISO 14001:1996.

En la Ley Universitaria, la Ley núm. 30220, establece que la universidad estará integrada por profesores, estudiantes de grado y de posgrado. Están comprometidos con el aprendizaje, la investigación, la educación y la difusión

del conocimiento y la cultura y asumen la responsabilidad social. Tienen autonomía académica, reglamentaria y administrativa dentro de la ley.

Son fines de las Universidades:

- a. Preservación, desarrollo y difusión de la cultura universal con conciencia crítica y creativa, preferentemente mediante la afirmación de los valores nacionales.
- b. Realizar investigaciones en el campo de las humanidades, la ciencia y la tecnología y promover la creatividad intelectual y artística.
- c. Formar humanistas, científicos y profesionales de alta calidad académica, desarrollar valores morales y cívicos, una actitud de responsabilidad y solidaridad social entre sus miembros y una comprensión de las realidades nacionales acorde con las necesidades del país, de América Latina y de la integración universal.
- d. Ampliar sus actividades y servicios a la sociedad y contribuir a su desarrollo integral.
- e. Cumplir con las demás funciones y atribuciones previstas en la constitución, las leyes y sus estatutos.

Las actividades de la universidad se rigen por los siguientes principios:

- a. Buscar la verdad, afirmar valores y servir a la sociedad.
- b. Pluralismo y libertad de pensamiento, crítica, libertad de expresión y de enseñanza, fe en los principios constitucionales de las respectivas universidades.
- c. Rechazar toda forma de violencia, intolerancia, discriminación y adicción.

La autonomía relacionada con la Universidad se ejerce de conformidad con la Constitución y las leyes de la República y comprende los siguientes derechos:

- a. Una. Valide su estatuto y gobiérnese en consecuencia.

- b. Organizar sus sistemas académico, financiero y administrativo.
- c. Administrar sus bienes e ingresos, preparar un presupuesto y utilizar sus fondos de acuerdo con sus obligaciones legales.
- d. Quien vulnere la autonomía de la Universidad debe ser investigado conforme a derecho.

Dispone que los profesores titulares tienen derecho a: “Reconocimiento de cuatro años adicionales de formación académica o profesional si no han ocupado cargo público o cargo público. Este beneficio se hace efectivo a partir de los quince años de ejercicio de la docencia”.

El Decreto Supremo N° 018-79-EF, en su art. 6, establece que “Para el computo del tiempo de servicios para fines de abonar la Remuneración Personal al empleado nombrado, se considera los servicios prestados por el trabajador a jornada legal completa de trabajo en distintas entidades del Estado, ya sea como nombrado o contratado, siempre que no sean simultáneas salvo por razones de docencia”.

Con respecto al personal administrativo de las universidades, el Decreto Legislativo N° 276, define a la carrera administrativa como el conjunto de principios, normas y procesos que regulan el ingreso, los derechos y los deberes que correspondan a los servidores públicos que con carácter estable prestan servicios de naturaleza permanente en la Administración Pública.

Así mismo, tiene por objeto permitir la incorporación de personal idóneo, garantizar su permanencia, asegurar su desarrollo y promover su realización personal en el desempeño del servicio público.

Las entidades públicas organizan y mantienen actualizado el registro de funcionarios y servidores, tanto de activos como de cesantes, así como correspondiente escalafón, bajo la responsabilidad de la Oficina de Personal o las que haga sus veces.

El registro de funcionarios y servidores será organizado de manera uniforme en todas las entidades públicas teniendo en cuenta, para efectos de la carrera administrativa y del sistema único de remuneraciones, la administración pública constituye una sola institución. El INAP regula y supervisa dichos registros.

El registro proporciona información fundamental para:

- a) Organizar el escalafón de servicios de carrera.
- b) Resolver asuntos administrativos relacionados con el personal.
- c) Formular políticas de personal, de remuneraciones, de bienestar y otros.

En su art. 15, del Decreto Legislativo 276, la contratación de un servidor para realizar labores administrativas de naturaleza permanente no puede renovarse por más de tres años consecutivos. Vencido este plazo, el servidor que haya venido desempeñando tales labores podrá ingresar a la Carrera Administrativa, previa evaluación favorable y siempre que exista la plaza vacante, reconociéndosele el tiempo de servicios prestados como contratado para todos sus efectos.

Así mismo, en su art.51, del Decreto Legislativo 276, establece que la Bonificación Personal se otorga a razón de 5% del haber básico por cada quinquenio, sin exceder de ocho quinquenios.

La Ley Marco del Empleo Público, Ley N° 28175, establece como finalidad los lineamientos generales para promover, consolidar y mantener la administración pública moderna, jerárquica, profesional, unitaria, descentralizada y desconcentrada, basada en el respeto al Estado de Derecho, los derechos fundamentales y la dignidad de la persona humana, el desarrollo de los valores morales y éticos y el fortalecimiento de los principios democráticos, para obtener mayores niveles de eficiencia del aparato estatal y el logro de una mayor atención a las personas.

Según el art. 14, la presente ley, establece que cada entidad pública organiza y mantiene actualizado su registro de empleados y cesantes, el mismo que integra el Registro Nacional de Personal del Empleo Público a cargo del Consejo del Empleo Público.

A los efectos de este artículo, consideraremos la norma ISO 9001, que define los requisitos para un sistema de gestión de la calidad aplicable a cualquier organización que deba demostrar su capacidad para entregar productos que cumplan con los requisitos del cliente y que las disposiciones se aplican a sus objetivos. el objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.

1.2. Delimitación de la investigación.

1.2.1. Espacial

La institución motivo de estudio para la ejecución de la investigación es la Sede Central de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

1.2.2. Temporal

El trabajo de investigación se realizará durante el año 2021.

1.2.3. Social

Esta investigación debe servir de consulta para otros trabajos de investigación que se orientan a los procedimientos correspondientes a la satisfacción de las demandas del servicio en la UNDAC.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema principal:

¿Cuál es el Modelo del Sistema de Gestión de Calidad que debe elaborar e implementar la Dirección de Escalafón de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, para viabilizar procedimientos correspondientes a la satisfacción de las demandas del servicio con eficiencia?

1.3.2. Problemas específicos:

¿Cuál es el diagnóstico sobre los procedimientos en la Dirección de Escalafón de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión?

¿Cómo determinar los procedimientos del Modelo de Sistema de Gestión de Calidad del Escalafón de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión?

¿Cómo elaborar los procedimientos de implementación del Modelo de Sistema de Gestión de Calidad del Escalafón Docente y Administrativo, para su discusión, aprobación y ejecución?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo General.

Proponer el Modelo de Sistema de Gestión, que debe tener la Oficina Técnica de Escalafón, aplicando la Norma ISO 9001:2000, para determinar procedimientos correspondientes a la satisfacción de las demandas del servicio con eficiencia.

1.4.2. Objetivos específicos.

Elaborar el diagnóstico sobre los procedimientos en la Oficina Técnica de Escalafón.

Determinar los procedimientos del Modelo de Sistema de Gestión de Calidad del Escalafón Docente y Administrativo.

Elaborar los procedimientos de implementación del Modelo de Sistema de Gestión de Calidad del Escalafón Docente y Administrativo, para su discusión, aprobación y ejecución.

1.5. Justificación de la investigación

La serie de normas ISO 9000 promueve el desarrollo de la normalización y actividades relacionadas en un mundo globalizado para facilitar el intercambio de servicios y bienes y promover la cooperación en las esferas intelectual,

tecnológica, económica y social. Por tanto, su uso permite promocionar empresas independientemente de su tipo y tamaño.

Los sistemas de calidad no son un capricho o algo fácil de implementar, son una necesidad urgente para lograr la estabilidad económica y social, y su aplicación se realiza de acuerdo a los giros de la organización, teniendo en cuenta sus objetivos y realizando ajustes específicos si lo hay, debe ser ingresado.

El sector educativo es el punto clave del desarrollo del país porque controla a la sociedad del futuro, los lidera y crea el entendimiento y los valores que quieren tener, por lo que este es un desafío muy grande que hay que analizar a fondo para liderar. sociedad del futuro, como debe ser Se enfatiza la mejora continua y la implementación de procesos de gestión de la calidad para que las directrices alcancen los objetivos y satisfagan las necesidades de los estudiantes y la sociedad de la manera más eficaz y eficiente.

Por otro lado, la Administración Pública es una organización a través de la cual se ejerce la acción del gobierno de acuerdo con ley, esta se vale de sistemas administrativos para poner en práctica de técnicas avanzadas que permiten desarrollar en forma integral las múltiples actividades que realiza el Estado. En nuestro país una de las instituciones que ejercen la administración pública, son las universidades públicas, las cuales cuentan con diferentes sistemas administrativos.

En las Universidades los sistemas de calidad no se implementarán por si solos, ya que se debe crear un puente, en donde se una el compromiso de la alta dirección y el personal, para dar el mejor servicio al cliente (el educando), y una vez conformado este esfuerzo, estos elementos se unirán para darle el mejor servicio a otro cliente (la sociedad), en donde la universidad en general ,

jugará el papel de transformada social, atento vigilante al tiempo y cambios, pues de ella dependerá el desarrollo de su nación.

En la ciudad de Cerro de Pasco, contamos con la única universidad pública, que es la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, la cual cuenta con una estructura académica y administrativa.

Dentro de la estructura u organización administrativa, la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, cuenta con Órganos de Alta Dirección, Órganos de Asesoría y Control, Órganos Auxiliares y Órganos de Apoyo; en las cuales contamos con la Dirección General de Recursos Humanos , cuyo fin de esta Oficina, es lograr un óptimo desempeño laboral que garantice a la Universidad, la eficiencia y productividad en el desarrollo de sus actividades, mediante una adecuada conducción del Sistema Personal y entre sus funciones generales, en el inc. g) del Reglamento de Organización y Funciones, establece: Organizar y mantener actualizado los registros y escalafón del personal.

La Dirección General de Recursos Humanos, tiene como estructura orgánica la siguiente:

- Dirección de Administración de Recursos Humanos
- Dirección de Control de Movimiento de personal
- Dirección de Remuneraciones
- Dirección de Escalafón
- Dirección de Capacitación

La Dirección de Escalafón, según el art. 98 del Estatuto de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, verifica y mantiene actualizado los registros, legajos y escalafón del personal académico, administrativo y de servicios, aquí nace la partida de todo el personal docente y administrativo desde su primer día que ingresa a laborar a la Universidad.

Es por ello, que en este trabajo de investigación, se pretende mostrar la trascendencia del modelo ISO 9001:2000, como una herramienta unificada para la Gestión de Calidad del Escalafón Docente-Administrativo de la Dirección de Escalafón de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, para el servicio con eficiencia, orientado a las Normas ISO 9001:2000, partiendo desde la actualización de las funciones de cada personal administrativo, que labora en la Oficina Técnica de Escalafón, y se encarga de cada escalafón (Docente y Administrativo) las cuales están desfasadas.

Actualizar procedimientos, los cuales deben estar oficializados y establecer los trámites respectivos propios de la oficina, proponiendo una directiva que tenga por finalidad establecer las normas y procedimientos administrativos en la Dirección de Escalafón, teniendo en cuenta criterios técnicos para cautelar el registro correcto la trayectoria profesional y laboral de cada personal docente y administrativo nombrado y contratado que labora en nuestra universidad, a través del registro escalafonario, basándonos a las leyes establecidas, así como a lo requerido por la Acreditación Universitaria.

Por otro lado, este Modelo de Sistema de Gestión de Calidad del Escalafón Docente-Administrativo, permitirá definir los procedimientos correctos para el reconocimiento de tiempo de servicios de contratado a regular, acumulación de otras reparticiones de estado, y acumulación de 04 años de Formación Profesional, tanto para el personal docente y administrativo nombrado, y otros procedimientos establecidos.

1.6. Limitaciones de la investigación

También podemos hacer notar que en la bibliografía se encamina a la medición de los procedimientos correspondientes a la satisfacción de las demandas del servicio.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. A nivel Internacional

Cervantes y Garcés (2016) en su tesis titulada “Diseño de un sistema de gestión de calidad en la Institución Educativa Ciudad de Tunja” El objetivo principal es desarrollar un sistema de gestión de calidad para las instituciones educativas de Ciudad de Tunja “donde se adapten al medio y satisfagan las necesidades de los clientes (alumnos y padres de familia) y principalmente contribuyan a la gestión de calidad del proceso de gestión, misioneros, Previsiones administrativas y sociales A partir de estas consideraciones, a través de un estudio descriptivo y teniendo en cuenta los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008 y los lineamientos GTC 200, se determinaron tres objetivos principales con el fin de fortalecer la calidad de la gestión educativa en instituciones: Realizar un diagnóstico estratégico, desarrollar un plan de acción y documentar el sistema de gestión de la calidad.

2.1.2. A nivel Nacional

- Nayhua y Borda (2016) en su tesis titulada “Desarrollo del sistema gestión para la oficina de escalafón de la unidad de gestión educativa local Quispicanchi” Con el desarrollo de este sistema pretendemos agilizar y mejorar el procesamiento de la información en las listas de docentes. El siguiente trabajo fue elaborado utilizando el método Proceso Unificado de Desarrollo de Software (PUDS), desarrollando un sistema de escalera que permitió la generación de archivos digitales de escalera, reduciendo el tiempo de búsqueda y reporte. El sistema Escalafón permite el ingreso digital de todos los datos personales y laborales de cada docente, registrando continuamente toda la información brindada por los docentes, permitiendo actualizar los datos de cada docente cuando sea necesario. El sistema Escalafón genera expedientes de escalones docentes de manera flexible, facilitando la consulta de documentos como docentes, familiares, instituciones educativas, documentos, niveles administrativos, etc. Finalmente, el Sistema de Información pública una ficha de escalafono separada para cada docente, donde se publican diversos tipos de informes, siendo el más importante el Registro de Ranking, que contiene toda la información personal y laboral de cada docente.
- Núñez (2017) en su tesis titulada “Propuesta Para La Implementación Del Sistema De Gestión De La Calidad Iso 9001 En La Empresa Marinsa S.R.L” cuyo objetivo principal fue: mejorar excesos en los tiempos de fabricación y las ausencias del personal son los principales problemas de la empresa MARINSA, los cuales generan gastos y costos innecesarios que ascienden mensualmente

a un monto aproximado de S/ 22,473.10. Se concluyó, luego del análisis de las alternativas propuestas que la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 sería la solución más viable ya que ayudará a reducir en 15% estos costos y gastos. La implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 permitirá a la empresa MARINSA diferenciarse de sus competidores más cercanos, con lo que llegará a ser una mejor opción para los clientes potenciales como son las empresas mineras, pesqueras, hidrocarburos y otras grandes empresas del sector metalmeccánico. La implementación del sistema de gestión de la calidad en el escenario más probable generará un beneficio neto de S/ 118,539.79; además, permitirá tener una relación costo-beneficio de 1.40, con lo que se comprueba la rentabilidad del proyecto. Para el proyecto de implementación del sistema de gestión de la calidad, se estimó el valor actual neto (VAN) en S/. 24,498.22 y como tasa interna de retorno (TIR) 19% considerando un costo de oportunidad de 10%, con lo que se confirma la rentabilidad del proyecto.

2.1.3. A nivel Local

No se encontraron bibliografías.

2.2. Bases teóricas – científicas

Aspectos básicos de calidad.

El concepto de calidad ofrece varias interpretaciones diferentes, tales como: grado de excelencia, según especificaciones y requisitos, precio razonable, etc.

Sin embargo, en el contexto de este trabajo se adopta la definición dada en la norma ISO 8402, donde el concepto de “calidad” se define como la suma de las propiedades de un dispositivo que le permiten satisfacer necesidades

específicas e implícitas. Esta especificación define una entidad como algo que se puede describir y ver de forma aislada, como una actividad o proceso, un producto, una organización, un sistema o una persona, o cualquier combinación de los mismos.

Las necesidades y expectativas de los clientes suelen expresarse en términos de requisitos específicos, que suelen contener características asociadas y sus valores. Calidad Total: Surge como una nueva filosofía de trabajo caracterizada por una actitud constante encaminada a la mejora continua de la calidad, lo que significa un cambio cultural que afecta e involucra a todos los niveles y equipos de la empresa.

Calidad y Gestión

Para ser competitiva, una organización debe obtener productos y/o servicios de calidad a un costo razonable y con una buena gestión, lo que incluye la capacidad de tratar con agrado a los clientes. En otras palabras, necesitas desarrollar este tipo de cualidades:

- Calidad del producto y/o servicio
- Calidad del proceso
- Calidad de gestión
- Calidad de servicio al cliente

Se puede apreciar que la calidad es la base de la supervivencia y desarrollo de la organización.

“La calidad, por tanto, puede enseñarse y aprenderse. Puede aplicarse o mejorarse a voluntad y lo que es más importante, se puede sistematizar su implantación, de forma que una organización llegue a desarrollar mejores procesos, mejores productos y mejores métodos de gestión.”

Los sistemas de gestión de calidad

La gestión de la calidad siempre ha tenido que ver con la forma en que las personas hacen las cosas, la forma en que fabricamos productos o brindamos servicios.

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una asociación mundial de organismos nacionales de normalización (organizaciones miembros de ISO). El trabajo de preparación de normas internacionales se lleva a cabo generalmente a través de los comités técnicos de ISO. Cualquier organización miembro interesada en un tema para el cual se ha establecido un comité técnico tiene derecho a estar representada en ese comité. Las organizaciones internacionales públicas y privadas alineadas con ISO también están involucradas en este trabajo. ISO trabaja en estrecha colaboración con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todos los asuntos relacionados con la normalización electrotécnica. Las normas internacionales se publican de acuerdo con las disposiciones de la Parte 3 de las Directivas ISO/IEC. Los Proyectos de Normas Internacionales (FDIS) adoptados por los Comités Técnicos se distribuyen a las instituciones miembros para su votación. Para ser publicado como un estándar internacional, debe recibir al menos el 75% de las instituciones miembros con derecho a voto. La norma ISO 9000 fue desarrollada por el comité técnico ISO/TC 176, Gestión de calidad y garantía de calidad. La norma ISO 9000:2000 define la gestión de la calidad como actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

En general, la gestión de calidad se puede definir como un aspecto de la gestión de calidad de la empresa que determina y aplica la política de calidad con el objetivo de dirigir las operaciones de la empresa para lograr y mantener los niveles de calidad del servicio de acuerdo con las necesidades del cliente. En el nuevo paradigma, el concepto de "cliente" va más allá del cliente externo, el cliente final, que tradicionalmente definimos como la persona que compra o

paga por un producto o servicio. En la misma empresa, también debe considerarse cliente al destinatario de un producto o servicio terminado o semiterminado. La misma filosofía se aplica al término "proveedor". Ahora bien, dentro de la empresa, podemos hablar de una relación permanente "cliente-proveedor", donde cada destinatario tiene necesidades y expectativas que, como "cliente interno", deben ser satisfechas por su "proveedor interno". El sistema de gestión de la calidad debe estar integrado en los procesos operativos, procedimientos, instrucciones de trabajo, mediciones y control, etc. propios de la empresa. Es un sistema de gestión (ISO 9000:2000) que dirige y controla la organización en materia de calidad y como tal se integra en el funcionamiento de la empresa u organización y asegura en todo momento su correcto funcionamiento y control. También proporciona herramientas para implementar acciones para prevenir defectos o problemas (rutinas de acción preventiva) y prevenirlos. Comprende también los recursos de la primera institución, los recursos humanos y materiales y las responsabilidades, todo debidamente organizado para lograr sus objetivos funcionales.

Áreas y Categorías de la Calidad Total.

A lo largo de la historia, diversos autores han contribuido con múltiples ideas al tema de Gestión de la Calidad Total (TQM: Total quality management), entre los más importantes tenemos a: Philip B, Crosby, Edwards W, Deming, Joseph M, Juran, Armand V. Feigenbaum.

Todos estos aportes pueden clasificarse en 26 categorías, las mismas que se indican en la tabla N° 1, agrupadas en ocho áreas.

Liderazgo

La administración debe comprometerse a ejercer un liderazgo efectivo para que la compañía cumpla con su misión y visión mediante la puesta en práctica y operación de un programa de calidad, basado en los valores

corporativos en los que ellos creen, sobre la base de tener constancia en la planeación para lograr la competitividad que ayude a lograr un crecimiento rentable.

Planeación Estratégica

La puesta en práctica de un proceso de planeación estratégica basada en el enfoque total de sistemas, mediante el empleo de la información proporcionadas por el uso de técnicas como reingeniería y benchmarking, para definir políticas de calidad apropiadas y a la forma en que estas deben ser desplegadas a través de toda la organización.

Tabla 1. Áreas y categorías de la calidad Total

Área	Categorías
Liderazgo	Compromiso de alta dirección – liderazgo. Procedimiento del programa de calidad. Crecimiento con rentabilidad económica. Constancia y planeación para la competitividad. Misión y Visión.
Planeación estratégica	Planeación estratégica. Enfoque total de sistemas.
	Políticas de calidad
Posicionamiento de mercado	Necesidades del consumidor
Sistema Humano	Educación y capacitación Cultura de calidad
Sistema Operacional	Metas de Mejoramiento Recompensas y reconocimiento Información y comunicación Métodos de supervisión Interacción entre departamentos Planeación del proceso Diseño del producto
Control de proveedores	Control de proveedores
Mejoramiento de la calidad	Trabajo en equipo Medición de la calidad Corrección de problemas Comité de calidad Auditorías de calidad
Control de proceso	Prevención de defectos Control de proceso

Fuente: Adaptado de Cantu, H. *Desarrollo de una cultura de calidad*, Pág. 57

FAMILIAS DE NORMAS ISO 9000:

ISO 9000 es una serie de normas que definen qué elementos deben integrarse en el sistema de gestión de calidad de una organización y cómo estos elementos deben trabajar juntos para garantizar la calidad de los bienes y servicios producidos por la organización. Esto parte del principio de entender a la calidad como la capacidad que tiene una organización de satisfacer las necesidades de sus clientes. ISO 9000 otorga a la organización una herramienta para alcanzar esta satisfacción, y asegurarla a lo largo del tiempo.

Estas normas “se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces.”

Estas normas permiten:

- Escribir lo que hacemos.
- Hacer lo que escribimos.
- Documentar lo que hacemos.
- Comprobar.
- Realizar acciones diferenciadas (mejorar).

Versiones de las Normas ISO 9000

- 1987. Se basó en los programas de calidad que estaban siendo implantados por grandes organizaciones industriales.
- 1994. Se buscó la adaptabilidad a organizaciones de todo tipo y de cualquier sector para evitar la proliferación de normas sectoriales.
- 2000. La familia de normas ISO 9000 la componen las normas ISO 9000, 9001y 9004 que conjuntamente con las ISO 19011 “Directrices para Auditorias de Sistemas de la Calidad y Sistemas de Gestión Ambiental”, conforman un conjunto integral.

Se mejoró sobre la base de:

- La experiencia anterior.
- Los ocho principios de la gestión de la calidad
- Está alineado con iniciativas de premiación y programas de calidad nacionales y regionales.
- Enfatiza el papel de la alta dirección y el cumplimiento de los requisitos legislativos.
- El surgimiento del estándar del sistema de gestión ambiental ISO 14000 y la necesidad de compatibilidad con el estándar ISO 9000
- La necesidad de integrar mejor los muchos estándares en la familia ISO 9000 para crear un conjunto de estándares que brinden mayor valor.
- Comprende que solo debe desarrollarse una norma ISO 9001 y que las normas ISO 9002 e ISO 9003 pueden retirarse en lugar de especificar excepciones permisibles.
- Se necesita una mejor alineación entre las normas ISO 9001 e ISO 9004, deben tener una estructura común para ser un par de normas unificadas.
- Darles un enfoque basado en los procesos organizacionales, la satisfacción del cliente y la mejora continua (estos aspectos se consideran las principales ventajas del nuevo estándar).
- Comprender cómo los usuarios existentes adoptarán un enfoque evolutivo en lugar de revolucionario para que sus sistemas cumplan con el estándar revisado.
- Reelaborar y reorganizar varios reclamos para mejorarlos y simplificar la revisión.
- Usar un lenguaje sencillo para que sean más fáciles de entender.

La serie de normas ISO 900 está diseñada para ayudar a las organizaciones de todos los tipos y tamaños a implementar y operar sistemas de gestión de calidad efectivos.

- ISO 9000 describe los conceptos básicos de los sistemas de gestión de la calidad y aclara la terminología de los sistemas de gestión de la calidad.
- La norma ISO 9001 define los requisitos para un sistema de gestión de calidad y se aplica a cualquier organización que deba demostrar su capacidad para entregar productos que cumplan con los requisitos legales aplicables y del cliente para aumentar la satisfacción del cliente.
- ISO 9004 brinda orientación para evaluar tanto la eficacia como la eficiencia de un sistema de gestión de la calidad. El propósito de esta norma internacional es mejorar el desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas.
- ISO 19011 brinda orientación para auditar los sistemas de gestión de calidad y gestión ambiental.

Todas estas normas juntas forman un conjunto coherente de normas de sistemas de gestión de la calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional.

Principios de la gestión de la calidad:

Organización enfocada al cliente.

Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo que deben comprender sus necesidades actuales y futuras, cumplir con sus requisitos y esforzarse por superar sus expectativas.

Beneficios clave:

- Aumentar los ingresos y la cuota de mercado respondiendo con flexibilidad y rapidez a las oportunidades del mercado.
- Mejora el uso eficiente de los recursos de la organización para aumentar la satisfacción del cliente.
- Mejorar la fidelización de los clientes y así asegurar la continuidad del negocio.

La aplicación de principios centrados en el cliente a menudo da como resultado:

- Investigar y comprender las necesidades y expectativas del cliente.
- Asegurar que las metas y objetivos de la organización estén relacionados con las necesidades y expectativas del cliente.
- Comunicar las necesidades y expectativas de los clientes en toda la organización
- Medir la satisfacción del cliente y actuar sobre los resultados.
- Gestionar sistemáticamente las relaciones con los clientes.
- Asegurar un equilibrio entre la satisfacción del cliente con otras partes interesadas, como propietarios, empleados, proveedores, financistas, comunidades locales y la sociedad en general).

Liderazgo:

Los líderes establecen unidad de propósito y dirección en la organización. Deben crear y mantener un entorno interno en el que los empleados puedan participar plenamente en el logro de los objetivos de la organización.

Beneficios:

- Los empleados entenderán y trabajarán activamente para alcanzar las metas y objetivos de la organización.
- Evaluar, adaptar e implementar actividades de forma integrada.
- Disminuirá la falta de comunicación entre los niveles organizacionales.

La aplicación de principios de gestión a menudo da como resultado:

- Considerar las necesidades de todas las partes interesadas, incluidos clientes, propietarios, empleados, proveedores, financistas, comunidades locales y la sociedad en su conjunto.
- Crear una visión clara para el futuro de la organización.

- Establecer metas desafiantes.
- Crear y mantener modelos de valores compartidos, equidad y comportamiento ético en todos los niveles de la organización.
- Construir confianza y eliminar el miedo.
- Dar a los empleados los recursos, la formación y la libertad para actuar con responsabilidad y autoridad.
- Motivar, alentar y reconocer la contribución de los empleados.

Participación del personal

Los empleados de todos los niveles son el núcleo de la organización y su dedicación les permite utilizar sus habilidades para lograr los objetivos de la organización.

Beneficios:

- Empleados motivados, involucrados y comprometidos con la organización.
- Promover la innovación y la creatividad para lograr los objetivos organizacionales.
- Los empleados valoran su trabajo.
- Empleados que quieren participar y contribuir a la mejora continua.

La aplicación del principio de participación de los empleados a menudo da como resultado:

- Comprender la importancia de su contribución y rol en la organización.
- Identificar limitaciones en su trabajo.
- Responsabilizarse del problema y su solución.
- Evaluar su desempeño frente a sus metas y objetivos personales.
- Buscar activamente oportunidades para aumentar las competencias, el conocimiento y la experiencia.
- Compartir conocimientos y experiencias libremente.
- Discutir los problemas abiertamente.

Enfoque a proceso

Un resultado deseado es logrado en forma más eficiente cuando los recursos y actividades relacionados se gestionan como un proceso.

Beneficios claves:

- Reducción de costos y tiempos mediante el uso eficaz de los recursos.
- Resultados mejorados y predecibles.
- Permitir que las oportunidades de mejora estén procesadas y priorizadas.

La aplicación del principio de enfoque basado en procesos normales conduce a:

- Definir sistemáticamente de las actividades necesarias para lograr el resultado deseado
- Establecer responsabilidades y obligaciones claras para la gestión de las actividades claves
- Identificar la interfaz de las actividades claves dentro y entre las funciones de la organización
- Centrarse en los factores tales como recursos métodos y materiales que mejora las actividades claves de la organización.
- Evaluar los riesgos consecuencias e impactos de las actividades en los clientes proveedores y otras partes interesadas

Enfoque Sistémico de la Gestión

Identificar entender y gestionar los procesos inter relacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos

Beneficio claves:

- Integración y alineación de los procesos que alcanzaran mejor los resultados deseados
- La capacidad para enfocar los resultados en los procesos permitidos

- Promocionar confianza a las partes interesadas a la coherencia eficacia y eficiencia de la organización

La aplicación del principio de enfoque de sistemas para la gestión normalmente conduce a:

- Estructurar un sistema para alcanzar los objetivos de la organización de la forma más eficaz y eficiente
- Entender las interdependencias existentes entre los diferentes procesos del sistema
- Estructurar los enfoques que armonizan e integran los procesos
- Proporcionar una mejor interpretación de los papeles y responsabilidad necesaria para la consecución de los objetivos comunes y así reducir barreras interfuncionales
- Entender las capacidades organizar las limitaciones de los recursos antes de actuar
- Definir y establecer como objetivo la forma en que deberían funcionar las actividades específicas dentro del sistema
- Mejorar continuamente el sistema a través de la medición y la evaluación

Mejora Continua

La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta

Beneficio clave:

- Incrementar las ventajas competitivas a través de la mejora de las capacidades organizativas
- Alineación de las actividades de mejorar a todos los niveles con la estrategia organizativa establecida
- Flexibilidad para reaccionar rápidamente a las oportunidades

La aplicación del principio de mejorar continuamente normalmente conduce a:

- Aplicar un enfoque a toda la organización coherente para la mejora continua desempeño de la organización
- Proporcionar al personal de la organización formación en los métodos herramientas de la mejora continuas
- Hacer que la mejora continua de los productos procesos y sistemas sea un objetivo para cada persona dentro de la organización
- Establecer objetivos para orientar las mejoras continuas y medidas para hacer el seguimiento de la misma
- Reconocer y admitir las mejoras

Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones

Decisiones efectivas están basadas en el análisis de los datos y de la información

Beneficios claves:

- Decisión basada en información
- Aumento de la capacidad para aumentar la eficacia de decisiones anteriores a través de la referencia de registros objetivos
- Aumento de capacidad para revisar cuestionar y cambiar las opiniones y decisiones

La aplicación del principio del enfoque basado en hechos para la toma de decisiones normalmente conduce a:

- Asegurarse de que los datos y la información son lo suficientemente precisos y fiables
- Hacer accesibles los datos a quienes los necesitan
- Analizar los datos y la información empleando métodos válidos
- Tomar decisiones y emprender acciones en base al análisis objetivo en equilibrio con la experiencia y la intuición

Relaciones mutuamente beneficio con el proveedor:

Una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa a mejorar la capacidad de ambos para crear valor

Beneficio clave:

- Aumento de la capacidad de crear valor para ambas partes
- Flexibilidad y rapidez de respuesta conjunta a un mercado cambiando la necesidades y expectativas del cliente
- Optimización del principio de relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor conduce a nada a:
 - Establecer relaciones que equilibren los beneficios a cortos
 - Plazo con la consideración a largo plazo
 - Poner en común experiencias y recursos con los aliados de negocio
 - Identificar y seleccionar los proveedores claves
 - Comunicación clara y abierta
 - Compartir información y planes futuras
 - Establecer actividades conjuntas de desarrollo y mejora
 - Inspirar animar y reconocer las mejoras y los logros obtenidos por los proveedores

Figura 1. Principio de la Gestión de la Calidad ISO 9001-2000



EL CICLO P-H-V-A Y EL ENFOQUE BASADO EN PROCESOS:

El Ciclo “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar” fue desarrollando inicialmente en la década de 1920 por Walter Shewhart y fue popularizado luego por Edwards Deming por esa razón es frecuentemente reconocido como ciclo de Deming existe una existencia literaria sobre el ciclo PHVA en numerosos idiomas y se invita a los usuarios de la familia de Normas ISO 9000-2000 a consultar para comprender más a fondo el concepto

El concepto de PHVA es algo que está presente en todas las áreas de nuestras vidas profesionales y personal y se utiliza continuamente tanto formalmente como de manera informal consciente oh subconscientemente en todo lo que hacemos cada actividad no importa lo simple o compleja que sea se enmarca en este ciclo interminable

Figura 2. PHVA



Dentro del contexto de un sistema de gestión de la calidad el PHVA es un ciclo dinámico que pueda desarrollarse dentro de cada proceso de la organización y en el sistema de procesos como un todo está íntimamente asociado con la planificación implementación control y mejora continua tanto en realización del producto como en otros procesos del sistema de gestión de la calidad

El mantenimiento y la mejora continua de la capacidad del proceso pueden ingresar aplicando el concepto de PHVA en todos los niveles dentro de

la organización esto aplica por igual a los procesos estratégicos de alto nivel tales como la planificación de los sistemas de gestión de la calidad o la revisión por la dirección y las actividades operacionales simples llevadas a cabo como una parte de los procesos

La norma ISO 9000-2001 explica que el ciclo de PHVA aplica a los procesos tales como se les indica:

- “planificar” establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización
- “Hacer” implementar los procesos
- “verificar” realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas los objetivos y los requisitos para el producto e informar sobre los resultados
- “actuar” tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos

La ISO 9001-2000 visualizado al sistema de gestión de calidad en su conjunto como un proceso uno de los ocho principios de gestión de la calidad revisado previamente se refiere al enfoque basados en procesos

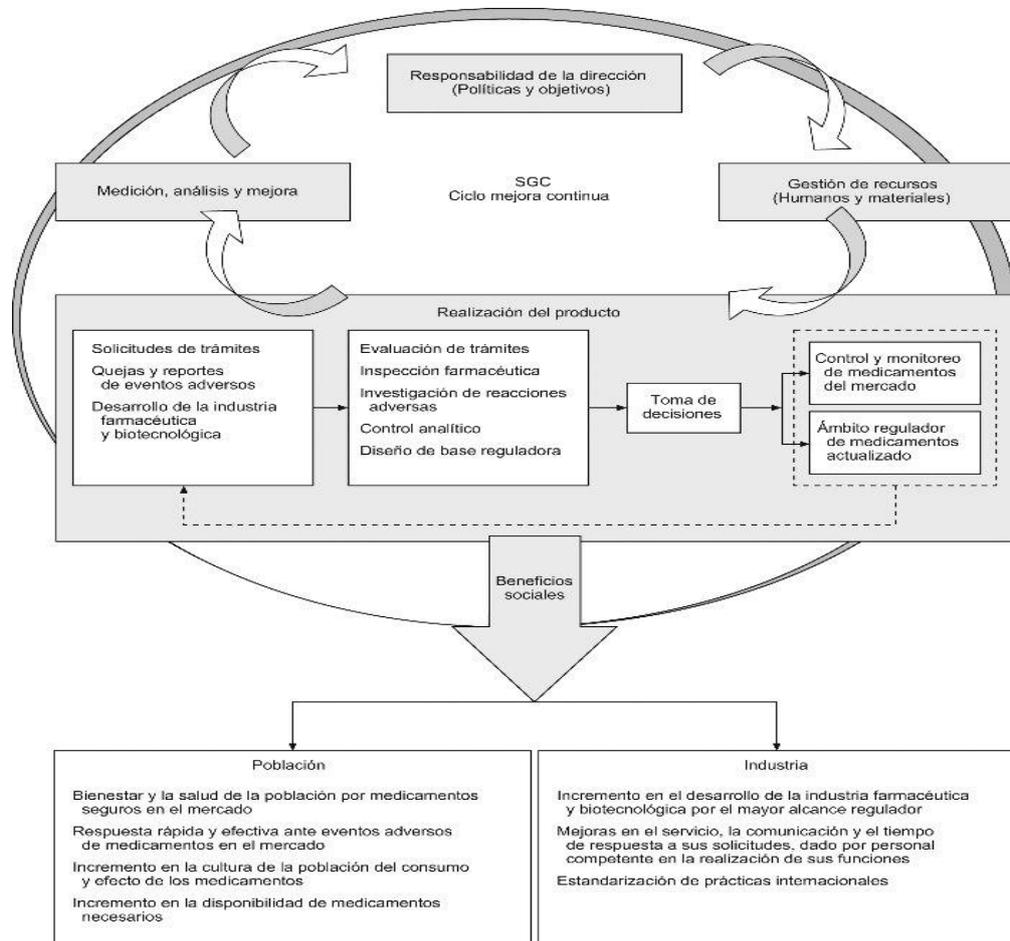
Figura 3. Representación esquemática de un proceso normas básicas de la familia ISO 9000-2001



Para que las organizaciones operen de manera eficaz tiene que identificar y gestionar numerosos interrelacionados y que interactúan a menudo el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso:

La identificación y gestión de los procesos empleado en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conocen como “enfoque basado en procesos” esta norma técnica peruana pretende fomentar la adopción del enfoque basado en procesos para gestionar una organización.

Beneficio de la norma ISO 9001



Beneficios Internos

- La mejora de la eficiencia, reducción de costos, mayor disciplina orden, etc.
- La mejora de la documentación

- El incremento de la conciencia sobre las acciones correctas y presentivas
- La mayor concienciación de los empleados por la calidad
- El fenómeno de la comunicación interna
- El incremento de la motivación de los empleados
- La mejora de la calidad de los productos y de los resultados
- La mejora de la responsabilidad
- La mejora del espíritu de equipo
- La disminución de conflicto entre los empleados
- Una mayor formación
- Mayor compromiso de la dirección y mejor toma de decisiones
- Condiciones de trabajo mejoradas para los empleados
- Aumento de la motivación por parte de los empleados
- Costos reducidos de fallas internas y fallas externas y último, aunque no el menos importante
- La mejora continua del sistema de gestión de la calidad

Beneficios Externos

- Mejora de la imagen de la organización
- Mayor calidad percibida y ventajas competitiva
- El mantenimiento de la organización en el mercado
- Incremento de satisfacción de los clientes y su fidelización
- Captación de nuevos clientes
- Reducción de auditorios de los clientes y el menor control de los mismos
- Reducción de quejas
- Mejores relaciones con los proveedores
- Controles más fuertes sobre los proveedores

Los clientes tienen más confianza que recibirán productos conformes a sus requisitos lo que a su vez redundará en mayor satisfacción del cliente

- Una mejor imagen de la compañía

- Más confianza en que los productos de la compañía cumplen los requisitos reglamentarios pertinentes

Barreras de un sistema de calidad

Aunque muchas organizaciones se han beneficiado de estos sistemas también se han generado una serie de inconvenientes en este sentido algunos directivos son reacios a la aplicación de esta norma debido a los siguientes problemas que podría surgir o que creen que ocasiona

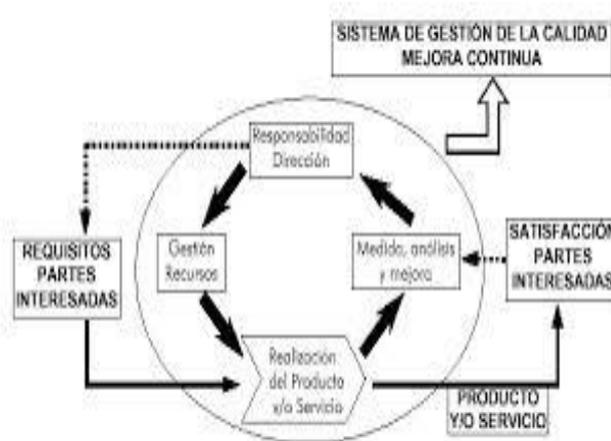
- La inestabilidad al cambio de los empleados en cuanto a hábitos y comportamiento
- Un mayor cargo de trabajo para directivos y supervisores que suponen las actividades de la calidad
- El exceso de papeleo que puede crear una estructura más burocrática
- La falta de tiempo por parte del personal tanto directivo como de operaciones para dedicarse a estas tareas
- La idea de que la norma implica un costo y no va generar en la práctica ningún beneficio
- La falta de formación y motivación de los empleados
- La no existencia de un fuerte compromiso por parte de la dirección que solo desea obtener el certificado de calidad
- Falta de tiempo para dedicar a las tareas de calidad
- Falta de participación de los empleados
- Resistencia al cambio y a asumir nuevas responsabilidades
- Falta de preparación y clasificación del personal
- Ausencia de canales de comunicación
- Ausencia de colaboración con proveedores cultura de la empresa
- Cultura de la empresa
- Carencia de programa de formación en el mercado.
- Ausencia de colaboración con clientes
- Ausencia de asesores externos

LAS NORMAS TECNICAS PERUANAS ISO 9001-2001

Las normas técnicas peruanas ISO 9001-2001 fue elaborada por el cliente de técnico de normalización de gestión y aseguramiento de la calidad mediante el sistema i o adopción durante los meses de enero a abril del 2001 y utilizo como antecedente la ISO 9001.2001

El comité de normalización de gestión y aseguramiento de la calidad presento a la comisión de reglamentos técnicos y comerciales para su revisión y aprobación siendo sometido a la etapa de discusión pública el 2001-05-28 no habiendo presentado ninguna observación fue oficializada como norma técnica peruana.

La presente norma técnica peruana presenta cambios editoriales referidos principalmente a terminología empleada propia del idioma español y ha sido estructurado de acuerdo a las guías peruanas.



Entre las instituciones que participaron en la elaboración de la forma técnica peruana figuran el INDECOPI, COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERU, MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENTRA OTRAS

2.3. Definición de términos básicos

- **Control de procesos**

Deben aplicarse procedimientos para controlar el proceso de afiliación y prevenir rechazos.

- **Control de proveedores**

En el sistema administrativo se debe incluir procedimientos para control de los proveedores que aseguren la calidad

- **Mejoramiento de calidad**

Se debe constituir un comité de calidad, informado con indicadores de calidad, al cual se le debe asignar responsabilidades de administrar los equipos de mejora de la calidad para corregir problemas de calidad y auditar el sistema de calidad.

- **Posicionamiento de mercado**

La orientación del negocio para determinar y satisfacer necesidades de los clientes, así como para tener un conocimiento profundo acerca de las estrategias y acciones utilizadas por los competidores para luchar unos contra otros por la participación en el mercado y la distribución de los recursos económicos creados. Este es el mejor modo de fortalecer el posicionamiento en mercado.

- **Sistema Humano**

El funcionamiento eficaz de la empresa requiere un entorno de calidad mejorado mediante la introducción de procedimientos de formación, educación y reconocimiento de los logros de calidad.

- **Sistema Operacional**

Se debe planear el proceso de servicio y el servicio en congruencia con las políticas de calidad, y diseñar una operación de tal forma que asegure una interacción efectiva entre los departamentos, en la que con métodos de supervisión apropiados y un sistema de información competente se pueda alcanzar logros de mejora de calidad.

- **Vida útil del Proyecto:**

El período en el que los proyectos de inversión pública pueden generar beneficios que superen sus costos esperados.

2.4. Formulación de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El Modelo del Sistema de Gestión de Calidad de la Norma ISO 9001:2000, es el que sustenta establecer procedimientos correspondientes a la satisfacción de las demandas del servicio con eficiencia que presta la Sub-Dirección de Escalafón.

2.4.2. Hipótesis específicas

Mejorará la elaboración del diagnóstico sobre los procedimientos en la Oficina Técnica de Escalafón.

Mejorará la determinación de los procedimientos del Modelo de Sistema de Gestión de Calidad del Escalafón Docente y Administrativo.

Al elaborar los procedimientos de implementación del Modelo de Sistema de Gestión de Calidad del Escalafón Docente y Administrativo, para su discusión, aprobación y ejecución mejorará.

2.5. Identificación de Variables

2.5.1. Variables independientes

Satisfacción de las demandas del servicio con eficiencia.

2.5.2. Variables dependientes

Modelo de sistema de gestión de calidad de escalafón docente y administrativo basado en la norma ISO 9001:2000.

2.6. Definición Operacional de variables e indicadores

Tabla 2. Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES
Satisfacción de las demandas del servicio con eficiencia.	<ul style="list-style-type: none">• Diagnóstico sobre los procedimientos• Determinar los procedimientos• Elaborar los procedimientos.
Modelo de sistema de gestión de calidad de escalafón docente y administrativo basado en la norma ISO 9001:2000	<ul style="list-style-type: none">• Organización

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TECNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es básica porque busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes.(Arias, 2006)

3.2. Nivel de investigación

Se utiliza el método de estudio de la investigación descriptiva que consiste en analizar los datos reunidos para descubrir así cuales variables están relacionadas entre sí.

Par lo cual no se manipula la variable y se describió lo fenómenos analizando la realidad tal cual pero rebasando la mera recogida de datos constituyendo en valiosos instrumentos de explicación del significado de lo que se describe mediante el contraste comparación y análisis como dice (Carrasco, 2005)

3.3. Métodos de investigación

Según Hernández Sampieri et al. (2014) “El estudio serializa partiendo de un diagnóstico situacional de la oficina mediante encuestas cuestionarios y entrevistas así como de estudios similares reportados en la bibliografía para ellos se hace uso del método descriptivo para señalar las características de los sistemas de que han implantado para la adecuación a la realidad de la empresa se hará del método deductivo-inductivo”.

3.4. Diseño de investigación

“El diseño seleccionado a empleados para contrastar la hipótesis es el diseño no experimental longitudinal y descriptivo ya que se observan fenómenos tales y como se dan contexto en su natural para después analizarlos sin manipular deliberadamente las variables” (Hernández Sampieri, 2014, p. 118)

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

Según Vargas (2009) menciona que “la población es conjunto de los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”.

El universo poblacional comprende a los trabajadores nombrados y contratados de la universidad nacional Daniel Alcides Carrión

N=948 trabajadores

Nd=540 docentes

Na= 408 administrativos.

3.5.2. Muestra

Según Hernández (2014) la muestra es el conjunto de sujetos, los cuales permite obtener los datos, esta pertenece a un subgrupo de la población y que representan de esta.

En este caso para la investigación se vio conveniente trabajar con la muestra considerada para el estudio es de 227 personas.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Utilizaremos las técnicas de recolección de información secundaria, fuentes internas y publicaciones del gobierno; así mismo utilizaremos la técnica de información primaria que es la Encuesta, el instrumento que se utilizará es un cuestionario.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.

La selección y validación de datos se realizó con el apoyo de Excel.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La técnica que se aplicó fue la del muestreo probabilístico aleatorio sistemático para lo cual se utiliza la siguiente fórmula:

- N = muestra
- Z = valor de distribución normal estandarizada
- p = proporción de la población que tiene la característica que nos interesa medir
- q = proporción de la población que no tiene la característica que nos interesa medir
- E = varianza

La muestra reajutable se determinará de la siguiente manera:

$$N = \frac{na}{1 + \frac{na}{N}}$$

DONDE:

- n = muestra reajutable
- na = muestra
- na = fracción muestral
- N = población

Para determinar la población muestral y la fracción muestral se utilizó la siguiente fórmula:

DONDE:

- fm = fracción muestral
- n = población muestral
- N = población total

El total de entrevistas fue desagregado proporcionalmente a la distribución de los casos obtenidos en la muestra original.

Aplicando la siguiente formula:

$$N = \frac{Z^2 p q}{E^2}$$

Determinación de la muestra reajutable:

$$N = \frac{na}{1 + \frac{na}{N}}$$

- n = muestra reajutable
- na = muestra
- na = fracción muestral
- N = población.

3.9. Tratamiento Estadístico

- Para el análisis y el procesamiento de los datos usaremos estadísticas descriptivas.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

La investigación respetará en todos los instantes las autorías de los análisis, textos, teorías y de investigaciones, por lo que toda recolección de información se citará el o los autores; así mismo esta investigación respetará los principios generales de la ética.

MISIÓN: “Formar profesionales competitivos, audaces, innovadores, con capacidad científica, tecnológica, humanística y multilingüe, integrando universidad - empresa - sociedad, con valores éticos para el mejoramiento de la calidad de vida en la región, el país y el mundo”.

VISIÓN: “Ser líder en la formación profesional, con alto nivel de responsabilidad social, que permita el desarrollo sostenible y el mejoramiento de la calidad de vida en la región Pasco, el país y el mundo”.

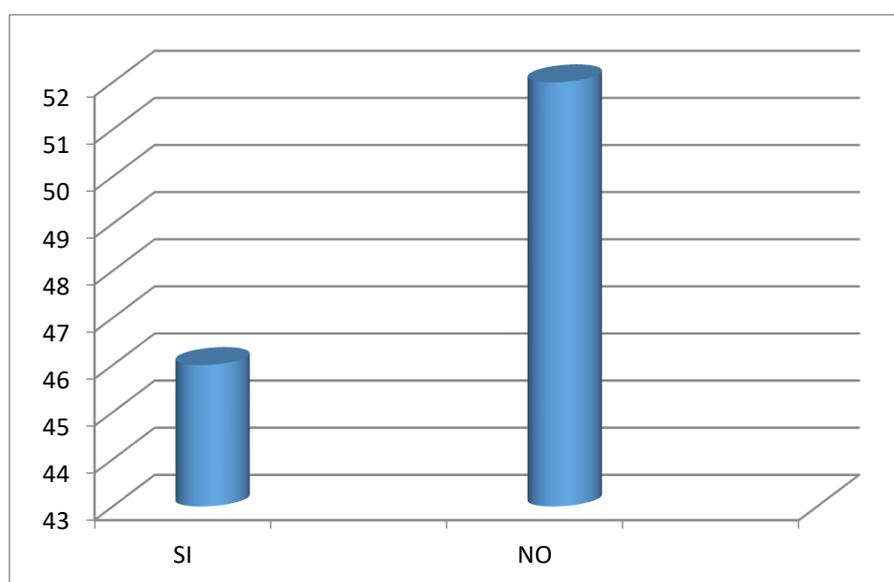
VALORES: “Los valores constituyen la base de nuestra cultura organizacional y significan elementos esenciales que forjan la identidad de nuestra Universidad, le otorgan singularidad y afirman su presencia social”.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

CONOCIMIENTO SOBRE QUE LA DIRECCION DE ESCALAFON REALIZA EL CALCULO DE TIEMPO DE SERVICIOS (ADMINISTRATIVO).

CONCEPTO	CANTIDAD	%
SI	107	47.1
NO	120	52.9
TOTAL	227	100

Gráfico 1. Conocimiento sobre que la direccion de escalafon realiza el cálculo de tiempo de servicios (ADMINISTRATIVO)



FUENTE: Elaboración propia en base a la encuesta

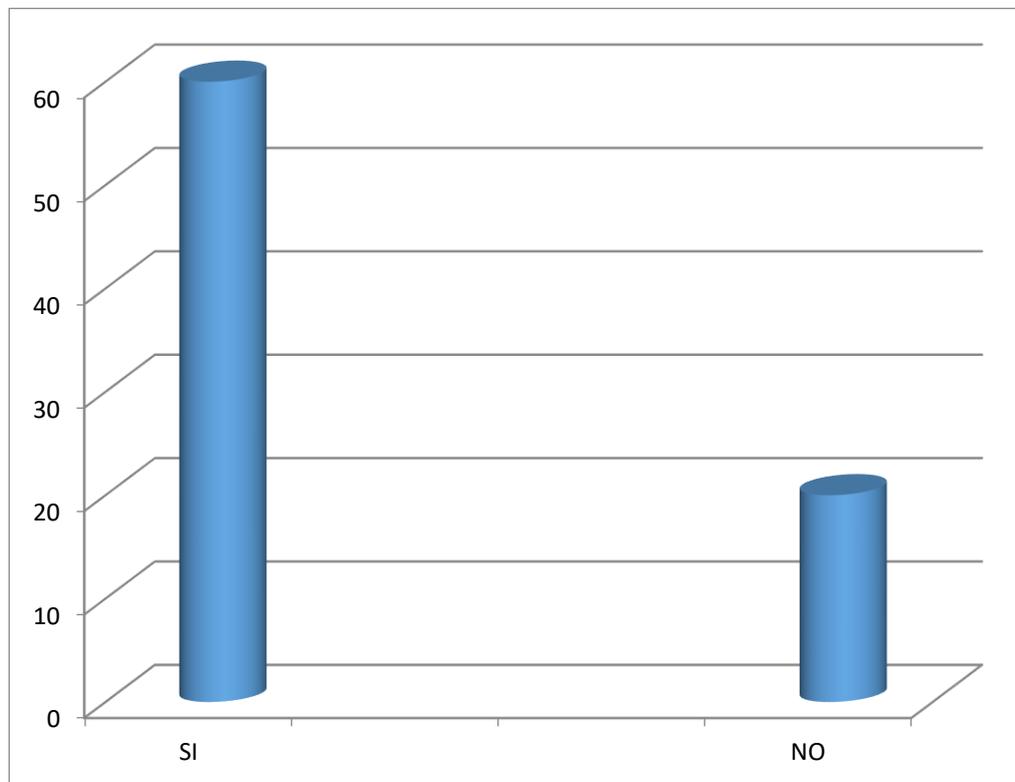
INTERPRETACION: DE LA PREGUNTA N 07 se puede observar que, en el caso de docentes, el 43.5% considera que los conocimientos y el 56.5% considera que NO tiene conocimiento, así mismo en el caso De los administrativos, el 47.1% considere que SI tienes conocimiento y el 52.9% considere que NO tiene conocimientos

PREGUNTA 08: ¿CONOCE QUE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2000 SGC?

CUADRO A: CONOCIMIENTO SOBRE QUE ES SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2000 SGC (DOCENTES)

CONCEPTO	CANTIDAD	%
SI	200	72.5
NO	76	27.5
TOTAL	276	100

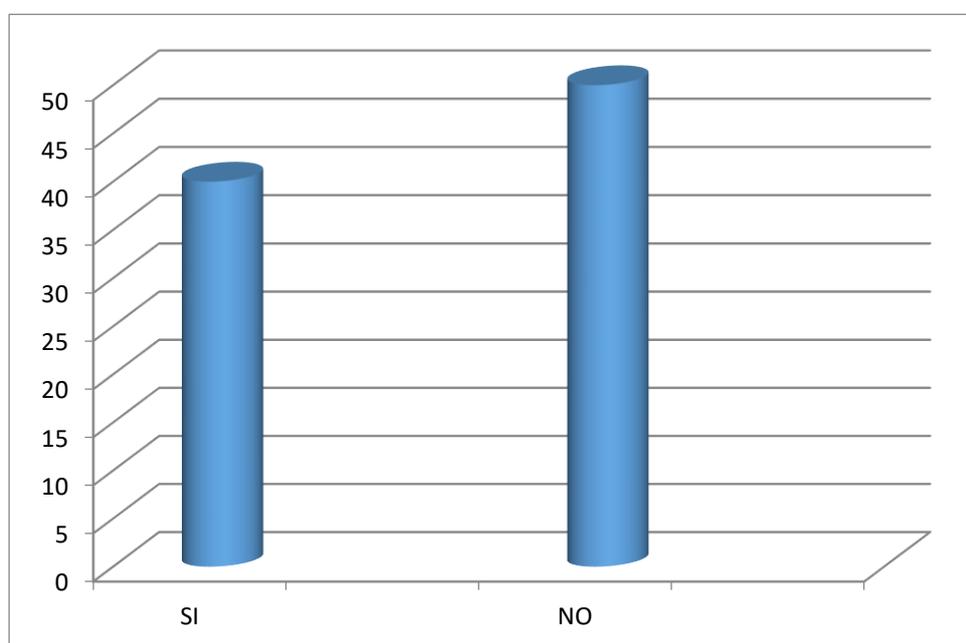
Gráfico 2. CONOCIMIENTO SOBRE QUE ES SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2000 SGC (DOCENTES)



Cuadro B: CONOCIMIENTO SOBRE QUE ES SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2000 SGC (ADMINISTRATIVO)

CONCEPTO	CANTIDAD	%
SI	97	42.7
NO	130	57.3
TOTAL	227	100

Gráfico 3. CONOCIMIENTO SOBRE QUE ES SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2000 SGC (ADMINISTRATIVO)



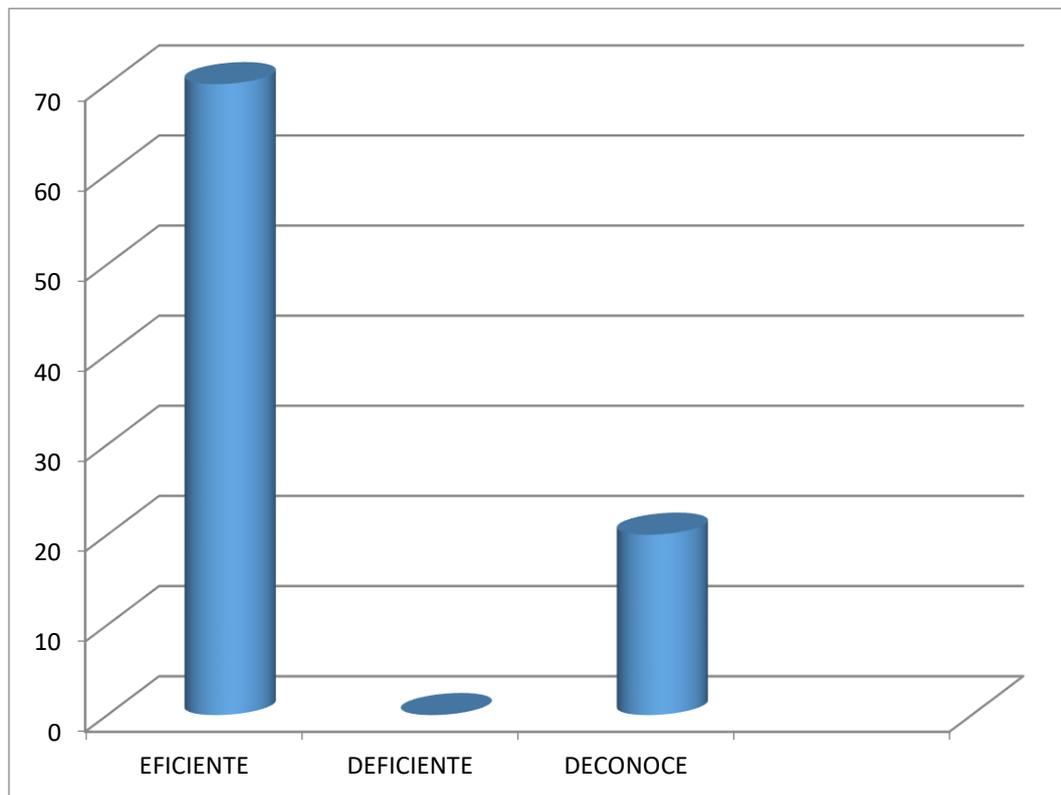
INTERPRETACION: De la PREGUNTA N 08 se puede observar que, en el caso de docentes, el 72.5% considera que SI tiene conocimiento y el 27.5% considera que NO tiene conocimiento, así mismo en el caso de los administrativos, el 42.7% considera que SI tiene conocimiento y el 57.3% considera que NO tiene conocimiento.

PREGUNTA 09: ¿COMO CALIFICA UD. EL TRATO DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA DIRECCIÓN DE ESCALAFON DE LA UNDAC, CON EL USUARIO?

Cuadro A: ¿CALIFICACION TRATO DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA DIRECCION DE ESCALAFON DE LA UNDAC, CON EL USUARIO? (DOCENTES)

COMCEPTO	CANTIDAD	%
EFICIENTE	202	73.2
DEFICIENTE	0	0
DESCONOCE	74	26.8
TOTAL	276	100

Gráfico 4. CALIFICACION TRATO DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA DIRECCION DE ESCALAFON DE LA UNDAC, CON EL USUARIO? (DOCENTES)

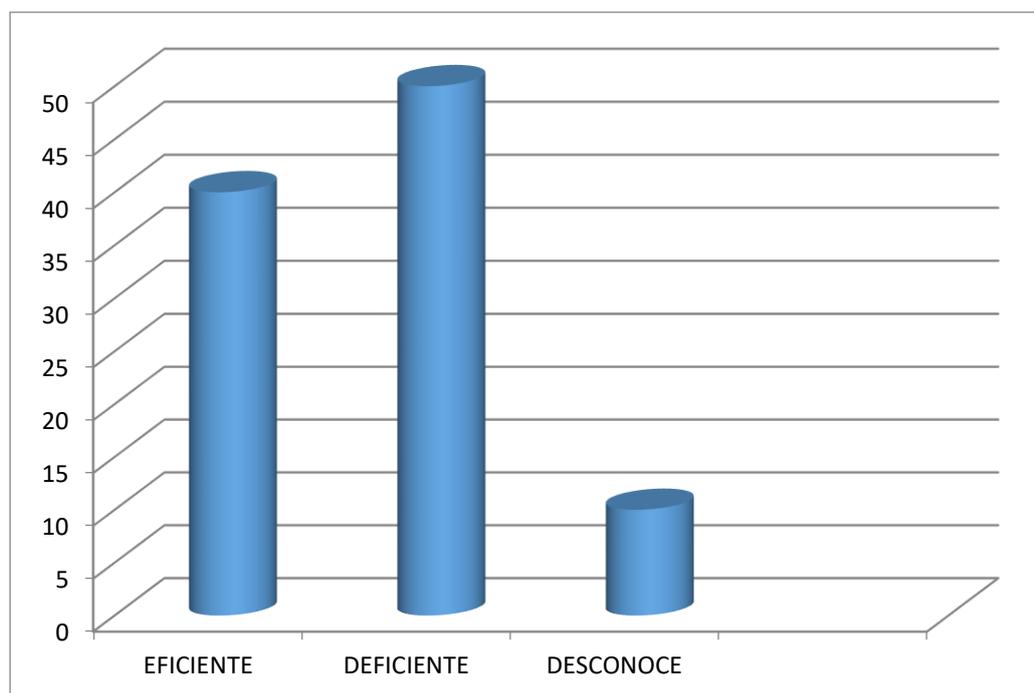


Cuadro B: CALIFICACION TRATO DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA DIRECCION DE ESCALAFON DE LA UNDAC, CON EL USUARIO? (ADMINISTRATIVO)

CONCEPTO	CANTIDAD	%
EFICIENTE	102	44.9
DEFICIENTE	108	47.6
DESCONOCE	17	7.5
TOTAL	227	100

FUENTE: Elaboración propia en base a la encuesta

Gráfico 5. CALIFICACION TRATO DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA DIRECCION DE ESCALAFON DE LA UNDAC, CON EL USUARIO? (ADMINISTRATIVO)



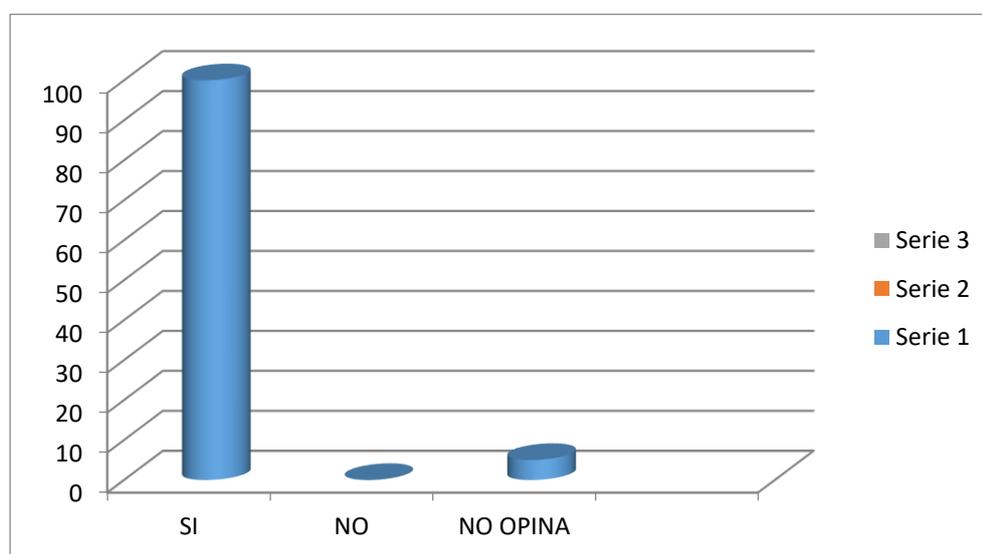
INTERPRETACION: De la **PREGUNTA N 09** se puede observar que en el caso de docente, el 73.2% considera que es EFICIENTE, el 0% DEFICIENTE y EL 26.8% considera que DESCONOCE, así mismo en el caso de los administrativos, el 44.9% considera que EFICIENTE, el 47.6% DEFICIENTE y el 7.5% considera que DESCONOCE.

PREGUNTA 10: ¿CREE UD. QUE CON LA IMPLEMENTACION DE UN MODELO DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2000, EN LA DIRECCION DE ESCALAFON DE LA UNDAC, SE OTORGARA UN SERVICIO CON EFICIENCIA?

Cuadro A: CON LA IMPLEMENTACION DE UN MODELO DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2000, EN LA DIRECCION DE ESCALAFON DE LA UNDAC, SE OTORGARA UN SERVICIO CON EFICIENCIA? (DOCENTES)

CONCEPTO	CANTIDAD	%
SI	250	90.6
NO	0	0.0
NO OPINA	26	9.4
TOTAL	276	100

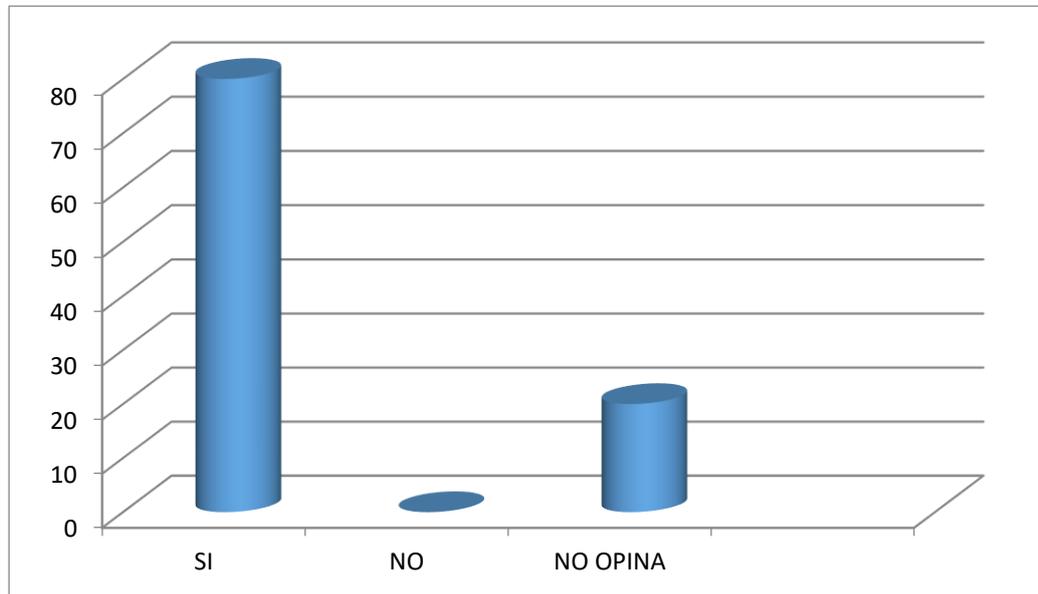
Gráfico 6. CON LA IMPLEMENTACION DE UN MODELO DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2000, EN LA DIRECCION DE ESCALAFON DE LA UNDAC, SE OTORGARA UN SERVICIO CON EFICIENCIA? (DOCENTES)



Cuadro A: CON LA IMPLEMENTACION DE UN MODELO DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2000, EN LA DIRECCION DE ESCALAFON DE LA UNDAC, SE OTORGARA UN SERVICIO CON EFICIENCIA? (ADMINISTRATIVOS)

CONCEPTO	CANTIDAD	%
SI	125	55.1
NO	0	0.0
NO OPINA	102	44.9
TOTAL	227	100

Gráfico 7. CON LA IMPLEMENTACION DE UN MODELO DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2000, EN LA DIRECCION DE ESCALAFON DE LA UNDAC, SE OTORGARA UN SERVICIO CON EFICIENCIA? (ADMINISTRATIVO)



INTERPRETACION: De la PREGUNTA N 10 se puede observar que en el caso de docente, el 90.6% considera que SI, el 0.0% considera que NO y el 9.4% considera que NO OPINA, así mismo en el caso de los administrativos, el 55.1% considera que SI, EL 0.0% es NO y el 44.9% considera que NO OPINA

4.3. Prueba de Hipótesis

Procedimiento del modelo de sistema de gestión de calidad del escalafon docente y administrativo.

Este trabajo , no busca la obtención de la certificación, si no, proponer una alternativa viable para direccionar las principales actividades de la oficina técnica de escalafón de la UNDAC, que al ir desarrollándolo o ajustándolo al modelo de gestión ISO 9001, se convierte en un sistema de gestión de la calidad, trayendo consigo ciertos beneficios, como una mejor administración de los procesos sustantivos, como un mejor control en las áreas clave, como una medición de un proceso de mejora en la cual; podemos arrancar y ubicarnos en un determinado lugar e ir evolucionando hasta ser mejores en las áreas o

procesos que desde un inicio se identificaron y que tienen problemas y estarán dentro de los objetivos para la calidad que van descritos en la primera parte del manual de la calidad, documento que especifica de gestión de la calidad de la organización.

Cualquier proceso que implique la inversión del factor humano, por respeto al mismo tiene que ser y darse de manera organizada. Es necesario que se planee, se visualice y se organice de tal manera que este en posibilidades de que el personal de oficina técnica de escalafón reconozca la importancia de la propuesta. Para esto, la jefatura tiene la responsabilidad de conocer de qué se trata, de investigar que es, para qué es y cómo se hace. De hecho, en teoría debe ser el quien toma la decisión de implementar un sistema de gestión de la calidad en ISO 9001:2000.

FACTORES A CONSIDERAR PARA EL DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

- **EL EQUIPO DE TRABAJO:** contar con un grupo de personas que por un lado conozcan la evolución, la historia de la organización, que tenga autoridad moral, y un líder de equipo. Este líder, es recomendable, sea de una jerarquía inmediata inferior a la máxima autoridad
- **PROPUESTOS:** contar con recursos económicos necesarios conllevara a investigación preliminar sobre la pertinencia y la relación costos y beneficios de la implementación de un sistema de gestión de calidad.
- **DECISION FAVORABLE DE LOS CUADROS SUPERIORES.** Esto incluirá posiblemente la selección de un consultor idóneo o la contratación de una persona con suficiente experiencia, siendo esta última opción más recomendable.
- **ANALISIS DE LA SITUACION EXISTENTE:** tipo de clientes, resultados procesos, documentos disponibles

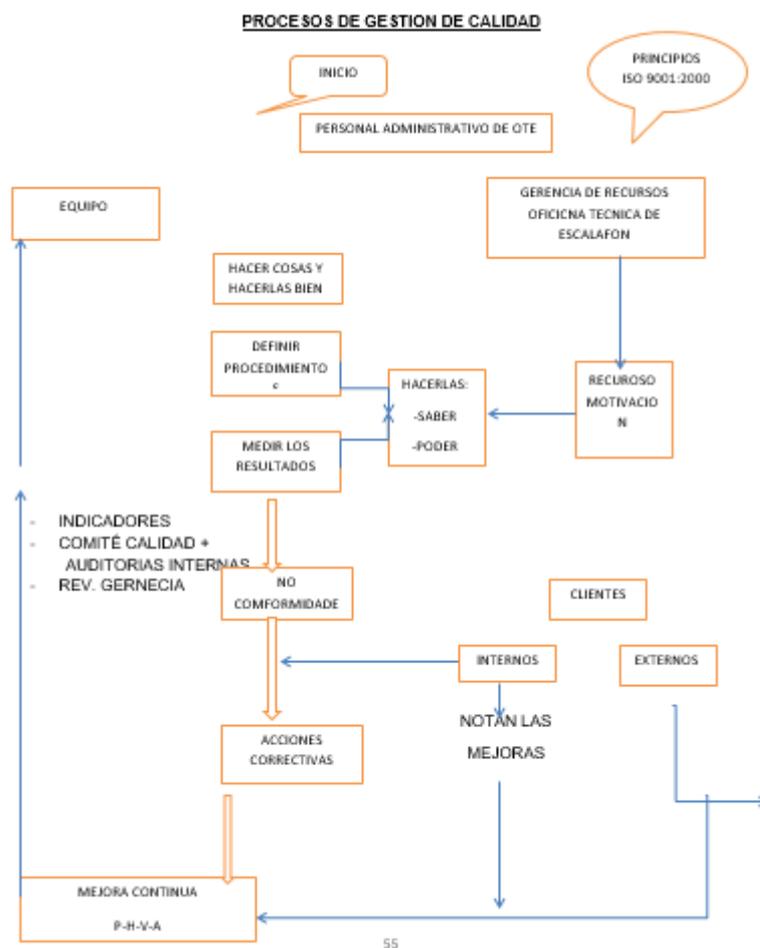
Concienciación y formación del personal (sobre la norma redacción de procedimientos mapeo de procesos, auditores control de documentos y otros), planificación del proyecto. Edición de la documentación sobre la calidad, ya sea un medio, electrónico o en el papel

Etapas para estructurar, desarrollar, implantar y certificar un modelo de calidad.

- ETAPA 1: diagnóstico sobre el estado de los procesos y documentación de la oficina técnica escalafón a las exigencias de los clientes externos e internos y de la familia de normas ISO 9000, y análisis y recomendación para adecuar los procesos de operación, basado en el alcance del sistema, con la finalidad de generar procesos adecuados al modelo ISO 9001:2000. Esta etapa incluirá entrevistas a clientes principales docentes y administrativos con el fin de determinar los requerimientos más importantes respecto a los atributos de calidad.
- ETAPA 2: planificación y definiciones del sistema y de la oficina técnica de escalafón para la calidad, generando la política de calidad y planificando el desarrollo teniendo en cuenta los adjetivos de la universidad nacional de Trujillo. Incluye la decisión del alcance y la organización del sistema (organización funcional).
- ETAPA 3: sensibilización, comunicación y capacitación para generar las competencias necesarias del personal que les permitan participar activamente en el desarrollo, implantación del sistema.
- Etapa 4: documentación del sistema, actividad que involucra la creación de todo el documento que forman parte del sistema de acuerdo a los requerimientos del modelo ISO 9001:2000 y orientados al político de calidad y alcance del sistema.

- Etapa 5: implantación del sistema, planificando la estrategia más adecuada para el funcionamiento del sistema y su mantenimiento, evitando, en lo posible la natural resistencia al cambio
- Etapa 6: auditoria interna, que comprende el desarrollo de un sistema de auditoria interna y revisión de gerencia, capacitación en auditoria y programa de auditoria que permite detectar las no conformidades del sistema de calidad.

Figura 5. Procesos de Gestión de Calidad



Propuesta de implementación del modelo del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2000 en la dirección de escalafon de la UNDAC.

La necesidad de implantar un sistema de gestión de calidad en la oficina técnica de escalafon de la UNDAC, surgió como resultado de la búsqueda de la

mejora de la misma área, frete a los descontentos de algunos clientes en los procedimientos, así como también del problema internos: tales como: falta de trabajo en equipo, funciones de los trabajadores no definidas, entre los más importantes.

Esta búsqueda de la mejora en la oficina hizo que se propusiera la implementación de un sistema de gestión de la calidad, teniendo en cuenta cuales son los beneficios internos y externos que puede traer

BENEFICIOS INTERNOS:

- Enfoque mejorado hacia el cliente y orientación a los procesos dentro de la oficina
- Mayor compromiso de la gerencia de recursos y mejor toma de decisiones
- Condiciones de trabajo mejoradas para los empleados.
- Aumento de motivación por parte de los empleados.
- La mejora continua de la calidad

BENEFICIOS EXTERNOS:

- Mayor satisfacción del cliente
- Una mejor imagen de la oficina
- Mas confianza en los servicios cumplen con los requisitos recalentarlos correspondientes

Sistema de gestión de calidad

No se encuentran identificados los procesos que van a formar parte del sistema cuyos resultados pueden impactar positiva y negativamente sobre la calidad del servicio.

- No se evidencian un ordenamiento de esos procesos en forma de una secuencia interrelacionada.
- No se han determinado criterios o indicadores y método que permitan asegurar que esos procesos son controlados y que son eficaces

- No se realizan mediciones, ni monitoreo de los procesos, así como se han definido los criterios para su control.
- No existe un manual de calidad.
- No se evidencia manuales de procedimientos en la oficina que describen actividades o procesos; esto deberán adecuarse a los requerimientos de las normas ISO 9001:2000.

REQUISITOS GENERALES

- Se establecieron revisiones semestrales del sistema de gestión de calidad para asegurar la mejora continua y su afectividad.
- Se identificaron los procesos de la oficina técnica de escalafón
- Se determinó la interacción en los procesos identificados en la oficina técnica de escalafón.
- Se estableció los métodos y criterios necesarios para asegurar el funcionamiento y control de los procesos a través de procedimientos documentados propios de la oficina de escalafón.

REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION:

- Se elaboró el manual de gestión de calidad de la oficina técnica escalafón. En el manual se hace referencia a los procedimientos requeridos del SGC y una descripción de la interacción de los procesos del SGC.
- Se elaboró los procedimientos del control de documentos, control de registros de la calidad, auditorías internas, acciones correctivas y acciones preventivas especificados como obligatorios por la norma ISO 9001:2000
- Se elaboró el procedimiento del control de documentos con la finalidad de controlar los documentos requeridos por el SGC en ese procedimiento “control de documentos” se define lo siguiente
 - a. Aprobación de documento (procedimientos instructivos o formatos)
En adecuación antes de su emisión.

Revisión, actualización y nueva aprobación el documento;

b. Aseguramiento de la identificación de cambios y estado de revisión actual

c. Aseguramiento de la identificación de los documentos de origen externo de su control;

- Se elaboro el procedimiento “control de registros”, con la finalidad de controlar la identificación almacenamiento y disposición en los registros
- Se elaboro los registros de calidad, mencionados en los procedimientos del SGC de la oficina técnica de escalafón.

Responsabilidad de dirección.

- Existe un compromiso, aunque no formal por parte de la alta direccion para establecer un sistema de gestión de calidad (SGC) en la oficina, pues, se tiene objetivos ideales trazados, pero no están definidos en firma documentada como una propuesta de la oficina de su personal.
- Se evidencia que existe un marco estratégico definido pues se han documentado la visión y la misión de la oficina.
- Se deberá elaborar un documento evidenciado el compromiso documentado evidenciado el compromiso formal de la alta direccion para el desarrollo e implementación del SGC al cual deberá ser conocido por todos los niveles de la institución.
- Se tiene objetivos ideales trazados los cuales están definidos en forma documentada con una propuesta de la institución a su personal; será necesario revisarlos para ver su adecuación al sistema de calidad y coherencia con la política de calidad una vez definida esta.

COMPROMISO DE LA DIRECCION:

- La oficina técnica de escalafon realizo las siguientes actividades para proporcionar evidencia del compromiso con el SGC y ;a mejora continua de la festividad:
- Comunico a la gerencia de recursos la importancia de satisfacer los requisitos del cliente
- Estableció una política de calidad
- Se comprometió a realizar revisiones del SGC en coordinación con la gerencia de recursos por lo menos dos veces al año.

POLITICA DE CALIDAD:

- La oficina técnica de escalafon desarrollo una política de calidad acorde con los objetivos propios de la misma, la cual se presenta a continuación:

POLITICA DE CALIDAD “oficina técnica de escalafon, tiene como fin lograr la plena satisfacción de nuestro clientes internos y externos, al ver cumplidas sus expectativas brindando un servicio con calidad e eficiencia.”

PLANEACION:

La oficina técnica de escalafon estableció sus objetivos de calidad, incluyendo lo necesario para cumplir los requisitos del servicio. Estos objetivos son medibles y consistentes con la política de calidad y son los siguientes:

- Implementar un sistema de gestión de calidad.
- Reducir el número de reclamos de los clientes.
- Medir la satisfacción de los clientes que brinda.
- Capacitar al personal.

RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN:

- La oficina técnica de escalafon definió las responsabilidades en el documento “manual de descripción de cargos”.

RESPONSABILIDADES DEL REPRESENTANTE DE LA DIRECCION:

- Asegurarse de establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para SGC.
- Informar a la gerencia de recursos sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- La oficina técnica de escalafón, estableció los canales de comunicación dentro de la misma, a través del documento “manual de descripción de cargos”, considerando los resultados de la efectividad del SGC. La comunicación también se realizará de otra forma como charlas, reuniones, periódicos murales, etc.

REVISION POR LA DIRECCION:

- La dirección de escalafón, estableció revisar (en una reunión) dos veces al año el SGC, para asegurar su consistencia, adecuación y afectividad. La revisión incluye la evaluación de oportunidades de mejorar y la necesidad de realizar cambios SGC, incluyendo a la política y adjetivos de calidad para este efecto se realiza el procedimiento “revisión por la dirección”.

Gestión de Recursos.

- No se evidencian como se desarrollan las actividades de capacitación interna y externa para el personal, no se tiene identificadas las necesidades de capacitación, así como los niveles de competencia del personal, base para las generaciones un “plan de capacitación”.

La infraestructura actual de la oficina técnica de escalafón, no satisface los requerimientos para asegurar la calidad del servicio que requiere el cliente. Sin embargo, no existe un mecanismo que nos permita asegurar la continuidad de mantenimiento tanto a los equipos y mobiliarios como a las unidades de servicio.

RECURSOS HUMANOS:

- La dirección de escalafón, elaboró el registro de identificación, de necesidades de capacitación con la finalidad de contar con el personal competente para cumplir con las actividades que afectan la calidad del servicio, basándose para esto en la educación, entrenamiento, habilidad y experiencia.
- Se elaboró el programa anual de capacitación con la finalidad de brindar las competencias necesarias al personal para el desarrollo de las actividades.

INFRAESTRUCTURA:

- La dirección de escalafón, definió la infraestructura como necesaria para lograr la conformidad del servicio, de acuerdo a los legajos personales de los clientes internos (docente y administrativo),
- El mantenimiento de la infraestructura se ha definido según los indicados en los formatos “programa de mantenimiento de equipo y mobiliario”
- AMBIENTE DE TRABAJO:
- La dirección de escalafón, estableció las condiciones de seguridad (protección del personal, mobiliario y equipos) y métodos de trabajo definidos en los procedimientos e instrucciones de trabajo

Realización de servicio

- Es necesario que los requisitos para el servicio, estén definidos claramente en términos que sean observables, medibles y/o comparables y sujetos a seguimiento.
- La oficina técnica de escalafón deberá disponer de métodos apropiados para asegurar la comunicación con las partes interesadas, con el fin de satisfacer las consultas referidas al servicio brindado. Es conveniente, asignar responsabilidades respecto a este tipo de comunicación, como si también a las modificaciones que se realicen.

- La dirección de escalafón no cuenta con instalaciones apropiadas para la conservación de los legajos personales, sin embargo, las actividades de manipulación y protección y manera de ubicar los expedientes no está documentado.

PLANEACION DE LA REALIZACION DEL SERVICIO:

- La dirección de escalafón determinó realizar las actividades relacionadas al servicio de acuerdo a lo definido en los flujogramas de procesos.

PROCESOS DE REALIZACION CON EL CLIENTE

- La dirección de escalafón estableció revisión de los requisitos relacionados con el servicio y mantenimiento de los registros resultantes de tal revisión.
- La oficina técnica de escalafón definió la comunicación con sus clientes a través de los procedimientos de “atención al cliente”

OPERACIÓN Y PRESENTACION EL SERVICIO

- Se estableció los documentos necesarios para el control de la presentación del servicio en la lista de procedimientos.

Medición y análisis y mejora

- No se ha implementado en la dirección de escalafón un mecanismo para medir o efectuar el seguimiento a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requerimientos.
- No se evidencia una metodología apropiada para el seguimiento y medición de los procesos del sistema de gestión de calidad que puedan demostrar su capacidad para alcanzar los resultados planificados.

VERIFICACION Y MEDICION

- Se estableció a la “encuesta de medición de la satisfacción del cliente” como el método para verificar la información
Relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de, los requisitos del cliente.

- Se estableció la realización de auditorías internas en la oficina técnica de escalafon, para determinar si el SGC es conforme con la disposiciones planificadas, si se han implementado y si se mantiene de manera eficaz.
- Se estableció en el procedimiento “auditorías internas de calidad” las responsabilidades y requisitos de la programación y de la realización de la auditoria, considerando la información de resultados y mantenimiento de los registros.
- Se definió la verificación y medición de los procesos mediante la “matriz de control de procesos”, la metodología demuestra la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados y las acciones definidas para asegurar la conformidad de servicio.
- Se estableció indicadores para gestión de la oficina

MEJORA

- Se estableció a la Direccion General de Recursos Humanos como el responsable de mejorar continuamente la efectividad del SGC, mediante el uso de políticas y objetivos de calidad auditorias, análisis de datos, acciones correctivas y acciones preventivas
- Se estableció la toma de acciones para eliminar las causas de las no conformidades con el objetivo de prevenir su
- Ocurrencia. Esto se encuentra definido en el procedimiento “acciones correctivas”
- Se estableció la toma de acciones para eliminar las causas de las no conformidades con el objetivo de prevenir su ocurrencia esto se encuentra definido en el procedimiento “acciones preventivas”.

Puesta en marcha del sistema.

- Una vez culminada la elaboración del sistema; se realizó la aprobación de los procedimientos instructivos del sistema, a cargo de la directora de escalafon y el director de recursos
- La vigencia de los documentos del SGC se inició al momento de la entrega de los documentos a las personas consideradas en la hoja de distribución de documentos

AUDITORIA INTERNA:

A continuación, se presentan algunos hallazgos encontrados en la primera auditoria interna del SGC

INFORME N 01

AREA: REPRESENTACION DE DIRECCION

NO CONFORMIDADES

- Se evidencia la descripción de cargos, las funciones allí descritas, son diferentes a lo que en la práctica se realiza. Por otro lado, al responsable del escalafon docente no se le ha comunicado sus funciones.

OBSERVACIONES

- El diagrama de interacción de procesos incluidos en el manual de calidad se encontró en poder de auditorio, presenta letras muy pequeñas, ello impide la legibilidad del documento se recomienda adjuntar un mapa de interacción de procesos

REVISION POR LA DIRECCION GENERAL DE RECURSOS HUMANOS

- La direccion general de recursos humanos realizo la primera revisión del sistema.
- Este se realizó aproximadamente durante 4 horas en el local de la oficina de escalafon.
- En esta revisión se consideraron los siguientes puntos:

- Resultados de auditorias
- Retroalimentación de clientes
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto
- Estado de acciones correctivas y preventivas.
- Acciones de seguimiento derivadas de revisión por la dirección anterior
- Cambios planificados que podrían afectar al sistema de gestión de calidad.
- Recomendación para la mejora

4.4. Discusión de resultados

Con respecto al diagnóstico sobre los procedimientos de la oficina técnica de escalafón, se puede observar que un gran desconocimiento por parte de los clientes internos y externos (personal docente y administrativo) de la UNDAC. Sobre la existencia de dicha oficina, así como no conocen las funciones de la misma y procedimientos administrativos que desarrolla.

Por otro lado, no existe un servicio eficiente y de calidad por parte del personal que labora en la dirección de escalafón, hacia el cliente interno y externo.

Así mismo, según la entrevista aplicada al personal que labora en la dirección de escalafón, no existe funciones definidas para cada empleado desde la secretaria y los responsables de cada escalafón (docente y administrativos), por otro lado, se hace notar la falta de comunicación y coordinación entre ellos.

El personal que labora en la dirección de escalafón manifiesta la falta de compromiso de la gerencia de recursos, la cual no le brinda el apoyo necesario para cumplir sus actividades propias de la oficina.

Cabe mencionar que el desconocimiento de los empleados de la misma universidad, que no se dan cuenta que esta oficina es la más importante de esta institución, debido a que aquí se genera la partida de nacimiento (registro de

ingreso) de cada empleado (docente y administrativo), a pesar del concepto que se tiene que la dirección de escalafón, es el archivo general currículos vitae del personal docente y administrativos, y la verdad aquí se encuentra con un sistema informático en la cual se encuentra toda la situación laboral del personal docente y administrativo ya sea nombrado y contratado, la cual permite brindar una información rápida (con un solo clic) al cliente interno y externo (desde la generación de constancias de trabajo, constancias de beneficios académicos para los mismos empleados, cálculo de tiempo de servicio, informaciones estadísticas, reporte de docentes y administrativos con grado y título), pero a pesar que esto cuenta con sistematizaciones la información a con llevado que la informaciones más rápida, se necesita que la información sea más eficiente ya que en la actualidad los sistemas informáticos van evolucionando, para lo cual este sistema tiene que mejorar para que el próximo proyecto sea que los clientes internos y externos pueden observar los perfiles académicos y administrativos de cada empleado, a través de la página web de la misma universidad.

Asimismo, para lograr lo antes mencionado se necesita una reorganización administrativa de esta oficina, a fin que esta cuenta con sus propios procedimientos, políticos internos, directivas, mof, etc.

Es por ello que la propuesta de un modelo de gestión, basado en la norma ISO 9001:2000, permita definir los procedimientos administrativos y así garantizar que el servicio que brinda esta oficina, sea con eficiencia y calidad para los mismos clientes internos (personal docente y administrativo de la UNDAC) y externos.

CONCLUSIONES

Por las encuestas aplicadas al personal docente y administrativo, se concluye que los aspectos que más dificultan el buen desarrollo hacia una cultura de calidad son internos:

- a) Existe desconocimiento de los clientes internos (personal docente y administrativo) y externos, sobre los procedimientos administrativos que realiza la Dirección de Escalafón.
- b) Se evidencia la falta de directivas internas, políticas internas, manual de organización y funciones de personal, indicadores de gestión y otros documentos de gestión.

Se observó que para obtener resultados favorables con la norma ISO 9001:2000, es necesario que la Dirección de Recursos y la Dirección de Escalafón se comprometa en la resolución de los problemas puesto que este es el que puede definir el éxito o poca conveniencia de las mejores propuestas de implementación.

Los clientes internos (personal docente y administrativo de la UNDAC) y clientes externos consideran importante la necesidad de implementar estándares de calidad en la Dirección de Escalafón de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, para lograr la plena satisfacción de los mismos al ver cumplidas sus expectativas servicio tras servicio, por lo que queda demostrado su efectividad.

Con respecto al Modelo propuesto se concluye que con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección de Escalafón, permitirá mantener e incrementar la satisfacción de los clientes internos (personal docente y administrativo de la UNDAC) y externos centrándose en las necesidades y expectativas de los mismos respecto de los servicios existentes, con este sistema se fomenta la realización sistémica de actividades que identifican, definen y controlan los procesos que aportan "valor añadido" . El seguimiento y control de los procesos permitirá proporcionar servicios que cumplan con los requisitos acordados".

RECOMENDACIONES

- Conformación de una comisión para la Calidad, la cual deberá estar dirigida por el Gerente de Recursos e integrado por representantes de la Dirección de Escalafón. Una de sus principales funciones será iniciar la sensibilización a todo nivel con eventos de difusión de temas relacionados con la calidad, orientados principalmente a fortalecer la voluntariedad, el convencimiento y la participación. Complementar el concepto de calidad en los recursos de sensibilización con temas de Gestión de la Seguridad, la Salud en el trabajo (OHSAS 18001) y el Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14001:2004), para dar lugar a un Sistema de Gestión Global e Integral de Calidad.
- Conseguir recursos adicionales, complementarios al presupuesto actual y separado de él, cuya asignación se dirija en exclusividad al apoyo de los programas de mejora de la calidad y la mejora de las competencias del personal administrativo de la Dirección de Escalafón-Dirección General de Recursos Humanos.
- Al poner en marcha la propuesta de implementación del Modelo de Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000 en la Dirección de Escalafón de la UNDAC, buscare la mejora continua de la misma área, así mismo mejorara las condiciones de trabajo de los empleados, y así se dará un servicio con eficiencia y esto sirva como modelo para nuestra Universidad.
- Con la implementación del Modelo del Sistema de Gestión de Calidad, se deberá autoevaluar cada 6 meses dicho sistema, estableciendo indicadores de desempeño y un proceso de seguimiento y medición, ágil y dinámico que facilite el análisis de tendencias y resultados de los procesos, a fin de tomar las decisiones para lograr la mejora continua de dicha Oficina, otorgando un servicio con eficiencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. G. (2006). El proyecto de investigación: Introducción a la Metodología (6th ed.).
https://issuu.com/fidiasgerardoarias/docs/fidias_g._arias._el_proyecto_de_inv
- Camarena Miranda, L. (2018). Estudio de la inversión pública y su incidencia en el desarrollo económico y la persistencia de la inequidad en la región Pasco – 2015 [UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN].
<http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/1659>
- Campos Gonzáles, L., & Figueroa Solano, K. (2018). Efecto de la investigación pública y gasto público en la calidad de vida de la población de las Regiones de Amazonas, Lambayeque y la Libertad, Período 2000-2017 [UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO]. <https://docplayer.es/134488909-Universidad-privada-antenor-orrego.html%0Ahttps://docplayer.es/58991861-Universidad-privada-antenor-orrego.html>
- Campos Hurtado, W., & Salcedo Quinto, Y. (2020). La inversión privada directa y su impacto en el desarrollo económico peruano 2010-2018 [UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN].
http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2160/1/T026_71951900_T.pdf
- Carrasco Díaz, S. (2005). Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación.
- Cervantes Hernández, R., & Garcés Polo, C. (2016). DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA CIUDAD DE TUNJA [UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR]. In Nature Methods (Vol. 7, Issue 6).
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/26849997%0Ahttp://doi.wiley.com/10.1111/jne.12374>
- Hernández, R. (2014). Metodología de la Investigación (S. A. D. C. V. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES (ed.); sexta).

- Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la investigación. In S. A. D. C. . McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES (Ed.), Journal of Chemical Information and Modeling (Sexta, Vol. 53, Issue 9).
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación (S. A. D. C. . McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES (ed.); Sexta).
- Nayhua Ormachea, M. A., & Borda Solorio, R. A. (2016). Desarrollo del sistema gestión para la oficina de escalafón de la unidad de gestión educativa local Quispicanchi [UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO]. http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/824/Marco_Rosberg_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1
- Núñez, E. J. (2017). Propuesta Para La Implementación Del Sistema De Gestión De La Calidad Iso 9001 En La Empresa Marinsa S.R.L [Universidad de Lima]. http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/5953/Núñez_Rivero_Eduardo_Jean.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vargas, Z. (2009). LA INVESTIGACIÓN APLICADA: UNA FORMA DE CONOCER LAS REALIDADES CON EVIDENCIA CIENTÍFICA. Revista Educación, 33(1), 155–165.

ANEXOS

Matriz de Consistencia

Tema: “Modelo del Sistema de Gestión de Calidad que debe elaborar e implementar la Sub-Dirección de Escalafón de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, para viabilizar procedimientos correspondientes a la satisfacción de las demandas del servicio con eficiencia”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIÓN	DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA
¿Cuál es el Modelo del Sistema de Gestión de Calidad que debe elaborar e implementar la Sub-Dirección de Escalafón de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, para viabilizar procedimientos correspondientes a la satisfacción de las demandas del servicio con eficiencia?	Proponer el Modelo de Sistema de Gestión, que debe tener la Oficina Técnica de Escalafón, aplicando la Norma ISO 9001:2000, para determinar procedimientos correspondientes a la satisfacción de las demandas del servicio con eficiencia.	El Modelo del Sistema de Gestión de Calidad de la Norma ISO 9001:2000, es el que sustenta establecer procedimientos correspondientes a la satisfacción de las demandas del servicio con eficiencia que presta la Sub-Dirección de Escalafón.	Satisfacción de las demandas del servicio con eficiencia.	Diagnóstico sobre los procedimientos Determinar los procedimientos Elaborar los procedimientos	Diseño: No experimental de Corte Transversal. Tipo de Investigación Básica Alcance Descriptivo	POBLACIÓN La población será los estudiantes, Personal Docente y Personal Administrativo de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, N=948 trabajadores MUESTRA La muestra considerada para el estudio es de 227 personas
PROBLEMA ESPECÍFICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	HIPÓTESIS ESPECÍFICA	VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIÓN	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICAS - INSTRUMENTOS
¿Cuál es el diagnóstico sobre los procedimientos en la Dirección de Escalafón de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión? ¿Cómo determinar los procedimientos del Modelo de Sistema de Gestión de Calidad del Escalafón de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión? ¿Cómo elaborar los procedimientos de implementación del Modelo de Sistema de Gestión de Calidad del Escalafón Docente y Administrativo, para su discusión, aprobación y ejecución?	Elaborar el diagnóstico sobre los procedimientos en la Oficina Técnica de Escalafón. Determinar los procedimientos del Modelo de Sistema de Gestión de Calidad del Escalafón Docente y Administrativo. Elaborar los procedimientos de implementación del Modelo de Sistema de Gestión de Calidad del Escalafón Docente y Administrativo, para su discusión, aprobación y ejecución.	Mejorará la elaboración del diagnóstico sobre los procedimientos en la Oficina Técnica de Escalafón. Mejorará la determinación de los procedimientos del Modelo de Sistema de Gestión de Calidad del Escalafón Docente y Administrativo. Al elaborar los procedimientos de implementación del Modelo de Sistema de Gestión de Calidad del Escalafón Docente y Administrativo, para su discusión, aprobación y ejecución mejorará.	Modelo de sistema de gestión de calidad de escalafón docente y administrativo basado en la norma ISO 9001:2000	Organización	Método Inductivo - Deductivo Enfoque Cuantitativo	Técnicas: -Encuesta -Cuestionario

Estructura General de un PROCEDIMIENTO

Título del Procedimiento			N°
Área	Disciplina	Revisado por	Aprobado por
Rev:	Fecha:		Pág. 1 de X
Propósito (intención)	Los integrantes del equipo que desarrollan el procedimiento deberán definir ¿QUE? Intenta lograr la actividad.		
Alcance (Campo de Aplicación)	Los integrantes del equipo que desarrollan el procedimiento deberán definir ¿A QUE? Afecta la actividad a desarrollar. Establece los límites dentro de los cuales el procedimiento tiene validez.		
Objetivo (Meta)	Los integrantes del equipo que desarrollan el procedimiento deberán definir ¿PARA QUE? Harán lo que dicen que harán. Señala la finalidad del procedimiento.		
Responsabilidades	Los integrantes del equipo que desarrollen el procedimiento deberán definir ¿QUIEN? debe aplicar el procedimiento. Establece las principales obligaciones de las personas que participan en el proceso.		
Definiciones	Los integrantes del equipo que desarrollan el procedimiento deberán proveer un GLOSARIO de términos o conceptos aplicables en caso de que se requiera.		

Referencias	Los integrantes del equipo que desarrollan el procedimiento deberán precisar los COMPLEMENTOS del procedimiento (Normas, Especificaciones, cumplimiento con requisito del Sistema e Calidad, etc.).
Descripción del Procedimiento	Los integrantes del equipo que desarrollan el procedimiento deberán definir ¿COMO? Se ejecutara el trabajo. Describe la metodología a utilizar, especificando las personas responsables de cada acción.
Criterios de Aceptación	Reglas que permiten evaluar los resultados del proceso. Se deberá identificar puntos de control y se deberá definir el nivel del chequeo de las actividades.
Distribución	Los integrantes del equipo que desarrollen el procedimiento deberán definir ¿A QUIEN? Se les debe hacer llegar el procedimiento. Anexos Contiene formularios, registros u otra documentación que evidencie el control y calidad de proceso. Formaran parte del procedimiento las INSTRUCCIONES DE TRABAJO Y LISTAS DE VERIFICACION.

INDICADORES DE GESTION POR PROCEDOS PROPUESTOS

1. PORCENTAJE DEL PERSONAL DOCENTE Y/O ADMINISTRATIVO NOMBRADO QUE RECONOCE SU TIEMPO DE SERVICIO DE CONTRATADO.

Porcentaje del Personal Docente y/o administrativo Nombrados que reconoce su Tiempo de servicio de Contrato	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de Docentes/administrativos Nombrados que reconoce su t/s de contrato}}{\text{N}^\circ \text{ total de Docentes/Administrativos Nombrados}} \times 100$
DEFINICION	Es el porcentaje personal docente y /o administrativo nombrado que reconoce su tiempo de servicio de contratado.
OBJETIVO	Tener un referente del porcentaje de personal docente y/o administrativo nombrado que reconoce su tiempo de servicio de contratado.
INTERPRETACION	Un bajo porcentaje indicaría un desconocimiento o desinterés por parte del personal docente y/o administrativo nombrado en reconocer su tiempo de servicio de contratado.
CONSIERACIONES	<ul style="list-style-type: none"> • El numero e personal docente y/o administrativo es la suma de todo el personal nombrado de la UNT, que han realizado el trámite de reconocimiento de tiempo de servicio de contratado. • El número total de personal docente y/o administrativo nombrado que aún no ha hecho este procedimiento.
RESPONSABLE DE LA MEDICION	Oficina de Técnica de Escalafón.

PORCENTAJE DE EMISION DE CONSTANCIA DE TRABAJO Y RECORD LABORAL DEL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO CONTRATADO Y NOMBRADO

Porcentaje de emisión	N° de constancias de Trabajo y Record	
Constancia de Trabajo y	=	Laboral
Record Labora		N° total de Constancia programadas en el POI
	$\frac{\text{Laboral}}{\text{N° total de Constancia programadas en el POI}} \times 100$	
DEFINICIÓN:	Es el porcentaje personal docente y/o administrativo nombrado que solicita constancia de Trabajo y Record Laboral.	
OBJETIVO:	Tener un referente de porcentaje de personal docente y/o administrativo nombrado y contratado solicita Constancia de Trabajo y Record Laboral y grado de cumplimiento en lo planificado en el POI.	
INTERPRETACIÓN:	Este indicador se asociara con la eficiencia en la emisión de las Constancias de Trabajo y Record Laboral.	
CONSIDERACIONES:	<ul style="list-style-type: none"> • El número e Constancias de Trabajo y Record Laboral. • N° total de Constancias programada en el POI 	
RESPONSABLE DE LA MEDICION	Oficina Técnica de Escalafón.	

PORCENTAJE DE EMISION DE CONSTANCIA DE DESAFILIACION DE AFP DEL PERSONAL DOCENTE Y/O ADMINISTRATIVO NOMBRADO Y CONTRATADO

<p>Porcentaje del personal Docente y/o administrativo Nombrados y Contratados que = $\frac{\text{N}^\circ \text{ de Docentes/Administrativos Nombrados y contra_ tados que solicitan constancia de Desafiliación de AFP}}{\text{N}^\circ \text{ total de Docentes/Administrativos Nombrados y Contratados afiliados a AFP}} \times 100$ Solicita Constancia de Desafiliación de AFP</p>	
DEFINICIÓN:	Es el porcentaje personal docente y/o administrativo nombrado que solicita Constancia de Desafiliación de AFP.
OBJETIVO:	Tener un referente del porcentaje de personal docente y/o administrativo nombrado y contratado solicita Constancia de Desafiliación de AFP.
INTERPRETACIÓN:	Este indicador se asociaría con la eficiencia en la distribución adecuada y oportuna emisión de la constancia de Desafiliación de AFP.
CONSIDERACIONES:	<ul style="list-style-type: none"> • El número de personal docente y/o administrativo es la suma de todo el personal nombrado y contratado de la UNT, que han solicitado Constancia de Desafiliación de AFP. • El número total de personal docente y/o administrativo nombrado y contratado afiliados al AFP.
RESPONSABLE DE LA MEDICION:	Oficina Técnica de Escalafón.

PORCENTAJE DEL PERSONAL DOCENTE Y/O ADMINISTRATIVO NOMBRADO Y CONTRATADO QUE SOLICITA REHABILITACIÓN DE LA SANCION ACADÉMICA Y/O ADMINISTRATIVA

<p>Porcentaje del personal docente y/o administrativo nombrado y contratado que solicita rehabilitación de la sanción académica y/o Administrativa</p>	<p>$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Docentes/Administrativos Nombrados y contratados que solicitan Rehabilitaciones de la Sanción Académica y Administrativa}}{\text{N}^\circ \text{ total de Docentes/Administrativos Nombrados y contratados que tienen Sanción } \textit{Administrativa}} \times 100$</p>
DEFINICIÓN:	Es el porcentaje personal Docente y/o administrativo nombrado que solicita rehabilitación de la sanción Académica y/o Administrativa.
OBJETIVO:	Tener un referente del porcentaje del personal docente y/o administrativo nombrado y contratado solicita Rehabilitación de la sanción Académica y Administrativa.
INTERPRETACIÓN:	Un bajo porcentaje indicaría un desconocimiento o desinterés por parte del personal docente y/o administrativo nombrado en rehabilitarse de la sanción Académica y/o Administrativa.
CONSIDERACIONES:	<ul style="list-style-type: none"> • N° de Docentes/Administrativos Nombrados y Contratados que solicitan rehabilitación de la sanción Académica y/o Administrativa. • N° total de Docentes/Administrativos Nombrados y Contratados que tienen sanción Administrativa.
RESPONSABLE DE LA MEDICION	Oficina Técnica de Escalafón.

PORCENTAJE DEL PERSONAL DOCENTE Y/O ADMINISTRATIVO NOMBRADO Y CONTRATADO QUE SOLICITADO CESE O RENUNCIA AL CARGO.

Porcentaje del Personal Docente y/o administrativo Nombrados y Contratados que Solicita cese o Renuncia al Cargo =	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Docentes/Administrativos Nombrados y contratados que solicitan Cese o Renuncia al Cargo}}{\text{N}^\circ \text{ total de Docentes/Administrativos Nombrados y Contratados}} \times 100$
DEFINICIÓN:	Es el porcentaje personal docente y/o administrativo nombrado que solicite Cese o Renuncie al Cargo.
OBJETIVO:	Tener un referente del porcentaje de personal docente y administrativo nombrado y contratado que solicite Cese o Renuncie al Cargo.
INTERPRETACIÓN:	Determinar el porcentaje de ceses o renuncia al cargo de manera semestral y/o anual.
CONSIDERACIONES:	<ul style="list-style-type: none"> • N° de docentes /Administrativos Nombrados y contratados que soliciten Cese o Renuncia al Cargo. • N° total de Docentes/Administrativos Nombrados y Contratados.
RESPONSABLE DE LA MEDICION	Oficina Técnica de Escalafón.

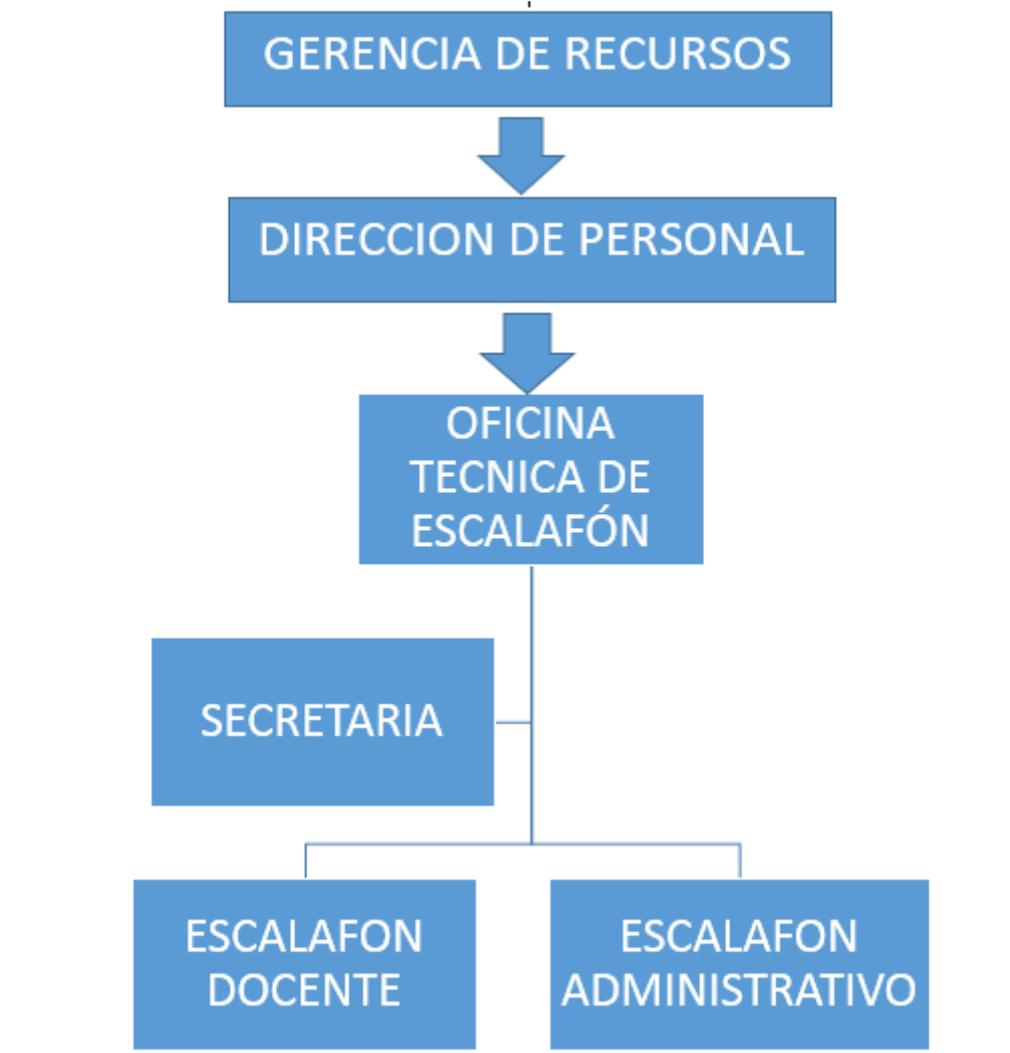
EFICACIA DEL PLAN ESTRATEGICO:

Porcentaje del cumplimiento De los objetivos del plan Estratégico		=	$\frac{\text{Objetivos alcanzados}}{\text{Total de los objetivos planeaos}}$	x100
DEFINICIÓN:	La eficacia del plan estratégico está relacionado con el grado de cumplimiento de los objetivos planeados en el plan estratégico.			
OBJETIVO:	Medir el grado de cumplimiento semestral y/o anual de los objetivos propuestos por la Oficina			
INTERPRETACIÓN:	Un porcentaje igual a 100 indica que todos los objetivos planeados han sido alcanzados, por lo tanto la gestión de la Oficina ha sido eficaz. Un porcentaje bajo indicaría a la necesidad de un replanteamiento de los objetivos, o la presencia de posibles dificultades durante la implementación.			
CONSIERACIONES:	<ul style="list-style-type: none">• No Aplica (N.A)			
RESPONSABLE DE LA MEDICION	Oficina Técnica de Escalafón			

SATISFACCION DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO:

$\frac{\text{Porcentaje de usuarios Satisfechos (exoneraciones de Pago) + "Muy satisfechos"}}{\text{Número de usuarios del servicio "satisfechos" N° total de usuarios}} \times 100$	
DEFINICIÓN:	Porcentaje promedio de usuarios que están satisfechos o muy satisfechos con el servicio administrativo.
OBJETIVO:	Valorar el grado en el que se satisface al usuario con los servicios administrativos.
INTERPRETACION:	Un bajo de grado de satisfacción, implicaría la revisión servicios administrativos.
CONSIDERACIONES:	<ul style="list-style-type: none">• Mediante encuestas los usuarios emiten su juicio de valor con respecto al grado de satisfacción con el servicio prestado, para lo cual se les presenta una escala hedónica de cuatro alternativas: "Muy poco satisfecho", "poco satisfecho", "Satisfecho" y "Muy satisfecho".• El número total de usuarios.
RESPONSABLE DE LA MEDICION	Oficina Técnica de Escalafón

ORGANIGRAMA DE LA DIRECCION DE ESCALAFÓN PROPUESTO



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

1. DIRECCION DE ESCALAFÓN (D2)

- a) Planificar, dirigir y coordinar las actividades relacionadas con el registro en los Escalafones del personal docente y administrativo de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
- b) Proponer Normas y Procedimientos técnicos administrativos relacionado a la Dirección de Escalafón.
- c) Emitir opinión técnica sobre Normas relacionadas con asuntos de su competencia.
- d) Orientar y asesorar en aspectos de su competencia.
- e) Velar por el estricto cumplimiento de las Normas vigentes sobre Escalafón.
- f) Controlar y evaluar el avance de las actividades de la Oficina de Técnica de Escalafón.
- g) Participar en la formulación de políticas referente al Sistema de Personal.
- h) Formular y evaluar el Plan de Trabajo de la Oficina Técnica de Escalafón.
- i) Realizar la Formulación y Evaluación del POI, Cuadro de Necesidades y Presupuesto Institucional.
- j) Elaborar los indicadores de Gestión.
- k) Formular políticas de calidad en beneficio de la oficina.
- l) Realizar reuniones de trabajo mensuales para evaluar el avance de la Dirección de Escalafón.
- m) Otras funciones afines de su cargo que le asigne el Director General de Recursos Humanos.

2. SECRETARIA DE LA DIRECCION DE ESCALAFON

- a) Recepción, distribución y archivo de documentos internos y externos de la oficina técnica de Escalafón.
- b) Registro de Documentación en la Base de datos de la Dirección de Escalafón.
- c) Llevar un control permanente de la documentación reportada al OCI.
- d) Orientar al público en general sobre las gestiones a realizar y de situaciones de los documentos en los que tenga interés.

e) Otras funciones afines a su cargo que le asigne el jefe inmediato.

3. RESPONSABLE DEL ESCALAFÓN DOCENTE Y ADMINISTRATIVO:

- a) Recepcionar la documentación relacionada al Escalafón Docente y/o Administrativa.
- b) Clasificar, registrar y archivar la documentación recepcionada por cada Escalafón Docente y/o Administrativo.
- c) Registrar y actualizar el Sistema Informático Escalafonario docente y/o administrativo de la Dirección de Escalafón.
- d) Registrar y mantener actualizado las fichas escalonarias de los Escalafones Docente/Administrativo.
- e) Elaborar informes técnicos escalafonarios en referencia a los procedimientos administrativos de la Dirección de Escalafón (Reconocimiento de Tiempo de Servicio de Contratado a Regular, Reconocimiento de Tiempo de Servicio Otras reparticiones, subsidio por fallecimiento y gastos de sepelio, Rehabilitación de la Sanción Administrativa y/o académica, Cese o Renuncia al Cargo).
- f) Otorgar la constancia de Trabajo y Record Laboral, Constancia de Desafiliación AFP, Constancia de Exoneración de Pagos.
- g) Formular cuadros estadísticos sobre niveles de capacitación de personal, Record laboral, por las entidades del Estado (MEF, CGR, SUNEDU, SERVIR, Consejo de Ministros)
- h) Elaborar y remitir de manera semestral y anual la Estadística del personal Docente y Administrativo nombrado y contratado.
- i) Mantener actualizado y en orden los legajos de los Escalafones Docente/Administrativo, activo y cesante.
- j) Actualizar anualmente las fichas de Datos Personales del Personal Docente y Administrativo.
- k) Elaborar y remitir el reporte para la previsión del personal docente y administrativo nombrado.
- l) Remitir de manera mensual la relación del personal docente y administrativo que cumple 25 y 30 años de servicio al Estado.
- m) Llevar un control de salida y devolución de documentos de legajos.
- n) Otras funciones afines a su cargo que le asigne el Jefe inmediato.

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA INVERSIÓN PÚBLICA

ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION, SOBRE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DEL ESCALAFÓN DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCION DE ESCALAFÓN, PARA EL SERVICIO CON EFICIENCIA

INSTRUCCIONES: LA PRESENTE ENCUESTA TIENE COMO FINALIDAD IDENTIFICAR EL CONOCIMIENTO DEL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO, SOBRE EL ESCALFÓN DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION. LEA CON ATENCION LAS SIGUIENTES PREGUNTAS Y MARQUE SEGÚN CREA CONVENIENTE.

PERSONAL DOCENTE

PERSONAL ADMINISTRATIVO

¿CUAL ES LA FACULTAD U OFICINA QUE LABORA? -----

1. ¿TIENE CONOCIMIENTO QUE EXISTE LA DIRECCION DE ESCALAFON EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION?

SI () NO ()

2. ¿SABES QUE SIGNIFICA ESCALAFÓN?

CONOCE () DESCONOCE ()

3. ¿CONOCE CUALES SON LAS FUNCIONES DE LA DIRECCION DE ESCALAFÓN DE LA UNDAC?

SI () NO ()

4. ¿TIENE CONOCIMIENTO QUE PROCEDIMIENTOS REALIZA LA DIRECCION DE ESCALAFÓN DE LA UNDAC?

SI () NO ()

5. ¿CONOCE USTED SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE RECONOCIMIENTO DE TIEMPO DE SERVICIO DE CONTRATADO A REGULAR

SI () NO ()

6. ¿CONOCE UD. SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE ACUMULACIÓN DE 04 AÑOS DE FORMACION PROFESIONAL Y QUIENES TIENEN DERECHO?
SI () NO ()
7. ¿CONOCE UD. QUE OFICINA DE LA UNDAC. REALIZA EL CALCULO E TIEMPO DE SERVICIOS. ¿PARA LA ASIGNACION DE 25 Y 30 AÑOS DE SERVICIO AL ESTADO?
SI () NO () DETALLE-----
8. ¿CONOCE QUE ES UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2000 SGC?
SI () NO ()
9. ¿COMO CALIFICA UD. EL TRATO DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA OFICINA DE ESCALAFÓN DE LA UNDAC, CON EL USUARIO?
EFICIENTE () DEFICIENTE () DESCONOCE ()
10. ¿CREE UD. QUE CON LA IMPLEMENTACION DE UN MODELO DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2000, EN LA OFICINA DE ESCALAFON DE LA UNDAC, SE OTORGARA UN SERVICIO CON EFICIENCIA?
SI () NO () NO OPINA ()

CUESTIONARIO RESPECTO AL MODELO DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DEL ESCALAFÓN DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCION DE ESCALAFÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION, PARA EL SERVICIO CON EFICIENCIA

LE INVITO A RESPONDER EL PRESENTE CUESTIONARIO, SUS RESPUESTAS SERAN CONFIDENCIALES Y ANONIMAS, TIENEN POR OBJETO RECOGER SU IMPORTANTE OPINION SOBRE EL MODELO DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DEL ESCALAFÓN DOCENTE Y ADMINISTRATIVO, QUE SE BUSCA IMPLEMENTAR EN SU CENTRO LABORAL. AGRADEZCO SU TIEMPO Y COLABORACION.



PERSONAL DOCENTE

PERSONAL ADMINISTRATIVO

¿CUAL ES LA FACULTAD U OFICINA QUE LABORA?

I. INDICACIONES: LEA ATENTAMENTE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS Y MARQUE CON UN (X) SU RESPUESTA EN BASE A LA SIGUIENTE

TABLA:

1	2	3	4	5
TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

1. RESPECTO AL COMPROMISO Y POLITICA INSTITUCIONAL

AFIRMACIONES	ALTERNATIVAS DE RESPUESTAS				
	1	2	3	4	5
La Dirección de Escalafón, está comprometida con la misión y visión de la UNDAC					
La Dirección de Escalafón logra la coherencia entre lo que planifica y lo que logra					
La Dirección de Escalafón fomenta una cultura organizacional					
La Dirección de Escalafón cuenta con documentos de gestión y políticas de calidad					
La Dirección de Escalafón , toma decisiones en base a inspiraciones, auditorias y opiniones de los trabajadores					
La Dirección de Escalafón, cuenta con un ambiente adecuado y con los servicios necesarios					

2. PLANEAMIENTO Y APLICACIÓN:

AFIRMACIONES	ALTERNATIVAS DE RESPUESTAS				
	1	2	3	4	5
La Dirección de Escalafón, evalúa su plan operativo institucional, con las actividades que realiza.					
La Dirección de Escalafón, cuenta con indicadores de gestión.					
La Dirección de Escalafón planifica las reuniones de coordinación con los trabajadores de la misma oficina.					
Se ha elaborado el organigrama de la Dirección de Escalafón y lo exhibe en un lugar visible.					
Se ha facilitado al trabajador de la Dirección de Escalafón, una copia del MOF.					

3. ATENCIÓN AL USUARIO:

AFIRMACIONES	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA				
	1	2	3	4	5
Se encuentra satisfecho con la atención que brinda el Personal Responsable de la Dirección de Escalafón Docente y Administrativo.					
Cree Ud. Que el servicio que brinda el Personal Responsable del Escalafón Docente y Administrativo, es con calidad y eficiencia					

La secretaria de la Dirección de Escalafón brinda una correcta orientación al usuario.					
Existe un grado de ayuda mutua entre compañeros de trabajo de dicha oficina					
Se observa a simple vista los procedimientos administrativos que realiza la Dirección de Escalafón.					

4. IMPLEMENTACION

AFIRMACIONES	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA				
	1	2	3	4	5
La Dirección de Escalafón, cuenta con un sistema de gestión de calidad.					
Con la implementación de un Sistema de Gestión de calidad, puede generar un nuevo y competitivo ambiente de trabajo					
Con la implementación de un Sistema de Gestión de calidad, puede dar la base para hacer realidad la mejora continua de sus procesos					
La universidad imparte a los trabajadores la capacitación apropiada y oportuna, sobre sistemas de gestión de calidad.					

5. CONTROL DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS

AFIRMACIONES	ALTERNATIVA DE RESPUESTAS				

Se ha facilitado al trabajador de la Dirección de Escalafón, una copia del reglamento interno					
La Dirección de Escalafón, cuenta con procedimientos administrativos					
La Dirección de Escalafón, lleva el control de documentos tramitados					
La documentación presentada por los usuarios, en la Dirección de Escalafón, cumple con los requisitos exigidos por TUPA					
La solución a preguntas e inquietudes del trabajador de la Dirección de Escalafón, son resueltos eficientemente.					

6. REVISION POR LA DIRECCION GENERAL DE RECURSOS HUMANOS:

AFIRMACIONES	ALTERNATIVAS DE RESPESTA				
	1	2	3	4	5
La Dirección General de Recursos Humanos, revisa y analiza los procedimientos que realiza la Dirección de Escalafón					
La investigación y las auditorias permiten a la Dirección General de Recursos Humanos, lograr los fines previstos y determinar, de ser el caso cambios en la política y objetivos de la Dirección de Escalafón					
La Dirección General de Recursos Humanos, toma en cuenta la comunicación y quejas de partes interesadas (docentes, trabajadores, público en general, etc.)					
La Dirección General de Recursos Humanos, evalúa el cumplimiento de los objetivos y metas de la dirección de Escalafón					