



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DE CALIDAD BAJO LA NORMA
INTERNACIONAL ISO 9001-2015
EN LA COORDINACIÓN NACIONAL
DE GESTIÓN Y CONTROL ACADÉMICO
DEL CENTRO DE EXTENSIÓN DE LA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ (CEUJAP)**



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DE CALIDAD BAJO LA NORMA
INTERNACIONAL ISO 9001-2015
EN LA COORDINACIÓN NACIONAL
DE GESTIÓN Y CONTROL ACADÉMICO
DEL CENTRO DE EXTENSIÓN DE LA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ (CEUJAP)**

Empresa:

Centro de Extensión de la Universidad José Antonio Páez (CEUJAP)

Autor: Alexandra Martínez
C.I. V-17.367.354

Urb. Yuma II, Calle N° 3, Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (Master) - Fax: (0241) 871239



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DE CALIDAD BAJO LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001-2015
EN LA COORDINACIÓN NACIONAL DE GESTIÓN Y CONTROL ACADÉMICO
DEL CENTRO DE EXTENSIÓN DE LA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ (CEUJAP)**

Tutor Académico: Calogera Siracusa C.I: V- 7.503.441

Tutor Empresarial: María Eliana Quiñonez C.I: V- 7.139.975

Autor: Alexandra Martínez

San Diego, Marzo 2018

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Pág.
ÍNDICE GENERAL	iv
ÍNDICE DE CUADROS.....	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
LA EMPRESA	2
1.1 Nombre.....	2
1.2 Ubicación	2
1.3 Reseña Histórica	2
1.4 Visión	3
1.5 Misión	3
1.6 Función Académica.....	3
1.7 Organigrama.....	4
CAPÍTULO II	5
EL PROBLEMA	5
2.1 Planteamiento del Problema.....	5
2.1.1 Formulación del Problema	7
2.2 Objetivos de la Investigación	7
2.2.1 Objetivo General	7
2.2.2 Objetivos Específicos.....	7
2.3 Justificación.....	8
CAPÍTULO III	9
MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL	9
3.2 Bases Teóricas.....	11
3.2.1 Sistema de Gestión de Calidad.....	12
3.2.2 Mejora Continua	12
3.2.3 Indicadores de Gestión.....	14

3.3 Definición de Términos Básicos	14
CAPITULO IV	16
FASES METODOLÓGICAS	16
4.1 Fases Metodológicas	16
CAPITULO V	19
RESULTADOS	19
Cuadro N° 1. Conocimiento del Proceso	20
Cuadro N° 2 Solicitud de Participantes.....	21
Cuadro N° 3 Solicitud de Facilitadores.....	22
Cuadro N° 4 Satisfacción del participante con el servicio recibido.....	23
Cuadro N° 5 Efectividad de la Emisión de Diplomas.....	24
Cuadro N° 6 Necesidad de una Inducción de Actualización	25
Cuadro N° 7 Actualización de los Procesos Académicos.....	26
Cuadro N° 8 Actualización del Sistema a Nivel Nacional.....	27
RECURSOS	28
5.1.1 Recursos Humanos.....	28
5.1.2 Materiales.....	28
5.1.3 Tecnológico.....	28
5.1.4 Presupuesto:	28
6.1.1 Desarrollo de la Propuesta	29
6.1.2 Justificación de la Propuesta	29
6.1.3 Objetivos de la Propuesta.....	30
Cuadro N° 9.....	31
CONCLUSIONES	33
RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS	35
Bibliográficas	35
Electrónicas	36

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1. Conocimiento del Proceso	20
Cuadro N° 2 Solicitud de Participantes.....	21
Cuadro N° 3 Solicitud de Facilitadores.....	22
Cuadro N° 4 Satisfacción del participante con el servicio recibido.....	23
Cuadro N° 5 Efectividad de la Emisión de Diplomas.....	24
Cuadro N° 6 Necesidad de una Inducción de Actualización	25
Cuadro N° 7 Actualización de los Procesos Académicos	26
Cuadro N° 8 Actualización del Sistema a Nivel Nacional.....	27
Cuadro N° 9 Estructura de la Propuesta.....	31

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Conocimiento del Proceso.....	20
Gráfico N° 2 Solicitud de Participantes	21
Gráfico N° 3 Solicitud de Facilitadores	22
Gráfico N° 4 Satisfacción del participante con el servicio recibido	23
Gráfico N° 5 Efectividad de la Emisión de Diplomas	24
Gráfico N° 6 Necesidad de una Inducción de Actualización.....	25
Gráfico N° 7 Actualización de los Procesos Académicos	26
Gráfico N° 8 Actualización del Sistema a Nivel Nacional	27

INTRODUCCIÓN

La calidad de atención al cliente es un proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos. Debido a la importancia de este tema, se plantea la siguiente investigación orientada a proponer estrategias de servicio y atención al cliente para optimizar la información en el Centro de Extensión de la Universidad José Antonio Páez (CEUJAP), la cual está estructurada de la siguiente forma:

Capítulo I: La Empresa. Se describe brevemente la empresa en estudio indicando nombre, ubicación, reseña histórica, misión y visión de la misma, así como los servicios que ofrece en la actualidad, en el Capítulo II: El Problema. Se señala la actualización que se asignara al departamento Académico implementando las normas ISO, se formula el problema que se derivan luego en los objetivos, permitiendo el desarrollo de la temática del estudio. Posteriormente se indica cual es la relevancia del trabajo de pasantía con la justificación del mismo.

Capítulo III: Marco Referencial Conceptual. Se presentan los antecedentes, es decir, estudios realizados anteriormente por otros autores que posean características en común con el presente trabajo y que contribuyan a la elaboración del mismo, igualmente se establecen los conceptos que se deben tener en cuenta a lo largo del proyecto y por último definición de términos básicos, a su vez en el Capítulo IV: Se detallan los resultados obtenidos mediante la aplicación de instrumentos de recolección de datos, agrupados, graficados e interpretados y por último el Capítulo V: Refleja la propuesta planteada como resultado de toda la investigación

Finalmente, se complementa la información con las referencias bibliográficas revisadas.

CAPÍTULO I

LA EMPRESA

1.1 Nombre

Centro de Extensión de la Universidad José Antonio Páez (CEUJAP)

1.2 Ubicación

Municipio San Diego, Calle No. 3. Urb. Yuma II. (2do. Semáforo de La Urb. La Esmeralda, detrás del Conjunto Residencial Poblado). Sede UJAP. Edificio 4. Nivel 2. Valencia – Edo. Carabobo.

1.3 Reseña Histórica

El Centro de Extensión de la Universidad José Antonio Páez: C.E.U.J.A.P, es la razón social que administra la Dirección General de Extensión, Servicios y Producción UJAP-CEUJAP. Comenzó sus operaciones en el año 2003 en la sede original ubicada en la Urbanización Las Acacias, en Valencia Edo. Carabobo.

Esta dependencia de la Universidad José Antonio Páez se crea como una iniciativa que viene a fortalecer la demanda de capacitación en las distintas áreas de conocimiento y formación profesional, con ello se busca preparar y crear las competencias que cada profesional o participante requieren para hacer frente a las necesidades de su entorno a través de cursos de diplomados de aproximadamente 6 meses de duración, donde se demuestre la preparación con la aprobación de los planes de evaluación y la presentación de un informe final de diplomatura que facultará al diplomante para acreditarse en el área de estudio.

1.4 Visión

Hacer de la Extensión, la función de integración con la Docencia e Investigación, como un modelo de gestión del conocimiento, para lograr la articulación con instituciones educativas, entes gubernamentales, sector privado, organismos no gubernamentales y la sociedad, para el desarrollo de planes, programas y proyectos que permitan mejorar la calidad de vida en la región, propiciando el “saber ser” y el “saber hacer” de nuestros estudiantes, el personal de la Universidad José Antonio Páez y de la comunidad en general.

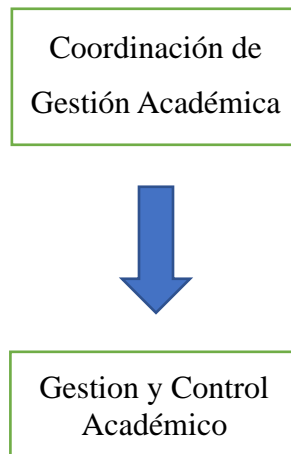
1.5 Misión

Somos una instancia que diseña, ejecuta, coordina, evalúa y gestiona programas de actualización, ampliación y perfeccionamiento del conocimiento, asesorías, proyectos y otras actividades de extensión, promoción cultural y deportiva, con criterios de calidad total, en forma sistémica y con sinergia interinstitucional, estableciendo vínculos de acción y cooperación entre las instituciones de educación superior de la región central, gobierno nacional, regional y local, sector privado y las comunidades, para el desarrollo de planes y proyectos que permitan mejorar la calidad de vida de los habitantes de la región. Asimismo, desarrolla el sentido de pertenencia entre los integrantes del CEUJAP y su entorno, tanto interno como externo, con su activa participación en todas las actividades que conduzcan al mejoramiento continuo.

1.6 Función Académica

El Centro de Extensión de la Universidad José Antonio Páez (CEUJAP), considera la actuación, ampliación y perfeccionamiento de conocimientos como función primaria, la valora como herramienta transformadora de la sociedad y es desarrollada de acuerdo a los principios de transversalidad, orientada especialmente al perfeccionamiento de las competencias de los participantes, mediante el desarrollo de programas diplomados, cursos y talleres.

1.7 Organigrama



CAPÍTULO II

EL PROBLEMA

2.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad, las empresas han buscado focalizarse en satisfacer a sus clientes prestando un buen servicio y brindando la mejor calidad de manera que puedan cumplir con los requerimientos solicitados, cuando una institución se mantiene en constante evolución busca el crecimiento y expansión para poder ofrecer sus servicios tanto a nivel nacional como internacional, el diseño y la implementación del sistema de gestión de calidad de una institución están influenciados por los cambios asociados con ese entorno, sus necesidades cambiantes, sus objetivos particulares, y los productos que proporciona.

Para que una institución funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. A su vez la aplicación de un sistema de procesos dentro de una institución, junto con la identificación e interacciones de su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como enfoque basado en proceso. Una ventaja de esto es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales.

Por ende, el autor Ludwig von Bertalanffy, nos plantea La teoría general de sistemas (TGS) o teoría de sistemas o enfoque sistémico como un esfuerzo de estudio interdisciplinario que trata de encontrar las propiedades comunes a entidades llamadas sistemas. Éstos se presentan en todos los niveles de la realidad, pero que tradicionalmente son objetivos de disciplinas académicas

De tal manera la Norma ISO 9001 e ISO 9004 son normas de Sistema de Gestión de la Calidad, que se han diseñado para complementarse entre sí, pero también pueden utilizarse de manera independiente. La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales; se centra en la eficacia sistema para satisfacer los requisitos del cliente.

De esta forma, el Centro de Extensión de la Universidad José Antonio Páez CEUJAP, ha ido creciendo en el transcurso de 14 años institución líder a nivel nacional en ofertas académicas de Diplomados en sus modalidades semipresencial y cursos en áreas como: gerencia, derecho, salud, ingeniería y tecnología, gastronomía, entre otras; y en la modalidad virtual es decir 100% a distancia desde el año 2013, con ofertas en gerencia, derecho y tecnología, contando con facilitadores formados con programa de certificación bimodal e inducción a la plataforma para mantener la comunicación adecuada con el participante tanto a nivel presencial como virtual, logrando así el cumplimiento de los objetivos y egresando anualmente alrededor de 10.000 participantes a nivel nacional.

En constante proceso de mejora continua el centro de extensión busca la actualización del sistema de gestión para mantener la eficacia que ha logrado hasta ahora. Es pertinente mencionar la actualización de la ISO 9001 2008 a su nueva versión en septiembre del 9001 2015 estableciendo requisito explícito para el pensamiento basado en el riesgo para apoyar y mejorar la comprensión y aplicación del enfoque basado en procesos, tomando en cuenta el entorno en el que opera la organización, expectativas de las partes interesadas y gestión del riesgo, logrando menos requisitos prescritos y menos énfasis en los documentos, y a su vez mejora la aplicación a servicios y mayor énfasis en el logro de los resultados deseados

Por tal motivo se requiere de la Actualización del Sistema de Gestión de Calidad ya que la organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un

sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional, la organización debe determinar la secuencia e interacción de estos procesos, determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces, realizar el seguimiento medición cuando sea aplicable y el análisis de los mismos.

2.1.1 Formulación del Problema

¿De qué manera la Actualización del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001-2015 mejora la Actividad del Centro de Extensión de la Universidad José Antonio Páez?

2.2 Objetivos de la Investigación

2.2.1 Objetivo General

Proponer la Actualización de Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001-2015 en la coordinación Nacional de Control y Gestión Académica del Centro de Extensión de la Universidad José Antonio Páez

2.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la Necesidad de la Actualización de Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO en el Centro de Extensión de la Universidad José Antonio Páez
- Determinar la Factibilidad de la Actualización de Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO en el Centro de Extensión de la Universidad José Antonio Páez
- Actualizar el Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001-2015 en el Centro de Extensión de la Universidad José Antonio Páez.

2.3 Justificación

Toda institución debe conocer dónde está, determinar en qué entorno se mueve y que parte de este le puede afectar para conseguir los resultados que quiere, es por esto la gran importancia de esta investigación ya que este será el punto de partida para el Sistema de Gestión de Calidad.

La institución debe Identificar las partes interesadas desde el punto de vista de la calidad, estos se considerarán: clientes, usuarios, suministradores, etc. Realizar el seguimiento y revisión de la información sobre estas partes interesadas (internas y externas) y sus requisitos pertinentes; debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de la Norma.

De esta manera el Centro de Extensión de la Universidad José Antonio Páez, pueda abordar cualquier riesgo y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos y en la medida en que sea necesaria la institución debe mantener la información documentada para apoyar la operación de sus procesos y tener la confianza de que estos se realizan según lo planificado.

Finalmente, a nivel académico y metodológico, este estudio es importante ya que servirá de antecedente para futuras investigaciones, relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad. Además, para la investigadora, es fundamental la ejecución de un trabajo final de pasantías como este, en virtud a que se corresponde con la temática de estudio de la carrera de Administración de Empresas impartida en la Universidad José Antonio Páez.

CAPÍTULO III

MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

Según Tamayo (2012) la teoría se define como “un conjunto de proposiciones lógicamente articuladas que tiene como fin la explicación y predicción de las conductas de un área determinada de fenómenos” (pág. 145) De igual manera indica que “el marco teórico nos amplía la descripción del problema. Integra la teoría con la investigación y sus relaciones mutuas y tiene como fin ayudar a precisar y organizar los elementos contenidos en la descripción del problema”

3.1 Antecedentes de la Investigación

Según como lo establece Tamayo (2012) “Todo hecho anterior a la formulación del problema que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado, constituye los antecedentes del problema” (pág. 146) Una vez aclarado el concepto, y con la finalidad de aumentar la eficiencia y la calidad del presente trabajo, se tomaron en cuenta algunos estudios realizados anteriormente que poseen aspectos en común, para tomar como referencia información que sea de utilidad y que permitió orientar de la mejor manera el desarrollo del proyecto.

De igual manera lo reseña García I (2013) en su trabajo **titulado Estrategias Gerenciales que mejore la atención al cliente del banco occidental de descuento.** Trabajo de grado para optar el título de Lcdo. en Administración de Empresas presentado en la Universidad José Antonio Páez (UJAP), Teniendo como objetivo, plantear estrategias gerenciales que mejoren la atención al cliente del banco occidental de descuento. En este trabajo se realizó un diagnostico exhaustivo de la situación existente en cuanto a la atención al cliente presentado por los empleados con el fin de

proponer diversas estrategias gerenciales que permitan optimizar la atención a la cartera de cliente del banco. En esta investigación se detallaron las distintas estrategias gerenciales planteadas por el autor lo que permite a la presente investigación tener un campo más amplio en cuanto a las diversas estrategias gerenciales presentes en todos los ámbitos de la organización para así contribuir con la actualización del sistema.

De acuerdo a previa investigación de trabajo realizado sobre el tema de estudio Garrido L. (2013), titulado **Indicadores de Gestión para la medición del desempeño dentro del marco de la responsabilidad social empresarial, caso Fundapaveca** Trabajo de grado para optar el título de Lcdo. en Administración de Empresas presentado en la Universidad José Antonio Páez (UJAP) el cual se fundamentó con una investigación documental y de campo. Uno de los aspectos más resaltantes de esta investigación es que esta les permite medir el impacto de las acciones de responsabilidad social empresarial con la comunidad a través de las aplicaciones de los indicadores de gestión.

Por lo tanto, dicho trabajo muestra relación con la investigación debido a que la implementación de indicadores de gestión ya sea de un departamento o a toda la empresa representa el modo de evaluar la eficiencia y efectividad del desempeño organizacional

Por otra parte, Medina A (2012) en su trabajo **Plan estratégico para la optimización de las operaciones de la empresa Genéricos de Cojedes C.A** para optar por la carrera de Lcdo. en Administración de Empresa de la Universidad José Antonio Páez (UJAP), el plan estratégico para la optimización de las operaciones que se describe surge de acuerdo a una crisis económica y política que a nivel nacional se viene percibiendo, esta investigación se realiza énfasis en mejorar los procesos. Este trabajo guarda relación con la investigación el cual abarca la actualización para optimizar los procesos en el Área de Control y Gestión Académico

A su vez, en la investigación Camacho Omaira (2012) **propone la Creación de Unidad de Auditoría Interna en la Defensa Pública**, Esta proposición se realizó con la finalidad de garantizar el funcionamiento de control interno de la Defensa Pública General, la creación de dicha unidad consistirá en verificar la legalidad, exactitud, sinceridad y corrección de las operaciones que en la Defensa Pública se realizan, así como también el cumplimiento y resultado de planes de acciones administrativos. Contribuyendo de esta manera con el trabajo, ya que, en el mismo se verifican los datos de la unidad Académica y se plantean para la actualización de los mismos.

Por último, Noriega (2012) **implemento un Modelo para la Integración del Sistema de Gestión de la Calidad Implementando en Edelca, con los sistemas de Gestión Ambiental y de Seguridad y Salud Ocupacional**. Trabajo Especial de Grado para optar al título de Especialista en Sistema de la Calidad en la Universidad Católica Andrés Bello. La investigación tuvo como objeto diseñar un modelo para la integración del sistema de gestión de calidad implementado en Edelca, con los sistemas de gestión ambiental y de seguridad y salud ocupacional, como una propuesta de solución al problema que representa la implementación individualizada de los sistemas de gestión,

La relación con la presente investigación es que por medio del control interno en ambas se detectan los requerimientos y necesidades existentes en la organización para posteriormente establecer los correctivos necesarios.

3.2 Bases Teóricas

Según Bavaresco (2006; 127) las bases teóricas tienen que ver con las teorías que brindan al investigador el apoyo inicial dentro del conocimiento del objeto de estudio. Con esto presente, a continuación, se enunciaron los conceptos que se deben tener presentes para una correcta comprensión del trabajo.

3.2.1 Sistema de Gestión de Calidad

El mismo autor mencionado plantea que el Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción

La ISO 9001 es una norma internacional que toma en cuenta las actividades de una organización, sin distinción de sector de actividad. Esta norma se concentra en la satisfacción del cliente y en la capacidad de proveer productos y servicios que cumplan con las exigencias internas y externas de la organización. Hoy por hoy, la norma ISO 9001 es la norma de mayor renombre y la más utilizada alrededor del mundo.

El mundo en que vivimos está en continuo cambio y por lo tanto la actividad de cualquier empresa es dinámica, es por ello que el sistema de gestión también debe serlo. ¿Qué pasa si debemos cambiar algún aspecto de la empresa para mejorar los procesos o simplemente para mejorar la satisfacción del cliente? No hay ningún problema, ya que está en la filosofía de la norma ISO 9001 la revisión y mejora continua del sistema. Tendremos que ir adaptando la información documentada a la realidad de la organización.

3.2.2 Mejora Continua

El autor L.P. Sullivan (1994) define el mejoramiento continuo, como un esfuerzo para aplicar mejoras en cada área de las organización a lo que se entrega a clientes.

La empresa tiene que mejorar de forma continua la idoneidad, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001:2015, debe

considerar todos los resultados del análisis y la evaluación, además de la revisión por parte de la dirección. Se tiene que determinar si existen necesidades y oportunidades que tienen que considerarse como parte de la mejora continua.

La empresa tiene que establecer las acciones necesarias para identificar las áreas de su organización que tienen un bajo rendimiento y oportunidades, además de utilizar herramientas y metodologías necesarias para investigar las causas de ese bajo rendimiento y como apoyo para realizar la mejora continua.

La mejora continua es el resultado del desempeño que realice la organización con su Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015.

Por lo tanto, si estamos ante un cambio, por ejemplo, la incorporación de un nuevo proceso, lo primero que nos viene a la mente es ¿Cómo debo hacerlo? ¿Qué documentos debo generar o qué documento debo modificar/cambiar/eliminar?

Primero de todo se debe analizar por parte de la Dirección:

- El por qué se debe cambiar
- Qué va aportar el cambio, qué se espera del cambio (indicadores y objetivos)
- Qué recursos y necesidades se necesitan
- Qué riesgos puede generar
- Estudio de viabilidad
- Cómo se va a planificar el cambio
- Qué mejoras va a proporcionar a la empresa
- Procesos que afecta.
- Responsables de ese cambio
- Método de seguimiento
- Documentación de las lecciones aprendidas (Gestión del conocimiento)

Cuando la empresa determina que existe una necesidad de cambiar el Sistema de Gestión de la Calidad, se realiza de forma controlada. Todos los cambios se tienen que planificar y después se deben ratificar. Se debe evaluar la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad ya que puede verse comprometida como el resultado al realizar el cambio. La empresa tiene que considerar si existen suficientes recursos disponibles para realizar el cambio y si existen cambios en los responsables o los niveles de autoridad son necesarios para impulsar el cambio.

3.2.3 Indicadores de Gestión

Según el autor Carlos Jaramillo (2012) nos señala que un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso. Para trabajar con los indicadores debe establecerse todo un sistema que vaya desde la correcta comprensión del hecho o de las características hasta la de toma de decisiones acertadas para mantener, mejorar e innovar el proceso del cual dan cuenta.

3.3 Definición de Términos Básicos

Actualización: Se designa con el término actualizar a aquella tarea o actividad que supone la puesta al día de algo que por alguna razón se atrasó, y se debe actualizar una información

Auditoria: es el proceso mediante el cual una empresa o profesional (auditor) independiente es contratado para recopilar información contable.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Estrategias El concepto también se utiliza para referirse al plan ideado para dirigir un asunto y para designar al conjunto de reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. En otras palabras, una estrategia es el proceso seleccionado a través del cual se prevé alcanzar un cierto estado futuro.

Indicadores de Gestión: Son los medios, instrumentos o herramientas para evaluar en que medida se están logrando los objetivos

Mejora Continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Procesos: Es un grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor a este y suministre un producto o servicio interno o externo.

Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos

Sistema: es un conjunto de partes o elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un objetivo. Los sistemas reciben (entrada) datos, energía o materia del ambiente y proveen (salida) información, energía o materia.

Sistema de Gestión de la Calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

CAPITULO IV

FASES METODOLÓGICAS

Arias (2012) “La metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los instrumentos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación” (p. 110), adicionalmente indica que “es el cómo se realizará el estudio para responder al problema planteado”.

En este capítulo se presenta la metodología para la elaboración de este trabajo de pasantías, donde se describen aspectos como el diseño y tipo de investigación, el nivel de la misma. Adicionalmente, se desarrolla todo el correspondiente a las fases de la investigación, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos necesarios para crear la propuesta.

4.1 Fases Metodológicas

Una vez planteada la investigación, se precisa describir la estrategia para llevarla a cabo, tomando en cuenta los objetivos específicos propuestos, los cuales están íntimamente relacionados con las fases de investigación. Estas son:

4.1.1 Fase I: Diagnóstico de la Necesidad de la Actualización de Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO en el Centro de Extensión de la Universidad José Antonio Páez En esta primera fase se procederá a realizar el diagnóstico de la empresa, lo cual permitirá evaluar la necesidad de la Actualización de Sistema de Gestión, que contribuya a mejorar los procesos de la empresa para ello se deben considerar los siguientes aspectos: según Morles (1994) “La población o universo se refiere al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan: a los elementos o unidades (personas instituciones o cosas) involucradas en la investigación” (p. 17), por

lo tanto, se pudo inferir que la población es la totalidad de individuos y objetos que conservan algunas características en común, mientras que la muestra según Morles (1994) “es un subconjunto representativo de un universo o población” (p. 17).

En este orden de ideas, la población de esta investigación conformada por los trabajadores del departamento de Gestión y Control Académico, siendo la totalidad de tres (03) personas. En este caso la población es finita y homogénea, ya que los elementos que los componen son identificables.

Según lo define Arias (2012), “El muestreo intencional es aquel donde los elementos muestrales son escogidos en base a criterios o juicios preestablecidos por el investigador”. En base a este concepto, se puede establecer que para efectos de la investigación se realizó un muestreo intencional, ya que la muestra va estar compuesta por el total de individuos que tiene la población, es decir tres (03) personas.

Por otro lado, para Arias (2012), “las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información” (p. 25). Con el objetivo de recopilar la información necesaria para llevar a cabo la investigación, se hizo necesario identificar estas técnicas entre las que tenemos que: según Grasso (2006) “la encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas”

Arias (2012) también dice que el instrumento “son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información” (p. 25) como, por ejemplo: fichas, formatos de cuestionarios, cuestionarios, entrevistas, grabadoras, entre otras. Tomando en cuenta la técnica escogida para darle respuesta al primer objetivo de la investigación, se indica que el instrumento asociado fue el cuestionario.

En lo referente al cuestionario, Arias (2012) lo define como “la modalidad de encuestas que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas”.

4.1.2 Fase II: Determinación de la Factibilidad de la Actualización de Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO en el Centro de Extensión de la Universidad José Antonio Páez. En esta fase, se determinará la factibilidad y los beneficios que implica la Actualización de la Norma ISO. De acuerdo a esta fase se buscará las herramientas necesarias que servirán de ayuda para la actualización y es necesario hacer una descripción de los aspectos metodológicos requeridos

En esta segunda fase se utilizará la técnica de la observación directa, definida por Arias (2012) como “una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos” (p. 69). Por lo tanto, se empleará esta técnica para determinar los aspectos positivos que puede ocasionar la Actualización del Sistema y de este modo determinar la factibilidad.

4.1.3 Fase III: Actualización en el Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001-2015 en el Centro de Extensión de la Universidad José Antonio Páez. Esta fase corresponde a la Actualización en los procesos del departamento Académico para lograr una mejor fluidez de la información y mejor manejo de los procesos, logrando así obtener mejores resultados y seguir con el cumplimiento y alcance de los objetivos

CAPITULO V

RESULTADOS

En este capítulo se explicó la situación actual de CEUJAP, respecto a la actualización del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001-2015 en el departamento de Gestión y Control Académico, el investigador señala los resultados provenientes

Una vez aplicada la encuesta como principal instrumento de recolección de datos, se obtuvo información concreta acerca de las posibles alternativas para mejorar el funcionamiento de los procesos académicos del CEUJAP y así facilitar las gestiones tanto al personal que labora en mencionado departamento como a los facilitadores y coordinadores que requieren agilizar y minimizar los procedimientos, para así obtener una respuesta más favorable e inmediata al cliente interno que es el participante.

De esta forma se define la manera más apropiada para lograr el objetivo del presente trabajo, diseñando estrategias y actualizaciones para optimizar la información, y así lograr mayor rentabilidad en menos procesos y la satisfacción de los clientes.

Se aplicó una encuesta a través de un cuestionario que consta de 8 preguntas politómicas para los trabajadores del Departamento Académico.

Ítem 1: ¿Conoce usted los procesos Académicos del CEUJAP?

Cuadro N° 1. Conocimiento del Proceso

Opción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	2	66,6%
No	1	33,3%
Total	3	100%

Fuente: Martínez (2018)

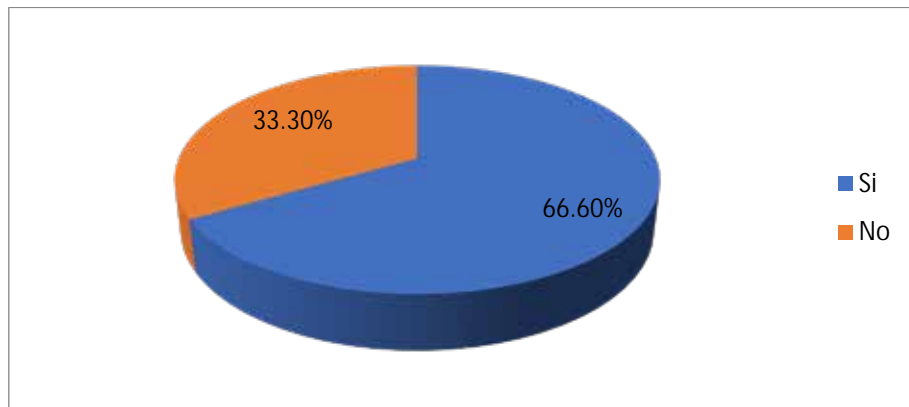


Gráfico N° 1 Conocimiento del Proceso

Fuente: Martínez (2018)

Análisis: Un 66.6% del encuestado contestó conocer cuáles son los procesos Académicos y un 33.3% desconoce de esta información, lo que significa que se debe capacitar ese pequeño porcentaje y brindarle todos los conocimientos acerca del departamento para que puedan manejar al 100% los procesos.

Ítem 2: ¿Con que frecuencia reciben Uds. las solicitudes de parte de los participantes?

Cuadro N° 2 Solicitud de Participantes

Opción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Poco	1	33,3
Mucho	2	66,6
Total	3	100%

Fuente: Martínez (2018)

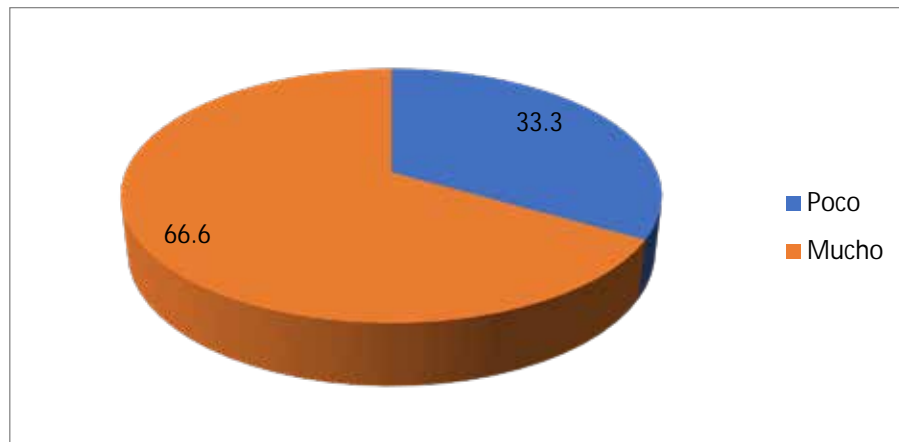


Gráfico N° 2 Solicitud de Participantes

Fuente: Martínez (2018)

Análisis: Se observa en el grafico 2 que el 66.6% de los encuestados recibe las solicitudes de parte de los participantes y el 33.3% restante no, lo que evidencia que las solicitudes en general se realizan de manera frecuente.

Ítem 3: ¿Con que frecuencia reciben Uds. las solicitudes de los facilitadores?

Cuadro N° 3 Solicitud de Facilitadores

Opción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Poco	2	66,6
Mucho	1	33,3
Total	3	100%

Fuente: Martínez (2018)

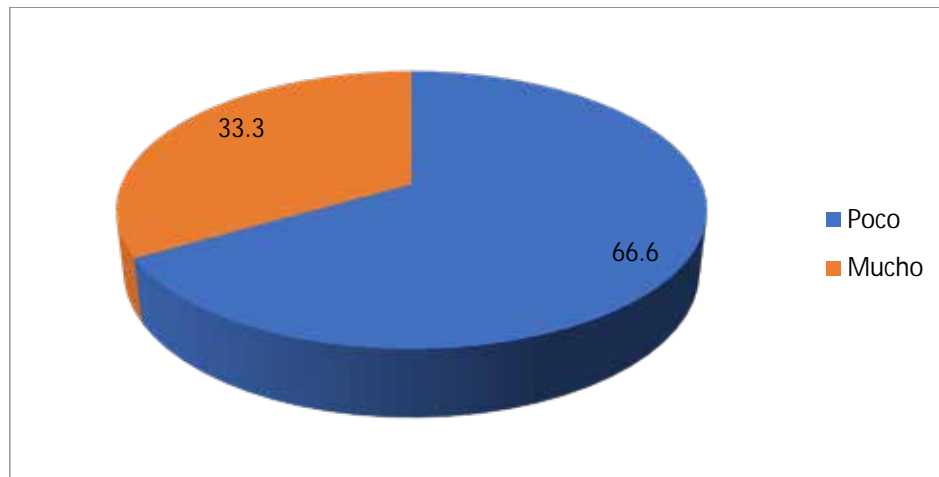


Gráfico N° 3 Solicitud de Facilitadores

Fuente: Martínez (2018)

Análisis: Las respuestas obtenidas proyectan que en un 66.6% se reciben solicitudes de parte de los facilitadores, lo que significa que son pocos los requerimientos que estos realizan debido a que solo requieren constancias de haber dictado módulos.

Ítem 4: ¿Los participantes se van satisfechos del servicio?

Cuadro N° 4 Satisfacción del participante con el servicio recibido

Opción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	2	66,6
No	1	33,3
Total	3	100%

Fuente: Martínez (2018)

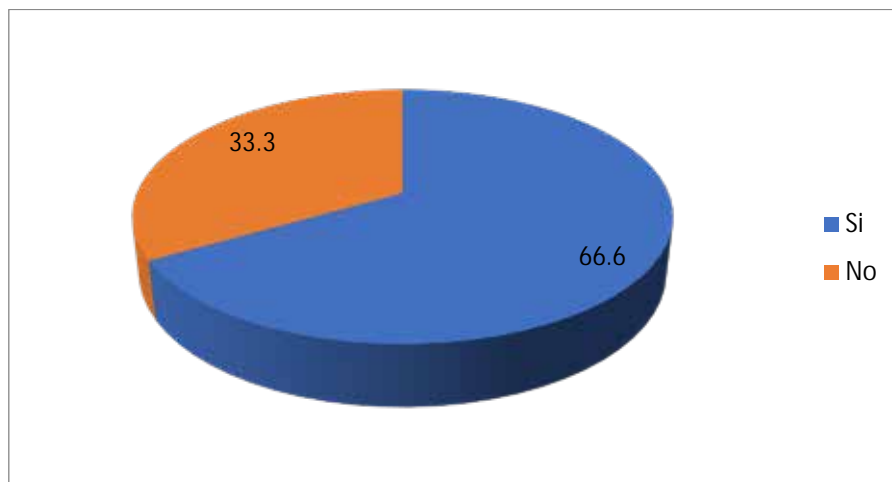


Gráfico N° 4 Satisfacción del participante con el servicio recibido

Fuente: Martínez (2018)

Análisis: En este ítem las respuestas obtenidas fueron de un 66.6% de manera positiva ya que en la mayoría se le brinda una respuesta inmediata de la solicitud realizada, quedando satisfecho con el servicio y un 33.3% responde de manera negativa cuando las solicitudes que realizan son de años anteriores y no se le da una respuesta asertiva al momento de la solicitud.

Ítem 5: ¿Les parece a Uds. que la emisión de diplomas es efectiva?

Cuadro N° 5 Efectividad de la Emisión de Diplomas

Opción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	2	66,6
No	1	33,3
Total	3	100%

Fuente: Martínez (2018)

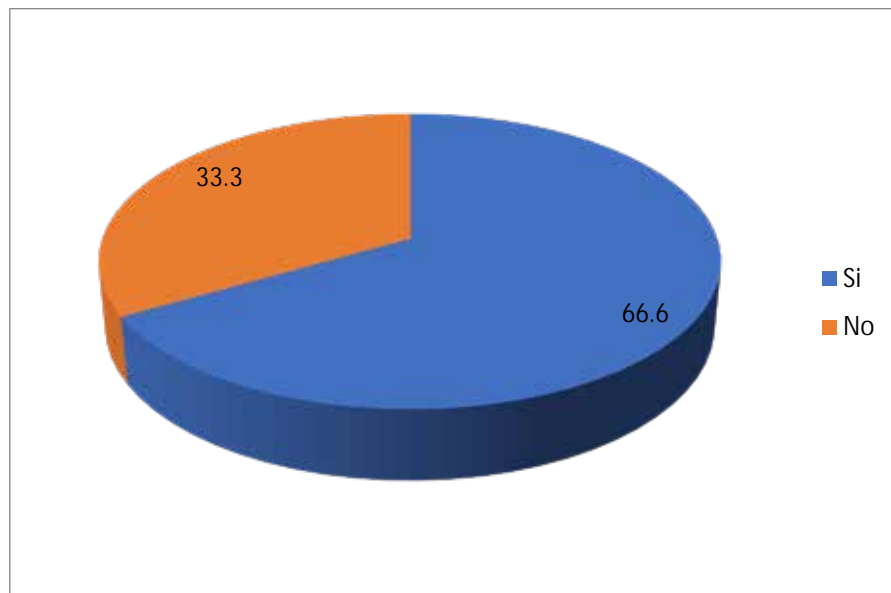


Gráfico N° 5 Efectividad de la Emisión de Diplomas

Fuente: Martínez (2018)

Análisis: En un 66.6% los encuestados dicen que si es efectiva por lo que se genera gran cantidad de diplomas en un lapso corto de tiempo lo que facilita y agiliza el proceso de la elaboración del certificado, mientras que el otro 33.3% señala que aún se debe fortalecer esa parte del sistema.

Ítem 6: ¿Cree usted necesario recibir una inducción con las Actualizaciones?

Cuadro N° 6 Necesidad de una Inducción de Actualización

Opción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	3	100%
No	0	0
Total	3	100%

Fuente: Martínez (2018)

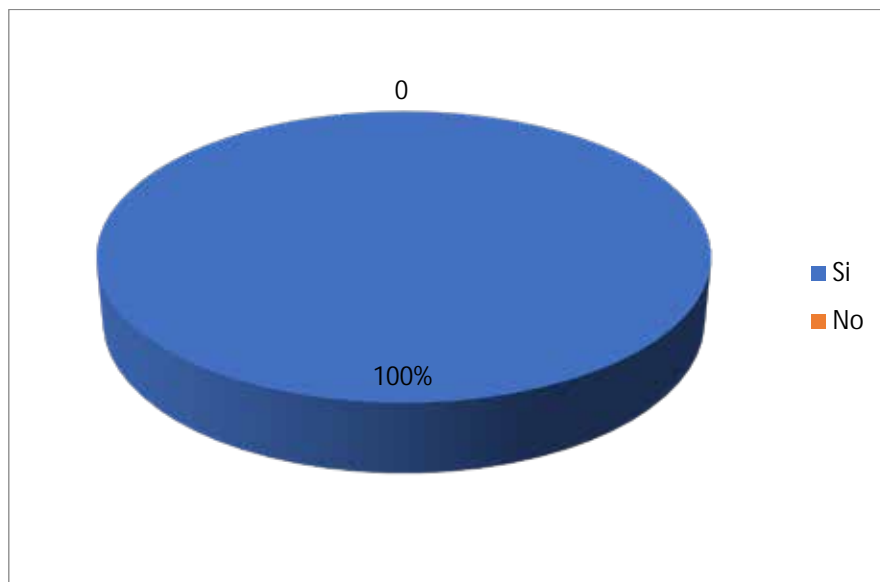


Gráfico N° 6 Necesidad de una Inducción de Actualización

Fuente: Martínez (2018)

Análisis: La tendencia es positiva en un 100% en cuanto a recibir inducción a las Actualizaciones para así refrescar los conocimientos y conocer los nuevos formatos añadidos al sistema y poder manejar de manera efectiva todo lo relacionado con los procesos.

Ítem 7: ¿Cree usted necesario Actualizar los Procesos en el CEUJAP en el área Académica?

Cuadro N° 7 Actualización de los Procesos Académicos

Opción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	2	66,6
No	1	33,3
Total	3	100%

Fuente: Martínez (2018)

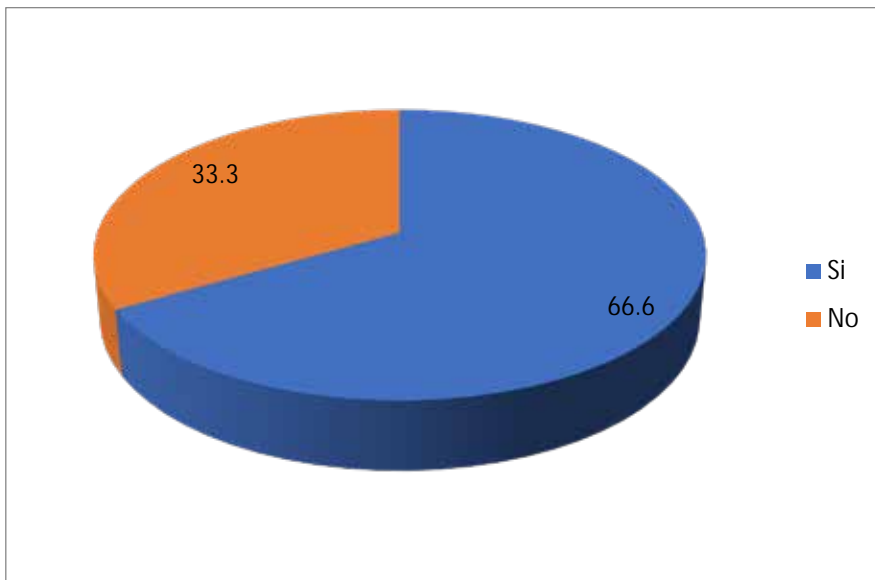


Gráfico N° 7 Actualización de los Procesos Académicos

Fuente: Martínez (2018)

Análisis: En este ítem de igual manera la tendencia es positiva, sabemos que siempre es necesario actualizar los procesos para así lograr un mejor funcionamiento y obtener de manera asertiva la información necesaria

Ítem 8: ¿Cree de utilidad Actualizar el Sistema a Nivel Nacional del CEUJAP?

Cuadro N° 8 Actualización del Sistema a Nivel Nacional

Opción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	3	100
No	0	0
Total	3	100%

Fuente: Martínez (2018)

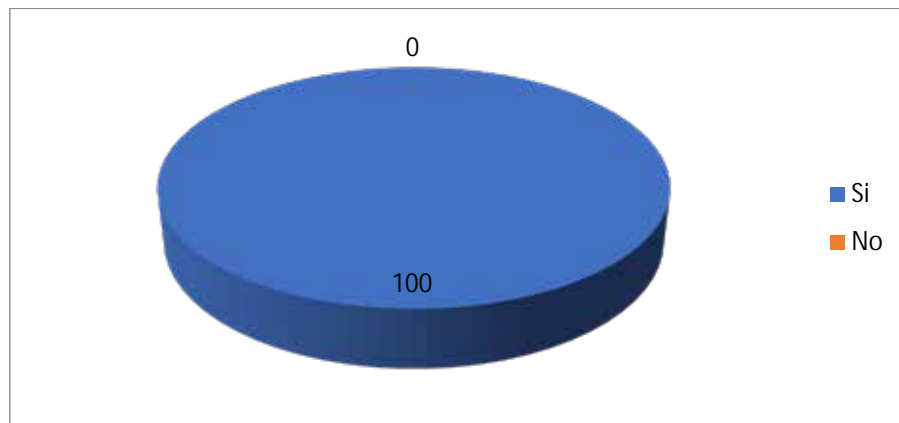


Gráfico N° 8 Actualización del Sistema a Nivel Nacional

Fuente: Martínez (2018)

Análisis: las opiniones son en un 100% positivas, con la actualización a nivel Nacional cada núcleo se va independizando en el área Académica, hasta poder emitir todos los documentos necesarios para los Actos de Diplomatura, y cualquier otro requerimiento que realicen los participantes y facilitadores

RECURSOS

La factibilidad se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo las acciones incluidas en la misma. En función a esto, se describen a continuación los recursos humanos, materiales tecnológicos y económicos de crear las estrategias.

5.1.1 Recursos Humanos: aquí se define el talento humano con el que cuenta la institución el cual es un personal capacitado para llevar a cabo todas las actividades que se presentan en el departamento de Gestión y Control Académica y a su vez detectar cuáles serán las actualizaciones pertinentes para mejorar los procesos, entre el personal se encuentra la Ingeniero la cual implemento el diseño de la Certificación ISO en el Centro de Extensión de la Universidad José Antonio Páez CEUJAP, la Coordinadora Académica, y el Auditor que en apoyo con los dos encargados de la Unidad Académica realizan dicha Actualización

5.1.2 Materiales: la institución cuenta con el material adecuado para la Actualización del Sistema, teniendo en cuenta los manuales de procedimientos diseñados en el inicio de la Certificación ISO, recolección de información obtenida por los trabajadores que desempeñan sus funciones en el departamento Académico.

5.1.3 Tecnológico: este recurso es vital y la institución cuenta con equipos nuevos y sistemas que facilitan la elaboración de las actividades diarias de cada unidad.

5.1.4 Presupuesto: la institución cuenta con ingresos diarios de sus clientes que son los participantes los cuales se mantienen de manera constante en el Centro de Extensión recibiendo la actualización de conocimientos en las áreas de su interés, y realizando el pago mensual de sus cuotas por obtener dicho servicio.

CAPITULO VI

LA PROPUESTA

6.1.1 Desarrollo de la Propuesta

La organización debe planificar y controlar el desarrollo de las actualizaciones mediante una revisión, y validación apropiada de los procesos. Es aquí donde se muestra la propuesta de la investigación, la cual se refiere a la Actualización del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001-2015 en el Centro de Extensión de la Universidad José Antonio Páez (CEUJAP). Para el desarrollo de la propuesta Actualizar el Sistema de Gestión de Calidad en el Centro de Extensión de la Universidad José Antonio Paéz (CEUJAP), en la cual se considerarán los objetivos planteados, los cuales detallan las estrategias y actividades.

6.1.2 Justificación de la Propuesta

La propuesta está directamente orientada a la Actualización de los Sistemas de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001-2015 para lograr alcanzar una efectividad en cada área involucrada y así prevenir el atraso de los procesos, logrando así obtener un mejor desempeño y obtener resultados rápidos y efectivos, lo que va permitir que CEUJAP pueda minimizar la emisión de diplomas y notas certificadas para cada Acto Especial de Diplomatura, que es donde se presenta el mayor volumen de trabajo a nivel nacional. De esta manera seguimos logrando la satisfacción de nuestros clientes en el trayecto de sus estudios y actualización de conocimientos en las distintas diplomaturas que ofrece el centro de extensión

6.1.3 Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Minimizar los procesos en el Departamento de Control y Gestión Académico del CEUJAP

Objetivos Específico

- Ü Concientizar al personal sobre el manejo y actualización del sistema.
- Ü Instruir al personal acerca de las Actualizaciones de la ISO.
- Ü Evaluar el manejo de las Actualizaciones ISO

Cuadro N° 9

6.1.4 Estructura de Propuesta

PROCESO	DESARROLLO DEL PROCESO	ACTUALIZACIÓN	RESPONSABLES
Validación de Información del Participante	<p>Asegurarse que los datos estén correctos</p> <ul style="list-style-type: none"> Ü Nombres y Apellidos Ü Cedula de Identidad Ü Diplomado Ü Cohorte y Ciclo 	<ul style="list-style-type: none"> Ü El participante ingresara al sistema con el usuario y clave asignado. Ü Podrá visualizar sus datos y corregirlos de ser necesario 	Departamento Académico
Verificación de Información de Notas	<ul style="list-style-type: none"> Ü Revisar que el participante tenga cargada las notas correspondientes en cada uno de los módulos Ü Revisar que haya cursado los dos Talleres de Perfeccionamiento de Competencia (TPC) Ü Revisar que haya aprobado el Informe final de Diplomatura (IFD) 	<ul style="list-style-type: none"> Ü El participante puede observar e imprimir el reporte de sus calificaciones, y hacer alguna observación de ser necesaria 	Coordinador de la Diplomatura
Elaboración de Actas de Culminación	<ul style="list-style-type: none"> Ü Se emite el Acta de Culminación de los participantes que hayan aprobado todas las asignaturas correspondientes al plan de estudio 	Se realiza el cierre del sistema en una fecha considerada después de culminar el ultimo modulo, para permitir la carga de notas correspondientes	<ul style="list-style-type: none"> Ü Departamento Académico Ü Coordinador de Diplomatura

Fuente: Martínez (2018)

Cuadro N° 9

Continuación

Firma de Acta de Culminación	<ul style="list-style-type: none"> Û El participante es informado de dicho proceso por medio de comunicados Û Debe estar solvente Administrativamente Û Debe estar solvente Académicamente 	<ul style="list-style-type: none"> Û El participante descarga la Solvencia a través del sistema Û Debe dirigirse a los respectivos departamentos para obtener firma y sellos correspondientes 	<ul style="list-style-type: none"> Û Departamento de Caja Û Coordinador de Diplomatura Û Departamento Académico
Elaboración de Diplomas	<ul style="list-style-type: none"> Û Una vez cerrado cada programa se procede a la emisión de los Diplomas 	<ul style="list-style-type: none"> Û Por medio del sistema se selecciona el programa al cual se le elabora el diploma Û Se selecciona la fecha en la que esta pautada el Acto de Grado de Diplomatura Û Se elabora solo aquel participante que tenga todo el registro académico 	<ul style="list-style-type: none"> Û Departamento Académico
Elaboración de Notas Certificadas	<ul style="list-style-type: none"> Û Se verifica cada registro de calificaciones por programa de diplomatura 	<p>Solo se emite la Nota Certificada al participante que tenga el 100% de la aprobación</p>	<ul style="list-style-type: none"> Û Departamento Académico
Emisión de Menciones Honoríficas	<ul style="list-style-type: none"> Û Con el 100% de las Notas se revisa el mayor Índice Académico por Programa 	<ul style="list-style-type: none"> Û La Nota Certificada refleja el Mayor Índice Académico del Participante Û La Nota de estos participantes acreedores de dicha Mención es reflejada en su respectivo diploma 	<ul style="list-style-type: none"> Û Departamento Académico
Elaboración de Reconocimiento por Informe Final de Diplomatura	<ul style="list-style-type: none"> Û El coordinador suministra la información física o electrónicamente Û Se revisa la información de las portadas suministradas por el coordinador 	<ul style="list-style-type: none"> Û Se elaboran los Reconocimientos respectivos para cada participante 	<ul style="list-style-type: none"> Û Departamento Académico

Fuente: Martínez (2018)

CONCLUSIONES

Una vez analizados los resultados obtenidos en este estudio en cuanto a la actualización del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001-2015 en la coordinación Nacional de Control y Gestión Académica del CEUJAP se concluyó lo siguiente:

La importancia de la actualización representa un avance en todos los departamentos involucrados en los procesos académicos y una integración de parte de todos los colaboradores que aportan sus ideas y realizan las actividades diarias en cada puesto de trabajo, logrando así un mayor rendimiento y productividad a la hora de ejecutar cada una de sus tareas

Debido a que se observó que día a día el crecimiento en el centro de extensión a nivel nacional es de gran porcentaje y con mayor masa de participantes incrementan las actividades como la emisión de diplomas, notas certificadas entre otras. Con la actualización y la retroalimentación del sistema estaríamos disminuyendo los procesos y obteniendo mayores resultados aplicándolos primeramente en la sede principal campus san diego y luego a nivel nacional como estructurado el centro cubriendo así todas las expectativas tanto de los participantes que son nuestro primer cliente como la de los facilitadores y coordinadores que forman parte importante de dicha institución.

De igual manera el Centro de Extensión brindando charlas de inducción sobre las actualizaciones que se le den al sistema, aportaría de manera positiva a la integración de sus colaboradores y buen uso y manejo de cada proceso que este ligado a cada unos de los departamentos que conforman dicha institución

RECOMENDACIONES

Adicional a la propuesta de estudio, se recomienda lo siguiente:

1. Poner en práctica la propuesta planteada, haciendo adaptaciones a medida que surjan cambios sustanciales en la realidad de la institución.
2. Ampliar la eficiencia y eficacia en el servicio prestado.
3. Hacer reuniones periódicas entre los coordinadores de área y colaboradores para intercambiar opiniones e ideas acerca de las mejoras y actualizaciones que se pueden ir realizando en el sistema
4. Analizar las fallas y debilidades que puedan existir y acordar posibles soluciones, a las cuales se les hará seguimiento en reuniones sucesivas

REFERENCIAS

Bibliográficas

Tamayo y Tamayo, M. (2003). **El Proceso de la Investigación Científica**. México: Limusa, S.A.

Bavaresco, Aura M. (2006). **Proceso Metodológico en la investigación: Cómo hacer un Diseño de Investigación**. Maracaibo: EDILUZ.

Arias (2012). **El Proyecto de Investigación**. Editorial Epísteme. Tercera Edición. Caracas. Venezuela

Medina A (2012) en su trabajo **Plan estratégico para la optimización de las operaciones de la empresa Genéricos de Cojedes C.A**

Camacho Omaira (2012) **propone la Creación de Unidad de Auditoria Interna en la Defensa Publica**

Noriega (2012) **implemento un Modelo para la Integración del Sistema de Gestión de la Calidad Implementando en Edelca, con los sistemas de Gestión Ambiental y de Seguridad y Salud Ocupacional**

García I (2013) en su trabajo titulado **Estrategias Gerenciales que mejore la atención al cliente del banco occidental de descuento. Trabajo de grado para optar el título de Lcdo. en Administración de Empresas presentado en la Universidad José Antonio Páez (UJAP)**

Garrido L. (2013), titulado **Indicadores de Gestión para la medición del desempeño dentro del marco de la responsabilidad social empresarial, caso Fundapaveca**

Electrónicas

(Morles, 1994) <https://es.slideshare.net/.../el-proyecto-de-investigacion-fidias-arias-3ra-edicion>

Ludwig von Bertalanffy, La teoría general de sistemas (TGS).

https://es.wikipedia.org/wiki/Ludwig_von_Bertalanffy

Acerca. [Página Web en Línea]

Definición ABC. <http://www.definicionabc.com/tecnologia/informacion.php>. [13 de septiembre del 2015].

L.P. Sullivan (1994) Mejora Continua

www.monografias.com/trabajos94/la-mejora-continua/la-mejora-continua.shtml

Carlos Jaramillo (2012) Indicador de Gestión

www.visionadministrativa.info/biblioteca/.../indicadores/losindicadoresdegestion.pdf