

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua  
UNAN-MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo  
FAREM-Carazo

Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas



Tema: Propuesta de estrategia de mejoras en la gestión de la calidad de los servicios en las empresas e instituciones de la IV región.

Subtema: Propuesta de estrategias de mejoras en la gestión de la calidad del servicio de atención al estudiante del plan 1999 en la solicitud de examen de suficiencia y extraordinario, en secretaria académica de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo (FAREM – Carazo) en el Municipio de Jinotepe, Departamento de Carazo, durante el segundo semestre del año 2016.

Autores:

Br. Conrado Hernández Ana Fabiola

Br. González Sánchez Oscar Tulio

Carné:

10091025

12090266

Tutor:

Esp. Sanabria Herrera Adelaida del Socorro

Jinotepe, Carazo diciembre del 2016

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua  
UNAN-MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo  
FAREM-Carazo

Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas



Tema: Propuesta de estrategia de mejoras en la gestión de la calidad de los servicios en las empresas e instituciones de la IV región.

Subtema: Propuesta de estrategias de mejoras en la gestión de la calidad del servicio de atención al estudiante del plan 1999 en la solicitud de examen de suficiencia y extraordinario, en secretaria académica de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo (FAREM – Carazo) en el Municipio de Jinotepe, Departamento de Carazo, durante el segundo semestre del año 2016.

Autores:

Br. Conrado Hernández Ana Fabiola

Br. González Sánchez Oscar Tulio

Carné:

10091025

12090266

Tutor:

Esp. Sanabria Herrera Adelaida del Socorro

Jinotepe, Carazo diciembre del 2016

## Contenido

Título del tema y subtema .....	i
Dedicatorias .....	ii
Agradecimientos.....	iii
Valoración del Docente .....	iv
Resumen.....	v
I. Introducción del tema y subtema.....	1
II. Justificación.....	3
III. Objetivos .....	4
3.1 Objetivo General.....	4
3.2 Objetivos Específicos .....	4
IV. Desarrollo.....	5
4.1 Antecedentes .....	5
4.2 Aspectos Generales de la Institución .....	7
4.2.1 Misión.....	7
4.2.2 Visión.....	8
4.2.3 Valores que se practican y se fomentan. ....	8
4.2.4 Organigrama de la FAREM - Carazo .....	9
4.3 Diagnóstico del análisis de la Calidad .....	10
4.3.1 Descripción de los procesos en el servicio de atención al estudiante del plan 1999 en la solicitud de examen de suficiencia y extraordinario. ....	10
4.3.1.1 Primera Etapa, Antes: La organización del examen.....	13
4.3.1.2 Segunda etapa, Durante: Ejecución y Planificación del examen....	17
4.3.1.3 Tercera Etapa, Después: Registro de las notas del examen.....	23
4.3.1.4 Involucrados en el proceso del servicio de atención en la solicitud de exámenes de suficiencia y extraordinario.....	28

4.3.2	Flujo de proceso general del servicio de solicitud en exámenes de suficiencia y extraordinario .....	29
4.3.3	Flujograma del proceso de atención en la solicitud de exámenes de suficiencia y extraordinario en el área de Secretaria Académica de la FAREM - Carazo.....	34
4.3.4	Flujo de proceso de atención en la solicitud de examen de suficiencia y extraordinario en el área de Secretaria Académica de la FAREM – Carazo a través de ilustraciones.....	35
4.3.5	Descripción de los costos y gastos involucrados en el proceso.....	36
4.3.6	Análisis de las necesidades / satisfacción del estudiante (voz del cliente).....	44
4.3.6.1	Descripción del Servicio. ....	44
4.3.6.2	Descripción del Estudiante .....	46
4.3.6.3	Identificación de los QUE´S (Requerimientos del estudiante) y de los COMO´S (Características técnicas). ....	48
4.3.6.3.1	Descripción de los QUE´S.....	48
4.3.6.3.2	Descripción de los COMO´S. ....	55
4.3.6.3.3	Matriz de relación de los QUE´S y los COMO´S. ....	60
4.3.6.3.4	Evaluación de la Competencia.....	66
4.3.6.3.4.1	....Gráfico de dispersión comparativo de las dimensiones ente el área de secretaria académica de la UNAN – FAREM – Carazo con registro académico de UNEH. ....	69
V.	Definición del problema de calidad.....	72
5.1	Diagrama de Grandal .....	73
5.2	Diagrama de Pareto .....	75
5.3	Metodología de Kaizen.....	77
VI.	Plan de mejora .....	80

6.1	Análisis de las debilidades o necesidades detectadas .....	80
6.1.1	Debilidades presentes .....	81
6.2	Plan de mejoramiento.....	83
VII.	Análisis de los costos operativos del plan de mejora .....	97
7.1	Identificación de los costos en el plan de mejoras .....	97
7.2	Costo Beneficio del plan de mejora.....	99
VIII.	Conclusión.....	101
IX.	Bibliografía .....	103
X.	Anexos .....	104
Tabla 1	.....	10
Tabla 2	.....	11
Tabla 3	.....	12
Tabla 4	.....	15
Tabla 5	.....	20
Tabla 6	.....	21
Tabla 7	.....	25
Tabla 8	.....	26
Tabla 9	.....	28
Tabla 10	.....	33
Tabla 11	.....	36
Tabla 12	.....	37
Tabla 13	.....	38
Tabla 14	.....	38
Tabla 15	.....	41
Tabla 16	.....	43
Tabla 17	.....	47
Tabla 18	.....	47

Tabla 19 .....	47
Tabla 20 .....	47
Tabla 21 .....	66
Tabla 22 .....	67
Tabla 23 .....	72
Tabla 24 .....	75
Tabla 25 .....	75
Tabla 26 .....	81
Tabla 27 .....	82
Tabla 28 .....	87
Tabla 29 .....	95
Tabla 30 .....	98
Tabla 31 .....	105
Tabla 32 .....	117
Tabla 33 .....	117
Tabla 34 .....	119
Tabla 35 .....	124
Tabla 36 .....	130
Tabla 37 .....	130
Tabla 38 .....	130
Ilustración 1 .....	9
Ilustración 2 .....	16
Ilustración 3 .....	22
Ilustración 4 .....	27
Ilustración 5 .....	34
Ilustración 6 .....	35
Ilustración 7 .....	74
Ilustración 8 .....	79
Ilustración 9 .....	116

Imagen 1 .....	48
Imagen 2 .....	55
Imagen 3 .....	59
Imagen 4 .....	60
Imagen 5 .....	68
Gráfico 1 .....	69
Gráfico 2 .....	76
Gráfico 3 .....	131
Anexo 1 .....	104
Anexo 2 .....	105
Anexo 3 .....	106
Anexo 4 .....	110
Anexo 5 .....	114
Anexo 6 .....	116
Anexo 7 .....	118
Anexo 8 .....	125
Anexo 9 .....	130
Anexo 10 .....	132
Foto 1 .....	132
Foto 2 .....	132
Foto 3 .....	133
Foto 4 .....	133
Foto 5 .....	134
Foto 6 .....	134
Foto 7 .....	135
Foto 8 .....	135

## **Título del tema y subtema**

### **Tema:**

Propuesta de estrategia de mejoras en la gestión de la calidad de los servicios en las empresas e instituciones de la IV región.

### **Subtema:**

Propuesta de estrategias de mejoras en la gestión de la calidad del servicio de atención al estudiante del plan 1999 en la solicitud de examen de suficiencia y extraordinario, en secretaria académica de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo (FAREM – Carazo) en el Municipio de Jinotepe, Departamento de Carazo, durante el segundo semestre del año 2016.

## Dedicatorias

Dedicamos nuestro Seminario de Graduación a:

Dios padre celestial, quien ha sido nuestro guiador, y el ser supremo más importante en nuestras vidas, quien nos ha dado la salud, sabiduría, fortaleza, entendimiento, determinación, perseverancia y entrega para lograr alcanzar esta meta; A todos los docentes que nos impartieron muchos conocimientos, comprensión y apoyo durante todo estos cinco años de nuestra carrera.

Dedico este Seminario a:

Mi madre Ana Sterling Hernández Narváez por ser la mujer más influyente e inspiradora en mi vida que con su ejemplo me ha enseñado el deseo de superación, la responsabilidad, el sacrificio, la valentía y en poner siempre mi confianza en mi padre celestial, que con su amor y apoyo incondicional me ayudado culminar mi carrera universitaria.

A mis hermanas Nayely Urroz, Yahoska Conrado, y a mis tías las cuales me han apoyado, respaldado constantemente en cada una de mis decisiones.

Br. Ana Fabiola Conrado Hernández

Dedico este Seminario de Graduación:

A mis padres, Alba Rosa Sánchez Espinoza y Oscar Manuel González Zuniga, quienes ha estado siempre en los momentos más felices y difíciles de mi vida brindándome su apoyo incondicional; a mi abuela Alba María Espinoza Hurtado, la cual es mi segunda madre cuidándome desde pequeño, guiándome, y aconsejándome cada día.

Al igual a mis abuelos que en paz descansen José Tulio Sánchez Calleja, Alicia del Carmen Zuniga Arana, y Mario José González García, quienes me aconsejaron para ser la persona, que soy hoy en día, y poder así lograr cada meta que me proponga, a mis tías y tío por los consejos que siempre me brindan para ser perseverante ante cualquier adversidad que se presente; a mis primos lazos de sangre compartida por su apoyo espontaneo. A los diversos maestros que me han formado en todas mis etapas de educación. También a mis mejores amigos, viejos y actuales por sus palabras de ánimos, y respaldo siempre presente.

Br. Oscar Tulio González Sánchez

## Agradecimientos

Primeramente agradecemos a:

Dios, el ALFA y OMEGA, por permitirnos haber llegado aquí con buena salud, sabiduría, entendimiento, y por ser nuestra guía durante todo este tiempo; para poder culminar nuestra carrera con grandes éxitos, y deseo de superación, siendo esta una meta de tantas que nos prepara en el camino.

Agradecemos a:

Nuestro maestros de la UNAN - FAREM - Carazo, los cuales nos han brindado sus conocimientos, y aprendizajes de vida durante los últimos cinco años, que hemos formado parte de esta alma mater; en especial a nuestra tutora Esp. Adelaida del Socorro Sanabria Herrera por su apoyo, paciencia, consejos, y dedicación que nos brindó ayudándonos a formarnos como profesionales de calidad. Al igual al área de secretaria académica de la Facultad por permitirnos haber llevado a cabo nuestra investigación; al talento humano del área al MSc. Jairo Martín Gómez Palacio secretaria académico, a la jefa de despacho Lic. Deysi Marilú Hernández Guevara y a la estadígrafa Lic. Alma Argentina Pérez por tomarme siempre el tiempo por atendernos y brindarnos la información necesaria.

Agradezco a:

A mi madre y mis hermanas que son un pilar importante en mi vida, quienes me han enseñado a tener determinación y a creer en mí, de que puedo lograr todo lo que me proponga, a mis tías maternas quienes han estado presente toda mi vida y me han apoyado en las buenas y las malas, a mis amigos de la secundaria y universidad quienes me han apoyado con sus conocimientos, entusiasmo y palabras de ánimo, en especial a mi compañero de seminario Oscar Tulio González Sánchez, quien me ha enseñado con su ejemplo y determinación, con quien he celebrado triunfos y derrotas, pero sobre todo agradezco la oportunidad de trabajar en equipo aprendiendo uno del otro

Br. Ana Fabiola Conrado Hernández

Agradezco a:

Mis padres y el resto de mi familia, por estar siempre en los triunfos celebrándolos, en las derrotas dándome ánimos para poder seguir adelante con mayor fuerza, dedicación y entusiasmo de ser mejor cada día, sin olvidar de dónde vengo y hacia dónde voy; a todos mis profesores de primaria y secundaria que siempre han estado presente a través de sus consejos brindados; al igual a mis mejores amigos de confianza personal, los viejos de décadas, a los actuales de años por ser mi respaldo, y apoyo en el momento indicado.

Br. Oscar Tulio González Sánchez



### Valoración del Docente

Jinotepe, 13 de Diciembre 2016.

MSc. Elvira Azucena Sánchez  
Directora del Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas  
Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo

Estimada Maestra: Reciba un cordial saludo.

Por este medio hago entrega formal, del informe de seminario de graduación, bajo el Tema: "**Propuesta de estrategias de mejora en la gestión de la calidad de los servicios, en las empresas e instituciones de la IV Región**". Presentado por los bachilleres:

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Carné</b>
Br. Conrado Hernández Ana Fabiola	10091025
Br. González Sánchez Oscar Tulio	12090266

Siendo el subtema: **Propuesta de estrategias de mejoras en la gestión de la calidad del servicio de atención al estudiante del plan 1999 en la solicitud de examen de suficiencia y extraordinario, en secretaria académica de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo (FAREM – Carazo) en el Municipio de Jinotepe, Departamento de Carazo, durante el segundo semestre del año 2016.**

El cual ha cumplido con los requisitos establecidos de acuerdo a la normativa de Seminario de Graduación. Este trabajo ha contribuido a desarrollar y obtener habilidades y conocimientos relacionados al perfil de la carrera, y sobre todo ajustados a las exigencias del entorno económico y laboral actual.

Por lo anterior apruebo este trabajo, y por tanto puede ser defendido de acuerdo a los procedimientos académicos establecidos por la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN-Managua, para ostentar al título de licenciatura en Administración de Empresas.

Sin más a que agregar me despido, deseando Bendiciones a usted y a cada persona que lea este documento, el cual es el resultado de mucho esfuerzo y dedicación.

Atentamente,

**Esp. Adelaida del Socorro Sanabria Herrera**  
Tutora de Seminario de Graduación

Cc. Archivo

**A LA LIBERTAD POR LA UNIVERSIDAD**

## Resumen

El presente documento se ha realizado bajo el tema de propuesta de estrategia de mejoras en la gestión de la calidad de los servicios en las empresas e instituciones de la IV región.

Para lograr la calidad de los servicios se tienen que retomar aspectos como planear, hacer y evaluar; detallados en el documento en la identificación de la empresa o institución, los procesos que realizan, el problema y el plan de mejora.

En el aspecto de planear, se identificó que se realizaría la investigación en una institución educativa de nivel superior, siendo esta la UNAN – FAREM – Carazo, específicamente en el área de secretaría académica en el servicio de solicitud de exámenes de suficiencia y extraordinario durante el segundo semestre del año 2016.

Así mismo, se conocieron los antecedentes y aspectos generales de la misma. Posteriormente se presentó el flujo de proceso a través de la metodología del instituto nacional de normalización estadounidense –ANSI por sus siglas en inglés, llevado a cabo en el servicio de estudio, con las etapas que contempla, el tiempo empleado y los costos que este posee, retomando los equipos y medios empleados.

Por otro lado, se utilizó la metodología del despliegue de la función de la calidad (QFD), junto con la herramienta servqual, para el diagnóstico de la situación actual de la institución; apoyándose en esa metodología y herramienta, se explica en qué consiste el servicio seleccionado, el estudiante que hace uso de este; al igual de conocer los requerimientos técnicos (QUE´S) y expectativas del estudiante (COMO´S), la relación existente entre ambos, el impacto de la competencia, y las dimensiones en que posee debilidades el área según lo expresados en las encuestas realizadas.

De igual manera, se realizó un análisis de la calidad del servicio para la definición del problema, donde se utilizaron herramientas técnicas y administrativas del mejoramiento continuo de la calidad entre estas, están: Diagrama de Grandal, Diagrama de Pareto y la Metodología de Kaizen; donde se identificó que hay un atraso en la respuesta oportuna al servicio de exámenes de suficiencia y extraordinario a los estudiantes.

En el aspecto de hacer, se abarcó el plan de mejoras de acuerdo a las necesidades presentadas por los estudiantes, y expresadas en la encuesta; las cuales se fueron detallando en las metodologías, técnicas y herramientas empleadas en el estudio, demostrando así que a través de cualquier método la respuesta sería la misma, en este caso el mismo problema, por lo tal se propusieron diferentes caminos (estrategias) para poder contrarrestar esta debilidad.

Con relación al aspecto evaluar, este se viene demostrando desde los flujos de procesos con los costes de prevención, mantenimiento en una perspectiva tangible; y los costos de fallas externas e internas de manera intangible, siendo estos los que posee la institución actualmente en calidad y no calidad.

Cabe destacar, que también se muestran los costos relacionados al plan de mejora estructurado por cada estrategia, fortaleciendo así el nivel de calidad del informe; al igual se presenta el costo beneficio del plan de mejora retomado desde una perspectiva intangible puesto que el estudio contempla la atención del estudiante en el servicio de solicitud de examen de suficiencia y extraordinario.

**“Sabiduría es saber qué hacer a continuación, Habilidad es saber cómo hacerlo, y Virtud es hacerlo”.**

**David Starr Jordan**

## I. Introducción del tema y subtema

La Gestión Estratégica de la Calidad "significa que las instituciones, haciendo uso de la calidad, la cooperación y la viabilidad a largo plazo como temas guías interrelacionados, trabajan para informarse, educarse, motivarse a ella misma, y a todos aquellos con los que interactúa, con el objeto de mejorar continuamente y reforzar los recursos humanos, procesos, interacciones, dependencias, relaciones y resultados que la conforman ". Mark Pruebe y Howard Thomas

Las bases fundamentales que una institución de educación superior ha adquirido en relación al concepto de calidad es tener su propósito bien definido, dar una respuesta adecuada a las necesidades que presentan los estudiantes y de poseer un personal apto para tomar decisiones que ayuden al mejoramiento de esta, obteniendo una mejor rentabilidad.

El presente informe de seminario de graduación consiste en la propuesta de estrategias de mejora en la gestión de la calidad del servicio de atención al estudiante del plan 1999 en la solicitud de examen de suficiencia y extraordinario, en secretaria académica de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo (FAREM – Carazo), en el Municipio de Jinotepe Departamento de Carazo, durante el segundo semestre del año 2016.

Las instituciones de educación superior contemplan como una prioridad la gestión de la calidad, debido a que se les considera centros de capacitación de profesionales e investigadores de alto nivel por las organizaciones empresariales, la industria de la transformación y las dependencias gubernamentales, pero también representan unidades de producción de conocimiento y tecnología, aspectos esenciales para mantener el ritmo de desarrollo económico y elevar la calidad de vida del país. (Hernandez, Arcos, & Sevilla, 2016) Retomado de (Reimers y Villegas Reimers, 2005; Senlle y Gutiérrez, 2005).

Continuando con lo antes expresado, es por tal razón que el objetivo principal de documento es proponer estrategias de mejora en la gestión de la calidad del servicio de atención al estudiante del plan 1999, en la solicitud de examen de suficiencia y extraordinario, para la mejora continua en secretaria académica de la FAREM – Carazo.

No obstante, para la comunidad en general el concepto de calidad aplicado a la educación superior se asocia directamente con el éxito que tengan los egresados en el mercado de trabajo, es decir, los interesados en recibir una educación superior con calidad esperan que el conocimiento y la formación recibidos estén en concordancia con las habilidades y competencias demandadas en el área laboral y de acuerdo con las necesidades regionales y globales (Hernandez, Arcos, & Sevilla, 2016) retomado de (Reimers y Villegas Reimers, 2005; Senlle y Gutiérrez, 2005).

Es por ello que se retomaron metodologías, técnicas y herramientas basadas en la calidad de servicio como lo son: encuestas aplicada a los estudiantes, entrevistas al talento humano del área, el Despliegue de la función de la calidad (QFD), Servqual, Diagrama de Grandal, Metodología ANSI, Diagrama de Pareto y Metodología de Kaizen, todo esto para la identificación de la situación actual del área y determinar que incide en la calidad del servicio antes mencionado.

De igual manera, con el fin de identificar principales debilidades, a través de la percepción y expectativa del estudiante con relación al mismo; permitiendo así retomar todos esos insumos en la elaboración de un plan de mejorar, para incrementar la calidad del área de secretaria académica

**“La fuerza reside en las diferencias, no en las similitudes”**

**–Stephen Covey**

## II. Justificación

La gestión de la calidad en el servicio, es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada una de las empresas, organizaciones e instituciones; sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, deben de demostrar la capacidad que tienen para desempeñarse.

A través de esta investigación en el área de secretaría académica, se pretende obtener en propuesta de estrategias de mejora en la gestión de la calidad del servicio de atención al estudiante del plan 1999 en la solicitud de examen de suficiencia y extraordinario. Para realizar dicho estudio se realizaron investigaciones extensivas para dominar el tema y luego debatirlo.

Así también se seleccionaron metodologías, herramientas y técnicas que permitieran brindar un diagnóstico más exhaustivo dentro de esas están: el despliegue de la función de la calidad, (QFD), Servqual, diagrama de Grandal, diagrama de Pareto, y Kaizen; logrando obtener la información necesaria para reconocer la causa y los efectos que se presentan en secretaría académica. Debido a que la calidad en los servicios se ha convertido en un factor estratégico, competitivo de diferenciación y liderazgo en las instituciones de educación superior que buscan la satisfacción del estudiante.

En otro aspecto, la utilidad que posee este informe, es de diferentes ámbitos, uno de ellos es institucional, debido a que beneficiara a la Facultad en el área de estudio a identificar la manera en que la comunidad universitaria recibe los beneficios de esta área; otro aspecto es administrativo, logrando así reforzar su metodología de trabajo. Y el otro aspecto es educativo sirviendo de apoyo a estudiantes en investigaciones futuras relacionadas a este tema.

Al mismo tiempo, para los investigadores, siendo su principal propósito adquirir experiencia aplicando el conocimiento teórico conseguido en la práctica, para la identificación de debilidades que se vuelvan oportunidades en cualquier circunstancia que se presente para ser mejor cada día.

### **III. Objetivos**

#### **3.1 Objetivo General**

Proponer estrategias de mejoras en la gestión de la calidad del servicio de atención al estudiante del plan 1999 en la solicitud de examen de suficiencia y extraordinario, en secretaria académica de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo (FAREM – Carazo), en el municipio de Jinotepe, departamento de Carazo, durante el segundo semestre del año 2016.

#### **3.2 Objetivos Específicos**

- 1- Realizar diagnóstico en la gestión de la calidad del servicio, a través de la herramienta Servqual y metodología del despliegue de la función de calidad (QFD), a fin de estar al tanto de la situación actual de secretaria académica.
- 2- Identificar el problema en la gestión de la calidad del servicio, utilizando las herramientas técnicas y administrativas del mejoramiento continuo de la calidad.
- 3- Diseñar un plan de mejora continua, a través de la metodología del ciclo de Demín, para que el proceso se ha eficiente y eficaz.
- 4- Determinar los costos de calidad y no calidad de los procesos; y del plan de mejora continúa de la metodología del ciclo de Demín; permitiendo la medición de los resultados obtenidos en ambos aspectos.

## IV. Desarrollo

### 4.1 Antecedentes

La Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN), creada en 1958 mediante decreto que le otorgaba la autonomía universitaria, tiene sus antecedentes en la Universidad fundada en 1812 en la ciudad de León. Es la última de las Universidades establecidas por España durante la Colonia en América. El Recinto Universitario “Rubén Darío” comenzó su funcionamiento en 1969. El 29 de abril de 1982, por decreto de la Junta de Gobierno de Reconstrucción Nacional, la UNAN – Managua se constituyó como institución independiente.

Actualmente la UNAN-Managua es una institución de educación superior de carácter público que goza de autonomía académica, orgánica, administrativa y financiera; que aporta al desarrollo del país, mediante la docencia e investigación con carácter multidisciplinario, la educación permanente e inclusiva, la proyección social y la extensión cultural, en un marco de cooperación genuina, equidad, compromiso, justicia social y en armonía con el medio ambiente.

Funciona con nueve Facultades y un Instituto Politécnico de la Salud, distribuidos en tres recintos universitarios en la ciudad de Managua: Rubén Darío -sede central de la UNAN - Managua-, Carlos Fonseca Amador y Ricardo Morales Avilés, además cuenta con cuatro sedes universitarias regionales los cuales son:

1. Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo (FAREM – Carazo), ubicada en Jinotepe, Carazo
2. Facultad Regional Multidisciplinaria de Estelí (FAREM – Estelí), ubicada en Estelí, Estelí;
3. Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa (FAREM – Matagalpa), ubicada en Matagalpa, Matagalpa;
4. Facultad Regional Multidisciplinaria de Chontales (FAREM – Chontales), ubicada en Juigalpa, Chontales; y

Esta alma mater ofrece un total de noventa y siete (97) carreras universitarias a nivel de grado en las siguientes áreas de conocimiento: Educación e Idiomas, Ciencias de la Salud, Ciencias, Ingeniería y Arquitectura, Ciencias Económicas y Administrativas, Humanidades, Ciencias Jurídicas y Sociales.

La FAREM – Carazo surge como Centro Universitario a finales de los años 50, nace por inquietud de algunos profesores de la UNAN, que residían en la ciudad de Jinotepe; debido a que en Carazo se ubicaba la Escuela Normal de Señoritas (San Marcos) y la Escuela Franklin D. Roosevelt (Jinotepe) Ambas de educación media. (issuu, 2016)

Al encontrarse la necesidad de una institución que brindara servicios y educación superior de calidad; caracterizándose en la formación de profesionales con un sentimiento de responsabilidad social, trabajando en pro de la universidad, se gestión la apertura de un centro universitario con las características antes mencionas.

Gracias a esta gestión, se abre el centro universitario pero con el nombre de Escuela de Ciencias de la Educación en 1959. En esa instancia sus directores eran el Dr. Cesar Amaya y luego fue el Dr. Juan Sánchez Flores. (issuu, 2016)

Inicialmente funciono, del cine Gonzales media cuadra al norte, luego en lo que se conoce como la casa San Pablo, posteriormente se ubicó en donde fue la casa del Jinotepe, actual cada de la Sra. Aura Lila Aguilar (Q.E.P.D).

Durante los 78 y 79, producto de la guerra de liberación nacional, suspendió operaciones. En 1990, el Dr. Armando Rodríguez, docente de la UNAN – Managua, observo la gran necesidad de formación profesional que estaban demandando los jóvenes de la región sur. Gracias al apoyo del Ing. Bayardo Serrano y autoridades municipales del entonces, se logró gestionar la donación de las instalaciones del antiguo cuartel de la guardia nacional. (Torreón)

En 1991 gracias al apoyo del entonces Rector de la UNAN Dr. Alejandro Serrano Caldera, reabre sus puertas y ahora con el nombre de Centro Universitario Regional de Carazo (CUR-Carazo); al paso de los años hoy somos Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo (FAREM-Carazo), ubicada en la ciudad de Jinotepe, Departamento de Carazo en la región Sur de Nicaragua.

## **4.2 Aspectos Generales de la Institución**

La FAREM-Carazo, es una institución educativa estatal, por lo tanto en su misión contempla su objetivo de formar excelentes profesionales contribuyendo al desarrollo social y económico del país, dando así cumplimiento a través de las funciones de docencia e investigación. Trabajando por ejercer estas funciones con el más alto nivel de exigencia y calidad.

### **4.2.1 Misión**

La Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo de la “La universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN Managua, tiene como misión, formar profesionales nivel de grado y postgrado, además de adiestrar a técnicos y profesionales con sensibilidad social generador de transformaciones socio-económicas en el entorno; capaz de conocer e investigar los fenómenos naturales y sociales e interactuar en su medio a través, de la docencia e investigación, educación permanente, proyección social y extensión cultural en un marco de equidad, solidaridad y justicia social; todo ello con el objetivo de contribuir de manera decisiva al desarrollo técnico, científico y económico del país. (UNAN - MANAGUA FAREM CARAZO, 2016)

Con relación a la visión, de acuerdo a su rol como universidad pública, esta consiste en lograr la competitividad en el toda la región sur del país ( IV región) y trascender a nivel internacional por la calidad académica e investigativo, que le proporciona a todos los estudiantes que conforman parte esta alma mater en todas las categorías educativas que brinda.

### **4.2.2 Visión**

Ser líder en la región sur del país al brindar servicios de educación superior a nivel de grado y postgrado, con proyecciones de trascender en el ámbito Nacional e Internacional, mediante la formación de cuadros profesionales con alta calidad competitiva desde el punto de vista académicos e investigación. (UNAN - MANAGUA FAREM CARAZO, 2016)

En lo que respecta a los valores; esta alma mater los fomenta y practica en todas las áreas que contempla, y en todos sus usuarios sean estos internos (Equipo Administrativo y Docentes) y externo (estudiantado), como parte de su compromiso social en pro- de tener una sociedad más sana, justa y equitativa.

### **4.2.3 Valores que se practican y se fomentan.**

1. Honradez y transparencia.
2. Responsabilidad de los actos propios.
3. La honestidad en el trato con los demás
4. Solidaridad.
5. Puntualidad.
6. Voluntad.
7. Humildad.
8. Cooperación.
9. Sensibilidad humana.
10. Responsabilidad y compromiso social

(UNAN - MANAGUA FAREM CARAZO, 2016)

## 4.2.4 Organigrama de la FAREM - Carazo

1

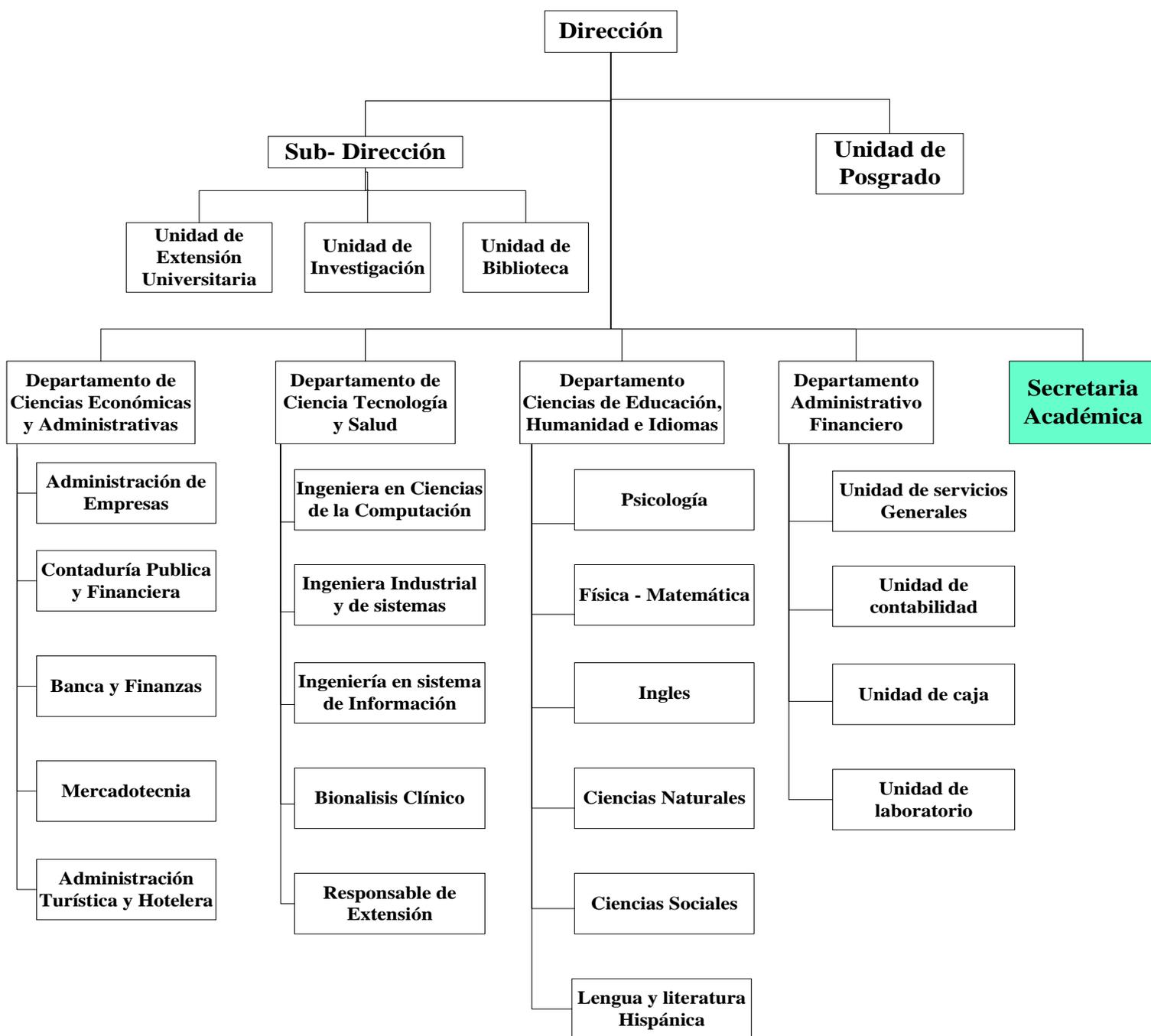


Ilustración 1

<sup>1</sup> Fuente: UNAN – FAREM - Carazo

### 4.3 Diagnóstico del análisis de la Calidad

#### 4.3.1 Descripción de los procesos en el servicio de atención al estudiante del plan 1999 en la solicitud de examen de suficiencia y extraordinario.

La Secretaría Académica de la FAREM – Carazo presta diversos servicios académico y de registros de notas, los cuales son:

N°	Certificaciones	Valor	Valor
		Grado	Postgrado
1	Certificado de calificaciones (egresado menos de seis años)	C\$50.00	C\$100.00
2	Certificado de calificaciones (egresado más de seis años)	C\$150.00	C\$250.00
3	Certificación de plan de estudio (egresado menos de seis años)	C\$50.00	C\$100.00
4	Certificación de plan de estudio (egresado más de seis años)	C\$150.00	C\$250.00
5	Certificación de programas de estudio (egresados menos de seis años)	C\$50.00	C\$100.00
6	Certificación de programas de estudio (egresados más de seis años)	C\$150.00	C\$250.00
7	Firmado y sellado de programas de asignaturas ( por cada página)	C\$5.00	C\$10.00
8	Certificación de título	C\$150.00	C\$250.00
9	Certificación de registro de libro de título	C\$150.00	C\$250.00
10	Certificación de fotocopia de título	C\$300.00	C\$400.00
	<b>Titulación</b>		
11	Derecho de graduación, impresión e inscripción de título	C\$730.00	C\$1,100.00
12	<b>Reposición de título</b>	C\$1,100.00	C\$1,500.00
	<b>Incorporación de título</b>		
13	Incorporación de Nacionales	C\$300.00	C\$500.00
14	Incorporación de Extranjeros	C\$800.00	C\$1,000.00

Tabla 1

	<b>Constancias</b>	Valor	Valor
		Grado	Postgrado
<b>15</b>	Egresado y trámite de título	C\$50.00	C\$100.00
<b>16</b>	Retiro de matrícula	C\$30.00	C\$50.00
<b>17</b>	Estudiante activo	C\$20.00	
<b>18</b>	Modalidad de graduación	C\$50.00	
<b>19</b>	Curso aprobado	C\$20.00	
<b>20</b>	Promedio	C\$50.00	C\$100.00
<b>21</b>	Otras constancias (habilidad al ejercicio profesional)	C\$50.00	C\$100.00
<b>22</b>	<b>Auténticas</b>	C\$150.00	C\$200.00
	<b>Pre matrícula</b>		
	<b>Pregrado</b>		
<b>23</b>	Curso de profesionalización (Educación y POLISAL)	C\$110.00	
<b>24</b>	Centros Estatales	C\$320.00	
<b>25</b>	Centro privados / Subvencionales	C\$630.00	
	<b>Especialidades Médicas</b>		
<b>26</b>	Aspirantes procedentes de Univ. Estatales, incluyendo aspirantes del programa de Becas de Cuba y Venezuela.		C\$1,000.00
<b>27</b>	Aspirantes Nicaragüenses procedentes de Universidades privadas		C\$2,000.00
<b>28</b>	Aspirantes Nicaragüenses con estudios en el extranjero		C\$3,000.00
<b>29</b>	Aspirantes Extranjeros		C\$4,000.00
	<b>Matrícula</b>		
	<b>Pregrado (*)</b>		
<b>30</b>	Cursos Regulares	C\$200.00	
<b>31</b>	Cursos por encuentro	C\$200.00	
<b>32</b>	Cursos de profesionalización (Carreras de educación enfermería)	C\$100.00	
	<b>Especialidades Médicas (*)</b>		
<b>33</b>	Aspirantes procedentes de Univ. Estatales, incluyendo aspirantes del programa de Becas de Cuba y Venezuela.		C\$1,000.00
<b>34</b>	Aspirantes Nicaragüenses procedentes de Universidades privadas		C\$2,000.00
<b>35</b>	Aspirantes Nicaragüenses con estudios en el extranjero		C\$3,000.00
<b>36</b>	Aspirantes Extranjeros		C\$4,000.00
<b>37</b>	(*) Aranceles por semestre		

Tabla 2

	<b>Traslados</b>	Valor	Valor
		Grado	Postgrado
<b>38</b>	Traslados Internos ( Includos estudiantes provenientes de los países del ALBA)	C\$200.00	
<b>39</b>	Traslados Externos		
<b>40</b>	De Nacionales (Universidades Públicas de Nicaragua)	C\$1,000.00	
<b>41</b>	De Nacionales (Universidades Privadas de Nicaragua)	C\$1,500.00	
<b>42</b>	De Nacionales que estudiaron en el extranjero	C\$2,000.00	
<b>43</b>	De Extranjeros	C\$3,000.00	
	<b>Segundas Carreras</b>		
<b>44</b>	De Nacionales (Universidades Públicas de Nicaragua)	C\$1,000.00	
<b>45</b>	De Nacionales (Universidades Privadas de Nicaragua)	C\$1,500.00	
<b>46</b>	De Nacionales que estudiaron en el extranjero	C\$2,000.00	
<b>47</b>	De Extranjeros	C\$3,000.00	
	<b>Otros</b>		
<b>48</b>	Solicitud por cambio en Plan de estudio	C\$50.00	
<b>49</b>	Solicitud de convalidación de III a V año	C\$100.00	
<b>50</b>	Convalidación de estudiantes de otras universidades por asignatura	C\$100.00	
<b>51</b>	Solicitud de traslado de recinto	C\$100.00	C\$200.00
<b>52</b>	Reposición de hoja de matrícula	C\$30.00	C\$100.00
<b>53</b>	Solicitud de retiro de matrícula	C\$50.00	C\$100.00
<b>54</b>	Carné Estudiantil	C\$50.00	C\$75.00
<b>55</b>	Examen Extraordinario	C\$200.00	
<b>56</b>	Examen de Suficiencia	C\$200.00	
<b>57</b>	Certificado de calificaciones en Facultades para uso externo	C\$50.00	C\$150.00
<b>58</b>	Certificado de calificaciones en Facultades para uso interno	C\$20.00	
<b>59</b>	Certificados para graduados	C\$100.00	C\$200.00
<b>60</b>	Solvencias	C\$10.00	
<b>61</b>	Traducción de documentos en lenguaje extranjera (por página)	C\$300.00	C\$300.00

Tabla 3

Los servicios que brinda secretaria académica corresponden a un total de sesenta y uno (61), los cuales responden a las diversas necesidades y problemática que presenta los estudiantes, dando así cumplimiento con el objetivo del área.

El diagnóstico del estudio corresponde al servicio de atención a los estudiantes del Plan de estudio 1999, que solicitaron exámenes de suficiencia y extraordinarios en período del II semestre del 2016, según calendarización anual de la UNAN - Managua. Ver anexo No. 1

Los procesos involucrados en el servicio se dividen en tres etapas, el antes, durante y después. La primera corresponde al antes siendo esta: la organización del examen, la segunda incumbe el durante, denominada: Ejecución y Planificación del examen, y la tercera concierne al después, designada como: Registro de las notas del examen.

Conociendo las etapas que se involucran en este servicio, se identifican los pasos que se tiene que llevar a cabo para su realización.

#### **4.3.1.1 Primera Etapa, Antes: La organización del examen**

El primer paso que se lleva a cabo, es esperar la Calendarización Académica Anual que realiza la UNAN – Managua, la cual contempla las fechas exactas y programadas en que se llevara a cabo los exámenes de suficiencia y extraordinarios tanto en el primer y segundo semestre.

Seguidamente, la jefa de despacho del área de secretaria académica de la FAREM – Carazo, recepciona la calendarización y difunde la información; comunicándole acá uno de los directores de los tres departamentos que contempla a la FAREM – Carazo los cuales son: Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas, Departamento de Ciencia Tecnología y Salud, y el Departamento de Ciencia de la Educación, Humanidades e Idiomas.

Después, esta es colocando en el mural de información del área, con los siguientes aspectos para la solicitud de dichos exámenes:

- 1- contenido de lo que se debe describir en la carta,
- 2- las fechas en que se llevaran a cabo los exámenes;

Así mismo en la que se estarán recibiendo las cartas del estudiante para su debida aprobación; permitiendo mantener un contacto entre los estudiantes y el área.

Luego de que el estudiante se informa de la calendarización para solicitar examen sea de suficiencia o extraordinario, junto con los aspectos que contendrá la carta; se aboca a secretaria académica donde solicita su historial de notas, para luego elaborarla y entregarla a la jefa de despacho del área en la fecha estipulada de recepción, para su debida aprobación.

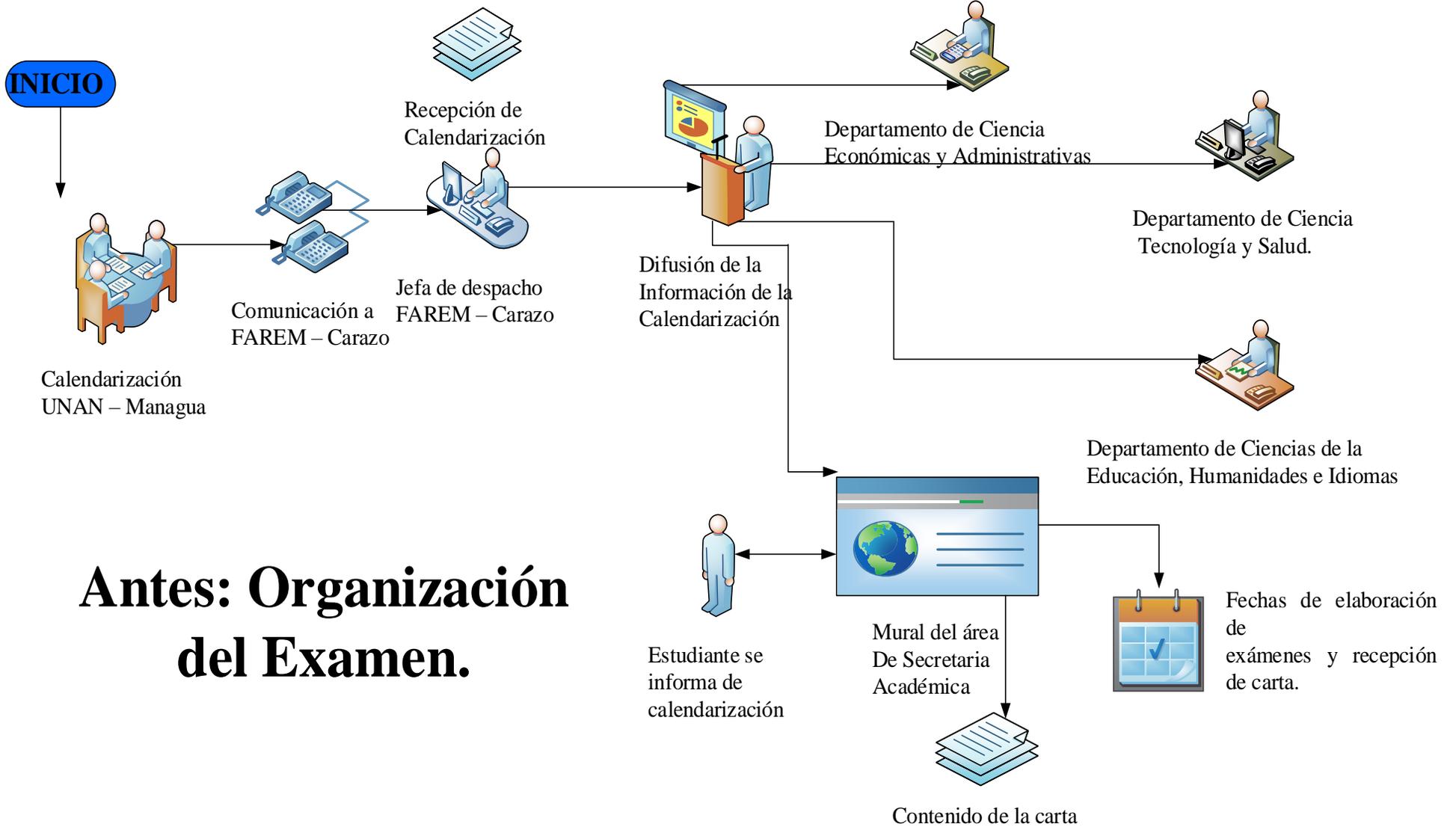
La etapa antes descrita con lleva a realizarse en un periodo de un mes en este tiempo se llevan a cabo las siguientes actividades:

- 1- Realizar la calendarización anual de la UNAN – Managua, donde se estipulan las fecha de matrícula, inicio de clase, horario de clase, exámenes de suficiencia y extraordinario, entrega de notas de los exámenes de suficiencia y extraordinario, exámenes parciales, exámenes especiales, entre otros.
- 2- Enviar calendarización a las Facultades Universitarias Regionales.
- 3- Recepcionar calendarización enviada por la UNAN – Managua.
- 4- Difundir la información de la calendarización a los departamentos de la FAREM – Carazo.
- 5- Comunicar a los estudiantes sobre la calendarización en los puntos donde se involucran.

N°	Actividades en el servicio de atención en la solicitud de Exámenes de Suficiencia y Extraordinario en el Área de Secretaria Académica de la FAREM- Carazo	Inicio / Fin	Actividad	Documento	Decisión	Archivo	Conector	Deposito provisional o espera	Tiem.	Observaciones
<b>Antes: Organización del examen.</b>										
1	Inicio del proceso									
2	Calendarización Anual de la UNAN – Managua								20 días	Este paso se lleva a cabo en el mes de enero al momento de iniciar la jornada de trabajo universitaria.
3	Envío de calendarización Anual a FAREM – Carazo								1 día	
4	Recepción de calendarización Anual Jefa de despacho								1 día	
5	Difusión de la información de la calendarización (Departamentos y Estudiante)								3 días	
6	Estudiante se informa de calendarización								5 días <sup>2</sup>	
	Total								30 días	

Tabla 4

<sup>2</sup> Fuente: Equipo de Seminario



# Antes: Organización del Examen.

3

Ilustración 2

<sup>3</sup> Fuente: Equipo de Seminario

#### **4.3.1.2 Segunda etapa, Durante: Ejecución y Planificación del examen**

Después de la recepción de las cartas, el secretario académico realiza una revisión exhaustiva a través del sistema de información en línea de la UNAN – Managua, para corroborar que el estudiante en su carta de solicitud identificó correctamente el tipo de examen a realizar, sea este de suficiencia o extraordinario, para proseguir con su debida aprobación.

A continuación de revisadas las cartas, se elabora un listado preliminar de los estudiantes que realizaran examen de suficiencia o extraordinario, dividido por carreras y departamento que pertenezca el estudiante

Cabe mencionar, que a los directores de los departamentos se les envía el mismo listado de las cartas, para una revisión por departamento, revalidando lo que realizó el secretario académico con el historial que se posee de los estudiantes que solicitaron realizar examen de suficiencia o extraordinario.

Si los directores de departamento conocen una situación personal por la que está atravesando o atravesó un estudiante, deben abocarse al secretario académico junto con el afectado, y explicarle el escenario presente, logrando así llegar a un acuerdo y un compromiso del estudiante, en cumplir con las normas que se determinan para la realización del examen de suficiencia o extraordinario.

Al momento de llevar a cabo las revisiones, los directores de departamento realizan el listado de los docentes que aplicará los exámenes, esta selección se ejecuta según la especialidad que posee el mismo; cabe enfatizar de que si el listado es solicitado con bastante anticipación, los directores convocan a los coordinadores de carrera para su apoyo en la selección del docente que estará involucrado en todo este proceso.

Autorizadas las listas por los diferentes directores de departamento y elaborada la de docentes, la jefa de despacho realiza un listado general de los estudiantes, el tipo de examen a realizar, el docente que lo aplicará y al departamento que pertenece la carrera; todo esto con el fin de tener un control e informar a los directores de departamento, la cantidad de estudiantes que realizaran los exámenes, las asignaturas en que presentaron deficiencias, y así le comuniquen a los docentes que llevaran a cabo dicho examen.

Una vez realizado el procedimiento anterior, el listado es enviado a tesorería para verificar a los estudiantes que lleguen a pagar los exámenes de suficiencia y extraordinario. Al igual, es colocado en el mural del área de secretaría académica para que el estudiantado se aboque a ella; posterior a su verificación en el listado, se dirige a tesorería a realizar el pago.

Seguido a esto, el estudiante se coordina con el docente que le aplicará el examen; el cual tiene a su alcance las fechas autorizadas por la UNAN – Managua en la calendarización anual para realizarlo. Es aquí donde al docente se le comunica el tipo de examen, y sobre que asignatura lo realizara.

Estipulado el día, es hasta en ese momento donde el estudiante entrega el recibo de su pago al docente. Después de llevar a cabo el proceso anterior, el docente y estudiante acuerdan el día de retiro de la nota.

La etapa antes detallada se lleva a cabo en un tiempo de 1 mes efectuando las consecutivas actividades:

1. Elaborar la carta por parte del estudiante.
2. Revisar la carta que cumpla con los aspectos generales solicitados, para su aceptación o rechazo.

3. Enviar al secretario académico las cartas que cumplen con los aspectos solicitados.
4. Revisar las cartas de manera exhaustiva junto con el sistema académico en línea de la UNAN – Managua, por parte de Secretario Académico.
5. Elaborar listado de los estudiantes aprobados que solicitaron examen de suficiencia y extraordinario, por parte de la Jefa de Despacho.
6. Enviar listado a los diferentes directores de departamento de la Facultad, para revisión específica.
7. Enviar revisiones de los directores de departamento a la jefa de despacho, para elaborar listado oficial de los estudiantes, examen y docente que lo aplicará.
8. Enviar listado oficial a los directores de departamento y tesorería, para verificación al momento del pago del examen.
9. Colocar listado en el mural del área de secretaria académica.
10. Verificar el estudiante su aprobación para la realización del examen.
11. Pagar en tesorería el costo del examen por parte del estudiante.
12. Coordinar estudiante con docente día en que realizara el examen.
13. Elaborar examen y entrega del recibo que muestra el pago del examen.
14. Acordar estudiante con docente, día en que se entregara resultados del examen.

N°	Actividades en el servicio de atención en la solicitud de Exámenes de Suficiencia y Extraordinario en el Área de Secretaria Académica de la FAREM- Carazo	Inicio / Fin	Actividad	Documento	Decisión	Archivo	Conector	Deposito provisional o espera	Tiem.	Observaciones
										
<b>Durante: Ejecución y Planificación del examen.</b>										
7	Estudiante solicita historial de notas								1 día	
8	Estudiante elabora la carta								1 día	
9	Revisión de la carta en aspectos generales por jefa de despacho								1 día	
10	Aceptar la carta								1 día	
11	Rechazar la carta								1 día	
12	Recepción de la carta								5 días	
13	Envío a secretario académico, solicitudes								1 día	
14	Revisión exhaustiva de cartas por secretario académico								3 días	
15	Elaboración de listado de estudiantes solicitantes								1 día	
16	Envío de listado a jefa de despacho								1 día	<sup>4</sup>

Tabla 5

<sup>4</sup> Fuente: Equipo de Seminario

17	Envió listado a directores de departamento								1 día	
18	Revisión por directores de departamento								2 días	
19	Elaboración de listado de docentes a aplicar examen por directores de departamento								1 día	
20	Envió de revisiones y listado de docentes a jefa de despacho								1 día	
21	Elaboración de listado general								1 día	
22	Envió de listado a departamentos								1 día	
23	Envió de listado a tesorería								1 día	
24	Colocación de listado en mural del área								1 día	
25	Verificación del estudiante								1 día	
26	Pago de examen								1 día	
27	Estudiante coordina con docente que aplicara examen								1 día	
28	Elaboración de examen y entrega de recibo								1 día	
29	Acuerdo entrega de nota entre docente y estudiante								1 día	5
	Total								30 días	

Tabla 6

<sup>5</sup> Fuente: Equipo de Seminario

# Durante: Ejecución y Planificación del examen

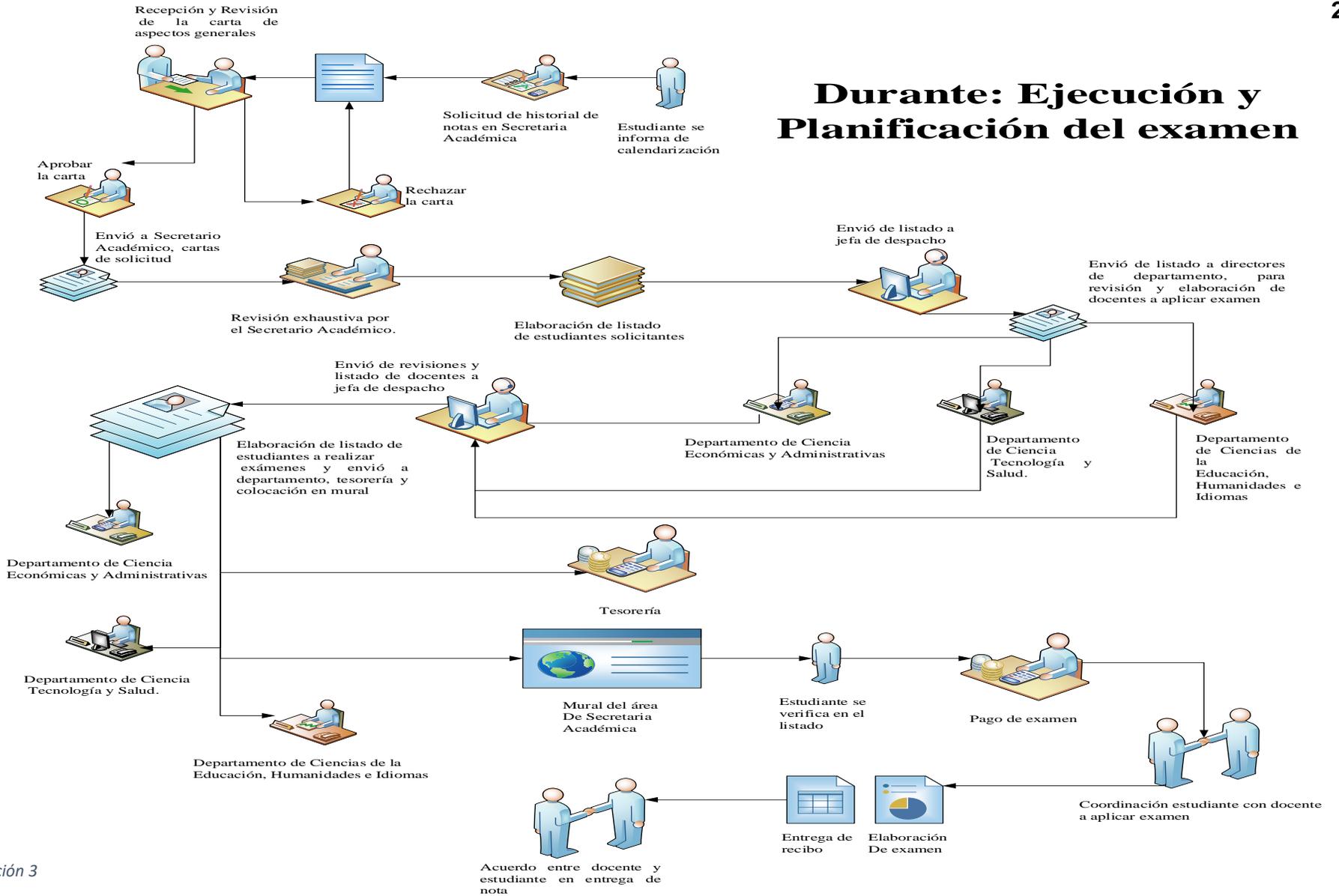


Ilustración 3

<sup>6</sup> Fuente: Equipo de seminario

#### **4.3.1.3 Tercera Etapa, Después: Registro de las notas del examen.**

Posteriormente de haber llevado acabo las etapas anteriores, cada uno de los docentes entregan a los departamentos los exámenes con la documentación soporte, en donde se verifica si el acta de calificación concuerda con el examen realizado, el codigo de asignatura y el número de carné.

Subsiguientemente, los departamentos envían a la estadígrafa del área de secretaria académica, los exámenes de suficiencia - extraordinario y el acta de calificaciones con su documentación soporte, con el fin de efectuar una revisión comparativa entre los estudiantes solicitantes con el total de exámenes aplicados.

Pero, cabe mencionar que si en los documentos enviados a la estadígrafa no cumplen con los requisitos establecido, estos son retornados a los departamentos, a fin de realizar las correcciones correspondientes; una vez realizadas estas, se vuelven a presentar a la estadígrafa, quien nuevamente lleva a cabo una revisión para su aceptación, si es que no contiene ningún error.

Una vez finalizado todos los procesos antes descritos, la estadígrafa realiza un informe completo de lo efectuado en relación a los exámenes de suficiencia - extraordinario, y así presentarlo al secretario académico, efectuando la revisión general, para luego este ingrese las notas en actas en línea.

La etapa antes presentada se desarrolla en un tiempo de 3 semanas generando las consecuentes actividades:

1. Entregar el docente al departamento que pertenece examen y documentación soporte.
2. Verificar acta de calificación con documentación soporte.
3. Enviar a la estadígrafa de secretaria académica documentación verificada por cada departamento (Acta de calificación, examen, y recibo)
4. Recepcionar la estadígrafa documentación verificada en cada departamento.
5. Revisar documentación verificada por la estadígrafa, para su aceptación o devolución.
6. Elaborar informe general por la estadígrafa, de los exámenes de suficiencia y extraordinario.
7. Enviar informe terminado al secretario académico.
8. Revisar informe general por parte del secretario académico de lo ocurrido durante los exámenes de suficiencia y extraordinario.
9. Ingresar las notas al sistema en línea de la UNAN - Managua obtenidos por los estudiantes en los exámenes de suficiencia y extraordinario.

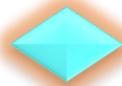
N°	Actividades en el servicio de atención en la solicitud de Exámenes de Suficiencia y Extraordinario en el Área de Secretaria Académica de la FAREM- Carazo	Inicio / Fin	Actividad	Documento	Decisión	Archivo	Conector	Deposito provisional o espera	Tiem	Observación
										
<b>Después: Registro de las notas del examen</b>										
30	Docentes entregan a los departamentos exámenes con documentación soporte								2 día	
31	Verificación de la documentación en los departamentos ( Actas de calificaciones)								2 día	
32	Departamentos envía a estadígrafa la documentación verificada.								1 día	
32	Recepción de documentos por estadígrafa								1 día	
34	Revisión por estadígrafa								2 día	
35	Aceptación de actas								1 día	
36	Devolución de actas								1 día	7

Tabla 7

37	Elaboración de informe general por estadígrafa								1 día	
38	Estadígrafa envía informa a secretario académico								1 día	
39	Secretario académico efectúa revisión general								2 día	
40	Secretario académico ingresa las notas en actas en línea								1 día	
41	Fin del proceso									8
	Total								15 días	

Tabla 8

<sup>8</sup> Fuente: Equipo de Seminario

# Después: Registro de las notas del examen.

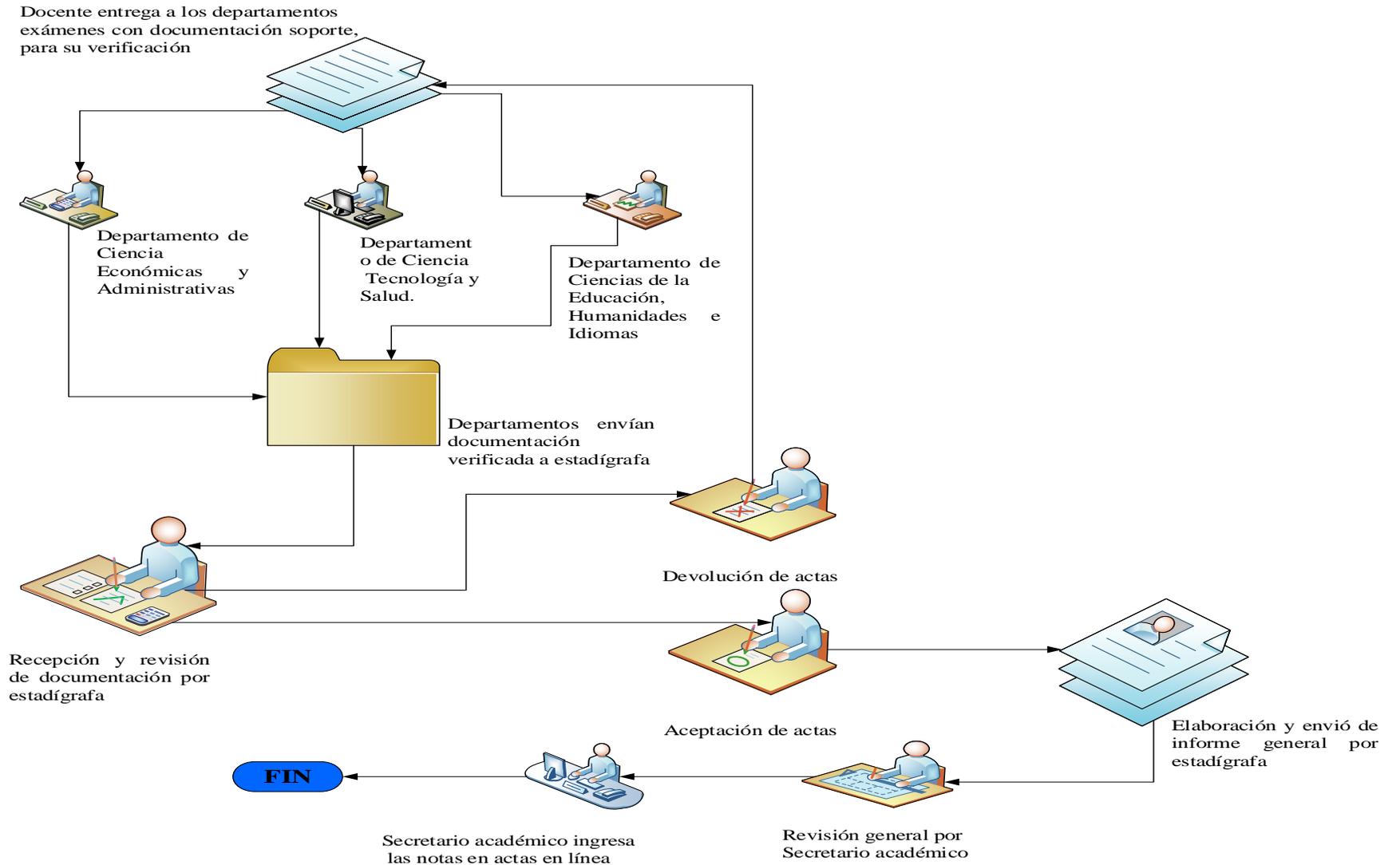


Ilustración 4

9 Fuente: Equipo de seminario

#### 4.3.1.4 Involucrados en el proceso del servicio de atención en la solicitud de exámenes de suficiencia y extraordinario

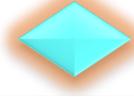
<b>Antes: Organización del examen</b>
UNAN- Managua
Área Secretaria Académica (Jefa de Despacho)
Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas
Departamento de Ciencia Tecnología y Salud
Departamento de Ciencias de la Educación, Humanidades e Idiomas.
Estudiantes de la FAREM – Carazo
<b>Durante: Ejecución y Planificación del examen</b>
Estudiante de la FAREM – Carazo
Área de secretaria Académica
Jefa de despacho
Secretario Académico
Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas
Departamento de Ciencia Tecnología y Salud
Departamento de Ciencias de la Educación, Humanidades e Idiomas.
Tesorería
Docentes de la FAREM – Carazo
<b>Después: Registro de las notas del examen</b>
Docente de la FAREM – Carazo
Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas
Departamento de Ciencia Tecnología y Salud
Departamento de Ciencias de la Educación, Humanidades e Idiomas.
Estadística de secretaria académico
Secretario Académico <sup>10</sup>

Tabla 9

En la tabla antes presentada se describe todo el talento humano de la FAREM – Carazo involucrado en el en el proceso del servicio de atención en la solicitud de exámenes de suficiencia y extraordinario; en sus tres diferentes etapas.

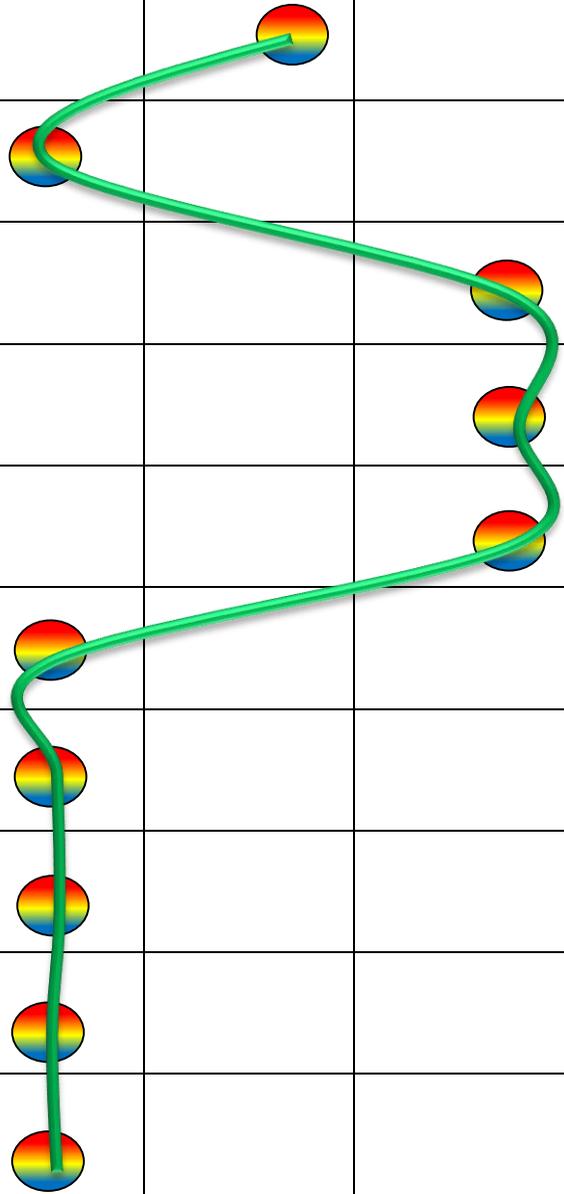
<sup>10</sup> Fuente: Equipo de Seminario

4.3.2 Flujo de proceso general del servicio de solicitud en exámenes de suficiencia y extraordinario

N°	Actividades en el servicio de atención en la solicitud de Exámenes de Suficiencia y Extraordinario en el Área de Secretaria Académica de la FAREM- Carazo	Inicio / Fin	Actividad	Documento	Decisión	Archivo	Conector	Deposito provisional o espera	Tiempo	Observación
										
<b>Antes: Organización del examen</b>										
1	Inicio del proceso								<b>1 Mes</b>	
2	Calendarización Anual de la UNAN – Managua									Este paso se lleva a cabo en el mes de enero al momento de iniciar la jornada de trabajo universitaria.
3	Envío de calendarización Anual a FAREM – Carazo									
4	Recepción de calendarización Anual Jefa de despacho									
5	Difusión de la información de la calendarización (Departamentos y Estudiante)									
6	Estudiante se informa de calendarización									

Durante: Ejecución y Planificación del examen.

<b>Durante: Ejecución y Planificación del examen.</b>										
7	Estudiante solicita historial de notas									<b>1 Mes</b>
8	Estudiante elabora la carta									
9	Revisión de la carta en aspectos generales por jefa de despacho									
10	Aceptar la carta									
11	Rechazar la carta									
12	Recepción de la carta									
13	Envío a secretario académico, solicitudes									
14	Revisión exhaustiva de cartas por secretario académico									
15	Elaboración de listado de estudiantes solicitantes									
16	Envío de listado a jefa de despacho									



17	Envió listado a directores de departamento									
18	Revisión por directores de departamento									
19	Elaboración de listado de docentes a aplicar examen por directores de departamento									
20	Envió de revisiones y listado de docentes a jefa de despacho									
21	Elaboración de listado general									
22	Envió de listado a departamentos									
23	Envió de listado a tesorería									
24	Colocación de listado en mural del área									
25	Verificación del estudiante									
26	Pago de examen									
27	Estudiante coordina con docente que aplicara examen									
28	Elaboración de examen y entrega de recibo									
29	Acuerdo entrega de nota entre docente y estudiante									

## Después: Registro de las notas.

30	Docentes entregan a los departamentos exámenes con documentación soporte										
31	Verificación de la documentación en los departamentos ( Actas de calificaciones)										
32	Departamentos envía a estadígrafa la documentación verificada.										
32	Recepción de documentos por estadígrafa										
34	Revisión por estadígrafa										
35	Aceptación de actas										
36	Devolución de actas										
37	Elaboración de informe general por estadígrafa										
38	Estadígrafa envía informa a secretario académico										
39	Secretario académico efectúa revisión general										

3 semanas

40	Secretario académico ingresa las notas en actas en línea									
41	Fin del proceso									
	<b>Totales</b>	<b>2</b>	<b>28</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2 meses y 3 semanas<sup>11</sup></b>	

Tabla 10

Como se puede observar en la tabla de flujo de proceso general antes presentada, están todas las actividades que se llevan a cabo en el proceso de atención en la solicitud de Exámenes de Suficiencia y Extraordinario en el Área de Secretaria Académica de la FAREM- Carazo; en tres momentos el antes, durante y el después, junto con el tiempo que contiene estos tres momentos.

Cabe destacar que estas etapas se realizan en un lapso de tiempo de dos meses y tres semanas, siendo denominado este proceso discontinuo, debido a que las primeras tres actividades de la etapa: Organización del examen se lleva a cabo en el mes de enero. La etapa Ejecución y Planificación del examen corresponde al mes de julio con una duración de treinta días, una vez ejecutadas las dos etapas antes mencionadas, se prosigue con la última etapa la cual es Registro de notas, con un total de nueve actividades, durando quince días

Seguidamente, se presenta el flujograma general del proceso en el servicio de atención al estudiante en la solicitud de exámenes de suficiencia y extraordinario a través de la metodología ANSI y con ilustraciones del programa Microsoft Visio.

<sup>11</sup> Fuente: Equipo de Seminario

### 4.3.3 Flujograma del proceso de atención en la solicitud de exámenes de suficiencia y extraordinario en el área de Secretaria Académica de la FAREM - Carazo

12

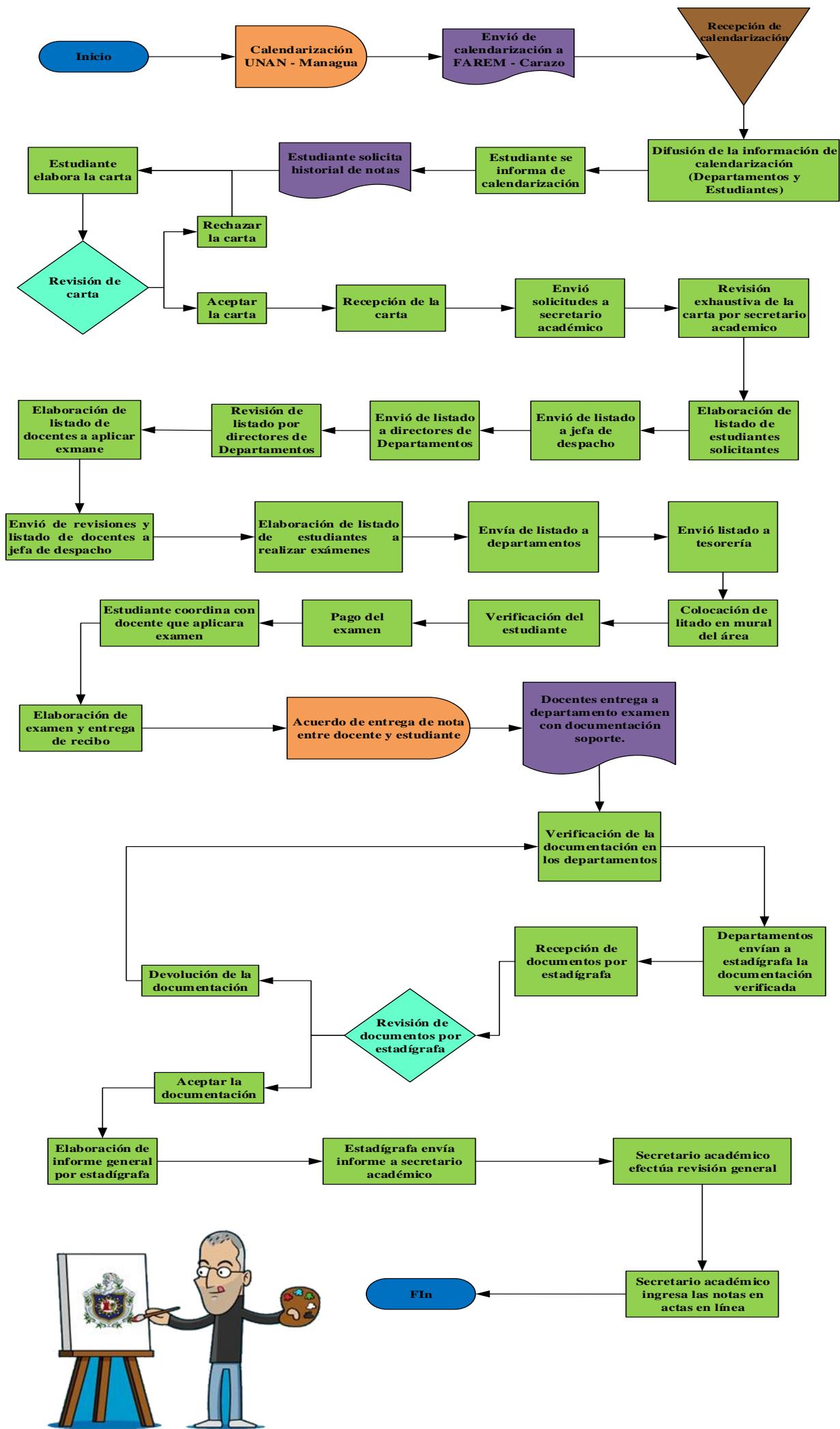
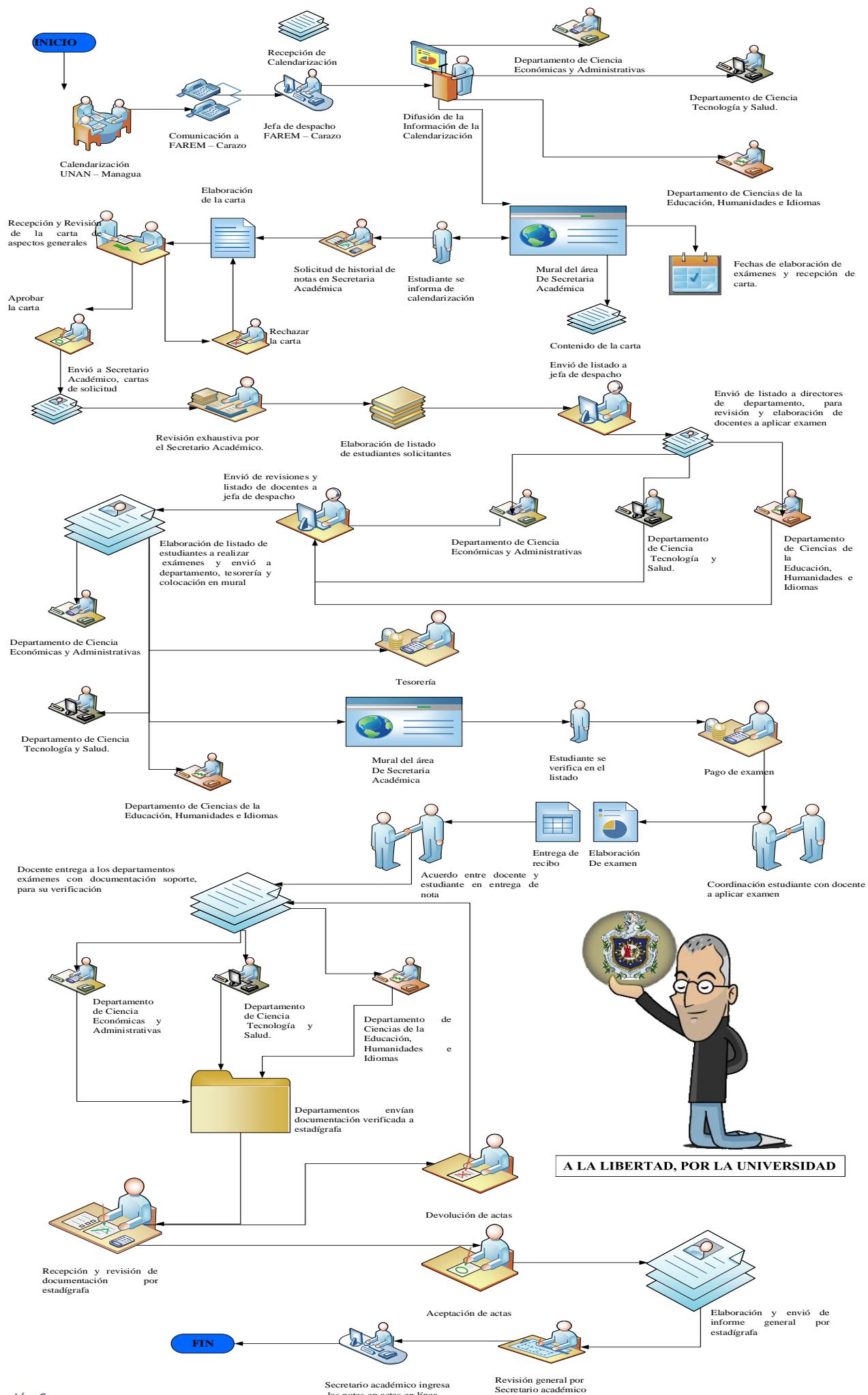


Ilustración 5

### 4.3.4 Flujo de proceso de atención en la solicitud de examen de suficiencia y extraordinario en el área de Secretaría Académica de la FAREM – Carazo a través de ilustraciones.



13 Ilustración 6

13 Fuente: Equipo de Seminario

#### 4.3.5 Descripción de los costos y gastos involucrados en el proceso.

Para dirigir de manera adecuada una organización es de suma importancia poder conocer lo que cuesta cada una de las actividades que realizan. De esta manera se podrá conocer cómo se desarrolla la misma así también, como se puede mejorar para evitar despilfarro.

A continuación se describirán los costos de calidad en el proceso de atención en la solicitud de examen de insuficiencia y extraordinario del área de secretaría académica.

En donde se abordaran los costes de evaluación el cual consiste en determinar si una actividad se ha realizado correctamente. Como primera instancia en este cuadro se observan que, en el coste evaluación se establece lo que es soporte técnico en los equipos del área siendo tres, con el fin de evitar problemas en las base de datos y en los sistemas de información, debido a que pueden ocasionar cuantiosas pérdidas, e inconformidad en los estudiantes. Estando a cargo por la Lic. Heyling Cárdenas.

Tipo de costo	Descripción	Responsable	Precios	Cantidad	observaciones
Costes de evaluación	Soporte técnico	Lic. Heyling Cárdenas		3 Equipos	Las actividades presentes en la descripción se encuentran dentro de su contrato de trabajo. Ver Anexo N°2 <sup>14</sup>

Tabla 11

<sup>14</sup> Fuente: Equipo de seminario

A través de los costos de prevención se puede evitar la mala calidad en los servicios, es decir, son aquellos gastos realizados para evitar que se cometan errores, esto se debe considerar más una inversión que un gasto.

Entre los costos de prevención se establecieron los salarios del personal, estando en total acuerdo a lo que establece la ley del salario mínimo, debido a que a través del talento humano se pueden evitar un sinnúmero de fallas tanto internas como externas, logrando así que los trabajadores estén satisfecho con su salarios por lo tanto estarán más dispuesto a realizar sus actividades.

Tipo de costo	Descripción	Responsable	Precios	Cantidad	observaciones
Costes de prevención	Jefa de despacho (Sueldo)	Administración de la FAREM - CARAZO	C\$10,450.58	1	El salario presentado abarca los 61 servicios que brinda el área de secretaria académica.
	Secretario Académico (Sueldo)		C\$34,889.16	1	
	Tesorera (Sueldo)		C\$15,251.16	1	
	Estadígrafa (Sueldo)		C\$15,275.50	1	
	Remas de papel		C\$400.00		
	Docente (Sueldo)	Estudiante	C\$100.00	1	
Total			C\$76,366.40		15

Tabla 12

Los costes intangibles son aquellos costes que difícilmente se pueden medir y solo se calculan mediante criterios subjetivos, estos están asociados a la no conformidad del servicio por lo tanto están relacionados con los fallos de costos internos y externos de manera que si estos son elevados es razonable pensar que los costes intangibles de la calidad serán altos.

<sup>15</sup> Fuente: Equipo de Seminario

El área de secretaría académica se enfoca en la atención en el servicio a los estudiantes, por lo tanto los costos de calidad son, intangibles debido a esto, no se pueden precisar con exactitud los costos del servicio, únicamente se puede realizar un análisis o un cálculo hipotético de los costos.

Seguidamente en el cuadro se reflejan los costos de fallas externas, las cuales consiste en fallos descubiertos después de la entrega del servicio, o en el procesos de atención del mismo, entre las cuales están la inadecuada realización de los cartas debido a la deficiente información que se les brinda a los estudiantes, esto provoca inconformidad, pérdida de tiempo y desprestigio para esta alma mater.

Costos Intangibles	
Costos de fallas externas	Inadecuada, realización de cartas de parte de los estudiantes
	Información incorrecta, por parte del responsable del área a los estudiantes, en cuanto a las fechas de realización y pago del exámenes.
	Falta de coordinación en la asignación de los docentes que realizaran exámenes a los estudiantes.
	Respaldo de los recibos de caja de examen, por el estudiantes. 16

Tabla 13

Las fallas internas son aquellos costes incurridos por fallos que se descubren antes de que el servicio llegue a manos del cliente, a como se puede observar en el cuadro las deficiencias que se presenta es debido a la mala coordinación de las actividades por parte de los responsables del área de secretaría academia junto con los directores de departamento.

Costos Intangibles	
Costos de fallas internas	Falta de informar a los docentes de parte de los directores de departamentos en la realización de exámenes.
	Deficiencia en la elaboración de las actas de calificaciones por docentes.
	Inadecuada digitación de las notas al sistema por los docentes.
	Brindar en tiempo y forma el código de asignatura a los docentes

Tabla 14<sup>17</sup>

<sup>16</sup> Fuente: Equipo de Seminario

<sup>17</sup> Fuente: Equipo de Seminario

En la siguiente tabla, se presentan contemplados todos los costes y costos de calidad antes descritos de manera general.

Tipo de costes y costo	Descripción-	Responsable	Costo	Cantidad	observaciones	
Costes de evaluación	Soporte técnico	Lic. Heyling Cárdenas		3 Equipos	Se encuentran dentro de su contrato de trabajo.	
Costes de prevención	Jefa de despacho (Sueldo)	Administración de la FAREM - Carazo	C\$10,450.58	1	El salario presentado abarca los 61 servicios que brinda el área de secretaría académica.	
	Secretario Académico (Sueldo)		C\$34,889.16	1		
	Tesorera (Sueldo)		C\$15,251.16	1		
	Estadígrafa (Sueldo)		C\$15,275.50	1		
	Remas de papel		C\$400.00			
	Docente (Sueldo)		C\$100.00	1		
Subtotal			C\$76,366.40			
Costos Intangibles					Costo	Observaciones
Costos de fallas externas	Inadecuada, realización de cartas de parte de los estudiantes			Impresión C\$2.00 por 22 estudiantes  C\$44.00	Se retomó un 10% del número de estudiantes que realizaron exámenes (225*10%=22)	
	Información incorrecta, por parte del responsable del área a los estudiantes en cuanto a las fechas de realización y pago del exámenes.			C\$880.00	Transporte; promedio	

			C\$40.00 Jinotepe
	Deficiencia en las habilidades del docente a los estudiantes (Trato Personal).	C\$ 2,200.00	Pago del examen C\$100.00 al docente
Costos de fallas internas	Falta en la información a los docentes por parte de los directores de departamentos en la realización de exámenes.	44 h  C\$ 3,183.00	Se retoma el tiempo que invierte el docente y su salario por hora con el promedio de estudiantes retomado
	Deficiencia en la elaboración de las actas de calificaciones por docentes.	C\$ 132.00	Nº de actas 3, por dos veces impresas y el número de estudiantes <sup>18</sup>
Subtotal		C\$6,429.00 y 44H	
Total		C\$ 82,805.00	

<sup>18</sup> Fuente: Equipo de Seminario

Tabla 15

Para llevar a cabo todo el proceso de atención en la solicitud de exámenes de suficiencia y extraordinario, es necesario contar con un equipo de trabajo que permita, realizar las actividades ya establecidas, a fin de lograr la eficiencias, así también se establecen el costo de algunos materiales como los archiveros, que son necesarios para lograr un orden en el área, esto le permitirá a los estudiantes estar en un lugar cómodo.

<b>Equipo de trabajo utilizado en todo el proceso del servicio de atención en la solicitud de examen de suficiencia y extraordinario</b>					
<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Precios</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor</b>	<b>Observaciones</b>
Batería C/ Estabilizador integrado	Lic. Daysi Hernández	C\$2,546.00	1	C\$2,546.00	
CPU - Mouse - CPU - Teclado		C\$11,347.05	1	C\$11,347.05	
Escritorio		C\$1,900.00	1	C\$1,900.00	
Mouse		C\$120.00	1	C\$120.00	
Silla de metal		C\$700.00	1	C\$700.00	
Impresora	MSc. Jairo Gómez	C\$7,883.48	1	C\$7,883.48	
Pizarra Acrílica		C\$240.00	1	C\$240.00	
<b>Subtotal</b>		<b>C\$24,736.53</b>	<b>7</b>	<b>C\$24,736.53</b>	
Batería C/ Estabilizador integrado	MSc. Jairo Gómez	C\$2,546.00	1	C\$2,546.00	
CPU - Monitor - Mesa de computadora		C\$5,181.65	1	C\$5,181.65	
Escritorio Ejecutivo		C\$2,150.00	1	C\$2,150.00	
Impresora		C\$21,082.72	1	C\$21,082.72	
Archivador metálico de 2 puertas		C\$2,839.00	3	C\$8,517.00	

Archivador metálico de 2 puertas		C\$3,213.00	1	C\$3,213.00	
Archivador metálico de 4 gavetas		C\$2,195.00	9	C\$19,755.00	
Pizarra Acrílica		C\$240.00	1	C\$240.00	
Mouse		C\$140.00	1	C\$140.00	
Silla Ejecutiva con brazos		C\$1,575.07	1	C\$1,575.07	
Teléfono		C\$0.00	1	C\$0.00	
Batería C/ Estabilizador integrado	Lic. Daysi Hernández	C\$2,546.00	1	C\$2,546.00	
CPU - Mouse - CPU - Teclado		C\$11,347.05	1	C\$11,347.05	
Escritorio		C\$1,900.00	1	C\$1,900.00	
Mouse		C\$120.00	1	C\$120.00	
Silla de metal		C\$700.00	1	C\$700.00	
Pago de examen (Suficiencia y Extraordinario)	Estudiante	C\$200.00	1	C\$200.00	
Batería	Lic. Modesta	C\$2,290.68	1	C\$2,290.68	
CPU - Monitor - Mouse - Teclado		C\$19,205.00	1	C\$19,205.00	
Caja Fuerte Pequeña		C\$2,500.00	1	C\$2,500.00	
Caja Fuerte		C\$2,528.93	1	C\$2,528.93	
Detector de Billetes		C\$650.00	1	C\$650.00	
Escritorio de Madera		C\$1,900.00	1	C\$1,900.00	
Impresora		C\$7,707.53	1	C\$7,707.53	
Silla de madera alta, enjuncada y sin brazos		C\$430.00	1	C\$430.00	

Impresión de examen	Docente	C\$1.00	1	C\$1.00	El número de exámenes y actas impresas depende del total de exámenes que realiza el docente.
Impresión de Acta de Calificación		C\$1.00	1	C\$1.00	
<b>Subtotal</b>		<b>C\$95,187.63</b>	<b>37</b>	<b>C\$118,427.63</b>	
Batería	Lic. Alma Pérez	C\$2,245.07	1	C\$2,245.07	
CPU - Mouse - Teclado		C\$11,347.05	1	C\$11,347.05	
Escritorio		C\$1,558.20	1	C\$1,558.20	
Monitor		C\$2,466.00	1	C\$2,466.00	
Silla giratoria		C\$1,575.07	1	C\$1,575.07	
Impresora	MSc. Jairo Gómez	C\$7,883.48	1	C\$7,883.48	
Batería C/ Estabilizador integrado		C\$2,546.00	1	C\$2,546.00	
CPU - Monitor - Mesa de computadora		C\$5,181.65	1	C\$5,181.65	
Escritorio Ejecutivo		C\$2,150.00	1	C\$2,150.00	
Impresora		C\$21,082.72	1	C\$21,082.72	
Mouse		C\$140.00	1	C\$140.00	
Silla Ejecutiva con brazos		C\$1,575.07	1	C\$1,575.07	
Teléfono			1	C\$0.00	
<b>Subtotal</b>		<b>C\$59,750.31</b>	<b>13</b>	<b>C\$59,750.31</b>	
<b>Total</b>		<b>C\$179,674.47</b>	<b>57</b>	<b>C\$202,914.47</b>	19

Tabla 16

### **4.3.6 Análisis de las necesidades / satisfacción del estudiante (voz del cliente).**

#### **4.3.6.1 Descripción del Servicio.**

El servicio que se estudia en específico de todos los que contempla el área de secretaría académica es la solicitud de examen de suficiencia y extraordinario.

En relación con el examen de suficiencia, este es realizado por los estudiantes que no han llevado la asignatura en su curso normal, pero que tiene cierto grado de experiencia y conocimiento en la asignatura, por lo tanto se arriesgan a realizarlo y así avanzar de una manera más rápido, con el fin de culminar su carrera; lo cual está estipulado por la Normativa para Exámenes de Suficiencia. (Académica, Normativa para Exámenes de Suficiencia, 1996) Ver anexo N°3

Cabe mencionar, que si el estudiante no aprueba este examen, el pierde automáticamente su crédito en la asignatura, tal y como si la hubiera recibido en el aula de clase.

Con respecto al examen extraordinario, se realiza a los estudiantes que han llevado la asignatura en su curso normal, pero por alguna circunstancia no logro aprobar, perdiendo así uno de los créditos de la asignatura, conllevándolo a realizar este tipo de examen; según lo estipulado en la Normativa para Exámenes Extraordinarios. (Académica, Normativa para Exámenes Extraordinarios, 2007) Ver anexo N°4

Este servicio contiene el mismo procedimiento para los dos tipos de exámenes; sin embargo cada uno de ellos posee diferentes parámetros para su solicitud; en lo que respecta están los exámenes de suficiencia los cuales según la normativa de exámenes de suficiencia (Académica, Normativa para Exámenes de Suficiencia, 1996); este tipo de examen está dirigido a:

- 1- Todo estudiante que a través del aprendizaje no universitario o no patrocinado, es capaz de demostrar que domina el contenido y los objetivos de determinada asignatura formalmente concluida en un plan de estudio universitario.
- 2- Este tipo de exámenes solo podrá aplicar a aquellos estudiantes que no han cursado la asignatura en la que solicitan dicho examen.
- 3- El alumno que se someta a estos exámenes debe estar oficialmente matriculado en la UNAN – Managua
- 4- La realización del examen de suficiencia exige la aprobación previa de las asignaturas que son requisitos de la materia que va a examinar.
- 5- Únicamente podrá efectuarse un examen de suficiencia por asignatura.
- 6- El alumno que se someta al examen de suficiencia obtendrá una calificación comprendida en la escala 0 – 100, misma que indicara el dominio que tiene de determinada asignatura.

En otro aspecto, están los exámenes extraordinarios según la Normativa para Exámenes Extraordinarios (Académica, Normativa para Exámenes Extraordinarios, 2007); este tipo de examen está dirigido exclusivamente a:

- 1- Asignaturas que pertenecen a planes de estudio del año 1999 que se encuentran en liquidación en alguna Facultad, centro o turno.
- 2- Aquellos casos del plan 93 que deben como máximo 2 asignaturas.
- 3- Aquellos casos de los alumnos que deben como máximo una asignatura y esto les impide cursar Prácticas profesionales y modalidades de graduación.

- 4- Asignaturas que no se ofrecen en el año académico por no apertura de carrera en años precedentes y/o eliminación de ellas (asignaturas) por procesos de transformación curricular.

Sin embargo en el año 2013 ocurrió la transformación curricular de todas las carreras dando inicio al plan 2013; por tal razón, en ese mismo año pero el 01 de octubre, el Consejo Universitario de la UNAN – Managua en sesión ordinario N°. 18 – 2013 del 29/08/2013 en el punto 10 de la agenda denominado “Propuesta referida a exámenes de Suficiencia y Extraordinario”. Se Asignó a realizarse un total de 5 exámenes por estudiante del plan 1999, tanto en suficiencia como en extraordinario. Ver anexo n° 2.

#### **4.3.6.2 Descripción del Estudiante**

Para que pueda existir un servicio de calidad y de excelencia el área de Secretaria Académica debe de tomar en cuenta que el estudiantado es lo más importante; debido a que ellos son los que crean una imagen del alma mater dependiendo del trato que se les brinde.

El estudiantado forma parte del área de secretaria académica como el inventario, personal y las instalaciones. Por tal motivo, se trabaja en satisfacer las necesidades, deseos, expectativas de ellos; siempre disipando sus temores, resolviendo sus quejas, debido a que el estudiantado se merece ser tratado con la mayor atención, cortesía, y profesionalismo que se le pueda brindar.

El estudiante que opta a este servicio, es todo aquel que se encuentra matriculado a la UNAN – Managua, y pertenezca a una de la facultades universitaria regionales, siendo activo en algunas de las diferentes carreras que ofrece esta alma mater.

A continuación, se presenta una tabla de los tipos de estudiantes que recibe secretaria académica de la FAREM – Carazo, representados en los turnos, y carreras que ofrece esta alma mater, en sus tres diferentes departamento:

Tipos de Estudiantes		
Turno Matutino		
Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas	Departamento de Ciencias Tecnología y Salud	Departamento de Ciencias de la Educación Humanidades e Idiomas
Administración de Empresas	Bionalisis Clínico	Ingles
Administración Turísticas y Hotelera	Sistemas de Información	
	Ingeniería Industrial	

Tabla 17

Tipos de Estudiantes		
Turno Vespertino		
Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas	Departamento de Ciencias Tecnología y Salud	Departamento de Ciencias de la Educación Humanidades e Idiomas
Banca y Finanzas	Ingeniera en ciencias de la Computación	Psicología
Mercadotecnia		
Economía Agrícola		

Tabla 18

Tipos de Estudiantes
Turno Nocturno
Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas
Contaduría Pública y Financiera

Tabla 19

Tipos de Estudiantes
Turno Sabatino
Departamento de Ciencias de la Educación Humanidades e Idiomas
Lengua y Literatura Hispánica
Física Matemática
Ciencias Naturales
Ciencias Sociales
Ingles

Tabla 20<sup>20</sup>

<sup>20</sup> Fuente: UNAN – FAREM - Carazo

**4.3.6.3 Identificación de los QUE´S (Requerimientos del estudiante) y de los COMO´S (Características técnicas).**

**4.3.6.3.1 Descripción de los QUE´S**

<b>Aspectos Tangibles</b>	1. Sistemas de información adecuados	3	9	0	8	7	6	0	5	0	0	6	0	0
	2. Infraestructura atractiva	3	4	9	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	3. Local seguro	3	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	4. Presentación del personal	4	0	0	0	0	0	0	8	0	6	0	7	4
	5. Equipo tecnológicos en buen estado	3	8	0	8	7	5	4	4	0	0	6	0	0
<b>Aspectos de Fiabilidad</b>	6. Tramites confiables	3	6	0	5	7	7	0	9	7	7	5	9	6
	7. Cumplimiento de actividades	3	5	0	8	9	8	9	8	6	6	6	8	5
	8. Rapidez en el servicio	3	7	8	9	8	8	9	8	9	8	7	7	7
	9. Tiempo adecuado	3	7	0	7	9	7	9	7	7	2	0	4	6
<b>Aspectos de Capacidad de Respuesta</b>	10. Respuesta a necesidades	3	2	0	0	7	8	7	7	2	2	0	8	9
	11. Horarios de atención	3	0	0	0	4	5	9	6	9	0	0	0	0
	12. Orientación a la primera	3	0	0	0	3	9	9	8	7	7	0	7	7
<b>Aspectos de Seguridad</b>	13. Confianza del personal	4	0	0	0	6	0	0	9	0	6	0	7	2
	14. Procesos adecuados	3	7	0	7	7	7	6	7	0	5	7	8	6
	15. Trato cortés	4	0	0	0	0	0	0	8	0	7	0	9	8
	16. Dominio técnico	3	6	0	7	7	4	0	9	3	8	6	0	8
<b>Aspectos de Empatía</b>	17. Atención Personalizada	4	0	0	0	0	2	0	9	4	8	0	9	8
	18. Comprensión de necesidades	3	0	0	0	0	4	3	9	0	5	0	8	6
	19. Difusión de la información	4	7	0	6	0	0	0	0	0	0	5	2	8

21

Los estudiantes del plan 1999 de la FAREM- Carazo, que han dejado clases o bien no han recibido dichas materias, necesitan realizar exámenes de suficiencia o extraordinario. Para ello el área de secretaría académica sirve de intermediario; entre el estudiante y el secretario académico, para luego abocarse con el docente. Por lo tanto esta área es el primer lugar que se debe visitar para hacer uso de este servicio.

Siempre que se ofrece un servicio es necesario conocer la expectativa y percepción de los estudiantes, a fin de saber las necesidades subyacentes de este.

Siguiendo con lo anterior se presentan los “QUE”, los cuales permiten conocer que es lo que quieren los estudiantes ante el servicio ofrecido, para considerarlo cero defectos, debido a que por sus características únicas es intangibles, estos son:

1. Sistemas de información adecuados.

Los sistemas de información, no es trivial en un mundo tan globalizado, debido a que la tecnología se ha convertido en la piedra angular de las instituciones de educación superior, repercutiendo significativamente en el crecimiento y sostenibilidad tanto a nivel interno como externo, por tal motivo; se debe ir actualizando para minimizar las actividades y la capacidad de respuestas de institución versus estudiantes.

2. Infraestructura atractiva.

Contar con una infraestructura atractiva a la medida es invaluable, pues sus beneficios se materializan en la optimización de costos. Así también para obtener una infraestructura atractiva es importante contar con expertos que ayuden a construir y condicionar el local de acuerdo a la comodidad de los estudiantes; para lograr una mayor eficiencia, eficacia y así estos tengan experiencias positivas cuando visiten el área.

### 3. Local seguro.

Las medidas de seguridad no solo sirven para ser utilizadas en caso de que suceda alguna emergencia, sino también para prevenir. Es un deber de la institución velar por el bienestar de los colaboradores y estudiantes garantizando que el local, cuente con todas las medidas de prevención posible, debido a que es fundamental resguardar la vida de estos.

### 4. Presentación del personal.

“A como te ven te tratan” es un dicho muy popular, La forma de vestir junto con los modales y el comportamiento, son el reflejo que se da, de la institución a la que se representa. La presentación del personal permitirá lograr una imagen positiva, profesional y de compromiso con los estudiantes.

### 5. Equipo tecnológicos en buen estado.

Hoy en día, la implementación de equipos tecnológicos, ya no es un lujo, o una inversión sino una necesidad fundamental que permite a las instituciones de educación superior, estar a la vanguardia de los nuevos tiempos, contando con procesos competitivos y así también brindar soluciones que optimizan la productividad, debido a que están enfocadas en las necesidades de los estudiantes.

### 6. Tramites confiables.

Para que la institución pueda garantizar trámites confiables a todos los estudiantes, dependerá de los procesos administrativos y de la capacitación de su personal para la ejecución de cada proceso. Cuando están bien definido los procedimientos y su personal está encaminado al cumplimiento de los mismos, esta promueve así la eficiencia operativa, al mejorar el acceso a la información y ganar a su vez la confianza de los estudiantes.

## 7. Cumplimiento de actividades.

Para dar cumplimiento a las actividades acordadas, se debe tener conocimiento del proceso a realizar con el fin de dar a conocer a los estudiantes el tiempo que durará realizar la gestión, así como los requisitos que deberán presentar para la solicitud de exámenes, consiguiendo sentido de responsabilidad con los estudiantes.

## 8. Rapidez en el servicio.

Dar un buen servicio a los estudiantes, no basta con ser atendido con amabilidad, sino que también es necesario atenderlo con rapidez, puesto que una atención de excelente calidad podría quedar arruinada si se hace esperar demasiado tiempo a los estudiantes. Ya sea al momento de recibir orientaciones o para facilitarle algún documento.

## 9. Tiempo adecuado.

Cualquier actividad conlleva tiempo de espera, algunas llevan más tiempo que otros, sin embargo todos los estudiantes, quieren que se den soluciones a sus problemas en el menor tiempo y cuando esto no sucede tiende a ver inconformidad, es por ello la importancia de ponerse en los zapatos de los estudiantes para dar soluciones a la problemáticas, en los tiempo establecidos.

## 10. Respuesta a necesidades.

Todos los estudiantes presentan diferentes problemáticas, por lo tanto esperan que se le brinde la respuesta correcta a sus necesidades. Es por ello que los trabajadores de esta institución deben suministrar la información adecuada, para satisfacer las inquietudes e interrogantes, esto es clave a la hora de mantener una relación sana y duradera con ellos.

### 11. Horarios de atención.

De acuerdo a los horarios de atención, que establece una institución se puede observar el grado de organización que esta tiene, debido a que los colaboradores se regirán a estos horarios, y por ende los estudiantes. Si estos horarios de atención propuestos son muy cortos se presentará inconformidad en los estudiantes, en cambio sí se establecen horarios extensos, el cliente interno podría estar agotado. Por tal razón se debe lograr un equilibrio al momento de establecer horarios de atención a fin de que ambas partes estén satisfechos.

### 12. Orientación a la primera

Cuando un estudiante necesita hacer uso de un servicio, usualmente la primera vez no sabe cuáles son los pasos o requisitos que debe realizar, por lo tanto, espera ser guiado por los responsables del área. Una buena orientación supone el deseo de satisfacer a los estudiantes, con el compromiso personal de los colaboradores de ayudarles de manera que los estudiantes queden claros de los trámites a realizar y evitar pérdidas de tiempo.

### 13. Confianza del personal

La confianza hoy en día juega un papel muy importante en las instituciones, siendo el personal que representante la institución. Los puestos de confianza demandan compromisos de tiempos y esfuerzos significativos por lo tanto, se debe de contar con personal calificado, dado que permitirá a los estudiantes sentir tranquilidad al momento de realizar cualquier trámite o recibir información.

#### 14. Procesos adecuados.

La realización de los procesos adecuados, proporciona a las organizaciones la posibilidad de alinear las funciones de la institución con las necesidades de los usuarios y ayuden al responsable del área a determinar cómo desarrollar, monitorear y medir los recursos de la institución. Cuando están correctamente ejecutados, los procesos tienen la capacidad de incrementar la eficiencia y la productividad, reducir los costes, minimizar los errores.

#### 15. Trato cortes.

Lo primero que se debe hacer para brindar un buen servicio a los estudiantes es ser amable, tratarlos con buena educación y ser accesible en todo momento, esto se debe realizar bajo cualquier circunstancia, con todos los estudiantes. Siempre que sea posible se debe procurar un trato personalizado, haciéndolos sentir únicos y especiales.

#### 16. Dominio técnico.

Los colaboradores que participan en la creación y puesta en funcionamiento de una actividad para ofrecer un servicio; deben estar dotados de conocimientos, capacidades técnicas, y dominio técnico. Así también saber hacer funcionar las herramientas, máquinas, poner en práctica los procedimientos o modos operativos, concebir y diseñar el servicio deseado, a fin de mantener en buen estado los equipos utilizados para el servicio.

### 17. Atención Personalizada.

Una institución tiene atención personalizada, cuando se da el trato, de manera directa, en donde se toma en cuenta las necesidades, preferencias de los estudiantes; y son atendidos por un mismo trabajador en todo el proceso de solicitud de examen. Hoy en día no solo se busca servicio de buena calidad, bajos precios, sino también que se le brinde buena atención.

### 18. Comprensión de necesidades.

Para comprender las necesidades de los estudiantes, el primer paso que se debe realizar es conocer que es lo que necesitan, esto se logra a través de las conversaciones directas que se establezcan con los estudiantes, una vez que se conocen sus necesidades estudiantiles, el deseo de estos, es que se la institución busque como resolverlas; si esto se cumple, cumplirán las expectativas.

### 19. Difusión de la información.

Es un proceso en el cual se transmite a los estudiantes información necesaria para realizar alguna actividad en tiempos establecidos, lo cual permitirá tomar decisiones. Cuando esto no se realiza de manera correcta, crea retraso en la solicitud y tramitación de documentos, aumentando en gran medida la insatisfacción de los estudiantes.

4.3.6.3.2 Descripción de los COMO'S.

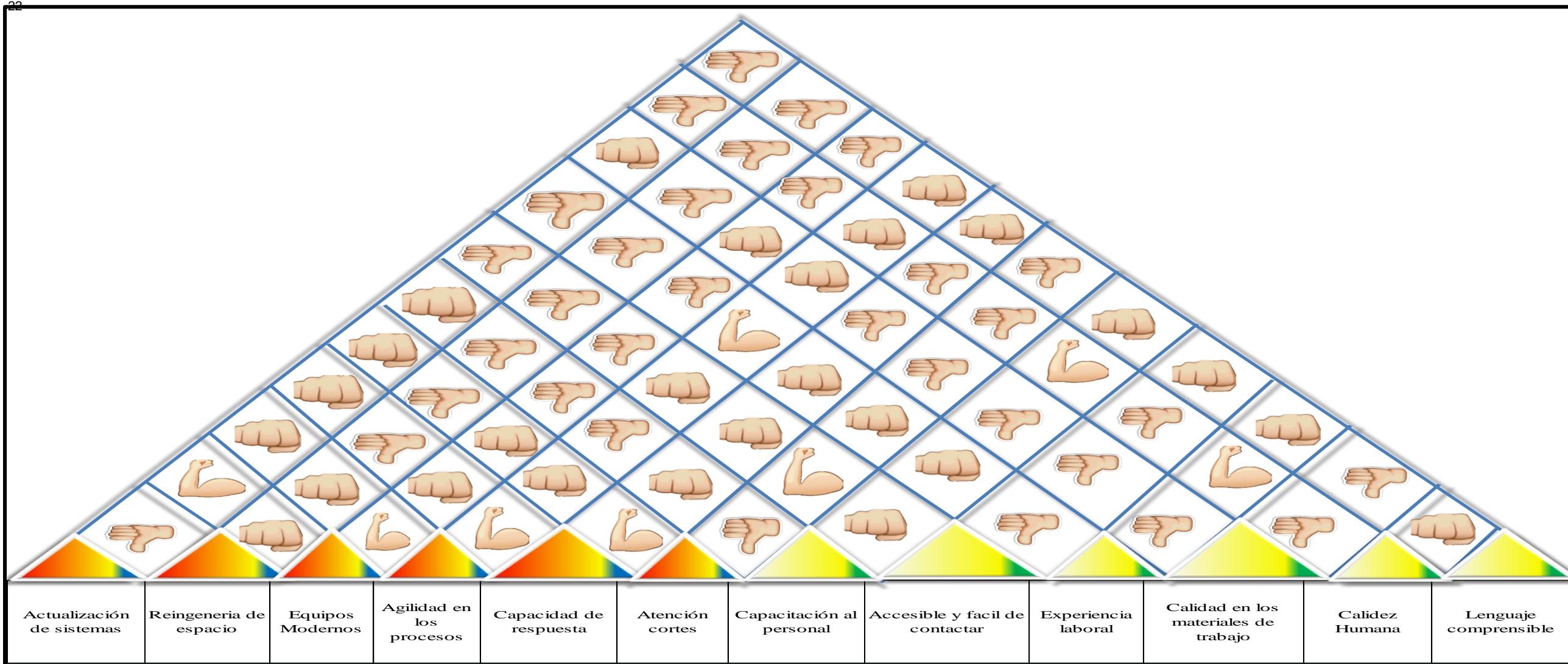


Imagen 2

22 Fuente: Equipo de Seminario

Una vez que se identificó las necesidades de los estudiantes, se procedió a identificar los requerimientos técnicos para darle soluciones a dichas necesidades, teniendo en cuenta la capacidad instalada del área de secretaria académica, sus recursos y el aspecto cuantificable. A continuación se explicará cada uno de los “COMO’S”.

### 1. Actualización de los sistemas

La actualización de los sistemas consta de dos dimensiones, la primera de modernización del paquete del Microsoft office, y la segunda la actualización de la base de datos, es decir tener una retroalimentación de los elementos que interactúa y los flujos de comunicación ocasionando cambios vertiginosos en la información, proporcionada por los diferentes ordenadores y el personal que manipula el sistema.

### 2. Reingeniería de espacio

Realizar cambios de espacio en el área permitirá tener una mayor circulación, en cuanto a la accesibilidad del estudiante versus personal que presta el servicio, proporcionando mayor comodidad en la estadía del área, siendo ameno; para solicitar un servicio en particular por ende este patrón guarda una relación intrínseca con la agilidad de respuestas.

### 3. Equipos modernos

Para lograr mayor agilidad en los procesos y estos sean de manera eficiente es necesario contar con equipos modernos que permitan lograr los objetivos del área, a su vez ayudaran en gran medida a las personas que brindan este servicio, debido a que trabajar con equipos que están obsoletos siempre trae consigo mayor retraso.

#### 4. Agilidad en los procesos

La rapidez en la atención no dejará de ser uno de los aspectos importantes que demandan los estudiantes, debido a esto permitirá lograr cumplir con todos los requerimientos establecidos, en el menor tiempo posible, evitando demoras en la gestión y realización de sus actividades, con el fin de resolver las diferentes problemáticas a las que se enfrentan.

#### 5. Capacidad de respuesta

Cuando la capacidad de respuesta a los estudiantes se vuelve una prioridad y compromiso de parte del personal que brinda el servicio, los problemas disminuirán en gran medida. Para que el personal pueda brindar toda la información necesaria debe conocer a cabalidad cada uno de los procesos, a fin de que no demore en dar respuesta a los estudiantes.

#### 6. Atención cortes

El poder realizar esta estrategia, crea una ventaja muy grande en los estudiantes, porque podrá realizar sus gestiones a cualquier hora. Pero no se puede decir lo mismo con los responsables del área, para lograr esto, se requiere de muchos esfuerzo, por lo tanto esto se puede aplicar cuando se cuenta con suficiente personal de trabajo.

#### 7. Capacitación al personal

La capacitación del personal de trabajo, es algo que se debe realizar por lo menos dos veces al año, en donde se aborden temas de: servicio al estudiante y procesos en la realización de documento. Esto garantiza mayor eficiencia y eficacia en la realización de las actividades, creando así una gran ventaja competitiva Debido a que los estudiantes sentirán seguridad y confianza al hacer uso de estos servicios.

## 8. Accesible y fácil de contactar

Uno de los desafíos con los que más se enfrentan los estudiantes, es la accesibilidad a la información debido a que esta debe ser suministrada por un personal certificado, esto es importante pero a la vez crean cuellos de botellas ante la ausencia de algún miembro que brinda el servicio, por lo tanto retrasa los procesos.

## 9. Experiencia laboral

La experiencia laboral en el área de trabajo, es algo que se adquiere con el tiempo, es por ello la importancia de retener al cliente interno, debido a que la rotación del mismo provoca falta de dominio en el proceso y orientación a la primera, por lo tanto contar con un personal que no tenga experiencia crea lentitud en la realización de las actividades e insatisfacción de los estudiantes.

## 10. Calidad en los materiales de trabajo

El material de trabajo, son instrumentos de apoyo que permiten dar un valor agregado al servicio ofrecido, así también en la parte interna de la institución es importante contar con materiales de trabajos eficientes, debido a que de los aspectos más sencillos y pequeños se logra la calidad total del servicio.

## 11. Calidez humana

Se enfoca en el trato amable la buena predisposición para escucharlo y entender los problemas o inquietudes, en definitiva, hacerlo sentir “en casa”. Los estudiantes cada día demandan más este tipo de atención. Enfocándose más en la calidez humana, sin embargo la calidad del servicio siempre será un punto importante de abordar.

Hoy en día los seres humanos está careciendo de muchos valores morales, pero las personas cada vez más desean ser tratados con respeto, comprensión y cortesía. Cuando el personal de las instituciones se caracterizan por tener calidez humana, crea una gran ventaja competitiva debido a que las persona hoy en día evalúan primordialmente la atención y luego el servicio.

## 12. Lenguaje comprensible

En algún momento, en que hemos visitado esta área y necesitamos información, nos hemos encontrado con un personal que domina un lenguaje muy técnico, lo cual no es debilidad, sino, dominio de lo que realizan, sin embargo puede provocar confundir al estudiante, disminuyendo la calidad del servicio e incluso puede ocasionar muchos problemas en la realización de trámites por parte de los estudiantes.

Por otro lado, cabe destacar que en la parte superior de la imagen N°2, se observa el impacto de los QUE´S con los COMO´S, esto a través de la simbología determinada por el grupo investigador, la cual refleja las relaciones Muy Fuerte, Fuerte y Débil entre cada uno de los COMO´S; a continuación se presenta esta simbología utilizada:

23



Imagen 3

<sup>23</sup> Fuente: Equipo de Seminario - QFD

## 4.3.6.3.3 Matriz de relación de los QUE'S y los COMO'S.

24

Requerimiento Técnico	N.I.E	Necesidades del Estudiante												
		Actualización de sistemas	Reingeniería de espacio	Equipos Modernos	Agilidad en los procesos	Capacidad de respuesta	Atención cortes	Capacitación al personal	Accesible y fácil de contactar	Experiencia laboral	Calidad en los materiales de trabajo	Calidez Humana	Lenguaje comprensible	
1. Sistemas de información adecuados	3	9	0	8	7	6	0	5	0	0	6	0	0	
2. Infraestructura atractiva	3	4	9	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
3. Local seguro	3	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
4. Presentación del personal	4	0	0	0	0	0	0	8	0	6	0	7	4	
5. Equipo tecnológicos en buen estado	3	8	0	8	7	5	4	4	0	0	6	0	0	
6. Tramites confiables	3	6	0	5	7	7	0	9	7	7	5	9	6	
7. Cumplimiento de actividades	3	5	0	8	9	8	9	8	6	6	6	8	5	
8. Rapidez en el servicio	3	7	8	9	8	8	9	8	9	8	7	7	7	
9. Tiempo adecuado	3	7	0	7	9	7	9	7	7	2	0	4	6	
10. Respuesta a necesidades	3	2	0	0	7	8	7	7	2	2	0	8	9	
11. Horarios de atención	3	0	0	0	4	5	9	6	9	0	0	0	0	
12. Orientación a la primera	3	0	0	0	3	9	9	8	7	7	0	7	7	
13. Confianza del personal	4	0	0	0	6	0	0	9	0	6	0	7	2	
14. Procesos adecuados	3	7	0	7	7	7	6	7	0	5	7	8	6	
15. Trato cortes	4	0	0	0	0	0	0	8	0	7	0	9	8	
16. Dominio técnico	3	6	0	7	7	4	0	9	3	8	6	0	8	
17. Atención Personalizada	4	0	0	0	0	2	0	9	4	8	0	9	8	
18. Comprensión de necesidades	3	0	0	0	0	4	3	9	0	5	0	8	6	
19. Difusión de la información	4	7	0	6	0	0	0	0	0	0	5	2	8	

Imagen 4

En cuanto a la reciprocidad entre los QUE´S y los COMO´S, esta se realiza a través de la QFD en la cual se le asignó una calificación de 0 a 9 según la teoría estudia; se tomara de referencia las calificaciones de 7 – 8 y 9 como los punto de mayor relación entre cada aspecto; los cuales en la imagen N° 3 se logran observar con un respectivo Chek en verde.

El QUE´S de sistemas de información adecuados, posee una estrecha relación con los COMO´S actualización de sistemas con una calificación de 9, equipos moderno con 8 y agilidad en los procesos con 7; lo que significa que el área de secretaria académica debe de poseer un sistema idóneo para el tipo de estudiante que atiende en los periodos de exámenes de suficiencia y extraordinario.

Por otro lado, resalta la infraestructura atractiva, con lo COMO´S reingeniería de espacios con una calificación de 9 y equipos modernos con 7; lo cual refleja que el espacio del área de secretaria académica no es adecuada para los estudiantes y que los equipo no están actualizados para una atención ágil.

El local seguro, solamente destaca con reingeniería de espacio con una calificación de 7; demostrando que tanto para el estudiante atendido como para el talento humano que labora en el área no es conveniente para realizar sus funciones de manera eficiente y eficaz.

La presentación del personal, se relaciona con la capacitación del personal con una calificación de 9 y calidez humana con 7; representando que si el talento humano del área, recibe las respectivas orientaciones en servicio al estudiantado, este podrá llevar a cabo una atención de calidad.

En lo que respecta a equipos tecnológicos en buen estado, se presentan 3 COMO'S relevantes, los cuales son actualización de sistemas y equipos modernos con una calificación de 8 cada uno, al igual, agilidad en los procesos con 7. Lo que se traduce que el área periódicamente debe realizar mantenimiento a los equipos para que la atención sea más rápida.

Con respecto al QUE'S tramite confiable, tiene estrecha relación con los COMO'S agilidad en los procesos, capacidad de respuesta, accesible de contactar, experiencia laboral cada uno con un puntaje de siete, al igual capacitación del personal y calidez humana con nueve puntos cada uno; existe una correlación con seis COMO'S debido a que todo los estudiantes desean que se den soluciones rápidas a sus necesidades, esto se puede lograr si se cuenta con todos los medios adecuados, que permitan el cumplimiento de las actividades.

En cuanto a cumplimiento de actividades QUE'S, compagina con los COMO'S equipos modernos, capacidad de respuesta, calidez humana con un puntaje de ocho, al igual con agilidad en los procesos y atención sin corte con nueve puntos; por lo tanto, si los equipos de trabajos se encuentran obsoletos traerá consigo mayor retraso, y si el personal no está totalmente capacitado.

En relación con rapidez en el servicio (QUE'S), para que esto se pueda lograr de manera eficiente existe una gran relación con los 12 COMO'S, los cuales son: Actualización de los sistemas, calidad en los materiales de trabajo, calidez humana, lenguaje comprensible con un puntaje de siete cada uno; reingeniería de espacio, agilidad en los procesos, capacidad de repuesta, capacitación del personal, experiencia laboral, todas estas con una calificación de 8 cada uno y equipos modernos, atención cortes, accesible y fácil de contactar con un total de 9 puntos cada uno; coordinando lo antes mencionado se satisfacen las diferentes necesidad que demandan los estudiantes, por la relación fuerte entre las variables.

El QUE´S tiempo adecuado se relación con siete COMO´S, estos son: actualización de sistemas, equipos modernos, capacidad de respuesta, capacitación del personal, accesible y fácil de contactar con un puntaje de siete cada uno; agilidad en los procesos y atención cortes con nueve puntos cada una; debido a que lo importante para el área es satisfacer las necesidades de los estudiantes de forma veraz, estando claro que ellos son siempre el número uno.

Por otro lado, el QUE´S respuesta a necesidades guarda estrecha relación en seis COMO´S, con impacto diferente, los cuales son: agilidad en los procesos, atención cortes, capacitación al personal con un puntaje cada uno de siete; capacidad de respuesta, calidez humana con ocho puntos cada uno, y lenguajes comprensible con nueves; debido a que lo primordial del área y del personal de trabajo es brindarle al estudiante confiabilidad en cada etapa del servicio.

El siguiente QUE´S es horarios de atención, el cual posee gran relación con dos COMO´S de puntaje nueve siendo: atención cortes, accesible y fácil; debido a que el área debe prestar las condiciones correspondientes en tiempo eficaz para satisfacer al estudiante, y no se presente ningún contratiempo en todas las etapas del servicio,

En cuanto al QUE´S orientación a la primera, con los COMO´S: accesible y fácil de contactar, experiencia laboral, calidez humana, lenguaje compresible, se relacionan con un puntaje de siete, capacitación al personal con ocho puntos y capacidad de respuesta, atención cortes tienen un puntaje de nueve; obteniendo una relación fuerte, esto con el fin de eliminar los tiempos de espera y evitar retrasos en sus actividades, además es importante que el equipo de trabajo pueda tener dominio de los procesos para brindar respuestas a los estudiantes.

La confianza del personal QUE ´S, con los COMO ´S calidez humana tiene un puntaje de siete y con capacitación del personal nueve puntos; la relación que existe entre estas es fuerte, siendo las necesidades expuestas por los estudiantes, el servicio es de calidad pero según lo expresado, los tiempos en la realización de trámites son muy tardíos en comparación con el expresado por el talento humano del área, viéndose la calidad afectada ante este factor importante.

Por otro lado, el QUE ´S procesos adecuado, desarrolla una gran relación con los COMO ´S actualización de sistemas, equipos moderno, agilidad en los procesos, capacidad de respuesta, capacitación al personal, calidad en los materiales de trabajo cada uno de ellos con un puntaje de siete, y calidez humana con ocho puntos; siendo todos estos aspectos indispensables en cuanto a brindar un servicio eficiente sin que el estudiante tenga que esperar para ser atendido.

Los estudiantes desean ser atendidos de manera cortés, siendo esto al momento de brindar información o para la gestión de documentos, permitiéndoles ahorrarse mucho tiempo y avanzar rápido en las gestiones. De esta manera Existe una relación entre trato cortés QUE ´S, con experiencia laboral en siete puntos, capacitación del personal, lenguaje comprensible ocho puntos cada uno, y calidez humana obteniendo una calificada de nueve.

Para los estudiantes el QUE ´S dominio técnico, es un aspecto importante, teniendo una gran relación con los COMO ´S dominio técnico, agilidad en los procesos con un puntaje de siete, experiencia laboral con ocho puntos, y capacitación al personal con nueve; por tal razón está área cuenta con un personal de trabajo que posee conocimiento y experiencia en la rama de atención estudiantil, logrando que de esta manera se brinde un mejor servicio.

Así mismo los estudiantes desean que se les tenga mayor comprensión a sus necesidades y se le brinde una atención personalizada QUE´S a través de los COMO´S experiencia laboral, lenguaje comprensible con ocho puntos cada uno, y capacitación del personal, calidez humana con un puntaje de nueve, siendo estos puntos la base para que el talento humano del área adquiriera nuevos conocimientos, para ponerlos en práctica a la hora de brindar el servicio,

Siguiendo con el análisis de la matriz, la comprensión de necesidades QUE´S, con los COMO´S capacitación al personal, calidez humana tienen un puntaje de nueve y ocho sucesivamente; existiendo una relación elevada, por lo cual son aspectos importantes que se deben de considerar, debido a que los estudiantes expresaron que desean ser tratados con cortesía, haciendolos sentir que son importantes, únicos y especiales respondiendo a sus necesidades.

Para finalizar con este análisis se presentara el último ítem de los QUE´S siendo difusión de la información, con los COMO´S actualización de sistema obteniendo siete puntos y Lenguaje comprensible ocho; lo cual muestra el grado de importancia que tiene para los estudiantes que se les comunique su participación en el servicio que brinda secretaria académica, y así sus necesidades existentes se le den soluciones de una manera más eficiente y eficaz.

#### 4.3.6.3.4 Evaluación de la Competencia.

Con relación a este aspecto, se comparó secretaria académica de la UNAN – FAREM – Carazo con registro académico de la Universidad Nicaragüense de Estudios Humanísticos (UNEH), siendo una de las competidoras de manera indirecta que posee la facultad multidisciplinaria en la región sur del país a la que ella se dirige.

Para poder llevar esta comparación se utilizaron los aspectos de QUE'S representados en la metodología del despliegue de la función de la calidad (QFD) o casa de la calidad, dando una calificación de 1 hasta 5 con cada aspecto comparado, los cuales se presentan en la tabla siguiente por dimensiones:

<b>Aspectos Tangibles</b>	1. Sistemas de información adecuados
	2. Infraestructura atractiva
	3. Local seguro
	4. Presentación del personal
	5. Equipo tecnológicos en buen estado
<b>Aspectos de Fiabilidad</b>	6. Tramites confiables
	7. Cumplimiento de actividades
	8. Rapidez en el servicio
<b>Aspectos de Capacidad de Respuesta</b>	9. Tiempo adecuado
	10. Respuesta a necesidades
	11. Horarios de atención
<b>Aspectos de Seguridad</b>	12. Orientación a la primera
	13. Confianza del personal
	14. Procesos adecuados
	15. Trato cortes
<b>Aspectos de Empatía</b>	16. Dominio técnico
	17. Atención Personalizada
	18. Comprensión de necesidades
	19. Difusión de la información <sup>25</sup>

Tabla 21

<sup>25</sup> Fuente: Equipo de Seminario

Seguidamente de conocer los aspectos retomados para el análisis comparativo con la competencia o benchmarking (evaluación comparativa), se presentan datos de la casa de la calidad que fortalecen a este, para el área en estudios, como lo es: el objetivo del área, el ratio de mejora, y el argumento del servicio. Todos estos se ven reflejado en la tabla siguiente:

Objetivo del área	Ratio de mejora	Argumento de Servicio	Ponderación
4	1.33	4	21.33
3	1.00	3	9.00
3	1.00	3	9.00
5	1.25	4	25.00
4	1.33	5	26.67
4	1.33	4	21.33
4	1.33	4	21.33
3	1.00	4	12.00
3	1.00	5	15.00
4	1.33	5	26.67
3	1.00	4	12.00
3	1.00	4	12.00
4	1.00	4	16.00
4	1.33	4	21.33
4	1.00	4	16.00
5	1.67	5	41.67
3	0.75	4	9.00
3	1.00	4	12.00
4	1.00	4	16.00
<b>70.00</b>	<b>21.67</b>	<b>78.00</b>	<b>343.33</b>

Tabla 22<sup>26</sup>

<sup>26</sup> Fuente: Equipo de Seminario

Al conocer la situación actual del área de secretaría académica, se puede reflejar que esta con el paso del tiempo ha venido aumentando su nivel de atención por el número de estudiantes que entran a la facultad, siendo actualmente de tres mil quinientos cincuenta y dos (3,352), al compararse con la competencia, se observa que está por encima de ella; los indicadores se reflejan en la casa de la calidad.

A continuación se presenta una imagen con el nivel de impacto que posee cada aspecto antes presentado con su respectiva calificación:

27

<b>FAREM - Carazo</b>	↑5	↓3	⇒4	↑5	↑5	⇒4	⇒4	↓3	⇒4	↑5	⇒4	↓3	↓3	⇒4	↑5	↑5	↑5	↑5	⇒4	<b>80</b>
<b>UNEH</b>	↓3	⇒4	⇒4	↑5	↑5	⇒4	↑5	⇒4	↑5	⇒4	⇒4	↓3	↓3	⇒4	⇒4	⇒4	⇒4	⇒4	⇒4	<b>77</b>

Imagen 5

Como se puede observar en la tabla, existen aspectos en que el área de registro académico de UNEH destaca, en comparación con secretaría académica de la FAREM – Carazo, sin embargo los años que posee en el mercado la facultad y el nivel de estudiantes que está a logrado en comparación con UNEH, le permiten tener gran experiencia en el trato estudiantil.

Posteriormente de haber conocido los aspectos generales retomados para la comparación, ítems relevantes del área de estudios y el impacto de cada variable, se presenta un gráfico en estilo dispersión para ver la variabilidad de cada uno con respecto al otro por universidad:

<sup>27</sup> Fuente: Equipo de Seminario

4.3.6.3.4.1 Gráfico de dispersión comparativo de las dimensiones ente el área de secretaria académica de la UNAN – FAREM – Carazo con registro académico de UNEH.

28

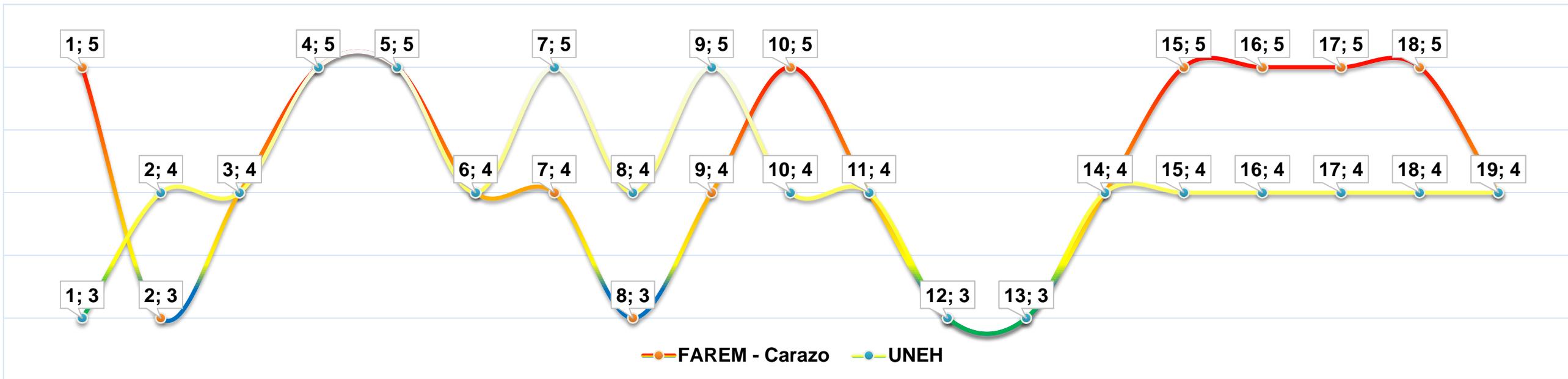


Gráfico 1

Continuando con lo antes presentado, existen puntos en lo que secretaria académica de la FAREM Carazo, destaca ante registro académico de UNEH, los cuales son:

- 1- Sistemas de información adecuados.
- 2- Respuesta a necesidades.
- 3- Trato cortes
- 4- Dominio técnico
- 5- Atención personalizada
- 6- Comprensión de necesidades.

De igual manera existen puntos donde las dos áreas poseen el mismo nivel de competitividad, los cuales son:

- 1- Local seguro.
- 2- Presentación del personal.
- 3- Equipos tecnológicos en buen estado.
- 4- Tramites confiables.
- 5- Horarios de atención
- 6- Orientación a la primera
- 7- Confianza del personal.
- 8- Procesos adecuados
- 9- Difusión de la información

Por otro lado, también existe aspecto donde el área de secretaria académica de la FAREM - Carazo en comparación con registro académico de UNEH posee debilidades, estos aspectos son:

1. Infraestructura atractiva.
2. Cumplimiento de actividades
3. Rapidez en el servicio.
4. Tiempo adecuado.

Continuado con lo antes presentado, son esos aspectos en los que el área de secretaria académica debe prestar atención para contrarrestar a su competencia, y de igual manera poder satisfacer las diversas necesidades de los estudiantes.

Con respecto a la infraestructura atractiva, aquí se refleja en la reingeniería de espacio que necesita mejorar secretaria académica, para que el talento humano del área pueda realizar sus funciones de manera eficiente, eficaz y con el espacio necesario para brindar los servicios.

En relación al cumplimiento de actividades, aquí se ve reflejado en la coordinación del equipo de trabajo, donde se presentan puntos donde el personal subordinado no puede tomar acción sin el responsable del área para agilizarlos.

En cuanto a la rapidez en el servicio, posee gran debilidad, la cual se ve relacionada con lo expresado en el párrafo anterior; y es aquí donde la afectación llega hasta el estudiante, por tal motivo es punto clave de mejora.

Referente al tiempo adecuado, se presenta en los momentos en que el área estipula dar respuesta a la necesidad presentada, pero llegado el tiempo, no se cumple lo expresado, afectando directamente al estudiante, y así a la imagen de la facultad.

## V. Definición del problema de calidad

Las debilidades presentadas por los estudiantes, recopilando información con el apoyo de la metodología del despliegue de la función de la calidad (QFD) y la herramienta servqual, están estratificados de la siguiente manera:

Dimensión	Aspecto
<b>Aspectos Tangibles</b>	1. Sistemas de información adecuados
	2. Infraestructura atractiva
	3. Local seguro
	4. Presentación del personal
	5. Equipo tecnológicos en buen estado
<b>Aspectos de Capacidad de Respuesta</b>	6. Respuesta a necesidades
	7. Horarios de atención
	8. Orientación a la primera <sup>29</sup>

Tabla 23

Como se observa en la tabla antes presentada de las cinco dimensiones que establece la herramienta servqual, dos de ella están débiles dentro del área de secretaria académica, lo cual expresaron los estudiantes en las encuestas que se le realizaron a principios del segundo semestre, tiempo en el cual se llevaba a cabo la realización de exámenes de suficiencia y extraordinario, según lo estipulado por la calendarización anual de la UNAN – Managua.

Cabe destacar que uno de los cinco aspectos presentados en la dimensión de aspectos tangibles no presento gran deficiencia de manera individual, por lo cual no se tomara referencia de él, sino causara ruido en el objetivo principal del estudio actual, ese aspecto es presentación del personal.

<sup>29</sup> Fuente: Equipo de Seminario

### 5.1 Diagrama de Grandal

Continuando con lo antes expresado, para dar una presentación más específica de las debilidades encontradas se utilizara la técnica administrativa del Diagrama de Grandal propuesta por el Dr. Kauro Ishikawa.

Cabe destacar que la cabeza de la espina de pescado, representa el problema principal en la gestión de la calidad del servicio de solicitud de examen de suficiencia y extraordinario en el área de secretaria académica, el cual es: Atraso en la repuesta oportuna en el servicio de atención en la solicitud de exámenes de suficiencia y extraordinario-

Por otro lado, están presente siete causas, las cuales están enumeradas de manera alfabética, para que en la herramienta siguiente que es Pareto, se ordenen según el nivel de impacto que posee; estas son:

1. Sistema de información poco eficiente:
2. Deficiente Infraestructura.
3. Local poco seguro.
4. Equipo tecnológicos desfasados.
5. Prolongada respuesta a necesidades.
6. Falta de compromiso en el horario de atención.
7. Carencia en la orientación de los proceso.

### DIAGRAMA DE GRANDAL ( DR. KAORU ISHIKAWA)

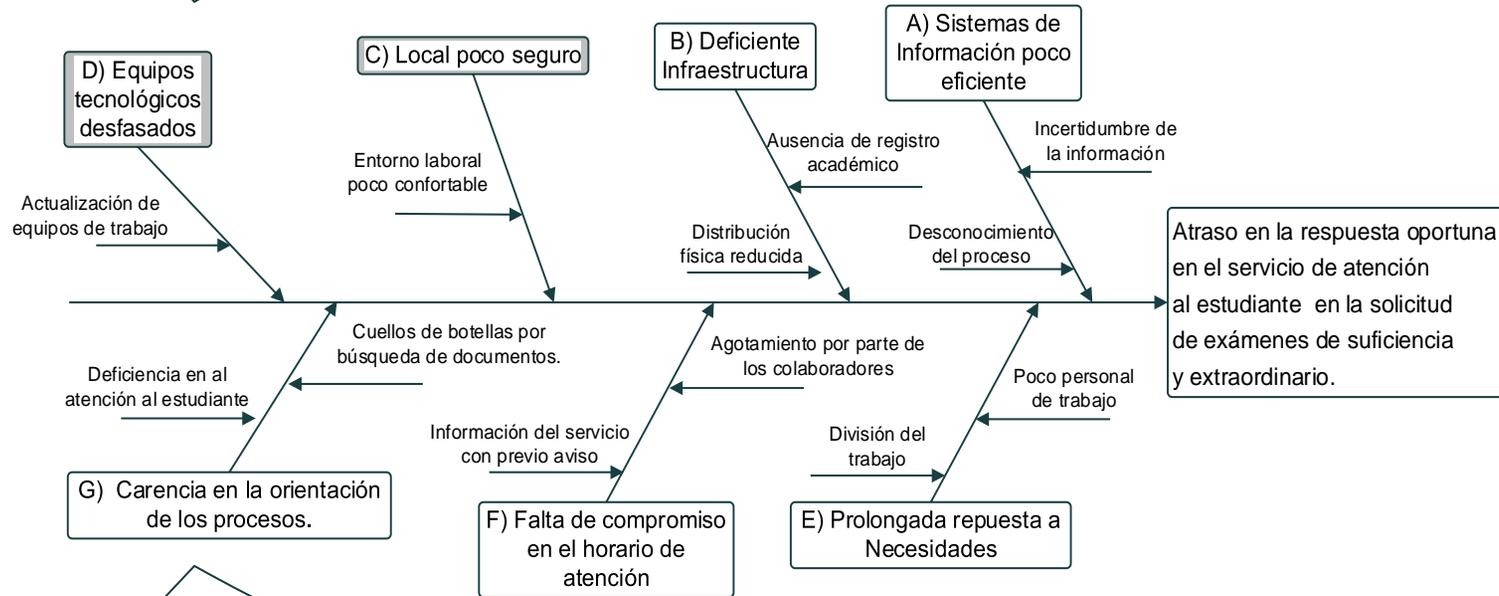


Ilustración 7

## 5.2 Diagrama de Pareto

Otra técnica utilizada para la determinación del problema de calidad en el área de secretaría académica es la del Diagrama de Pareto, el cual permite identificar las causas por dimensiones, después a cada una se le determina frecuencia de afectación que posee dentro del área y al estudiante, apoyándose de la metodología del despliegue de la función de la calidad y la herramienta servqual.

Tipos de Errores	Causas	
A	1. Sistemas de información adecuados	<b>Aspectos Tangibles</b>
B	2. Infraestructura atractiva	
C	3. Local seguro	
D	4. Equipo tecnológicos en buen estado	
E	5. Respuesta a necesidades	<b>Aspectos de Capacidad de Respuesta</b>
F	6. Horarios de atención	
G	7. Orientación a la primera	

Tabla 24<sup>31</sup>

La siguiente tabla, presenta las causas antes exhibidas, pero desde un orden de mayor a menor impacto que estas poseen en el área y en el estudiante, para así realizar el diagrama de Pareto.

Error	Frecuencia	N° de errores acumulados	% del total	% acumulado del total	80 - 20
E	20	20	19%	19%	80%
F	18	38	17%	36%	80%
G	18	56	17%	52%	80%
A	16	72	15%	67%	80%
B	15	87	14%	81%	80%
C	10	97	9%	91%	80%
D	10	107	9%	100%	80%
Total	107	107	100%	100%	80% <sup>32</sup>

Tabla 25

<sup>31</sup> Fuente: Equipo de Seminario

<sup>32</sup> Fuente: Equipo de Seminario

Después de conocer las causas y ordenarlas de mayor a menos impacto, se presenta la gráfica de Pareto, esta permite demostrar con mayor atención y esfuerzo los problemas realmente importantes del área de secretaría académica. Identificando las principales causas que dan inicio a la contrariedad determinada, convirtiéndola de difícil a fácil o sencilla.

33

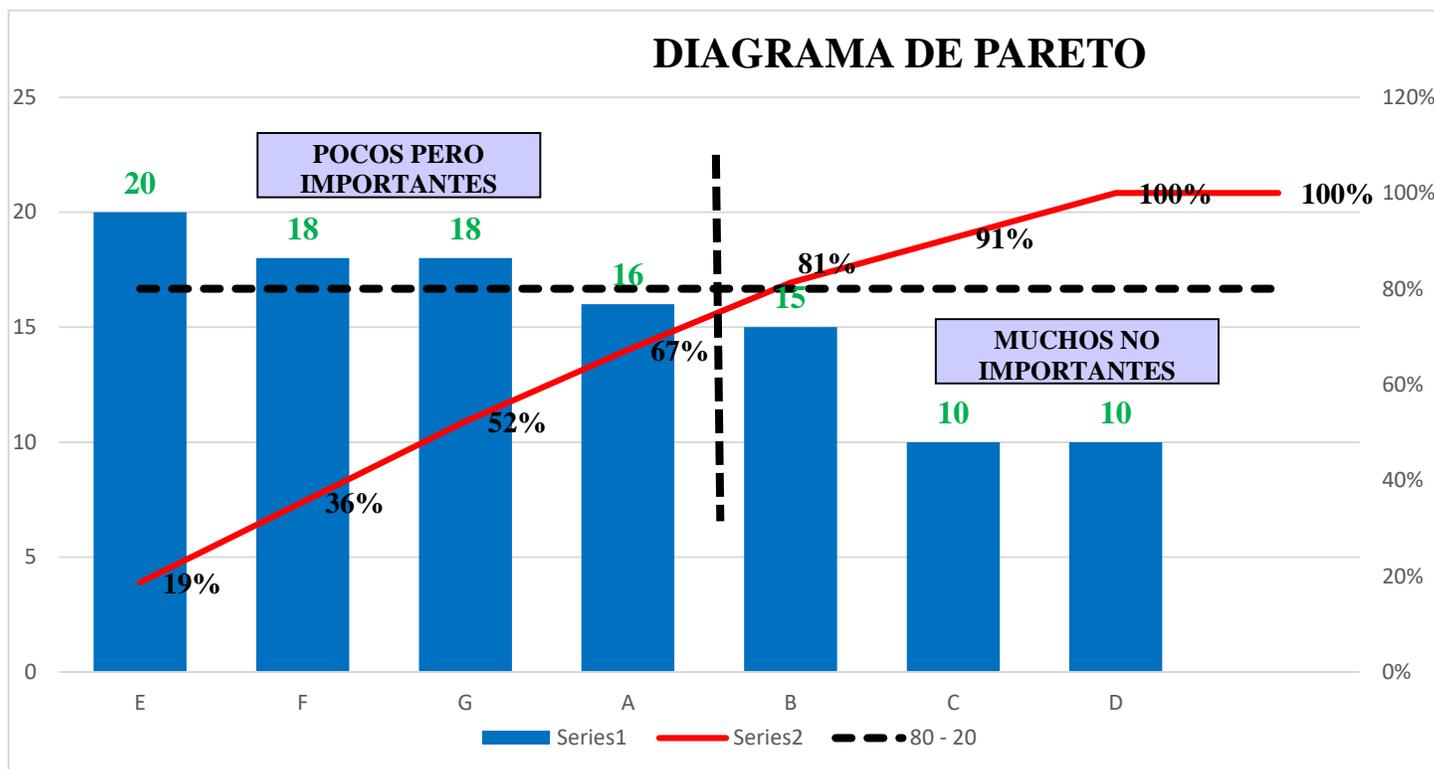


Gráfico 2

La gráfica antes presentada muestra que las causas E – F – G Y A forman el mayor impacto dentro del área y afecta al estudiantado, estas son:

- 1- Respuesta a necesidades.
- 2- Horario de atención.
- 3- Orientación a la primera.
- 4- Sistemas de información adecuados.

### 5.3 Metodología de Kaizen

En otro aspecto, se utilizó la metodología de Kaizen, para presentar las causas de una manera general y a la vez especificada involucrando a todos el personal y recursos utilizados para poder llevar a cabo las diversas actividades en todas las etapas del proceso.

Las 5s de Kaizen reflejan: Clasificación (Seiri), Orden (Seiton), Limpieza (Seisō), Estandarización (Seiketsu) Mantenimiento de la disciplina (Shitsuke).

El área de secretaria académica cumple con clasificación o Seiri, debido a que se desechan o reutilizan todo papel que no sirva y únicamente se guardan los documentos importantes tales como: Diplomas y cartas de egresados que no lleguen a retirar, exámenes de insuficiencia y extra ordinarios, informes mensuales y anuales, entre otros.

A la mano se mantienen solo los documentos que se utilizan en la semana como los certificados de calificaciones, plan de estudios, certificado de foto copia del título que se imprimen una semana antes y luego se entregan en la misma semana. Cabe recalcar que hay ocasiones en que se llenan de mucha documentación por que no llega el solicitante a retirar los documentos solicitados.

Por otro lado, el orden (Seiton) es uno de los factores más importante que puede haber en cualquier institución, empresa o lugar, debido a que permite que los procesos se den de manera eficiente y eficaz.

En esta área el orden se ve muy poco, debido a que hay mucha aglomeración de documentos en los escritorios, provocando que ocurra alguna pérdida de documentos importantes y hay archiveros ubicados uno detrás de otro, lo cual dificulta el acceso a estos, por lo cual los procesos son más lentos; creando un ambiente de tensión y pérdida de tiempo como de energía.

En otro sentido, Es más sencillo que se pueda limpiar (Seisō) sobre el área ordenada por eso una acción lleva a la otra, sin embargo la limpieza en las partes inferiores son notables, debido a que diario llegan los responsables de limpieza y dan aseo al área. Una vez al año se ordenan, se limpian los archivos, actualizan algunos documentos, se dan constante mantenimiento a los equipos. Pero Seisō va más allá de la limpieza común, esto implica identificar todas las fuentes de suciedad para tomar acciones de raíz para su eliminación.

Las fuentes de suciedad son controladas por los colaboradores pero no depende solamente de ellos, la constatación de acumulación de papeles que deben tener hasta que lleguen a retirar los que lo solicitaron.

En otro aspecto, está la estandarización (Seiketsu) que recuerda que el orden y la limpieza deben mantenerse cada día. Esta depende de las 3 primeras "S", si no hay un buen proceso de las 3 "S" es posible que el lugar de trabajo nuevamente llegue a tener elementos innecesarios y se pierda la limpieza alcanzada con las acciones realizadas.

Como anteriormente se expresa, en secretaria académica no hay un buen funcionamiento de las 5 "S" por ende la estandarización no se lleva bien a cabo, debido a que no se elaboran estándares de limpieza para los archiveros, ni se realizan acciones de inspecciones para el autocontrol permanente. Debido a la constante demanda de solicitud de documentación no hay hábitos para conservar el lugar de trabajo en perfectas condiciones.

Con respecto a Las cuatro "S" anteriores, estas se pueden implantar sin dificultad si en los lugares de trabajo se mantiene la Disciplina Su aplicación (Shitsuke) garantiza que la seguridad será permanente, la productividad se mejore progresivamente y la calidad de los servicios sea excelente.

<sup>34</sup>La disciplina (Shitsuke) es una cultura de autocontrol, en esta área la disciplina por parte de los colaboradores es eficiente, no se puede decir lo mismo de la dirección, ya que esta si no se organiza ni dirige bien a sus colaboradores ellos no pueden sobre pasar la líneas de autoridad, por lo tanto solo realizan las actividades que ellos crean conveniente.

Ilustración de las 5S de Kaizen en el área de secretaria académica de la FAREM – Carazo en el servicio de atención al estudiante en la solicitud de examen de suficiencia y extraordinario, durante el segundo semestre del año 2016.

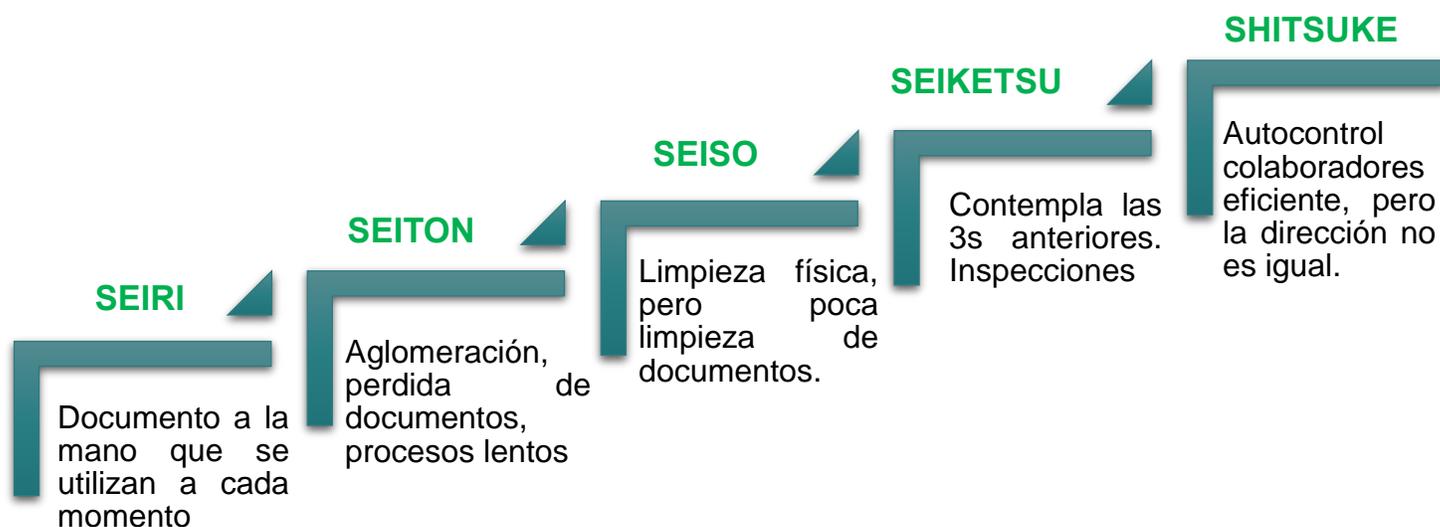


Ilustración 8

<sup>34</sup> Fuente: Equipo de seminario

## **VI. Plan de mejora**

A través del plan de mejora se propone alternativas que ayuden en el servicio de atención a los estudiantes activos de los nuevos planes que posee la UNAN-Managua, para la solicitud de los exámenes de suficiencia y extraordinario en el área de secretaría académica, debido a que la institución en algún momento presentan ciertas dificultades que pueden ocasionar desprestigio para el alma mater; de esta manera se podrá lograr la competitividad al implementar diferentes acciones que lleven al cambios de mejora continua, buscando la excelencia en todos los servicios que ofrece.

El plan de mejora se realiza a través de la metodología del despliegue de función de la calidad (QFD), así también se utilizan las técnicas administrativas de la calidad, como lo son el diagrama de Grandal, Pareto, y la metodología de Kaizen; las cuales permitirán brindar una visualización específica de las causas y efectos de la situación actual en la que se encuentra esta área en cuanto al servicio de examen de suficiencia y extraordinario.

### **6.1 Análisis de las debilidades o necesidades detectadas**

Las debilidades presente en la tabla siguiente, surgen de un problema general expresado por los estudiantes en la encuesta realizada, el cual para su determinación precisa se utilizaron un conjunto de diferentes metodologías, técnicas y herramientas administrativas que nos llevaban al mismo fin el cual es: Atraso en la respuesta oportuna en el servicio de atención al estudiante en la solicitud de exámenes de suficiencia y extraordinario.

Para la realización de la tabla se retomaron tres aspectos importantes, debido a que se trabaja con un servicio intangible estos son: debilidades encontradas, las cuales se han determinadas con el diagrama de Pareto su nivel de importancia, luego las razones que lo provocan encontrándose en el diagrama de Grandal, y por ultimo las posibles acciones que el grupo investigador recomienda para la solución de estas y mantener la calidad del servicio.

El Objetivo de la tabla es: proponer diversas alternativas de solución al área de secretaria académica donde hay deficiencia que provocan la mala calidad en la atención al estudiante en el servicio de examen de insuficiencia y extraordinario.

### 6.1.1 Debilidades presentes

N°	Debilidades	Razones que provoca la situación	Posible acciones
1	Sistema de información poco eficiente:	1. Incertidumbre de la información 2. Desconocimiento del proceso	Solicitud de acondicionamiento del área con equipos tecnológicos modernos y organización de los espacios, para la realización de las labores de manera más rápida y segura.
2	Equipo tecnológicos desfasados.	1. Poca actualización de equipos de trabajo.	
3	Deficiente Infraestructura.	1. Ausencia de registro académico 2. Distribución física reducida	Integración en red de todos los departamentos de la facultad, para difundir la información de secretaria académica. <sup>35</sup>
4	Local poco seguro.	1. Entorno laboral poco confortable	

Tabla 26

<sup>35</sup> Fuente: Equipo de Seminario

5	Prolongada respuesta a necesidades.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Poca personal de trabajo</li> <li>2. División del trabajo</li> </ol>	Satisfacción al estudiante a través de una excelente atención facilitando y explicando los procesos en donde participa.
6	Falta de compromiso en el horario de atención.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Agotamiento por parte de los colaboradores</li> </ol>	Establecimiento de cultura en responsabilidad y compromiso para la solución de las diferentes problemáticas que presentan los estudiantes en los tiempos establecidos.
7	Carencia en la orientación de los proceso.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuellos de botellas por búsqueda de documentos</li> <li>2. Deficiencia en la atención del estudiante.</li> </ol>	Establecimiento de una red de alianzas con las demás secretarías académicas de la unan, Managua a nivel de facultad universitaria regional. <sup>36</sup>

Tabla 27

---

<sup>36</sup> Fuente: Equipo de Seminario

## 6.2 Plan de mejoramiento

*“La calidad nunca es un accidente, siempre es el resultado de un esfuerzo de la inteligencia”. John Ruskin*

N°	Caracterización	Objetivos Estratégicos (Planificar)	Estrategia (Hacer)	Meta (Verificar)	Acciones (Actuar)	Táctica	Actividades	Responsable	Políticas	Fecha de inicio
1	Estrategia de retención	Formar talentos humanos de calidad, con sólidas bases científicas, técnicas y humanistas, que respondan a las necesidades del desarrollo local, regional y nacional, en el marco de los lineamientos del Sistema de Educación Superior y de un permanente proceso de evaluación.	Establecimiento de red de alianzas con las demás secretarías académicas de la unan, Managua.	Aumentando el nivel de competitividad en comparación con otras universidades.	<p>Solicitud de autorización por rectora de la UNAN, Managua Ramona Rodríguez para la implementación de esta estrategia.</p> <p>Gestión en comunicación con las demás secretarías académicas de las facultades de regionales de la UNAN, Managua.</p>	<p>Fomentando la interacción entre los trabajadores de secretaría académica.</p> <p>Promoviendo el aprovechamiento de la propiedad intelectual de cada facultad.</p>	<p>Establecimiento en programa de acceso de interacción a los conocimientos entre las diferentes facultades.</p> <p>Desarrollo del intercambio de buenas prácticas.</p>	MSc. Jairo Martin Gómez Palacio	<p>Creatividad e innovación como parte de nuestro reto diario para el mejoramiento continuo.</p> <p>Labor cooperativa y desarrollo integral del personal de UNAN, Managua.</p>	Enero a Diciembre 2017

2	Estrategia de recuperación	Desarrollar conocimientos tradicionales y científicos, a través de la innovación tecnológica, que enriquezca todos los procesos de formación coadyuvando a resolver los principales problemas de los estudiantes.	Conservando una excelente atención a los estudiantes, facilitando y explicando los procesos en la solicitud de examen de suficiencia y extraordinario, para evitar contratiempos entre ambas partes.	Obtención del dominio por parte de los estudiantes en el proceso de solicitud de examen de suficiencia y extraordinario	Convocatoria a docentes, para que el personal administrativo de secretaria académica les proporcione y explique el proceso de solicitud de examen de suficiencia y extraordinario.  Aplicación de los formatos de evaluación del desempeño al personal administrativo de secretaria académico.	Visitas previas a las aulas de clases.  Obtención de apoyo por parte de los Presidentes de Sección	Aplicación de técnicas de atención a los estudiantes.  Capacitación al estudiante en los servicios que ofrece secretaria académica apoyada por los docentes.  Simulación de los procesos en llenado para solicitudes.  Definición del mapa de procesos de los servicios de secretaria académica.	MSc. Jairo Martin Gómez Palacio	Genuino espíritu de servicio y compromiso a los estudiantes, como parte de un factor cultural en la FAREM-Carazo.	Enero a Diciembre 2017
---	----------------------------	---	--	---	--	--	--	---------------------------------	---	------------------------

3	Estrategia de atracción	Mejorar la infraestructura física y tecnológica, a fin que permita el desarrollo eficiente de las actividades del área de secretaria académica y su vinculación con la sociedad estudiantil	Acondicionamiento del área con equipos tecnológicos modernos, organizando los espacios, para la realización de las labores de manera más rápida y segura.	Creación de un ambiente cálido, acogedor y moderno para brindar un servicio de calidad a los estudiantes	Gestión con el área de compra el costo de los equipos.  Cotización de precios por el área de compras de la FAREM-Carazo	Adquisición de equipo moderno.  Reingeniería de espacios.  Gestión de área Almacenamiento de documento.	Conocimiento sobre presupuesto del área para, tomar decisiones en la adquisición de equipos tecnológicos.  Clasificación de los documentos de acuerdo al grado de importancia.  Limpieza el local y eliminar todos los documentos que ya no son necesarios.  Rotulación los espacios de almacenamiento.	MSc. Jairo Martin Gómez Palacio	Secretaria académica debe ser un área ordenada y con equipos acordes a las necesidades del servicio.	Enero a Diciembre 2017
---	-------------------------	---	---	--	---	---	---	---------------------------------	--	------------------------

4	Estrategia de retención	Desarrollar programas de vinculación con los departamentos que permitan la difusión de los saberes y la prestación de servicios especializados, articulados a la docencia; para contribuir al desarrollo de la universidad.	Integración en red todos los departamentos de la facultad, para difundir la información en la realización de los exámenes de suficiencia y extraordinario.	Utilización de todos los medios de comunicación necesarios para informar a los directores de departe en la realización de los exámenes.	<p>Valerse de redes sociales para la interacción de docentes con el personal administrativo del área de secretaria académica.</p> <p>Comunicación a todos los docentes y directores de departamento del medio de comunicación y la red social que se va ser implementado.</p> <p>Brindando números de teléfonos o correos electrónicos para crear el grupo de comunicación.</p>	<p>Realización de las actividades en confianza y equipo.</p> <p>Consolidación del clima organizacional de convivencia en el área.</p>	<p>Inducción en la ejecución de los procesos y en el uso de herramientas tecnológicas.</p> <p>Enseñando el uso y domino de redes sociales así también en Microsoft Office.</p>	. MSc. Jairo Martin Gómez Palacio	Conservar una comunicación interna eficiente a fin de que todos dominen la misma información al momento de comunicar a los estudiantes.	Enero a Diciembre 2017
---	-------------------------	---	--	---	---	---	--	-----------------------------------	---	------------------------

5	Estrategia de atracción	Implantar una cultura de cambio que contribuya de manera efectiva en el servicio de atención a los estudiantes.	Implementación de una cultura en responsabilidad y compromiso en la solución de las diferentes problemáticas que presentan los estudiantes en los tiempos establecidos.	Solución de la mayor cantidad de problemas que presentan los estudiantes.	Promoviendo Charlas motivacionales al personal de secretaria académica.  Contando con un personal que domine el proceso de solicitud de exámenes de suficiencia y extraordinarios.	Selección del personal idóneo para ejercer la función.  Reconocimiento al personal que logre empatía con los estudiantes.	Estimulación al personal del área.	MSc. Jairo Martin Gómez Palacio	Garantizar la solución de problemas a estudiantes en los exámenes de suficiencia y extraordinario  .37	Enero a Diciembre 2017
---	-------------------------	---	---	---	--	---	------------------------------------	---------------------------------	--	------------------------

Tabla 28

El plan de mejora que se presenta, se realizó de acuerdo a los hallazgos del diagnóstico, así también se toma como referencia los parámetros de la facultad relacionados al área, sin salir de los límites de ser una institución autónoma de educación superior. Para poder llevar a cabo este plan de mejora se establecen las siguientes estrategias para que con su aplicación pueda ayudar a contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la institución.

La primera estrategia que se propone es la de: Establecer red de alianzas con las demás secretarías académicas de la UNAN, Managua, esta se caracteriza por ser de retención, teniendo como objetivo Formar talentos humanos de calidad, con sólidas bases científicas, técnicas y humanistas, que respondan a las necesidades del desarrollo local, regional y nacional, en el marco de los lineamientos del sistema de educación superior y de un permanente proceso de evaluación.

Siendo la meta, lograr ser más competitivos en comparación con otras universidades. Esta estrategia establece las siguientes políticas; labor cooperativa y desarrollo integral del personal de la UNAN - Managua y creatividad e innovación como parte de nuestro reto diario para el mejoramiento continuo.

Para ejecutar esta estrategia se debe establecer parámetros que ayuden de manera efectiva a su aplicación, por lo cual esta se llevara a cabo de acuerdo a las siguientes tácticas: fomentar la interacción entre los trabajadores de secretaría académica, promover la explotación de la propiedad intelectual de cada facultad.

Una vez establecido esto se procede a las acción a fin de aplicar las estrategias que son: solicitar autorización por rectora de la UNAN, Managua MSc. Ramona Rodríguez para la implementación de dicha estrategia y gestionar comunicación con las demás secretarías académicas de las facultades de regionales de la UNAN, Managua. Y dentro de sus actividades están: establecer programa de acceso de interacción a los conocimientos entre las diferentes facultades y desarrollar el intercambio de buenas prácticas.

La segunda estrategia es: conservar una excelente atención a los estudiantes, facilitando y explicando los procesos en la solicitud de examen de suficiencia y extraordinario, para evitar contratiempos entre ambas partes, caracterizándose por ser una estrategia de recuperación.

Siendo su objetivo: desarrollar conocimientos tradicionales y científicos, a través de la innovación tecnológica, que enriquezca todos los procesos de formación coadyuvando a resolver los principales problemas de los estudiantes. Teniendo como meta Lograr que los estudiantes tengan dominio de como es el proceso de solicitud de examen de suficiencia y extraordinario.

Siendo necesario instituir políticas tales como: genuino espíritu de servicio y compromiso a los estudiantes, como parte de un factor cultural en la FAREM-Carazo, para llevar a la acción esta estrategia se deben formular parámetros que ayuden de manera más segura su ejecución, las tácticas a utilizar serán: visitas previas a las aulas de clases y conseguir apoyo de los presidentes de Sección.

Siguiendo con este proceso de implementación se procede a establecer las acciones que son: convocar a docentes, para que el personal administrativo de secretaria académica les proporcione y explique el proceso de solicitud de examen de suficiencia y extraordinario, aplicar formatos de evaluación de desempeño al personal administrativo de secretaria académica.

Entre sus actividades se encuentran: aplicar técnicas de atención a los estudiantes, capacitar al estudiante en los servicios que ofrece secretaria académica apoyada por los docentes, simular los procesos de llenado de solicitudes, definir el mapa de procesos de los servicios de secretaria académica.

Por otro lado, La tercera estrategia que se plantea es la de: acondicionar el área con equipos tecnológicos modernos y organizar los espacios, para la realización de las labores de manera más rápida y segura, esta estrategia se caracteriza por ser de atracción. Teniendo como objetivo mejorar la infraestructura física y tecnológica, a fin que permita el desarrollo eficiente de las actividades del área de secretaria académica y su vinculación con la sociedad estudiantil.

Entre sus metas, se encuentra: crear un ambiente cálido, acogedor y moderno para brindar un servicio de calidad a los estudiantes. Teniendo como política que secretaria académica debe ser un área ordenada y con equipos acordes a las necesidades del servicio.

Dentro de los parámetros que manejan, son las tácticas, siendo: adquisición de equipo moderno, reingeniería de espacios, gestión de área almacenamiento de documento. Así también se realizaran acciones tales como: gestionar con el área de compra de la FAREM-Carazo la cotización de precios de los equipos, que necesitan ser cambiados.

Las actividades a realizar son: conocer el presupuesto del área para, tomar decisiones en la adquisición de equipos tecnológicos, clasificar los documentos de acuerdo al grado de importancia, limpiar el local y eliminar todos los documentos no necesarios.

La cuarta es estrategia de retención, la cual establece integrar en red todos los departamentos de la facultad, para difundir la información en la realización de los exámenes de suficiencia y extraordinario. Su objetivo es: desarrollar programas de vinculación con los departamentos que permitan la difusión de los saberes y la prestación de servicios especializados, articulados a la docencia; para contribuir al desarrollo de la universidad.

La meta que tiene es utilizar todos los medios de comunicación necesarios para informar a los directores de departamento en la realización de los exámenes. La política es: conservar una comunicación interna eficiente a fin de que todos dominen la misma información al momento de comunicar a los estudiantes.

Las tácticas que se aplican es: realizar las actividades en confianza y equipo, al igual consolidar el buen clima organizacional de convivencia en el área. A continuación se proponen las acciones: utilizar redes sociales para la interacción de docentes con el personal administrativo del área de secretaria académica, comunicar a todos los docentes y directores de departamento del medio de comunicación y la red social que va ser implementado, brindar números de teléfonos o correos electrónicos para crear grupo de comunicación.

Para finalizar se forman las actividades, estas son: inducción en la ejecución de los procesos y en el uso de herramientas tecnológicas, enseñar el uso y dominio de redes sociales así también en Microsoft Office

Como quinta y última estrategia se propone: establecer una cultura de responsabilidad y compromiso en la solución de las diferentes problemáticas que presentan los estudiantes en los tiempos establecidos; caracterizándose por ser de atracción. Su objetivo es implantar una cultura de cambio que contribuya de manera efectiva en el servicio de atención a los estudiantes.

La meta que se establece para lograr esta estrategia es: lograr solucionar la mayor cantidad de problemas que presentan los estudiantes, una vez que han identificado la meta que se quiere lograr se propone la política a fin de que todos estén encaminados con el mismo objetivo siendo esta: garantizar la solución de problemas a estudiantes en los exámenes de suficiencia y extraordinario

Las tácticas son esenciales al momento de implantar estrategias, debido a que estas permiten saber cómo entrar al terreno de juego, estas son: seleccionar al personal idóneo para ejercer las actividades, reconocer al personal que logre empatía con los estudiantes; para efectuar las tácticas se deben generar acciones que lleven a la ejecución entre las cuales están: brindar charlas motivacionales al personal de secretaría académica, contar con un personal que domine el proceso de solicitud de exámenes de suficiencia y extraordinarios

Cabe destacar que el responsable en cada estrategia determinada será el secretario académico, siendo el responsable del área; sin embargo con relación al formato de evaluación propuesto este tiene que ser realizado por una persona externa al área en este caso, le corresponde el departamento de recursos humanos de la facultad, para poder así evaluar de manera objetiva a los tres trabajadores del área, siendo el secretario académico, la jefa de despacho y a la estadígrafa.

Después de conocer cada una de las estrategias del plan de mejora con su debida finalidad, se presenta ahora lo relacionado al formato de evaluación propuesto para el área, donde la evaluación del desempeño tendrá como principios:

1. Convertirse en un proceso continuo, sistemático y en ningún caso debe constituir un proceso formal por todos los trabadores del área.
2. Conocer los objetivos de trabajo, lo que se espera de ellos, así como los indicadores por los cuales será evaluado.

Por otro lado, una persona externa al área será el responsable de evaluar a los trabajadores, en este caso le corresponde a recursos humanos de la facultad quien debe velar por la correcta aplicación del formato, realizando el seguimiento y control del mismo. Para ello debe prestar el asesoramiento y la capacitación requerida.

## **Parámetros a Evaluar:**

### **1. Valores de la institución:**

11. Honradez y transparencia.
12. Responsabilidad de los actos propios.
13. La honestidad en el trato con los demás
14. Solidaridad.
15. Puntualidad.
16. Voluntad.
17. Humildad.
18. Cooperación.
19. Sensibilidad humana.
20. Responsabilidad y compromiso social

### **2. Aspectos cuantitativos que deben ser medidos semestralmente:**

1. Número de problemáticas que contesta el personal de secretaria académica.
2. Número de servicio que contesta el personal de secretaria académica.
3. Número de oficios que entrega el responsable del área al momento de la solicitud de exámenes de suficiencia y extraordinario.

### **3. Aspectos cualitativos:**

1. Puntualidad en la entrega de las tareas que le son solicitadas.
2. Solución de las tareas.
3. Habilidad en el puesto.
4. Iniciativa.
- 5 . Conocimiento de los procesos.
6. Disposición.

### **4. Responsable de la Evaluación**

El responsable de la evaluación será el área de recursos humanos de la UNAN – FAREM - Carazo, esto debido a que no generará un costo para la Universidad, la evaluación será hecha por personal ajeno al departamento para lograr la objetividad en los resultados, además de que el área de recursos humanos es el encargado de realizar encuestas de detección de necesidades y se encarga de la impartición de cursos de actualización a los trabajadores de la Universidad, entre otras funciones.

### 5. Formato de la evaluación del talento humano de secretaria académica.

Nombre del puesto: \_\_\_\_\_

Periodo que se evalúa: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

Indicadores	Puntaje
1. Valores de la institución:	38
Honradez y transparencia.	
Responsabilidad de los actos propios.	
La honestidad en el trato con los demás	
Solidaridad.	
Puntualidad.	
Voluntad.	
Humildad.	
Cooperación.	
Sensibilidad humana.	
Responsabilidad y compromiso social	
2. Factores Cuantitativos	
Número de problemáticas que contesta el personal de secretaria académica.	
Número de servicio que contesta el personal de secretaria académica.	
Número de oficios que entrega el responsable del área al momento de la solicitud de exámenes de suficiencia y extraordinario.	
3. Factores Cualitativos	
Trabajo en tiempo y forma	
Solución de tareas	
Habilidad en el puesto	
Iniciativa	
Conocimiento de los procesos	
Disposición	
<b>Total</b>	

Tabla 29

## 6. Rangos de Medidas

1. En los Factores Cuantitativos se aplicara una escala amplia de 1 a 10, donde:

2 Deficiente            4 Aceptable            6 Bueno            8 Excelente

Los extremos solo se usan en condiciones excepcionales de desempeño extremadamente bueno (10) y desempeño extremadamente malo (1).

2. En los Indicadores y en los Factores Cualitativos se aplicará una escala de 1 a 4, donde:

1 Deficiente            2 Aceptable            3 Bueno            4 Excelente

3. Evaluación General

( ) Excelente    ( ) Bueno    ( ) Aceptable    ( ) Deficiente

4. Conclusiones de la Evaluación

Es Idóneo el trabajador (Si/No) \_\_\_\_\_

Puede permanecer en el puesto de trabajo (Si/No) \_\_\_\_\_

Hay algún elemento externo que imposibilite un mejor desempeño del Trabajador (Si/No) \_\_\_\_\_ Menciónelo: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma del evaluador

\_\_\_\_\_  
Firma del evaluado

Con los resultados que se obtengan de la evaluación se podrá proponer la reestructuración de las cargas de trabajo del personal, utilizando herramientas técnicas como: el análisis de puestos, programas de capacitación, esquema de motivación, programas de desarrollo, entre otros.

El objetivo de la propuesta es que al obtener los resultados de las evaluaciones se realicen las adecuaciones necesarias dentro del área, así como la supervisión adecuada de las funciones que realizan los trabajadores para que los procesos se estandaricen; de tal forma que la evaluación pueda ser llevada a las demás áreas de la Universidad adecuándolo a las funciones.

## **VII. Análisis de los costos operativos del plan de mejora**

### **7.1 Identificación de los costos en el plan de mejoras**

Para la determinación de los costos se utilizara el total del pago de examen de suficiencia y extraordinario obtenido durante el segundo semestre, del cien por ciento se retoma el cincuenta por ciento del pago de los exámenes, equivalente a treinta dos mil cien córdobas (32,100) aproximadamente; del cual el equipo investigador retomara para determinar los costos del plan de mejora, y al ser un institución pública - autónoma el porcentaje restante de los costos será subsidiado por el presupuesto asignado al área; cabe mencionar que estos costos están destinado par aun semestre.

Costos del plan de mejora				
N°	Estrategia	Recursos	Costo	Tiempo
1	Establecer red de alianzas con las demás secretarías académicas de la unan, Managua.	Viáticos (transporte, alimentación), Papelería (libretas, lapiceros)	Transporte: C\$ 210.00 Alimentación: C\$ 450.00 Libretas: C\$ 110.00 Lapiceros: C\$ 30.00	Enero a Diciembre 2017
<b>Subtotal</b>			<b>C\$ 800.00</b>	
2	Conservar una excelente atención a los estudiantes, facilitando y explicando los procesos en la solicitud de examen de insuficiencia y extraordinario, para evitar contratiempos entre ambas partes.	Crear formatos de evaluación del desempeño. Local para brindar las explicaciones del proceso de solicitud de exámenes a docentes (Auditorio de la FAREM-Carazo)	Impresión de formato: C\$ 6.00	Enero a Diciembre 2017
<b>Subtotal</b>			<b>C\$ 6.00</b>	
3	Acondicionar el área con equipos tecnológicos modernos y organizar los espacios, para la realización de las labores de una manera más rápida y segura.	Tres Computadoras de escritorio con todos sus accesorios. Ampliación del local para la formación de un área de registro académico, para evitar el congestionamiento del mismo. Reclutar más personal para que funcionen en el área de registro académico.	Computadora: C\$ 14,600.00 * 3 unid: C\$43,800.00	Enero a Diciembre 2017
<b>Subtotal</b>			<b>C\$ 43,800.00</b>	
4	Integrar en red todos los departamentos de la facultad, para difundir la información en la realización de los exámenes de suficiencia y extraordinario.	Utilizar todos los medios de comunicación como: Correos electrónicos Teléfonos	Estos recursos no implican costos algunos.	Enero a Diciembre 2017
5	Establecer una cultura de responsabilidad y compromiso en la solución de las diferentes problemáticas que presentan los estudiantes en los tiempos establecidos.	Charlas motivacionales por docentes. Refrigerio	Refresco: C\$ 20.00 *4 unid. = C\$ 80.00  Repostería: C\$ 30.00 * 4 unid.= C\$120.00	Enero a Diciembre 2017
<b>Subtotal</b>			<b>C\$ 200.00</b>	
<b>Total</b>			<b>C\$ 44,806.00</b>	

Tabla 30<sup>39</sup><sup>39</sup> Fuente: Equipo de Seminario

## 7.2 Costo Beneficio del plan de mejora

La primera estrategia, consiste en crear una red de alianzas con las demás secretarías académica de las facultades de la UNAN – Managua. Obteniendo como beneficio el fomentar las relaciones humanas, retroalimentación en la forma de trabajo y mayores vínculos propios de la actividad; mejorando así la atención en el servicio brindado al estudiante.

Por otro lado, la segunda estrategia abarca los formatos de evaluación del personal del área, el cual se obtendrá con la impresora del área; llevándose a cabo semestralmente, cabe destacar que el formato a utilizar será elaborado por el grupo investigador dentro de sus propuestas de mejora, permitiendo así beneficiar al área en la calidad del servicio y así identificar los puntos fuertes y débiles que se encuentran en el área.

En otro aspecto, la tercera estrategia abarca la compra de equipo tecnológico actualizado para el área, siendo computadoras con todos sus accesorios, para lo cual se realizara tres cotizaciones con el apoyo del área de compras de la facultad para la determinación del mejor equipo a bajo costo; sin embargo el equipo investigador propuso la compra del equipo COMTECH; beneficiando al área para la agilidad de la realización de los procesos a través del sistema en línea, debió que al poseer un equipo obsoleto este impide la realización de las actividades de manera eficiente, eficaz y a menor tiempo.

La estrategia número cuatro no posee costos algunos, debido a que es a nivel intangible, el beneficio que posee esta, es mantener informado y comunicado a todos los involucrados en el proceso de examen de suficiencia y extraordinario, así también ayudara en los otros servicios que brinda el área.

La quinta estrategia acabar lo que el apoyo por parte de los docentes en conocimientos y experiencia de motivación para poder realizar las charlas, lo cual también permitirá observar el compañerismo y trabajo en equipo existente en la facultad y departamentos; siendo el beneficio de esta el motivar al personal del área para que lleve a cabo las actividades de manera más eficiente y eficaz; cabe destacar que así el personal se sentirá a gusto en las realización de sus tareas diarias, sintiéndose parte de la familia UNAN – FAREM – Carazo.

Después de presentar las estrategias para combatir debilidades del área y satisfacer necesidades del estudiante, el grupo investigador observo una necesidad, siendo la de crear un área de registro académico aunada a secretaria académica; la cual tenga el primer contacto directo con el estudiante para comunicarle y explique todo el proceso que tenga que realizar en la solicitud de examen de suficiencia y extraordinario, o cualquier otro servicio que llegue a solicitar al área de secretaria académica.

Cabe mencionar, que es con el fin de agilizar los procesos para mantener la misma calidad que posee la UNAN, debido a que el sector universitario del alma mater cada año va aumentando más, y si no se está actualizado conllevará a la pérdida de estudiantes; siendo ellos la esencia del existir de la FAREM - Carazo y el área de secretaria académica.

## VIII. Conclusión

Después de haber desarrollado el análisis en el servicio de atención al estudiante en la solicitud de examen de suficiencia y extraordinario durante el segundo semestre del año 2016, llegamos a las siguientes conclusiones:

Se propusieron estrategias de mejoras en la gestión de la calidad del servicio de atención al estudiante del plan 1999, en la solicitud de examen de suficiencia y extraordinario del área de secretaria académica, debido a que cuenta con los procesos definidos para brindar el servicio, permitiendo así tener una base sólida para la realización del informe.

En otro aspecto, se diagnosticó la calidad del servicio, a través de la metodología QFD y de la herramienta servqual, identificando las necesidades, expectativas y percepción de los estudiantes en el servicio de solicitud de examen de suficiencia y extraordinario.

Por otro lado, se identificó el problema y las causas que inciden en la gestión de la calidad del servicio de atención al estudiante del plan 1999, en la solicitud de examen de suficiencia y extraordinario, a través del diagrama de Grandal, Pareto y metodología de Kaizen; obteniendo así de lo general a lo específico los puntos donde presenta debilidad el área, siendo estos: Sistema de información poco eficiente, Deficiente Infraestructura, Local poco seguro, Equipo tecnológicos desfasados, Prolongada respuesta a necesidades, Falta de compromiso en el horario de atención, y Carencia en la orientación de los proceso.

Para satisfacer estas necesidades se requiere implementar un sinnúmero de estrategias para llegar al éxito y crear ventajas competitivas a nivel de institución de educación superior dirigida a la IV región del país.

Se diseñó el plan de mejora continua, a través de la metodología del ciclo de Demín, proponiendo diversas alternativas que ayuden a la disminución del atraso en la repuesta oportuna al servicio de atención para la solicitud de exámenes de suficiencia y extraordinario.

La institución cuenta con grandes fortalezas; este plan de mejora permitirá la satisfacción de los estudiantes en el servicio de atención en la solicitud de examen de suficiencia y extraordinario; así como el crecimiento de prestigio del alma mater.

En definitiva, se determinaron los costos del plan de mejora continua, siendo estos en total cuarenta y cuatro mil ochocientos seis córdobas (C\$ 44,806.00), utilizados adecuadamente para poder llevar a cabo las estrategias propuestas al área de secretaria académica de la FAREM – Carazo; a fin de contrarrestar las debilidades que se están presentando; permitiendo así, que el servicio se ha más eficiente y eficaz.

## IX. Bibliografía

- Académica, V. R. (24 de mayo de 1996). Normativa para Exámenes de Suficiencia. Managua, Managua, Nicaragua.
- Académica, V. R. (15 - 19 de Febrero de 2007). Normativa para Exámenes Extraordinarios. Managua, Managua, Nicaragua.
- Hernández, G., Arcos, J. L., & Sevilla, J. J. (15 de Noviembre de 2016). *Seielo*. Obtenido de Calidad en la educación:  
[http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-45652013000200004](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-45652013000200004)
- issuu*. (18 de 4 de 2016). Obtenido de  
[https://issuu.com/maykel.aburto/docs/historia\\_de\\_farem\\_carazo](https://issuu.com/maykel.aburto/docs/historia_de_farem_carazo)
- Martín, E. Y. (2015). *QFD: Conceptos, Aplicaciones y Nuevos Desarrollos*. Argentina.
- Muños, R. M. (2007). *Implementación del Despliegue de la Función de Calidad (Q.F.D)*. Hidalgo.
- UNAN - Managua*. (12 de septiembre de 2016). Obtenido de  
[http://www.unan.edu.ni/wp-content/uploads/2016/09/CALENDARIO\\_GESTION\\_ACAD\\_ADTVA\\_2016.pdf](http://www.unan.edu.ni/wp-content/uploads/2016/09/CALENDARIO_GESTION_ACAD_ADTVA_2016.pdf)
- UNAN - Managua*. (12 de septiembre de 2016). Obtenido de  
[http://siu.unan.edu.ni/normativas/modificaciones\\_examenes\\_suficiencia\\_extraordinario.pdf](http://siu.unan.edu.ni/normativas/modificaciones_examenes_suficiencia_extraordinario.pdf)
- UNAN - MANAGUA FAREM CARAZO*. (12 de septiembre de 2016). Obtenido de  
[http://faremcarazo.unan.edu.ni/index.php?option=com\\_k2&view=item&layout=item&id=18&Itemid=370](http://faremcarazo.unan.edu.ni/index.php?option=com_k2&view=item&layout=item&id=18&Itemid=370)

## X. Anexos

## Anexo 1

<b>UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA</b>	
<b>UNAN-MANAGUA</b>	
<b><u>“AÑO DE LA MADRE TIERRA”</u></b>	
<b><u>CALENDARIO DE LA GESTIÓN ACADÉMICA Y ADMINISTRATIVA 2016</u></b>	
<b>1. CURSOS DIARIOS</b>	
<b><u>I SEMESTRE</u></b>	
Publicación horarios de clase del Nuevo Ingreso.....	30 de enero
Entrega de Planificación Docente (Facultad/Centro).....	12 de febrero
Exámenes de Suficiencia y Extraordinarios.....	08 al 12 de febrero
Entrega de documentación por alumnos de Nuevo Ingreso...	11 y 12 de febrero
Matrícula Nuevo Ingreso (en línea).....	12 al 19 de febrero
Entrega de calificaciones de Suficiencia y Extraordinarios .	11 al 18 de febrero
Publicación horarios de clase para Reingreso.....	17 de febrero
Aprobación de la Planificación Docente.....	19 de febrero
Matrícula de Reingreso (en línea).....	12 al 27 febrero
Inicio de clases.....	07 de marzo
Matrícula de postgrado.....	Primera semana de marzo
Inscripción y/o retiro de asignatura.....	10 al 13 de marzo
Primeras evaluaciones sistemáticas.....	28 de marzo al 01 de abril
Exámenes Parciales (con clases).....	13 al 24 de junio
Último día de clases.....	27 de junio
Entrega de Calificaciones finales.....	16 de junio al 01 de julio
Exámenes Especiales.....	04 al 08 de julio
Entrega de calificaciones de Exámenes Especiales.....	07 al 12 de julio
Actos de Promoción de Grado por Facultades/POLISAL....	Agosto-Septiembre 2016
Actos de Promoción de Postgrados.....	Agosto-Septiembre 2016
<b><u>II SEMESTRE</u></b>	
Publicación horarios de clase del II Semestre.....	27 de junio al 01 de julio
Ratificación de la Planificación docente.....	11 al 15 de julio
Exámenes de Suficiencia y Extraordinarios.....	11 al 14 de julio
Entrega de calificaciones de Suficiencia y Extraordinario...	13 al 16 de julio y
.....	26 y 27 de julio
Matrícula General Ordinaria (en línea).....	04 al 22 de julio
Inicio de clases.....	02 de agosto
Matrícula de postgrado.....	Primera semana de agosto
Inscripción y/o retiro de asignatura.....	08 al 12 de agosto
Primeras evaluaciones sistemáticas.....	15 al 19 de agosto
Exámenes Parciales (con clases).....	01 al 11 de noviembre
Último día de clases.....	17 de noviembre
Entrega de Calificaciones finales.....	04 al 14 de noviembre
Exámenes Especiales.....	22 al 25 de noviembre
Recepción de solicitudes de segundas carreras.....	23 al 27 de noviembre 2016
Recepción de solicitud de traslados internos y externos.....	09 al 13 de enero 2017
Entrega de calificaciones de Exámenes Especiales.....	24 al 30 de noviembre
Actos de Promoción de Grado por Facultades/POLISAL....	Febrero 2017
Actos de Promoción de Postgrado.....	Febrero 2017

## Áreas a dar soporte a oficinas

Anexo 2

Técnicos											
TURNO	M/V	M/V	M/V	M/V	M/V	M	M	V	V	M	M/V
AREAS	<b>Heyling Cárdenas</b>	Rita Matus	Roberto Matus	Ledy Esteban	Marlon Aguilar	Ronny Vega	Engel Alemán	Roderick Zeledón	Elvis Matus	Gary González	Wilber Matus
Decanatura					X						
Vice – decano						X			x		
<b>Secretaria Académica</b>	<b>X</b>										
Administración				X							
Contabilidad			X								
Caja		X									
RRHH			X								
Sala de coordinadores							X		x		
Sala de profesores						X		x			
Laboratorio de idiomas	X										
Laboratorio de biología		X				X		X			
Dirección de ciencias económicas			X								40

Tabla 31

## Anexo 3

### Normativa de Examen de Suficiencia

#### I. MARCO DE REFERENCIA

Coincidiendo con el contenido de ponencia del Dr. Héctor Mejía, funcionario de la Dirección de Extensión de la Universidad Estatal a Distancia, de Costa Rica, en lo concerniente a los principios y métodos para sustentar un Programa de Acreditación del Aprendizaje por Experiencia, se presenta a continuación un resumen de los principios teóricos que sustentan esta forma de evaluación del conocimiento.

Existe una necesidad de identificar las bases teóricas y los principios que fundamentan el reconocimiento de aprendizajes por experiencia; dicha necesidad ha generado gran cantidad de expectativas en los estudiosos de este campo ..

Sansregret (1987, p. 18), por ejemplo, reconoce que algunos principios nos pueden ser útiles para: promover conocimiento de estos fundamentos, poder ofrecer algunas explicaciones acerca de las razones que tienen los adultos para solicitar reconocimiento de sus aprendizajes por experiencia y, finalmente, para extender la necesidad de las universidades y demás instituciones de nivel superior, de reconocer los aprendizajes que sus ciudadanos posean. En apoyo a esta tesis, Meyer (1976, p.9), dijo que no acreditar los aprendizajes que nos da la experiencia constituye un apoyo al sistema de injusticia social y una forma de perpetuarlo.

Tipos de aprendizaje~ por experiencia.

Las fuentes para los aprendizajes por experiencia que seguimos aquí, son los señalados por Willingham, Keeton y Tate.

Con referencia a las poblaciones adultas en las universidades, Keeton y Tate (1978, p.31, han demostrado que la mayor proporción

de aprendizajes son producto de situaciones no universitarias. Por tal razón, tres son los tipos de aprendizajes que se consideran para efectos de acreditación universitaria.

- a) Aprendizaje universitario.
- b) Aprendizaje no patrocinado.
- c) Aprendizaje no universitario.

- Aprendizaje Universitario. Es el que se da bajo la responsabilidad de una institución de educación superior, por medio de cursos, seminarios, talleres, etc.

Aprendizajes No Patrocinados. Es el que se adquiere a través de la experiencia de vivir, independiente de las instituciones educativas. Algunos ejemplos son: aprendizaje por los viajes realizados, idiomas, servicios voluntarios, o aprendizajes de trabajos realizados.

Aprendizaje No Universitario. Es el que se da a través de los programas formales que son ofrecidos por empresas comerciales, instituciones públicas no educativas, organizaciones comunales, etc. Algunos ejemplos son, mecanografía, idiomas, computación, actividades culturales y recreativas.

Keeton y Tate (1978, p.3), señalan no sólo que la gran mayoría de los aprendizajes se dan dentro de la modalidad no universitaria, sino que citan a otros autores que van más allá en valorar el aprendizaje por experiencia: "De acuerdo con Tough (1977) y Penland (1977), el 80% de todos los adultos participan de actividades de aprendizaje que no tienen origen académico y más bien son consecuencia de procesos de autoaprendizaje. Como producto

de lo anterior y del análisis de los miembros del Consejo Universitario, se aprueba la siguiente Normativa para los Exámenes de Suficiencia, aplicable a los estudiantes de la UNAN - Managua.

## II. NORMATIVA:

1. Se llama Examen de Suficiencia aquél al que se somete todo estudiante por considerar que a través del aprendizaje no universitario o no patrocinado, es capaz de demostrar que domina el contenido y los objetivos de determinada asignatura formalmente incluida en un plan de estudio universitario.
2. El Examen de Suficiencia sólo podrá aplicarse a aquellos alumnos que no han cursado la asignatura en la que solicitan dicho examen.
3. El alumno que se someta a estos exámenes debe estar oficialmente matriculado en la UNAN - Managua.
4. La realización del Examen de Suficiencia exige la aprobación previa de las asignaturas que son requisito de la materia que va a examinar.
5. Únicamente podrá efectuarse un Examen de Suficiencia por asignatura.
6. El alumno que se someta al Examen de Suficiencia obtendrá una calificación comprendida en la escala 0100, misma que indicará el dominio que tiene de determinada asignatura.
7. De resultar aprobado no cursará la asignatura examinada, debiéndose consignar la calificación obtenida en el registro correspondiente. Si reprobare, deberá cursar la asignatura respectiva sin registrarse el resultado anterior en su historial académico.

8. Los resultados de estos exámenes se plasmarán en actas especiales, debiéndose entregar, además, los interesados un informe oficial.

9. Los Consejos determinarán de en Facultad o Centro, según corresponda, los Planes de Estudio vigentes las asignaturas que pueden ser objeto de Examen de Suficiencia. Tal determinación deberá ser conocida por el Consejo Universitario, previo a su ejecución.

10. Las solicitudes de Exámenes de Suficiencia" serán autorizadas por la vice decanatura de cada Facultad o las Secretarías de Centros e IPS, según corresponda. Estas mismas instancias informarán a la Vice Rectoría Académica, previo a su ejecución, los casos que se hayan autorizado.

11. Los Consejos de Facultad o Centro, según el caso, seleccionarán a los profesores que participarán en el proceso de Exámenes de Suficiencia comunicando lo pertinente a la Vicerrectoría Académica.

12. Los Exámenes de Suficiencia se realizarán en dos únicos periodos de quince días cada uno ubicados e interanualmente. Dichos periodos deberán intersemestral consignarse en el Calendario Académico pertinente.

13. La realización de cada Examen de Suficiencia tendrá un costo de CS200.00 (<doscientos córdobas), monto que deberá enterarse en la Tesorería General del Recinto que corresponda.

Aprobado por el Consejo Universitario en su Sesión No.15 del 24 de Mayo de 1996.

ECM/mrv.-

## Anexo 4

### **Normativa para exámenes extraordinarios**

Arto. 1. Esta normativa tiene por finalidad regular y normar todo el proceso académico en la aplicación de exámenes extraordinarios en la universidad nacional autónoma de Nicaragua, (UNAN - Managua).

#### Definición y objetivos

Arto. 2. Los exámenes extraordinarios constituyen una forma excepcional de evaluación de los programas de asignaturas en las distintas carreras que ofrece la UNAN - Managua.

Arto. 3. Están dirigidos exclusivamente a:

- 1) asignaturas que pertenecen a planes de estudio del año 1999 que se encuentran en liquidación en alguna facultad, centro o turno.
- 2) aquellos casos del plan 93 que deben como máximo 2 asignaturas.
- 3) aquellos casos de alumnos que deben como máximo una asignatura y esto les impide cursar prácticas profesionales y modalidades de graduación.
- 4) Asignaturas que no se ofrecen en el año académico por no apertura de carrera en años precedentes y/o por eliminación de ellas (asignaturas) por procesos de transformación curricular.

#### De los requisitos

Arto. 4. Para optar al examen extraordinario, se deben haber aprobado los requisitos de las asignaturas a examinar.

Arto. 5 El interesado debe estar formalmente matriculado como alumno activo.

. Arto. 6. Los exámenes extraordinarios serán desarrollados exclusivamente a nivel individual.

Arto. 7. Los exámenes extraordinarios deben elaborarse y administrarse por personal docente debidamente autorizado por el (la) director(a) de departamento o escuela y ejecutarse en las aulas de clases de uno de los recintos universitarios de la UNAN -Managua.

De la organización y de la administración de los exámenes extraordinarios

Arto. 8. La autorización de los exámenes extraordinarios la hará el decano de la facultad respectiva o director(a) de centro, presentando el estudiante la siguiente documentación:

A) carta de solicitud dirigida al decano

B) certificado de calificaciones que contenga los requisitos aprobados de la asignatura a examinar.

C) constancia de matrícula.

D) constancia de no haber perdido la carrera.

Arto.9 El decano o director, o el delegado por éste para atender los exámenes extraordinarios tendrán las siguientes funciones:

A) establecer las indicaciones generales para la planificación, organización, ejecución y control de los exámenes extraordinarios.

B) coordinar con la dirección del departamento o escuela correspondiente para asegurar la realización del examen extraordinario.

C) revisar que el programa de asignatura sea el correspondiente al examen extraordinario solicitado.

D) designar en coordinación con los directores de departamentos, el profesor (a) responsable de elaborar y aplicar el examen extraordinario. El profesor debe impartir la asignatura que se va a examinar.

E) controlar el proceso de ejecución del examen y remisión de las calificaciones de los exámenes extraordinarios a la secretaría facultativa respectiva.

Arto. 10. El profesor(a) asignado debe tener la experiencia en el área específica en la que el estudiante realizará el examen extraordinario.

Arto. 11. El profesor(a) designado para elaborar y aplicar el examen tendrá las siguientes funciones:

A) elaborar y aplicar el examen extraordinario. B) controlar la asistencia de los estudiantes

B) evaluar los exámenes extraordinarios sobre la base de 0 a 100 puntos.

C) presentar al director(a) del departamento o escuela la evaluación del examen extraordinario.

Arto. 12. El examen extraordinario tendrá las siguientes características:

A) abarcará todos los temas del programa oficial de la asignatura a evaluar en correspondencia con los objetivos de la asignatura.

B) duración máxima de dos horas

Arto. 13. Quien repruebe este examen en una ocasión no tendrá derecho a solicitar otro; examen de la misma naturaleza en la misma asignatura.

Deberes de los estudiantes

Arto. 14. Son deberes de los estudiantes:

A) asistir puntualmente y de manera obligatoria al examen extraordinario según programación del calendario aprobado por este consejo universitario.

B) cumplir con las indicaciones señaladas en esta normativa.

C) obedecer las normas del reglamento del régimen académico estudiantil. D) enterar un arancel de c\$200.00 (doscientos córdobas).

El sistema de evaluación

Arto. 15. La evaluación estará basada en un examen escrito.

Arto. 16. La evaluación de los exámenes extraordinarios se realizará conforme a la escala de calificaciones establecida en el reglamento de régimen académico estudiantil.

Arto. 17. La presente normativa entrará en vigor a partir de su aprobación por el consejo universitario.

Aprobada por el consejo universitario en su sesión ordinaria no. 06 realizada el día 19 de febrero del año 2007.

Modificaciones en exámenes de suficiencia y extraordinario



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA  
UNAN-MANAGUA  
SECRETARÍA GENERAL  
Teléfono: 22-78-67-62, Extensiones: 200 y 201, Pabellón: # 4  
Avenida Bolívar, de la Rotonda Universitaria Rigoberto López Pérez  
1 km al sur, Managua, Nicaragua  
Centro América

“Inicio de la Autoevaluación Institucional”  
Managua, 01 de octubre del año 2013.

Maestro  
**César Rodríguez Lara**  
Director  
Dirección del Registro Académico Estudiantil  
UNAN-Managua  
Su despacho

Estimado maestro Rodríguez:

Para su conocimiento y demás efectos, respetuosa y atentamente informo que en **Sesión Ordinaria No. 18-2013 del 29/08/2013**, en el punto 10 de la Agenda denominado “Propuesta referida a exámenes de Suficiencia y Extraordinarios”, el Consejo Universitario aprobó lo siguiente:

Se aprobó por unanimidad la reforma referida a exámenes de Suficiencia y Extraordinarios, así:

- Se Aprueba aumentar hasta cinco el número de exámenes extraordinarios y suficiencia, en el transcurso de la carrera. Estos tipos de exámenes no podrán repetirse en ninguna materia.
- Los exámenes de suficiencia y los extraordinarios podrán aplicarse en las asignaturas desde primero hasta el quinto año que hayan sido señaladas en las listas actualizadas que para tal efecto elaborarán las Comisiones Curriculares de Carrera.
- La calificación de “reprobado”, en los exámenes de suficiencia y extraordinarios, no será computada como oportunidad consumida por el estudiante, del mismo modo que actualmente se hace con los cursos de verano. Sin embargo, deberán inscribirse y reportarse para efectos del pertinente historial académico.
- Las Comisiones Curriculares de Carrera elaborarán la propuesta, las Comisiones Curriculares de Facultad resolverán e informarán a la Vice Rectora Académica y a la Secretaría General de las listas aprobadas de las asignaturas objeto de exámenes extraordinarios y de suficiencia.
- El Director de la Dirección del Registro Académico Estudiantil, será el guardador oficial de los listados a fin de garantizar su inclusión en el sistema informático del Registro Académico.

*¡ A la libertad por la Universidad !*

- No podrán practicarse exámenes de suficiencia y extraordinarios, en aquellas asignaturas que finalicen con trabajo de curso, ni aquellas que pertenezcan a los ejes de investigación y prácticas.
- En un plazo no mayor de 15 días hábiles, la Vice-Rectoría Académica en coordinación con los Decanos, Decanas y el Director del POLISAL, informarán al Consejo Universitario los resultados de lo actuado.

Sin más que agregar, aprovecho esta oportunidad para saludarle.

Atentamente,

**JAIME LÓPEZ LOWERY**  
Secretario General



CC: MSc. Isabel Benavides Gutiérrez- Vice Rectora Académica  
MSc. César Rodríguez Lara – Director de la Dirección de Registro Académico  
Estudiantil  
Archivo  
JLL/Hilda

¡ A la libertad por la Universidad!



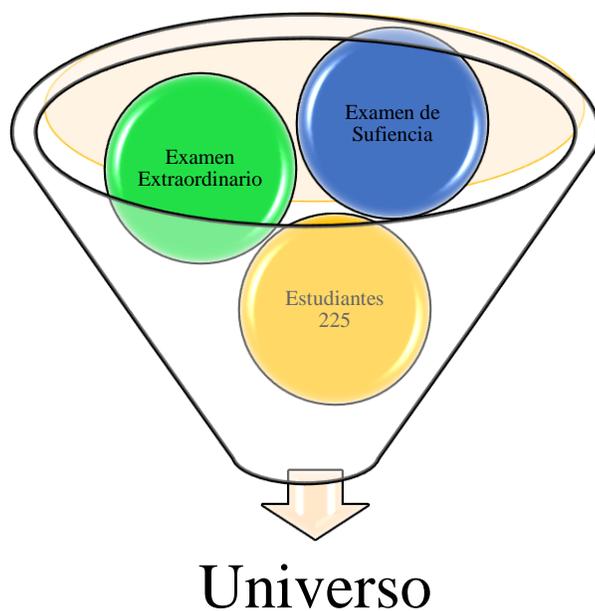
## Anexo 6

### Calculo de la muestra

#### Población

La población en este estudio son los estudiantes de los tres diferentes departamentos, que realizaron examen de suficiencia y extraordinario durante el II semestre del año 2016, conformado aproximadamente por 225.

41



*Ilustración 9*

---

<sup>41</sup> Fuente: Estadística de Secretaría Académica

## Muestra

De los datos recopilados y proporcionados en la tabla se presenta el número de estudiantes que realizaron examen de suficiencia y extraordinario.

Estudiantes	
Ciencias Económicas y Administrativas	116
Ciencias Tecnología y Salud	53
Ciencias de la Educación, Humanidades e Idiomas	56
Total	225

Tabla 32

### Formula del cálculo de la muestra estudiantes

Población	N	225
Nivel de confianza	Z	1.96
Proporción de la población esperada	P	0.5
Proporción de la población que asume	Q	0.5
Error muestral	E	0.05

216
2
142
14
128

Porcentaje de Pilotaje	10% <sup>42</sup>
------------------------	-------------------

Tabla 33

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{N * e^2 + Z^2 * p * q}$$

<sup>42</sup> Fuente: Equipo de Seminario

## Anexo 7

### Servqual

El modelo desarrollado por Parasuraman, Zeitham y Berry (1998), proponen un instrumento representado por un cuestionario, para medir la calidad de un servicio con la escala SERVQUAL, la cual basada principalmente en la diferencia entre las percepciones y expectativas de los clientes con respecto a las dimensiones más importantes de un servicio particular.

Los resultados cuantitativos que presenta el modelo sirven como pauta para determinar los costos “Calidad y No calidad” en los servicios, y el valor de las inversiones que se pueden hacer (económicas y humanas). Identifica cinco dimensiones básicas que caracterizan a un servicio; estas son: Tangible, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, y Empatía. Las cuales son representadas en un cuestionario de 22 preguntas; los datos obtenidos de dicha fuente permiten identificar y cuantificar las 5 brechas más importantes que determinan el grado de satisfacción en los clientes, y por lo tanto, la calidad de un servicio.

Para poder llevar a cabo esta herramienta en secretaría académica se diseñó un cuestionario adecuado a ella, desarrollando cada ítem (pregunta) de modo que represente las características básicas del servicio seleccionado de acuerdo a cada una. Una vez diseñado el cuestionario, se determinó el número de elementos que integraría la muestra.

Sin embargo, para poder llevar a cabo dicho cuestionario y que cumpliera con los parámetros de esta herramienta en sus cinco dimensiones se llevó a cabo una operacionalización de variables, con categorías de Likert de 1 a 5, identificados entre deficiente hasta excelente.

## Operacionalización de variables

Variable Independiente	Variable Dependiente	Sub-Dimensión	Indicadores	Categoría
Demografía	Población	Sexo	1. Femenino 2. Masculino	Nominal
		Edad	1. 16 – 20 2. 21 – 30 3. 31 – 40 4. 41 a más	Escala
		Departamento	1. Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas. 2. Departamento de Ciencias, Tecnología y Salud. 3. Departamento de Ciencias de la Educación, Humanidades e Idiomas	Nomina <sup>43</sup>

Tabla 34

<sup>43</sup> Fuente: Equipo de Seminario

Dimensión	Característica	Pregunta	Indicadores	Categoría
<b>General</b>	Calidad	Calidad del servicio en general	1. Deficiente 2. Regular 3. Buena 4. Muy buena 5. Excelente	Escala
<b>Aspectos</b>	Infraestructura	¿Cuál es su percepción sobre la calidad de los equipos, material e instrumentos de Secretaria Académica para la realización de sus actividades?	1. Deficiente 2. Regular 3. Buena 4. Muy buena 5. Excelente	Escala
	Infraestructura	¿Cuál es su percepción acerca de la infraestructura del área de secretaria académica?	1. Deficiente 2. Regular 3. Buena 4. Muy buena 5. Excelente	Escala
<b>Tangibles</b>	Presentación	¿Cómo considera la presentación del personal del área de secretaria académica ante los estudiantes?	1. Deficiente 2. Regular 3. Buena 4. Muy buena 5. Excelente	Escala
	Infraestructura	¿Cómo considera la velocidad del sistema del área secretaria académica al	1. Deficiente 2. Regular 3. Buena	Escala

		momento de realizar trámites y brindar información a los estudiantes?	4. Muy buena 5. Excelente	
	Seguridad	¿Cuál es su percepción acerca de la seguridad del área de secretaría académica en relación a su ubicación a la carretera panamericana?	1. Deficiente 2. Regular 3. Buena 4. Muy buena 5. Excelente	Escala
<b>Aspecto de Fiabilidad</b>	Cumplimiento	¿Cuál es su percepción sobre la gestión de calidad en el servicio del secretario académico en relación a la solicitud de exámenes de suficiencia y extraordinarios?	1. Deficiente 2. Regular 3. Buena 4. Muy buena 5. Excelente	Escala
	Cumplimiento	¿Cómo es su percepción en relación a la fecha que determina el área de secretaría académica en la entrega de respuesta a su solicitud?	1. Deficiente 2. Regular 3. Buena 4. Muy buena 5. Excelente	Escala
	Disponibilidad	¿Considera que los empleados de secretaría académica le proporcionan un servicio rápido?	1. Deficiente 2. Regular 3. Buena 4. Muy buena 5. Excelente	Escala
	Cumplimiento	¿Cómo considera el tiempo de actuación del área de secretaría académica en	1. Deficiente 2. Regular 3. Buena	Escala

		relación a brindar información a los estudiantes?	4. Muy buena 5. Excelente	
<b>Aspecto de capacidad de respuesta</b>	Respuesta	¿Cómo considera la capacidad de respuesta del área de secretaria a sus necesidades e inquietudes?	1. Deficiente 2. Regular 3. Buena 4. Muy buena 5. Excelente	Escala
	Horarios	¿Qué le parecen los horarios establecidos para la atención al estudiante en el área secretaria académica?	1. Deficiente 2. Regular 3. Buena 4. Muy buena 5. Excelente	Escala
	Respuesta	¿Cómo considera la disposición de los empleados del área de secretaria a ayudarlo?	1. Deficiente 2. Regular 3. Buena 4. Muy buena 5. Excelente	Escala
	Profesionalismo	¿Cómo percibe la orientación que le brinda el área de secretaria académica?	1. Deficiente 2. Regular 3. Buena 4. Muy buena 5. Excelente	Escala
<b>Aspecto de seguridad</b>	Disponibilidad	¿Cómo considera el comportamiento de los empleados de secretaria académica al momento de solicitud de información?	1. Deficiente 2. Regular 3. Buena	Escala

			4. Muy buena 5. Excelente	
	Cumplimiento	¿Cómo percibe la realización de su trámite en el área de secretaria académica?	1. Deficiente 2. Regular 3. Buena 4. Muy buena 5. Excelente	Escala
	Profesionalismo	¿Qué le parece la cortesía que brindan los empleados de secretaria académica?	1. Deficiente 2. Regular 3. Buena 4. Muy buena 5. Excelente	Escala
	Profesionalismo	¿Cómo considera el nivel de conocimientos de los empleados de secretaria académica para contestar a sus preguntas?	1. Deficiente 2. Regular 3. Buena 4. Muy buena 5. Excelente	Escala
<b>Aspecto de empatía</b>	Comunicación	¿Cómo considera los mecanismos de comunicación utilizados por el área de secretaria académica para difundir información sobre los exámenes de suficiencia y extraordinarios?	1. Deficiente 2. Regular 3. Buena 4. Muy buena 5. Excelente	Escala
	Actuar	¿Considera que secretaria académica se interesa por actuar del modo más conveniente ante el estudiantado?	1. Deficiente 2. Regular 3. Buena	Escala

			4. Muy buena 5. Excelente	
	Atención	¿Cuál es su percepción acerca de la Atención al estudiante en los servicios de secretaria académica en cuanto a amabilidad, comunicación y conocimiento del trabajo desempeñado?	1. Deficiente 2. Regular 3. Buena 4. Muy buena 5. Excelente	Escala
	Tarifas	¿Cómo considera la tarifa cobrada para realizar exámenes de suficiencia y extraordinarios?	1. Deficiente 2. Regular 3. Buena 4. Muy buena 5. Excelente	Escala
	comprensión	¿Cómo percibe la comprensión de sus necesidades específicas por parte de los empleados del área de secretaria académica?	1. Deficiente 2. Regular 3. Buena 4. Muy buena 5. Excelente	Escala <sup>44</sup>

Tabla 35

<sup>44</sup> Fuente: Equipo de Seminario

Cuestionario



**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua**

**UNAN - MANAGUA**

**Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo**

**FAREM-Carazo**

**OBJETIVO:** Recolectar información con fines académicos, para conocer la situación actual en el servicio que ofrece el área de secretaría académica, en solicitud de exámenes de suficiencia y extraordinario por parte de los estudiantes, de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo FAREM – Carazo, en el Departamento de Carazo, Municipio de Jinotepe, durante el segundo semestre del año 2016.

**SELECCIONE LA RESPUESTA DE SU PREFERENCIA CON UNA X.**

**1. Aspectos Demográficos.**

1. Sexo

1. Femenino

2. Masculino

2. Edad

1. 16 a 20 años.  2. 21 a 30 años.  3. 31 a 40 años.  4. 41 a más.

4. Departamento al que pertenece su carrera:

1. Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas.

2. Departamento de Ciencias, Tecnología y Salud.

3. Departamento de Ciencias de la Educación, Humanidades e Idiomas

## 2. Aspecto General.

5. ¿Cómo considera la calidad del servicio que ofrece el área de secretaria académica, en la solicitud de exámenes de suficiencia y extraordinario?

Seleccione la respuesta de su preferencia con una x. Tomando como referencia que:

1. Deficiente, 2. Regular, 3. Buena, 4. Muy buena, 5. Excelente

1.  2.  3.  4.  5.

## 3. Aspectos Tangibles.

Seleccione la respuesta de su preferencia con una x. Tomando como referencia que:

1. Deficiente, 2. Regular, 3. Bueno, 4. Muy bueno, 5. Excelente

1. ¿Cuál es su percepción sobre la calidad de los equipos, material e instrumentos de Secretaria Académica para la realización de sus actividades?

1.  2.  3.  4.  5.

2. ¿Cuál es su percepción acerca de la infraestructura del área de secretaria académica?

1.  2.  3.  4.  5.

3. Como considera la presentación del equipo del área de secretaria académica ante los estudiantes.

1.  2.  3.  4.  5.

4. ¿Cómo le parece la velocidad del sistema del área secretaria académica al momento de realizar trámites y brindar información a los estudiantes?

1.  2.  3.  4.  5.

5. ¿Cuál es su percepción acerca de la seguridad del área de secretaria académica en relación a su ubicación a la carretera panamericana?

1.  2.  3.  4.  5.

### 3. Aspectos de Fiabilidad.

6. ¿Cuál es su percepción sobre la gestión de calidad en el servicio del secretario académico en relación a la solicitud de exámenes de suficiencia y extraordinarios?

1.  2.  3.  4.  5.

7. Como es su percepción en relación a la fecha que determina el área de secretaria académica en la entrega de respuesta a su solicitud.

1.  2.  3.  4.  5.

8. ¿Considera que los empleados de secretaria académica le proporcionan un servicio rápido?

1.  2.  3.  4.  5.

9. Como considera el tiempo de actuación del área de secretaria académica en relación a brindar información a los estudiantes.

1.  2.  3.  4.  5.

### 4. Aspectos Capacidad de Respuesta.

10. ¿Cómo considera la capacidad de respuesta del área de secretaria a sus necesidades e inquietudes?

1.  2.  3.  4.  5.

11. ¿Qué le parecen los horarios establecidos para la atención al estudiante en el área secretaria académica?

1.  2.  3.  4.  5.

12. Como considera la disposición de los empleados del área de secretaria a ayudarlo

1.  2.  3.  4.  5.

13. Como percibe la orientación manifestada en atención personalizada que le brinda el área de secretaria académica.

1.  2.  3.  4.  5.

### **5. Aspectos de Seguridad.**

14. Como considera el comportamiento de los empleados de secretaria académica al momento de solicitud de información

1.  2.  3.  4.  5.

15. Como percibe que es la realización de su trámite en el área de secretaria académica.

1.  2.  3.  4.  5.

16. Que le parece la cortesía que brindan los empleados de secretaria académica.

1.  2.  3.  4.  5.

17. Como considera el nivel de conocimientos de los empleados de secretaria académica para contestar a sus preguntas.

1.  2.  3.  4.  5.

### **6. Aspectos de Empatía.**

18. ¿Cómo considera los mecanismos de comunicación utilizados por el área de secretaria académica para difundir información sobre los exámenes de suficiencia y extraordinarios?

1.  2.  3.  4.  5.

19. ¿Considera que secretaria académica se interesa por actuar del modo más conveniente ante el estudiantado?

1.  2.  3.  4.  5.

20. ¿Cuál es su percepción acerca de la Atención al estudiante en los servicios de secretaria académica en cuanto a amabilidad, comunicación y conocimiento del trabajo desempeñado?

1.  2.  3.  4.  5.

21. ¿Cómo considera la tarifa cobrada para realizar exámenes de suficiencia y extraordinarios?

1.  2.  3.  4.  5.

22. Como percibe la comprensión de sus necesidades específicas por parte de los empleados del área de secretaria académica.

1.  2.  3.  4.  5.

¡ Muchas Gracias por su colaboración¡

## Anexo 9

### Gráfico de Servqual

N°	Aspectos Generales de Servqual	Media Aritmética	Desviación estándar	Análisis de Cronbach
1	Tangible	2.840	0.539	0.127
2	Fiabilidad	3.238	0.618	0.338
3	Capacidad de Respuesta	3.113	0.618	0.187
4	Seguridad	3.275	0.313	0.230
5	Empatía	3.460	0.592	0.409 <sup>45</sup>

Tabla 36

Media Aritmética	Media Cuadrática
3.182	0.623 <sup>46</sup>

Tabla 37

N°	Aspectos Generales de Servqual	Media Aritmética	Desviación estándar	Brechas
1	Tangible	3.011	0.581	-0.171
2	Fiabilidad	3.210	0.620	0.028
3	Capacidad de Respuesta	3.147	0.620	-0.035
4	Seguridad	3.228	0.468	0.047
5	Empatía	3.321	0.607	0.139 <sup>47</sup>

Tabla 38

<sup>45</sup> Fuente: Equipo de Seminario

<sup>46</sup> Fuente: Equipo de Seminario

<sup>47</sup> Fuente: Equipo de Seminario

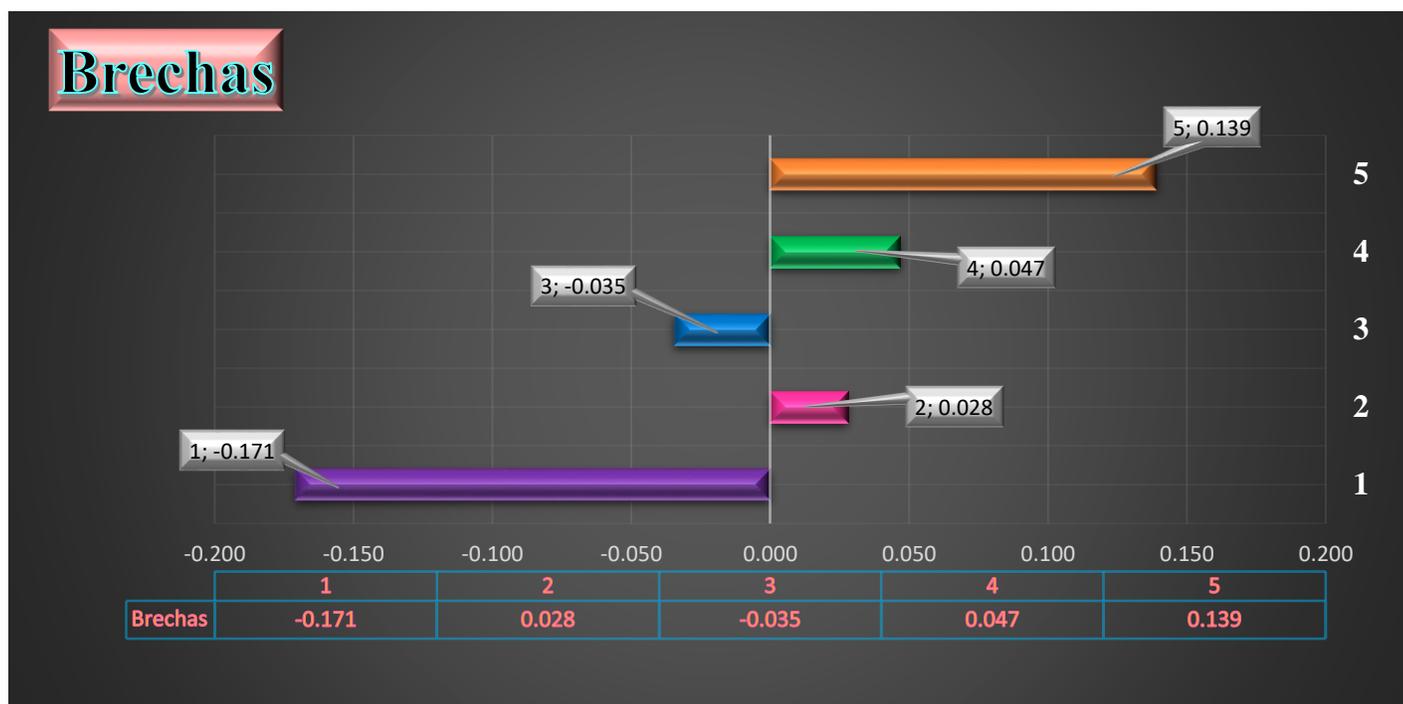


Gráfico 3

Como se puede observar en el gráfico N°3, las brechas que se ven afectadas son la de Aspectos tangibles con un -0.171 y el aspecto de capacidad de respuesta con un -0.035. Siendo estos mismos aspectos que resaltaron en el diagnóstico realizado el semestre pasado, y que actualmente afianzándolo más con esta herramienta se observa el punto débil del área de secretaria académica.

Anexo 10

Fotos



Foto 1

Lic. Alma Pérez, Estadígrafa del Área de Secretaria Académica

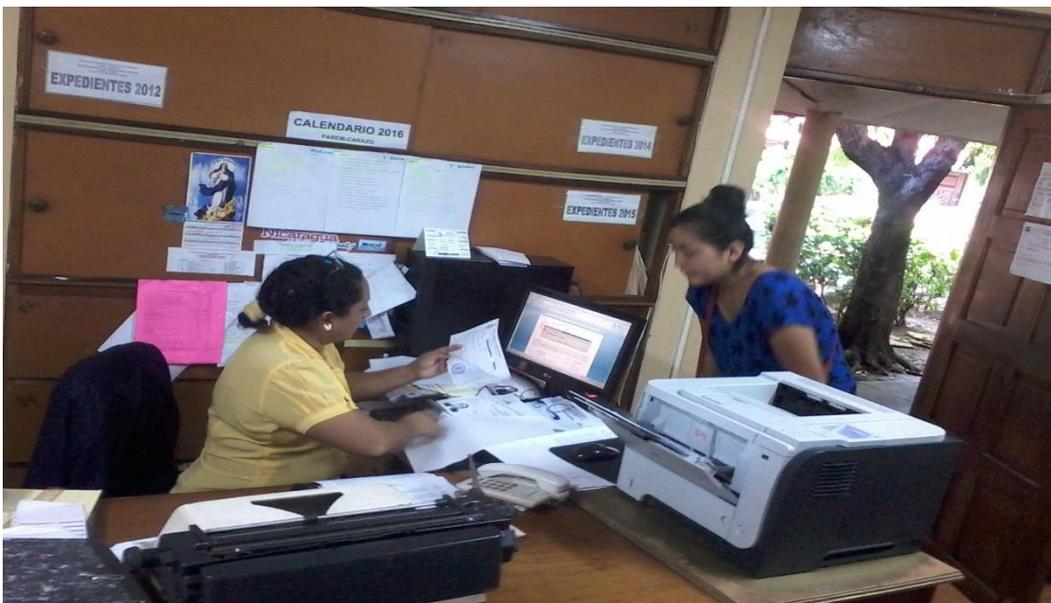


Foto 2

Lic. Deysi Hernández, Jefa de Despacho del Área de Secretaria Académica  
Atendiendo a una estudiante



Foto 3

Archiveros de Secretaria Académica



Foto 4

Archiveros de Secretaria Académica



Foto 5

Oficina del Secretario Académico MSc. Jairo Martin Gómez Palacio



Foto 6

Archiveros de la partes de atrás de Secretaria Académica



Foto 7

Archiveros de la partes de atrás de Secretaria Académica



Foto 8

Archiveros de la parte de superior al lado derecho a la entrada a secretaria académica.