

### **Capítulo 1.**

#### **Introducción**

##### **1.1 Planteamiento del Problema.**

La Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP) cuenta actualmente con cerca de 50,000 estudiantes y un ingreso anual 10,000 estudiantes. Con el paso de los años la Dirección de Administración Escolar (DAE) notó que le era necesario ofrecer mayor calidad en el servicio por lo que creó la necesidad de adoptar algún modelo o norma de calidad el cual fue la norma ISO 9001:2000.

A partir de la implementación de la norma ISO 9001:2000 la Dirección de Administración Escolar (DAE) tuvo que adoptar los requisitos del sistema como el identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, determinar la secuencia, interacción, criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces, asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación, el seguimiento, la medición, el análisis y la implementación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua.

Por otra parte la norma dice que la organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del producto o servicio, además de que la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente para posteriormente llevar a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente y así asegurarse de la conformidad del producto o servicio.

Actualmente no se tiene la información sobre el impacto en la percepción y la calidad del servicio ofrecido por la Dirección de Administración Escolar (DAE) es

decir que piensa el estudiante en general de lo que significa DAE y lo que conlleva sus servicios.

Para obtener esta información específicamente, se evaluará la percepción del estudiante con base en la infraestructura de DAE, mejoras con la certificación de DAE en cuanto a servicios y ahorro de tiempo, debido a que antes de la certificación de este organismo las instalaciones eran totalmente obsoletas, deterioradas y con falta de tecnología. Además se evaluarán situaciones específicas de las áreas con las que el estudiante tiene contacto directo en los servicios ofrecidos por DAE.

Es importante detectar cuales son las cualidades de DAE, así como encontrar todos los defectos posibles para poder eliminarlos y mantener así el proceso de mejora continua que la norma plantea.

### **1.2 Objetivo general.**

Evaluar el impacto que tiene la Dirección de Administración Escolar (DAE) en cuanto a la percepción sobre la comunidad estudiantil de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP).

### **1.3 Objetivos específicos.**

- Evaluar la percepción de la infraestructura de la DAE en la comunidad estudiantil de la BUAP.
- Evaluar la percepción de los beneficios de DAE en la comunidad estudiantil de la BUAP gracias a su proceso de mejora continua.
- Evaluar la percepción de la identidad corporativa de la DAE en la comunidad estudiantil de la BUAP.
- Evaluar la percepción de la calidad en el servicio de la DAE en la comunidad estudiantil de la BUAP.
- Realizar propuesta de mejora con base en los resultados del estudio.

### **1.4 Justificación del problema.**

Actualmente para las instituciones educativas es importante mantener altos estándares de calidad, en el caso particular de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP) su filosofía de trabajo es mantener un alto estándar de calidad en la administración de los procesos escolares así como la calidad del servicio ofrecido a la comunidad estudiantil.

Particularmente la Dirección de Administración Escolar (DAE) se certificó en ISO 9001:2000 por lo que este proyecto ayudará a saber la percepción del estudiante en cuanto a la mejora en infraestructura, imagen, identidad corporativa y calidad del servicio a estudiantes.

Es importante mencionar que este proyecto proporcionará los resultados acerca de la percepción del estudiante en todas las áreas antes mencionadas para así seguir con el proceso de mejora continua, el cual es un requerimiento en la norma ISO 9001:2000 puesto que se especifica que la organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas así como la revisión por la dirección.

Por otra parte el proyecto soporta la participación en el premio estatal de calidad como parte del proceso de mejora continua y por último la propuesta de mejora a DAE para respaldar la visión de ser una dependencia líder en la prestación de servicios dentro de la BUAP.

### **1.5 Alcances.**

- En esta tesis se evaluará la percepción que tienen los estudiantes de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP) en las unidades académicas de Educación, Humanidades, Ciencias Naturales y Exacta, Ciencias de la Salud, Ciencias Sociales y Administrativas, Ingeniería y Tecnología en cuanto a la infraestructura, beneficios de la mejora continua,

imagen corporativa, identidad corporativa y la calidad del servicio que tienen los estudiantes sobre DAE.

- Se establecerán propuestas de mejora para la dirección de administración escolar que se harán en base a los resultados.
- Para la evaluación del proyecto se tomará como base el modelo de Premio Nacional de Calidad 2006, solamente en su punto I referente al conocimiento del cliente.

### **1.6 Limitaciones.**

- Esta tesis no llevará a cabo procesos de auditoría en el DAE.
- No se evaluarán aspectos relacionado con otros individuos ajenos a la comunidad estudiantil de la BUAP.
- Este estudio no toma en cuenta las unidades académicas de Ciencias Agropecuarias pertenecientes a los municipios de Tecamachalco, Teziutlán y Tetela de Ocampo.
- No llevará a cabo comparaciones respecto a otras direcciones administrativas dentro de la BUAP o fuera de esta.

### **1.7 Organización del proyecto.**

#### **Capítulo I, Introducción.**

En este capítulo se muestra el planteamiento del problema por el que está atravesando la Dirección de Administración Escolar (DAE) de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP), objetivos, alcances, limitaciones y su justificación.

#### **Capítulo II, Marco Teórico.**

En esta parte se muestra la teoría y conceptos relevantes que avalan y dan sustento al proyecto.

### **Capítulo III, Metodología.**

Aquí se muestra la metodología de la investigación que se llevará a cabo en el presente proyecto.

### **Capítulo IV, Antecedentes.**

Esta parte se hace una reseña de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP) a través del tiempo, por otro lado se tratan algunos puntos importantes como misión, visión y las tareas que desempeña la DAE entre otros.

### **Capítulo V, Resultados.**

Aquí se muestran los resultados obtenidos por el estudio.

### **Capítulo VI, Conclusiones y Recomendaciones.**

En este capítulo se muestran las conclusiones y recomendaciones para poder llevar a cabo las propuestas de mejora después de realizado el proyecto de tesis.

### **Referencias bibliográficas.**

Esta parte contiene los datos de las diferentes fuentes que fueron consultadas para sustentar este proyecto.

### **Anexos.**

Contiene tablas, gráficas y otros elementos que fueron utilizados para llevar a cabo el proyecto.