

RESUMEN

Autor	Burgos Soto, V.J.	
Autor corporativo	Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima (Peru). Ciclo Optativo de Especialización y Profesionalización Gestión de Calidad Total y Productividad	
Título	Propuesta de mejora del proceso de matrícula regular en una universidad privada de Lima en base a la norma ISO 9001: 2008	
Impreso	Lima : UNALM, 2015	
Copias		
Ubicación	Código	Estado
Sala Tesis	E20. B87 - T	USO EN SALA
Descripción	286 p. : 33 fig., 44 cuadros, 35 ref. Incluye CD ROM	
Tesis	Trabajo de Titulación (Ing Gestión Empresarial)	
Bibliografía	Optativo : Gestión de Calidad Total y Productividad	
Sumario	Sumarios (En, Es)	
Materia	UNIVERSIDADES GESTION ADMINISTRACION MEJORA ESTUDIANTES NORMAS PERU PROCESO DE MATRICULA NORMA ISO 9001: 2008	
Otro Autor	Figueroa Hinojosa, K.F.	
Nº estándar	PE2015000442 B / M EUV E20	

El presente trabajo de investigación no experimental fue desarrollado durante el periodo 2013-2014 en la “Universidad Peruana Ingenio” ubicada en la Av. Primavera 2081 en el distrito de Santiago de Surco de la provincia de Lima. El objetivo principal fue evaluar las condiciones iniciales del proceso de matrícula regular de pre grado de la “Universidad Peruana Ingenio” y elaborar una propuesta de mejora basada en la Norma ISO 9001:2008. El alcance abarcó el proceso de matrícula regular de los alumnos de pregrado a partir del segundo ciclo en adelante exceptuando la matrícula de los alumnos de medicina, durante los años 2013-2014. La metodología utilizada consistió en reuniones de trabajo con el personal que interviene en el proceso de matrícula regular, observación del entorno y revisión de documentos; siendo la aplicación de las listas de verificación basadas en la Norma ISO 9001:2008, una de las principales herramientas utilizadas para el análisis del Sistema de Gestión de la Calidad actual del proceso de matrícula regular. Los

principales resultados obtenidos fueron los siguientes: La oferta de horarios no satisface la demanda de la población estudiantil de pregrado lo cual se traduce en un elevado número de quejas durante el periodo de matrícula en línea. Las causas raíces identificadas fueron la ausencia de planificación y la falta de un enfoque por procesos que se evidencia en un actuar totalmente descoordinado entre las diferentes áreas que intervienen en el proceso de matrícula regular. En este sentido, se llegó a la conclusión que la "Universidad Peruana Ingenio" no cuenta con un sistema de gestión de la calidad implementado para su proceso de matrícula regular. Ante la problemática encontrada, se realizó una propuesta de mejora basada en la Norma ISO 9001:2008, la cual incluye un manual de calidad y un manual de procedimientos, los cuales al implementarse permitirán resolver los problemas identificados.

Abstract

This qualification work of non-experimental research was developed during the period 2013-2014 in the " Universidad Peruana Ingenio " on Av. Primavera 2081 in the district of Santiago de Surco, Lima province. The main objective was to evaluate the initial conditions of the process of regular registration for pre degree in the "Universidad Peruana Ingenio" and to develop a proposal for improvement based on the International Standar ISO 9001:2008. The scope of the research covered the process of regular registration for undergraduates, from the second cycle onwards, except the enrollment of medical students, during the years 2013-2014. The methodology consisted of meetings with staff involved in the process of regular registration; direct observation and document review; being the application of checklists based on ISO 9001:2008, one of the main tools used for the analysis of the quality management system of the current regular registration process. The main results obtained were as follows: The supply does not meet demand schedules of undergraduate student population, which translates into a high number of complaints during the online registration. The root causes identified were lack of planning and lack of a process approach that is evidenced in a total uncoordinated action between the different areas involved in the process of regular registration. In this regard, it was concluded that the "Universidad Peruana Ingenio" does not have a quality management system implemented for regular registration process. Finally, it was developed a proposal for improvement based on the standar ISO 9001:2008, which includes a quality manual and procedures manual, which when implemented will allow solving the identified problems.