



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

**UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
COMERCIALES**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORIA – CPA**

TÍTULO

**ESTUDIO DE LA INCIDENCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD ISO 9001:2008 EN LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES
DEL COLEGIO DR. PAÚL PONCE RIVADENEIRA
DE LA CIUDAD DE MILAGRO.**

AUTORAS

**MÁRQUEZ PLÚAS KARLA ALEJANDRA
SANCHEZ GUARANDA EVELYN ADRIANA**

**MILAGRO, JULIO DEL 2012
ECUADOR**

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor de Proyecto de Investigación nombrado por el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro para dirigir la presente tesis.

CERTIFICO:

Que he analizado el Proyecto de Grado con el tema:

ESTUDIO DE LA INCIDENCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008 EN LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES DEL COLEGIO DR. PAÚL PONCE RIVADENEIRA DE LA CIUDAD DE MILAGRO.

Presentado por la Srta. Márquez Plúas Karla Alejandra y la Srta. Sanchez Guaranda Evelyn Adriana, y considero que dicho trabajo reúne todos los requisitos para ser sometidos a la presentación pública y evaluación por parte del Jurado Examinador para optar el Título de Ingenieras en Contaduría Pública y Auditoría.

Milagro, a los 31 días del mes Julio del 2012

Lcdo. Manuel Suasnabas

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Los autores responsables de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de nuestra propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo los que están referenciados debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 31 días del mes Julio del 2012

Karla Alejandra Márquez Plúas

CI.: 092742357- 4

Evelyn Adriana Sanchez Guaranda

CI.: 092731983 - 0



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
COMERCIALES

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA.....	[]
DEFENSA ORAL.....	[]
TOTAL.....	[]
EQUIVALENTE.....	[]

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA

El cumplimiento de esta etapa de mi vida universitaria se los dedico a Dios por haberme dado la vida y salud para el logro de mis objetivos; a mi hija que sigue creciendo su delicado cuerpo dentro de mi vientre acompañándome en cada paso que doy desde la elaboración del diseño de este proyecto hasta el momento y quien me impulsa a dar todo mi esfuerzo en su desarrollo para la obtención de resultados satisfactorios y así se sienta orgullosa de mí; dedico también este trabajo a mis amados padres, abuelos, tíos, a toda mi familia por haberme apoyado en todo momento.

Evelyn Adriana Sanchez Guaranda

Autora

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de Tesis a Dios y a mis Padres.

A Dios porque me ha dado la fortaleza, sabiduría, valentía y paciencia para realizarlo, ya que ha estado en todo momento bendiciéndome con su amor, y a mis padres porque me guiaron en el camino universitario, con su apoyo incondicional y siempre aceptando con humildad los consejos. Y así poniendo en práctica todos mis conocimientos intelectuales y sociales, recordando siempre que mi meta es el servir al prójimo ya que es mi mayor reto, y sabiendo que ellos creen en mi y ponen su entera confianza en cada paso que doy, impulsándome para alcanzar mis sueños tanto en lo Personal como Profesional, sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad.

Es por ello que soy lo que soy ahora. Los amo con mi vida.

Karla Alejandra Márquez Plúas

Autora

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi agradecimiento primeramente a Dios por sus bendiciones derramadas en mí para llegar hasta donde estoy ahora, mediante sus intermediarios principales mi familia; a mis abuelos Mauro Guaranda y Elsa Macías; a mis padres Claudio Sánchez y Francia Guaranda quienes han velado por mi bienestar y educación, debido a sus sacrificios, esfuerzos, apoyo incondicional, valores y buenas costumbres se hace posible la consecución de la etapa del último proceso para el cumplimiento de una de mis metas; a mis tíos que contribuyeron también a mi formación académica; a mis maestros que clase a clase compartieron sus conocimientos y experiencias encaminándonos a desempeñar correctamente las funciones universitarias para nuestro desarrollo profesional preparándonos para un futuro competitivo; a mi compañera de tesis que con armonía y tenacidad hemos culminado la realización de este trabajo; a nuestro tutor de tesis el Ing. Manuel Suasnabas por brindarnos su apoyo y conocimientos.

A todos ellos les estoy eternamente agradecida.

Evelyn Adriana Sanchez Guaranda

Autora

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios por haberme bendecido con la salud, la vida y el amor, demostrándolo en cada momento de la realización de mi vida espiritual y profesional, ya que ha estado guiándome siempre por el camino de la felicidad hasta ahora.

En segundo lugar a cada uno de los que son parte de mi familia, a mi Padre Alexander Márquez y a mi Madre Irene Plúas quienes han llegado a estar orgullosos de mi culminación profesional, alcanzando una de las grandes metas propuestas en mi vida, a mis hermanos por haberme dado las fuerzas y apoyo incondicional que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora.

Valorar y agradecer también el esfuerzo de mi Tutor Ing. Manuel Suasnabas que con su paciencia y conocimientos nos guio en nuestra investigación y a todas aquellas personas que hicieron posible la realización de la tesis, lo cual me siento satisfecha por la impartición de sus grandes conocimientos.

Karla Alejandra Márquez Plúas

Autora

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

MASTER

JAIME OROZCO HERNÁNDEZ

RECTOR DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedemos a hacer entrega de la Cesión de Derecho de Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de nuestro Título de Tercer nivel, cuyo tema es ESTUDIO DE LA INCIDENCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008 EN LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES DEL COLEGIO DR. PAÚL PONCE RIVADENEIRA DE LA CIUDAD DE MILAGRO y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, a los 31 días del mes de Julio del 2012

Karla Alejandra Márquez Plúas

CI.: 092742357- 4

Evelyn Adriana Sanchez Guaranda

CI.: 092731983 - 0

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
ACEPTACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iii
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	ix
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE CUADROS.....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT	xvii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1 Problematización.....	3
1.1.2 Delimitación del Problema.....	5
1.1.3 Formulación del Problema	5
1.1.4 Sistematización del Problema	5
1.1.5 Determinación del tema	6
1.2 OBJETIVOS	6
1.2.1 Objetivo General de la Investigación	6
1.2.2 Objetivos Específicos de la Investigación.....	6
1.3 JUSTIFICACIÓN	7
CAPÍTULO II.....	8
MARCO REFERENCIAL	8
2.1 MARCO TEÓRICO	8
2.1.1 Antecedentes Históricos.....	8
2.1.2 Antecedentes Referenciales.....	10
2.1.3 Fundamentación	12
2.2 MARCO LEGAL.....	50
2.3 MARCO CONCEPTUAL.....	50
2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES	53

2.4.1	Hipótesis General.....	53
2.4.2	Hipótesis Particulares.....	53
2.4.3	Declaración de Variables	53
2.4.4	Operacionalización de las variables	54
CAPÍTULO III.....		55
MARCO METODOLÓGICO		55
3.1	TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL.....	55
3.2	LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA	56
3.2.1	Características de la población	56
3.2.2	Delimitación de la población.....	56
3.2.3	Tipo de muestra	57
3.2.4	Tamaño de la muestra	57
3.2.5	Proceso de selección	58
3.3	LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS	59
3.3.1	Métodos Teóricos.....	59
3.3.2	Métodos Empíricos	60
3.3.3	Técnicas de Investigación	60
3.4	PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN	60
CAPÍTULO IV		62
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS		62
4.1	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	62
4.2	ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS.....	73
4.3	RESULTADOS	73
4.4	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	74
CAPÍTULO V		75
PROPUESTA.....		75
5.1	TEMA	75
5.2	FUNDAMENTACIÓN.....	75
5.3	JUSTIFICACIÓN	78
5.4	OBJETIVOS	79
5.4.1	Objetivo General de la propuesta.....	79
5.4.2	Objetivos Específicos de la propuesta.....	79
5.5	UBICACIÓN.....	80
5.6	ESTUDIO DE FACTIBILIDAD.....	81
5.7	DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	82

5.7.1	Actividades.....	82
5.7.2	Recursos, análisis financiero.....	96
5.7.3	Impacto	97
5.7.4	Cronograma.....	98
5.7.5	Lineamiento para evaluar la propuesta	98
CONCLUSIONES		99
RECOMENDACIONES.....		100
BIBLIOGRAFÍA.....		101
ANEXO 1		104
ANEXO 2.....		105
ANEXO 3.....		106

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1	
Operacionalización de las Variables.....	54
CUADRO 2	
Estratificación de la Población Alumnos.....	59
CUADRO 3	
Estratificación de la Población Padre de Familia.....	59
CUADRO 4	
Aplicación de la Calidad en el Servicio Institucional.....	63
CUADRO 5	
Caracterización de la Institución por una Gestión de Calidad.....	64
CUADRO 6	
Problemas en el Logro de los Objetivos.....	65
CUADRO 7	
Satisfacción de la Infraestructura.....	66
CUADRO 8	
Compromiso de la Administración.....	67
CUADRO 9	
Reflejo del Compromiso Laboral.....	68
CUADRO 10	
Afectación del Presupuesto en la Tecnología Educativa.....	69
CUADRO 11	
Necesidad de Recursos.....	70
CUADRO 12	
Dependencia de la Vocación Docente en el Clima de Clase.....	71
CUADRO 13	
Criterio de la Certificación.....	72
CUADRO 14	
Verificación de Hipótesis.....	74
CUADRO 15	
Plan N° 1.....	82

CUADRO 16	
Plan N° 2.....	83
CUADRO 17	
Plan N° 3.....	84
CUADRO 18	
Plan N° 4.....	85
CUADRO 19	
Plan N° 5.....	86
CUADRO 20	
Manual de Funciones y Responsabilidades Especificas Rector.....	91
CUADRO 21	
Manual de Funciones y Responsabilidades Especificas Vicerrector.....	92
CUADRO 22	
Manual de Funciones y Responsabilidades Especificas Inspector General.....	93
CUADRO 23	
Manual de Funciones y Responsabilidades Especificas Secretaria.....	94
CUADRO 24	
Manual de Funciones y Responsabilidades Especificas Orientadora.....	95
CUADRO 25	
Recursos Financieros.....	96
CUADRO 26	
Cronograma de Actividades.....	98

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1	
Aplicación de la Calidad en el Servicio Institucional.....	63
FIGURA 2	
Caracterización de la Institución por una Gestión de Calidad.....	64
FIGURA 3	
Problemas en el Logro de los Objetivos.....	65
FIGURA 4	
Satisfacción de la Infraestructura.....	66
FIGURA 5	
Compromiso de la Administración.....	67
FIGURA 6	
Reflejo del Compromiso Laboral.....	68
FIGURA 7	
Afectación del Presupuesto en la Tecnología Educativa.....	69
FIGURA 8	
Necesidad de Recursos.....	70
FIGURA 9	
Dependencia de la Vocación Docente en el Clima de Clase.....	71
FIGURA 10	
Criterio de la Certificación.....	72
FIGURA 11	
Croquis de la Institución.....	80
FIGURA 12	
Proceso de Matriculación.....	88
FIGURA 13	
Proceso Registro de Calificaciones.....	89

RESUMEN

En la actualidad el Sistema de Gestión de Calidad es importante e indispensable, puesto que, su grupo de normas interrelacionadas permiten administrar la organización de manera ordenada; mediante la determinación e interacción de procesos eficaces logrando la satisfacción de sus clientes, otras partes interesadas y alcanzar los resultados deseados por la organización.

Las instituciones en el siglo XXI deben ofrecer calidad en los procesos administrativos y pedagógicos, es de suma importancia el rol del director, ya que, para alcanzar un impacto positivo en el mejoramiento de los procesos de la organización debe contar con el principio de liderazgo, y así orientar a la organización al desarrollo de sus actividades con visión de calidad, motivar a sus colaboradores para que se sientan comprometidos con el mejoramiento de la organización incorporando nuevas ideas fortaleciendo la innovación.

El presente proyecto proporciona a la dirección estrategias basadas en las disposiciones de la Norma ISO 9001:2008, para el desarrollo de las actividades de la institución encaminadas a mejorar el servicio institucional, ofreciendo beneficios y bienestar a los clientes, y así satisfacer sus necesidades y expectativas, además el fortalecimiento de las relaciones interpersonales, y asignación de funciones específicas al personal administrativo del plantel.

Cabe señalar que las organizaciones rinden al máximo cuando gestionan y participan sus planes y objetivos a alcanzar inmersos en una cultura general de aprendizaje, innovación y mejora continua.

ABSTRACT

Currently, the Quality Management System is important and essential, since its interrelated set of standards allow the organization to manage an orderly manner, by identifying effective processes and interaction of achieving customer satisfaction, other stakeholders and achieve the results desired by the organization.

Institutions in the XXI century must offer quality educational and administrative processes, is very important the role of director, and that to achieve a positive impact on improving the processes of the organization must have the leadership principle and thus guide the organization to develop its activities with quality vision, motivate your employees to feel committed to improving the organization incorporating new ideas to strengthen innovation.

This project provides management strategies based on the provisions of ISO 9001:2008 for the development of the institution's activities aimed at improving the institutional service and welfare benefits offered to customers and satisfy their needs and expectations, and the strengthening of interpersonal relationships, and assigning specific tasks to administrative staff on campus.

It should be noted that organizations perform at their best when they manage and engage their plans and objectives to be achieved generally immersed in a culture of learning, innovation and continuous improvement.

INTRODUCCIÓN

La historia de la calidad se viene formando desde la etapa artesanal que representa hacer las cosas bien independientemente del coste o esfuerzo necesario para ello, hasta la etapa de la Calidad total que se centra en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente.

La calidad dentro de una organización cumple un rol imperante y más en una institución educativa ya que estas cumplen la función formadora de ciudadanos, la motivación y la integración de trabajadores es una de las ventajas de la aplicación de la calidad, ya que los procesos comprometen a todos los miembros de la institución.

Las instituciones educativas públicas en su gran mayoría presentan deficiencias en su estructura organizacional y física provocando carencia de resultados académicos, siendo este un problema severo, pues el mundo actual exige bachilleres con excelencia académica, valores, y un amplio conocimiento tecnológico para enfrentar diversas situaciones que surgirán posteriormente; ya sea en el ámbito laboral y continuando con una carrera de nivel superior.

La institución educativa Dr. Paúl Ponce Rivadeneira no cuenta con un modelo de gestión de calidad que cumpla con los requisitos que exigen sus clientes para lograr la satisfacción, además se presenta una infraestructura inapropiada para la impartición precisa de las cátedras, pérdida de interés en el desarrollo de métodos y técnicas de organización, bajo presupuesto y carencia de vocación docente; esto en su gran parte nos lleva a un estudio de tales circunstancias para poder resolver su problemática e implantar mejoras en todo aspecto.

Es importante resolver la problemática que se presenta, pues contribuiría a la innovación de estrategias y visión de mejora para potencializar el nivel del personal administrativo para que ofrezcan un servicio y desarrollo de actividades de calidad que se verá reflejado en la imagen de la institución, igualmente al nivel académico de las presentes y futuras generaciones de bachilleres, ya que el nuevo sistema de educación obliga a que los estudiantes del bachillerato estén aptos para las

evaluaciones previas al inicio de la educación superior; y en sí para todo el alumnado del plantel.

El objetivo de la investigación es identificar los problemas que limiten a la Institución a cumplir los objetivos institucionales, y así ofrecer un servicio de calidad, mediante encuestas y la observación que conlleve al mejoramiento de una gestión eficiente y oportuna.

Brindar a la institución fundamentos conceptuales sobre gestión de calidad que posteriormente serán impartidos a todos sus integrantes, siendo este personal administrativo y pedagógico para que surja una cultura de calidad en el desarrollo de las actividades y actitudes.

Los aspectos a considerar para ésta investigación se derivan de las circunstancias visibles y necesarias que se presentan en la institución, es por ello que se escogen las herramientas indicadas para encontrar la solución al problema.

La metodología elegida para el desarrollo de la investigación serán: analítico – sintético, inductivo – deductivo y la observación, que contribuyen al cumplimiento de nuestros objetivos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematización

La investigación se enfoca en el estudio del Incumplimiento de los Objetivos Institucionales del Colegio Fiscal Mixto Paúl Ponce Rivadeneira creado el 11 de septiembre de 1985; se encuentra ubicado al norte de la ciudad de Milagro. Actualmente se imparten clases en el ciclo básico y bachillerato unificado, cuenta con 302 estudiantes, 15 docentes entre titulares y contratados, 2 personal administrativo, los directivos están incluidos en la plantilla de docentes titulares, y 2 de servicio.

En la actualidad es sumamente importante contar con una gestión eficaz y eficiente en las instituciones educativas basadas en procedimientos y metodologías idóneos para alcanzar la excelencia institucional satisfaciendo las necesidades de sus clientes (internos y externos) y llegar a ser ampliamente competitivos.

El colegio muestra una gestión que da entrever que las expectativas de sus clientes no son cumplidas en su totalidad, la inaplicación de un sistema de gestión de calidad demuestra que no se cumplen los requisitos que se esperan, por lo tanto este problema desencadena a que se susciten otros como el poseer infraestructura

inapropiada, pérdida de interés en el desarrollo de métodos y técnicas de organización, bajo presupuesto y carencia de vocación docente.

Esta serie de problemas impiden que se cumplan con los estándares de calidad competentes para llegar a la excelencia; provocando incumplimiento de los objetivos institucionales, insatisfacción del talento humano, carencia de compromiso por parte del personal interno del plantel para realizar los procedimientos con eficiencia, falta de medios didácticos y recursos educativos que dificulta el adecuado proceso de enseñanza – aprendizaje, y el clima de clase desapacible.

Los gestores del plantel tienen la obligación de cambiar sus procedimientos administrativos que contribuyan al mejoramiento de la calidad del servicio institucional que requiere la sociedad milagreña, si no lo cumplen perderían la oportunidad de estar entre las mejores Instituciones del cantón y del País, el personal debe adquirir un verdadero compromiso de cambiar sus perspectivas dedicado a las transformaciones y desarrollo de la Institución.

La adopción de normas de gestión de calidad tendría como beneficio el mejoramiento de la gestión administrativa anteponiendo el liderazgo de la dirección, sirviendo de plataforma para el desarrollo de procesos, procedimientos y actividades dirigidos a alcanzar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de las características del servicio; induciendo en la máxima autoridad compromiso total para la mejora continua de dichos procedimientos. Contar con un personal organizado y competente basado en la educación, habilidades, formación y experiencias apropiadas que formen profesionales de excelencia académica y laboral, logrando obtener un alto nivel de productividad.

1.1.2 Delimitación del Problema

La presente investigación se efectuó en el Colegio Dr. Paul Ponce Rivadeneira, institución educativa encargada de velar por la formación académica de los futuros emprendedores; se encuentra situada en:

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Cantón: Milagro

Calles: Miguel Valverde y Gral. José de Villamil (Esquina). Cdla. Del Seguro.

Área: Gestión de Calidad

1.1.3 Formulación del Problema

¿Cómo incide el Sistema de Gestión de Calidad en los Objetivos Institucionales del Colegio Dr. Paúl Ponce Rivadeneira?

1.1.4 Sistematización del Problema

¿De qué manera afecta a los niveles de satisfacción del talento humano, la infraestructura inapropiada?

¿Cómo influye la carencia de compromiso laboral del personal administrativo, al interés en el desarrollo de métodos y técnicas de organización?

¿De qué manera influye en la falta de medios didácticos y recursos educativos, el bajo presupuesto?

¿Cómo influye al clima de clase, la vocación de los docentes?

1.1.5 Determinación del tema

Estudio de la Incidencia del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en los Objetivos Institucionales del Colegio Dr. Paúl Ponce Rivadeneira de la Ciudad de Milagro.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General de la Investigación

Determinar la incidencia de un sistema de gestión de calidad en los objetivos institucionales del Colegio Dr. Paúl Ponce Rivadeneira, por medio del uso de técnicas de investigación, para determinar la viabilidad del empleo de las Normas de Calidad ISO 9001:2008.

1.2.2 Objetivos Específicos de la Investigación

- Establecer de qué manera afecta a los niveles de satisfacción del talento humano, la infraestructura inapropiada.
- Analizar la influencia de la carencia de compromiso laboral del personal administrativo, al interés en el desarrollo de métodos y técnicas de organización.
- Determinar cómo afecta el bajo presupuesto, a la cantidad y calidad de medios didácticos y recursos educativos de la institución.
- Indagar el efecto que se produce en el clima de clase, por causa de la vocación de los docentes.

1.3 JUSTIFICACIÓN

El ambiente administrativo que generan los rectores es determinante en el apto desempeño del colegio, si posee capacidad administrativa, profesa liderazgo, logra que su equipo de trabajo desarrolle sus funciones a cabalidad y de manera eficiente con entusiasmo, y si además existe interacción con su entorno, el colegio demostrará calidad en el servicio y por ende el cumplimiento de sus objetivos.

La justificación de esta investigación se basa en la importancia que tiene la aplicación de un sistema de gestión de calidad en el colegio, previo al análisis de las situaciones que generan ausencia de calidad, por lo tanto se determina también los beneficios que se obtienen al aplicar tal sistema ya que se obtendrá clientes satisfechos, además de una gestión eficiente, también se proyectará una mejor imagen ante la sociedad y se verá reflejado de manera relevante en las actitudes, rendimiento académico y personal de los alumnos, pues si se cuenta con educadores y personal administrativo capacitados apropiadamente, que contribuyan al desarrollo de métodos y técnicas organizacionales se obtendrá eficiencia y eficacia en el desenvolvimiento de las funciones de cada miembro de la institución, y así mejorar los métodos de trabajo y optimizar la utilización de los recursos disponibles.

El análisis de la gestión de calidad constituirá una herramienta fundamental que contribuirá en el desarrollo del mejoramiento de procesos que se aplican en la institución, beneficiando a los clientes internos y externos del plantel por medio de la gestión y administración imperante que proyecte el rector, esto implica el desarrollo de la investigación.

Esta investigación servirá como base para futuras investigaciones que se efectúen tanto en la institución como en las que ofrezcan el mismo servicio. También se justifica desde el punto de vista metodológico ya que se realiza a través de técnicas de investigación tales como: la encuesta y la observación directa que generarán los resultados analizados estadísticamente.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Antecedentes Históricos

La ISO (International Standard Organization - Organización Internacional de Normalización) ente internacional cuya responsabilidad es de fomentar la normalización a nivel mundial, su procedencia parte de la Federación Internacional de Asociaciones Nacionales de Normalización (1926-1939), ISO por sus siglas en ingles y por el vocablo griego que significa igualdad, cuyo nombre fue adoptado por representantes de 25 países que se reunieron en Londres, en octubre de 1946, bajo este apelativo realizan su primera reunión en el mes de junio de 1947 en Zurcú - Alemania, en la que decidieron que su sede este ubicado en Ginebra – Zuisa, para concentrar a las entidades máximas de normalización de cada país con el propósito de aumentar la eficacia de las normas nacionales para posibilitar el intercambio de bienes y servicios en todo el mundo facilitando el comercio internacional.

La labor de la estandarización de las normas la realiza un comité técnico denominado ISO/TC 176, que a su vez está constituido por subcomités especializados.

La familia de las ISO 9000 son un conjunto de normas especializadas en la calidad, provee un sistema que permitirá evaluar los procedimientos que garanticen y

administren la calidad en la empresa y con sus clientes; contribuyendo con normas genéricas para la estructura de Sistemas de Gestión y Aseguramiento de la Calidad.

En la actualidad la ISO 9000 están conformadas por tres normas básicas:

Conceptos y Vocabulario: ISO 9000 - Sistemas de Gestión de la Calidad.

Requisitos: ISO 9001- Sistemas de Gestión de la Calidad.

Guía para llevar a cabo la mejora: ISO 9004 - Sistemas de Gestión de la Calidad.

La serie ISO 9001 se origina en Estados Unidos en épocas de la Segunda Guerra Mundial, por la ausencia de controles y productos bélicos. En el año de 1987 se publica la primera versión, en 1994 la primera revisión del modelo original, en el 2000 la segunda revisión del modelo original y en el 2008 la tercera revisión del modelo original. La ISO 9001:2008 establece los requisitos para un modelo de sistema de gestión de calidad y es la única capaz de certificar.

Las normas de calidad no solo se aplican en las empresas, sino también en las instituciones educativas debido a su trascendencia e impacto mundial.

La calidad en las instituciones educativas se viene desarrollando décadas atrás, dado que las necesidades y expectativas de los clientes, y partes interesadas no eran satisfechas, es decir no cumplían con los requisitos del servicio/producto.

En los últimos 40 años, los países en desarrollo presentan un incremento de las organizaciones educativas privadas que se acogen a un modelo de gestión de calidad, puesto que su aplicación aumenta la participación en el mercado de la Educación, entretanto las organizaciones públicas poseen menos participación.

2.1.2 Antecedentes Referenciales

Las instituciones educativas se han desarrollado a través del tiempo, en la actualidad están en búsqueda de la excelencia académica, sólo así pueden sobresalir entre la competencia y a su vez responder a las demandas de un contexto social que requiere de jóvenes, sean niños, bachilleres o profesionales que estén comprometidos con el desarrollo socioeconómico del país.

Lo antes expuesta fundamenta el por qué las instituciones educativas están en búsqueda de las certificaciones de calidad. A continuación se establece ejemplos:

Tema: Certificación de la Calidad en Educación según Normas ISO 9001

Autor: Roberto López Aragón

Lugar: Colegio San Pablo

País: Argentina

Con esta investigación se procura hacer conocer la experiencia del Colegio San Pablo en la certificación de normas ISO 9001 y su lucha por la mejora continua.

El trabajo está compuesto por tres ejes temáticos:

- Estrategias para el cambio, donde se hace un breve comentario sobre la preocupación del colegio por la mejora continua.
- Características del proyecto.
- Experiencias enriquecedoras.

Esta institución optó por la certificación de Calidad ya que están plenamente conscientes de los múltiples beneficios que representa, ya sea por el mejoramiento de sus procesos, satisfacción al cliente y lograr ser altamente competitivos a nivel local y mundial.

En el Ecuador según las autoridades del Ministerio de Educación Nacional existen ocho instituciones municipales y aproximadamente nueve centros educativos

particulares y fiscomisionales certificadas con la norma ISO 9001:2000. En Quito las instituciones certificadas: William Shakespeare, Charles Darwin, y Liceo Internacional En Guayaquil: Francisco Xavier, Nuevo Mundo, Unidad Educativa Bilingüe Delta. En Riobamba, San Felipe Neri y en Cuenca: el Colegio Militar y el Colegio Asunción.

Las instituciones educativas fiscales son apoyadas por el Ministerio, con la formación de auditores internos. En Guayas, los centros fiscales Vicente Rocafuerte, Aguirre Abad, 28 de Mayo, Leonidas Plaza y Francisco de Orellana formaron una alianza para capacitarse en Sistemas de Gestión de Calidad basados en la norma ISO 9001:2000.

En la actualidad la cantidad de colegios certificados con la norma ISO 9001:2000 va en aumento, los fiscales porque aplican al proyecto bachillerato internacional promovido por el MEC, puesto que para ellos ha sido necesario la implementación de un SGC ya que es un requisito fundamental para obtener la certificación del bachillerato internacional, y los colegios particulares lo hacen porque es una manera exitosa de mejorar su sistema educativo.

En junio del 2002 el Colegio William Shakespeare obtuvo el Certificado ISO 9001:2000 otorgado por Bureau Veritas Quality International, debido al cumplimiento de los estándares en la rama educativa.

Este sistema de calidad está orientado a lograr la satisfacción de los padres y la excelencia de los alumnos.

La recertificación del sistema la obtuvo en agosto del 2008, mostrando que el mismo cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2000 y en junio del 2009 mediante auditoría de seguimiento, se certificó con la última versión de la norma ISO 9001:2008.

2.1.3 Fundamentación

Fundamentación Científica

GESTIÓN

Es un conjunto de acciones que se desarrollan íntegramente a través de medios de trabajo para alcanzar resultados de rentabilidad, desarrollados principalmente bajo el enfoque de procesos de planeación y manejo de recursos y tareas.

Importancia de la Gestión

Mejora la productividad, competitividad y desarrollo empresarial.

Objetivo de la Gestión

Obtener productos y servicios con rentabilidad mediante la máxima contribución de los recursos, basados en cuatro pilares básicos para conseguir las metas marcadas, los cuales son: estrategias, cultura, estructura y ejecución.

CALIDAD

Se refiere a la excelencia empresarial, adecuación al uso, cumplimiento de los requisitos, satisfacción de las expectativas del cliente (distintos colectivos interesados en las actividades de la empresa) y de las partes interesadas e identificarlas.

Historia de la Calidad

La calidad ha presentado en cada momento de la historia un significado diferente recogiendo referencias del material utilizado al producto resultante y en la actualidad a la forma de producción o prestación de un servicio.

En los años veinte la calidad se media al finalizar la producción analizando la validez de los bienes o servicios realizados, en esa época surge el termino no conformidad quiere decir aquellos productos que una vez finalizados no resultan validos para el fin en que se habían creado.

Posteriormente surgen necesidades derivadas de una producción en masa requerida por la segunda guerra mundial originando la creación del control estadístico de la calidad empleando herramientas como es el muestreo o las graficas de control.

Actualmente y desde la década de los 80, los trabajos desarrollados por los autores Deming, Juran o Ishikawa posibilitan la creación de una nueva cultura empresarial. Como es la aparición del concepto aseguramiento de calidad, que pretende dar confianza a los clientes respecto al producto final y la manera en que este ha sido elaborado.

A finales de esta década aparecen los sistemas de aseguramiento de calidad iniciando antes de que la producción dé sus primeros pasos, con la anticipación de los deseos del mercado, controles en los diseños de los productos y su forma de producirlo, la orientación al cliente asumida por toda la organización, actividades de rediseño o reingeniería ante los resultados obtenidos y la importancia de la implicación asumida por la dirección, reflejan una nueva cultura organizacional donde el conocimiento objetivo de todo lo que acontece y las decisiones de mejora continua representan la base de su funcionamiento.

Objetivo de la Calidad

Aclarar hasta donde se quiere llegar y que esperan las partes interesadas, planteando objetivos generales a los que se subordinan otros más específicos, desglosar los objetivos, de forma que mientras no se haya conseguido el objetivo más inmediato, no se plantea el siguiente. Para poder abordar los objetivos de calidad paso a paso debe evaluarse mediante indicadores, estos pueden evaluar la eficacia y la eficiencia de las operaciones, los indicadores se los adquiere mediante

información de la empresa como ej. (Porcentaje de unidades no conformes de un producto, costes de fabricación), mientras que otros se tendrán que elaborar a partir de las encuestas de satisfacción de clientes.

Certificaciones

En la actualidad se da la popularización de un modelo de certificación que garantice que el sistema de calidad del vendedor es adecuado.

Esta certificación no solo se exige a la relación empresa - cliente en la administración pública, sino esta administración debe incluir a los proveedores de equipos y que sean estos sometidos a exigencias reglamentarias. Esta certificación permite establecer la conformidad de una empresa, producto, proceso o servicio con los requisitos establecidos en normas o especificaciones técnicas, lleva al reconocimiento de que el producto cumple una o varias normas técnicas y comporta el derecho de uso de la marca como distintivo del producto.

La certificación da confianza a los consumidores además de diferenciar el producto de los de la competencia.

Existen dos tipos de certificación: de producto y de empresa.

- **De producto**, el organismo certificador se basa en un dictamen de un laboratorio de ensayo sobre la conformidad de una muestra de la producción con la norma correspondiente, y en un informe de auditoría del sistema de Gestión de Calidad del fabricante que garantice el cumplimiento de la norma ISO 9001 emitido por una entidad de inspección.
- **La certificación de empresa**, es el reconocimiento por parte de un organismo de certificación en que su sistema de gestión de calidad cumple con los requisitos de la norma ISO 9001, esta certificación es voluntaria y únicamente la puede llevar a cabo un organismo acreditado.

La acreditación es el reconocimiento formal de la competencia técnica de una entidad para certificar, inspeccionar o auditar la calidad, o de un laboratorio de ensayo o calibración industrial.

Control Total de la Calidad

Antes de definir este tema debemos conocer en un sentido más amplio el significado de sus términos los cuales son los siguientes:

Control.- Es mantener un evento (nuestro trabajo) dentro de ciertos límites preestablecidos, como especificaciones o normas de calidad. Para que sea efectivo debe ser autocontrol (uno mismo), y bajo control (prevención en lugar de corrección). Su finalidad es asegurar los resultados.

Total.- Significa que todos debemos actuar en el proceso de cambio hacia la mejora continua, con todo lo que hacemos, con nuestro trabajo, nuestras relaciones personales y conductas mostradas.

Calidad.- Es el cumplimiento de los cuatro requisitos en todo lo que hacemos:

- Satisfacer el uso de lo que hacemos, esto es conocer a nuestros clientes internos, acordar sus requisitos, prepararnos para cumplirlos y hacerlos.
- Cumplir oportunamente con todos los compromisos, la calidad inicia con la puntualidad.
- Hacer todo bien a la primera vez sin retrabajos ni reclamaciones, costo justo.
- Que los productos duren el tiempo que se espera en su diseño que no se descompongan ni tengan fallas de ninguna especie.
- Que los servicios que ofrecemos cumplan con los primeros tres requisitos consistentemente.

Control Total de la Calidad

Que todos actuemos con los conceptos de control y calidad garantizando los resultados de nuestro trabajo y asegurando el cumplimiento de los cuatro requisitos antes mencionados.

Considerando que el reto es grande en un proceso que se dará paulatinamente ya que lo lograremos con el esfuerzo y cooperación de todos siendo los beneficios inimaginables.

CÍRCULOS DE CALIDAD

Es una forma estructural creando canales para mejorar la calidad. Es un medio o mecanismo no solo útil para mejorar el producto sino también para lograr la implicación de la mayor cantidad posible de personal operativo en programas dirigidos a la mejoras de la calidad. En sus orígenes uno de los primeros objetivos de los círculos de calidad era, hacer que las técnicas y preocupaciones por la calidad descendieran y no se quedasen limitadas a los directivos o ingenieros ya que en la actualidad millones de personas participan en círculos de calidad.

A continuación se presenta un resumen de los propósitos de los círculos de calidad.

- Recoger ideas sobre mejoras y nuevos productos o servicios requeridos por el mercado.
- Mejorar el ambiente y estimular al personal con el fin de que todos sus miembros hablen continuamente sobre temas relacionados con la calidad.
- Crear un clima de calidad y satisfacción a toda la empresa.
- Incitar la creatividad personal.

Estructura y Funcionamiento de los Círculos de Calidad.

Los círculos de calidad necesitan un diseño de la estructura y funcionamiento para su etapa de proceso, y es la siguiente:

Área de Acción.- Se limitan a la creatividad buscando soluciones a problemas específicos y concretos, especialmente en problemas operativos.

Nivel de Actuación.- Actúan en niveles de operación de las empresas con el fin de mejorar la calidad, efectividad y productividad.

Integrantes.- Integrado por el personal operativo de la empresa dirigidos por un supervisor quien delega la dirección del círculo en un empleado y el permanece como un asesor.

Participación.- Sus miembros participan en los círculos de manera voluntaria.

Temporalidad.- Los círculos de calidad se centran en temas que tienen incidencia y repercusión a corto plazo.

Reuniones.- Lo hacen una vez a la semana durante una hora.

PADRES DE LA CALIDAD TOTAL

Filosofía de William Edwards Deming

Deming se doctoró en física y estuvo especialmente interesado en métodos estadísticos de Walter Shewhart, inicio aplicando técnicas estadísticas a los distintos procesos productivos para mejorar de forma considerable la productividad no solo se conformó llevándolos a la práctica sino de forma notable. Afirma que estos métodos estadísticos proporcionan el único método de análisis sirviendo de guía para entender los fallos y reducirlos. Fue un autentico revolucionario para las empresas japonesas enseñando a mejorar la calidad a través del control estadístico y de la reducción de la variabilidad.

La calidad inicia con la idea, la cual es establecida por la dirección, traduciendo la idea a planes, especificaciones, ensayos y producción.

Deming establece que para mejorar la calidad, se debe utilizar el ciclo PDCA o ciclo de Deming donde propone seguir las siguientes fases en la solución de cualquier problema:

Planificar (Plan).- Es individualizar el problema, recoger datos, estudiar las relaciones causa –efecto y ver las hipótesis de solución.

Realizar (Do).- Consiste en llevar a cabo lo establecido en el plan.

Controlar (Check).- Compara el plan inicial con los resultados obtenidos.

Actuar (Act).- Actuar para corregir los problemas encontrados, prever posibles problemas futuros y establecer las condiciones que permitan mantener el proceso de forma estable e iniciar un nuevo de proceso de mejora.

Una vez culminado el ciclo este se volverá a repetir partiendo del conocimiento acumulado en el anterior ciclo, lo que supone un modelo de mejora continua que difiere por completo el sistema tradicional de gestión.

Filosofía de Kaoru Ishikawa

Ishikawa en cuanto a la calidad puso mayor atención en desarrollar los métodos estadísticos prácticos y accesibles para las empresas. Su trabajo se centra en la recopilación y presentación de datos usando el diagrama de Pareto para mejorar la calidad y el diagrama de Causa - Efecto o de Espina de Pescado. Esta es una herramienta de apoyo para los círculos de calidad en un proceso de mejora, y sistemática para encontrar, seleccionar y documentar causas de variación de calidad en la producción, y organizar la relación entre ellas.

Filosofía de Joseph Moses Juran

Juran define a la calidad como la adecuación al uso, alcanzándola de acuerdo al diseño del producto y en el grado de conformidad del producto final con ese diseño.

Una de sus principales aportaciones es la trilogía de la calidad refiriéndose a la relación existente entre planificación, control y mejora de calidad, ya que para Juran la calidad no surge de manera accidental sino que debe ser planificada.

Planificación de la calidad.- Consiste en acercarse a los clientes actuales, potenciales investigando sus necesidades que estas son cambiantes como son las demandas y aquellas características deseadas de los productos.

Control de la calidad.- Es un complemento indispensable en la planificación que actúa como un sistema de retroalimentación, evalúa el comportamiento real de la calidad los compara con objetivos inicialmente establecidos y culmina con la actuación sobre las desviaciones.

Filosofía de Phillip B. Crosby

Según Crosby define a la calidad al cumplimiento de especificaciones, parece situarse en la posición de productor de bienes y servicios que define mediante un conjunto de características esto es si los bienes o servicios son de calidad o no, si va a tener una mayor o menor calidad según el grado de cumplimiento de las características, según la lista se relaciona a aquello que es necesario para calificarse como calidad.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Son procedimientos que la organización adopta para dirigir y controlar las actividades de su negocio encaminados a la calidad mediante un conjunto de elementos (estrategias, objetivos, políticas, estructuras, recursos y capacidades, métodos, tecnologías, procesos, procedimientos, reglas e instrucciones de trabajo) para satisfacer las necesidades de sus clientes a través de una mejora continua.

Importancia de la Gestión de Calidad

Las organizaciones están en constante competitividad, es por ello que los productos/servicios deben cumplir con los requisitos que exigen los clientes siendo estos de calidad para que las posibilidades de adquisición sean mayores, basados en una gestión que implique eficacia y eficiencia, mostrando calidad total y reducción de costes.

¹“La calidad se basa, junto con la rentabilidad del negocio, en la satisfacción del cliente, el cual cobra un papel esencial en la negociación y excelencia permanente en todas y cada una de las acciones de la empresa”.

¹ RUIZ-CANELA LÓPEZ, J, *La gestión por Calidad Total en la Empresa Moderna*, pág. 7

Beneficios de la Calidad

La aplicación de la calidad en las organizaciones proporciona múltiples beneficios, tales como:

- Cumplimiento de objetivos.
- Planteamiento de indicadores de desempeño.
- Evaluación del personal.
- Ventaja competitiva.
- Niveles de clientes insatisfechos disminuidos.
- Imagen corporativa mejorada, ofreciendo productos con garantía.
- Cumplimiento de las necesidades de los clientes.
- Ahorro de costos.
- Veracidad y confianza en las mediciones e inspecciones que se realicen.

Impacto que produce el Sistema de Gestión de Calidad

El sistema de gestión de calidad contribuye positivamente al mejoramiento de la imagen, mayor competitividad, instaura confianza total y seguridad de sus clientes.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

Es la finalidad que direcciona la tarea pedagógica y administrativa planteada a largo, mediano y corto plazo.

LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

El concepto empresarial fomenta el desarrollo de estructuras económico- sociales – históricas y bajo este contexto se crea la conducción de cualquier institución educativa.

Las instituciones educativas como empresa se conceptualiza en su producto como resultado de sus actividades relacionadas con la enseñanza introduciendo un nuevo elemento que es el conocimiento , siendo su soporte la inteligencia humana que

constituye un desdoblamiento en su capital y este está constituido por conocimientos y experiencias de aquellos que se asocian para proporcionar una verdadera enseñanza. Así la institución (empresa) tiene como materia prima al individuo en su rol de alumno, un capital físico y un stock de valores humanos constituido por profesores que generan conocimientos y un factor humano que corresponde a la gestión de la dirección e integración de los elementos anteriores.

Importancia de las Instituciones Educativas

Las instituciones educativas son creadas para proporcionar conocimientos formar al individuo de manera integral en sus diversas etapas de desarrollo vital y servir a la sociedad con un producto terminado de alta calidad ética, moral y de preparación científica, técnica y humanista.

Porque buscan la Calidad las Instituciones Educativas

Un gran avance es la ampliación del acceso y la cobertura de los servicios así como la búsqueda de nuevos mecanismos para que las personas permanezcan y concluyan sus estudios proporcionando calidez, atendiendo a la diversidad y diferencias individuales, que los programas educativos sean pertinentes, relevantes y de utilidad para la vida presente y futura.

Una educación de calidad permite que los contenidos contribuyan al desarrollo personal del educando, exige promover desarrollo de habilidades y destrezas múltiples y despertar el interés por el aprendizaje continuo, precisa de profesores altamente capacitados, creativos e innovadores que ejerzan su formación docente con responsabilidad ética y compromiso social, con un manejo óptimo de los recursos, también supone que los espacios educativos cuenten con la infraestructura idónea y recursos suficientes para el desarrollo del trabajo tanto académico como institucional con un uso racional de los recursos.

Las Normas de Calidad ISO y las Instituciones Educativas

Las Normas ISO son generales para todo tipo de empresas, recogiendo peculiaridades con respecto a su producción en las distintas normas ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003. Estas normas se acompañan de la norma ISO 9004, ya que proporciona recomendaciones para la mejora sin ser certificable.

Para que una institución educativa pueda obtener su certificación de calidad se utiliza la norma ISO 9001, ya que es la que engloba el aspecto de diseño entre sus fundamentos teniendo en cuenta el diseño del producto, ya que se ocupa de la elaboración, desarrollo e implementación de la educación para sus clientes que son los alumnos.

Además de adaptarse esta norma, también lo hace la norma ISO 9004-2 como norma no certificable ya que son normas complementarias de aplicación conjunta, esta va más allá facilitando la mejora continua del funcionamiento de la organización, ya que esta norma la utilizarán aquellas organizaciones que quieran avanzar hacia la excelencia, más allá de los requerimientos propios de un sistema de gestión de calidad.

A través de la adaptación de la Norma ISO 9001:2000 y la Norma ISO 9004-2 a la educación se puede observar la importancia que se le otorga a la mejora de los servicios educativos y de formación. En primer lugar se adopta la Norma ISO 9001:2000 porque es la norma más actual del año 2000 teniendo en cuenta aquellas empresas que cuentan con una fase de diseño entre su producto de producción. En segundo lugar la Norma ISO 9004-2 aporta con directrices útiles que orientan en la aplicación de las normas ISO, ya que de ahí se adopten las dos normas para el ámbito educativo y de la formación, contando con una fase de diseño si se trata de organizaciones de servicio.

NORMA ISO 9001:2008

Introducción

Generalidades

²La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por:

- a. el entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno,
- b. sus necesidades cambiantes,
- c. sus objetivos particulares,
- d. los productos que proporciona,
- e. los procesos que emplea,
- f. su tamaño y la estructura de la organización.

No es el propósito de esta norma internacional proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en esta norma internacional son complementarios a los requisitos para los productos. La información identificada como "NOTA" se presenta a modo de orientación para la comprensión o clarificación del requisito correspondiente.

Esta norma internacional pueden utilizarla partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables al producto y los propios de la organización.

²HANSEL: *Norma Internacional ISO 9001:2008*, <http://es.scribd.com/doc/13080208/ISO-9001-Version-2008>, extraído el 24 de Enero del 2012.

³En el desarrollo de esta norma internacional se han tenido en cuenta los principios de gestión de la calidad enunciados en las Normas ISO 9000 e ISO 9004.

Enfoque basado en procesos

Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- a.** la comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- b.** la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- c.** la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y

³ HANSEL: *Norma Internacional ISO 9001:2008*, <http://es.scribd.com/doc/13080208/ISO-9001-Version-2008>, extraído el 24 de Enero del 2012.

d. la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas,

⁴El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos que se muestra en la figura 1 ilustra los vínculos entre los procesos presentados en los capítulos 4 a 8. Esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos.

NOTA De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA). PHVA puede describirse brevemente como:

Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Hacer: implementar los procesos.

Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

Objeto y campo de aplicación

Generalidades

Esta norma internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

- a. necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
- b. aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

NOTA En esta norma internacional, el término "producto" se aplica únicamente a:

⁴ HANSEL: *Norma Internacional ISO 9001:2008*, <http://es.scribd.com/doc/13080208/ISO-9001-Version-2008>, extraído el 24 de Enero del 2012.

- a. el producto destinado a un cliente o solicitado por él,
- b. cualquier resultado previsto de los procesos de realización del producto.

Aplicación

⁵Todos los requisitos de esta norma internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

Cuando uno o varios requisitos de esta norma internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión.

Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta Norma Internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el Capítulo 7 y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Referencias normativas

Los documentos de referencias siguientes son indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias con fecha sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición del documento de referencia (incluyendo cualquier modificación).

ISO 9000:2005, Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario

Términos y definiciones

Para el propósito de este documento, son aplicables los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9000.

⁵ HANSEL: *Norma Internacional ISO 9001:2008*, <http://es.scribd.com/doc/13080208/ISO-9001-Version-2008>, extraído el 24 de Enero del 2012.

⁶A lo largo del texto de esta Norma Internacional, cuando se utilice el término “producto”, éste puede significar también “servicio”.

Sistema de gestión de la calidad

Requisitos generales

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe:

- a. determinar los procesos para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización,
- b. determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- c. determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,
- d. asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- e. realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos,
- f. implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente debe estar definido dentro de sistema de gestión de la calidad.

⁶ HANSEL: *Norma Internacional ISO 9001:2008*, <http://es.scribd.com/doc/13080208/ISO-9001-Version-2008>, extraído el 24 de Enero del 2012.

⁷NOTA 1 Los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad a los que se ha hecho referencia anteriormente incluyen los procesos para las actividades de la dirección, la provisión de recursos, la realización del producto, la medición, el análisis y la mejora.

NOTA 2 Un “proceso contratado externamente” es un proceso que la organización necesita para su sistema de gestión de la calidad y que la organización decide que sea desempeñado por una parte externa.

NOTA 3 Asegurar el control sobre los procesos contratados externamente no exime a la organización de la responsabilidad de cumplir con todos los requisitos del cliente, legales y reglamentarios. El tipo y el grado de control a aplicar al proceso contratado externamente puede estar influenciado por factores tales como:

- a. el impacto del proceso contratado externamente sobre la capacidad de la organización para proporcionar productos conformes con los requisitos,
- b. el grado en el que se comparte el control sobre el proceso,
- c. la capacidad para conseguir el control necesario a través de la aplicación del apartado.

Requisitos generales

Generalidades

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a. declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad,
- b. un manual de la calidad,
- c. los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional, y
- d. los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

NOTA 1 Cuando aparece el término “procedimiento documentado” dentro de esta Norma Internacional, significa que el procedimiento sea establecido, documentado,

⁷ HANSEL: *Norma Internacional ISO 9001:2008*, <http://es.scribd.com/doc/13080208/ISO-9001-Version-2008>, extraído el 24 de Enero del 2012.v

implementado y mantenido. Un solo documento puede incluir los requisitos para uno o más procedimientos. Un requisito relativo a un procedimiento documentado puede cubrirse con más de un documento.

NOTA 2 La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad puede diferir de una organización a otra debido a:

- a. el tamaño de la organización y el tipo de actividades,
- b. la complejidad de los procesos y sus interacciones, y
- c. la competencia del personal.

Manual de la calidad

⁸La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- a. el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación del cualquier exclusión,
- b. los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y
- c. una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

Control de los documentos

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- a. aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,
- b. revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,
- c. asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos,

⁸ HANSEL: *Norma Internacional ISO 9001:2008*, <http://es.scribd.com/doc/13080208/ISO-9001-Version-2008>, extraído el 24 de Enero del 2012.

- d. asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,
- e. asegurarse de que los documentos permaneces legibles y fácilmente identificables,
- f. asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución, y
- g. prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de se mantengan por cualquier razón.

Control de los registros

⁹Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.

La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

Responsabilidad de la dirección

Compromiso de la dirección

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:

- a. comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios,
- b. estableciendo la política de la calidad,
- c. asegurando que se establecen los objetivos de la calidad,
- d. llevando a cabo las revisiones por la dirección, y

⁹ HANSEL: *Norma Internacional ISO 9001:2008*, <http://es.scribd.com/doc/13080208/ISO-9001-Version-2008>, extraído el 24 de Enero del 2012.

- e. asegurando la disponibilidad de recursos.

Enfoque al cliente

¹⁰La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

Política de calidad

La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

- a. es adecuada al propósito de la organización,
- b. incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad,
- c. proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
- d. es comunicada y entendida dentro de la organización, y
- e. es revisada para su continua adecuación.

Planificación

Objetivos de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.

¹⁰ HANSEL: *Norma Internacional ISO 9001:2008*, <http://es.scribd.com/doc/13080208/ISO-9001-Version-2008>, extraído el 24 de Enero del 2012.

Planificación del sistema de gestión de la calidad

¹¹La alta dirección debe asegurarse de que:

- a. la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado, así como los objetivos de la calidad, y
- b. se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

Responsabilidad, autoridad y comunicación

Responsabilidad y autoridad

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

Representante de la dirección

La alta dirección debe designar un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- a. asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad,
- b. informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- c. asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

NOTA La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad.

¹¹ HANSEL: *Norma Internacional ISO 9001:2008*, <http://es.scribd.com/doc/13080208/ISO-9001-Version-2008>, extraído el 24 de Enero del 2012.

Comunicación interna

¹²La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Revisión por la dirección

Generalidades

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección.

Información de entrada para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:

- a.** los resultados de auditorías,
- b.** la retroalimentación del cliente,
- c.** el desempeño de los procesos y la conformidad del producto,
- d.** el estado de las acciones correctivas y preventivas,
- e.** las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
- f.** los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y
- g.** las recomendaciones para la mejora.

Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

¹² HANSEL: *Norma Internacional ISO 9001:2008*, <http://es.scribd.com/doc/13080208/ISO-9001-Version-2008>, extraído el 24 de Enero del 2012.

- a. la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos,
- b. la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y
- c. las necesidades de recursos.

Gestión de los recursos

Provisión de recursos

¹³La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- a. implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia y
- b. aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Recursos humanos

Generalidades

El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

NOTA La conformidad con los requisitos del producto puede verse afectada directa o indirectamente por el personal que desempeña cualquier tarea dentro del sistema de gestión de la calidad.

Competencia, formación y toma de conciencia

La organización debe:

- a. determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto,
- b. cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria,
- c. evaluar la eficacia de las acciones tomadas,

¹³ HANSEL: *Norma Internacional ISO 9001:2008*, <http://es.scribd.com/doc/13080208/ISO-9001-Version-2008>, extraído el 24 de Enero del 2012.

- d. asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y
- e. mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

Infraestructura

¹⁴La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a. edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,
- b. equipo para los procesos (tanto hardware como software), y
- c. servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).

Ambiente de trabajo

La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

NOTA El término “ambiente de trabajo” está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas)

Realización del producto

Planificación de la realización del producto

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad.

¹⁴ HANSEL: *Norma Internacional ISO 9001:2008*, <http://es.scribd.com/doc/13080208/ISO-9001-Version-2008>, extraído el 24 de Enero del 2012.

¹⁵Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a. los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto,
- b. la necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto,
- c. las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo,
- d. los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos.

El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.

NOTA 1 Un documento que especifica los procesos del sistema de gestión de la calidad (incluyendo los procesos de realización del producto) y los recursos a aplicar a un producto, proyecto o contrato específico, puede denominarse plan de la calidad.

NOTA 2 La organización también puede aplicar los requisitos citados en el apartado para el desarrollo de los procesos de realización del producto.

Procesos relacionados con el cliente

Determinación de los requisitos relacionados con el producto

La organización debe determinar:

- a. los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma,
- b. los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,
- c. los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto, y
- d. cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.

NOTA Las actividades posteriores a la entrega incluyen, por ejemplo, acciones cubiertas por la garantía, obligaciones contractuales como servicios de mantenimiento, y servicios suplementarios como el reciclaje o la disposición final.

¹⁵ HANSEL: *Norma Internacional ISO 9001:2008*, <http://es.scribd.com/doc/13080208/ISO-9001-Version-2008>, extraído el 24 de Enero del 2012.

Revisión de los requisitos relacionados con el producto

¹⁶La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo, envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:

- a.** están definidos los requisitos del producto,
- b.** están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y
- c.** la organización tienen la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Debe mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma.

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

NOTA En algunas situaciones, tales como las ventas por internet, no resulta práctico efectuar una revisión formal de cada pedido. En su lugar, la revisión puede cubrir la información pertinente del producto, como son los catálogos o el material publicitario.

Comunicación con el cliente

La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a.** la información sobre el producto,
- b.** las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y
- c.** la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

¹⁶ HANSEL: *Norma Internacional ISO 9001:2008*, <http://es.scribd.com/doc/13080208/ISO-9001-Version-2008>, extraído el 24 de Enero del 2012.

Diseño y desarrollo

Planificación del diseño y desarrollo.

¹⁷La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto.

Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar:

- a.** las etapas del diseño y desarrollo,
- b.** la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y
- c.** las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

La organización debe gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado a, medida que progresa el diseño y desarrollo.

NOTA La revisión la verificación y la validación del diseño y desarrollo tienen propósitos diferentes. Pueden llevarse a cabo y registrarse de forma separada o en cualquier combinación que sea adecuada para el producto y para la organización.

Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros. Estos elementos de entrada deben incluir:

- a.** los requisitos funcionales y de desempeño,
- b.** los requisitos legales y reglamentarios aplicables,
- c.** la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y
- d.** cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

Los elementos de entrada deben revisarse para comprobar que sean adecuados. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.

¹⁷ HANSEL: *Norma Internacional ISO 9001:2008*, <http://es.scribd.com/doc/13080208/ISO-9001-Version-2008>, extraído el 24 de Enero del 2012.

Resultados del diseño y desarrollo

¹⁸Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de manera adecuada para la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación.

Los resultados del diseño y desarrollo deben:

- a.** cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo,
- b.** proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio,
- c.** contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto, y
- d.** especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.

NOTA La información para la producción y la prestación del servicio puede incluir detalles para la preservación del producto.

Revisión del diseño y desarrollo

En las etapas adecuadas, debes realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para:

- a.** evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos, el
- b.** identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

Los participantes en dichas revisiones deben incluir representantes de las funciones relacionadas con la(s) etapa(s) de diseño y desarrollo que se está(n) revisando. Deben mantenerse registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria.

Verificación del diseño y desarrollo

Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado, para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos

¹⁸ HANSEL: *Norma Internacional ISO 9001:2008*, <http://es.scribd.com/doc/13080208/ISO-9001-Version-2008>, extraído el 24 de Enero del 2012.

de entrada del diseño y desarrollo. Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria.

Validación del diseño y desarrollo

¹⁹Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto. Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria.

Control de los cambios del diseño y desarrollo

Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado. Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sean necesaria.

Compras

Proceso de compras

La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la

¹⁹ HANSEL: *Norma Internacional ISO 9001:2008*, <http://es.scribd.com/doc/13080208/ISO-9001-Version-2008>, extraído el 24 de Enero del 2012.

organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.

Información de las compras

²⁰La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:

- a. los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos,
- b. los requisitos para la calificación del personal, y
- c. los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

Verificación de los productos comprados

La organización debe establecer e implementar la inspección y otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.

Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.

²⁰ HANSEL: *Norma Internacional ISO 9001:2008*, <http://es.scribd.com/doc/13080208/ISO-9001-Version-2008>, extraído el 24 de Enero del 2012.

Producción y prestación del servicio

Control de la producción y de la prestación del servicio

²¹La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la presentación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

- a. la disponibilidad de información que describa las características del producto,
- b. la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
- c. el uso del equipo apropiado,
- d. la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición,
- e. la implementación del seguimiento y de la medición, y
- f. la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.

Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

La organización debe validar todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y, como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o sea haya prestado el servicio.

La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable:

- a. los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,
- b. la aprobación de los equipos y la calificación del personal,
- c. el uso de métodos y procedimientos específicos,
- d. los requisitos de los registros, y
- e. la revalidación.

²¹ HANSEL: *Norma Internacional ISO 9001:2008*, <http://es.scribd.com/doc/13080208/ISO-9001-Version-2008>, extraído el 24 de Enero del 2012.

Identificación y trazabilidad

²²Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto.

La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto.

Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única del producto y mantener registros.

NOTA En algunos sectores industriales, la gestión de la configuración es un medio para mantener la identificación y la trazabilidad.

Propiedad del cliente

La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente y mantener registros.

NOTA La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual y los datos personales.

Preservación del producto

La organización debe preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas de un producto.

²² HANSEL: *Norma Internacional ISO 9001:2008*, <http://es.scribd.com/doc/13080208/ISO-9001-Version-2008>, extraído el 24 de Enero del 2012.

Control de los equipos de seguimiento y de medición

²³La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.

La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.

Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:

- a.** calibrarse o verificarse, o ambos, a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación;
- b.** ajustarse o reajustarse según sea necesario;
- c.** estar identificado para poder determinar su estado de calibración;
- d.** protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición;
- e.** protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

Además, la organización debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. La organización debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado.

Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación.

Debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando estos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.

²³ HANSEL: *Norma Internacional ISO 9001:2008*, <http://es.scribd.com/doc/13080208/ISO-9001-Version-2008>, extraído el 24 de Enero del 2012.

NOTA La confirmación de la capacidad del software para satisfacer su aplicación prevista incluiría habitualmente su verificación y gestión de la configuración para mantener la idoneidad para su uso.

Medición, análisis y mejora

Generalidades

²⁴La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a. demostrar la conformidad con los requisitos del producto,
- b. asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y
- c. mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de utilización.

Seguimiento y medición

Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

NOTA El seguimiento de la percepción del cliente puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del producto entregado, las encuestas de opinión del usuario, el análisis de la pérdida de negocios, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de los agentes comerciales.

²⁴ HANSEL: *Norma Internacional ISO 9001:2008*, <http://es.scribd.com/doc/13080208/ISO-9001-Version-2008>, extraído el 24 de Enero del 2012.

Auditoría interna

²⁵La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- a. es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y
- b. se ha implementado y se mantiene de manera eficaz,

Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.

Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados.

La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

NOTA Véase la Norma ISO 19011 para orientación.

Seguimiento y medición de los procesos

La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos

²⁵ HANSEL: *Norma Internacional ISO 9001:2008*, <http://es.scribd.com/doc/13080208/ISO-9001-Version-2008>, extraído el 24 de Enero del 2012.

métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.

NOTA Al determinar los métodos apropiados, es aconsejable que la organización considere el tipo y el grado de seguimiento o medición apropiado para cada uno de sus procesos en relación con su impacto sobre la conformidad con los requisitos del producto y sobre la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Seguimiento y medición del producto

²⁶La organización debe hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas. Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto al cliente.

La liberación del producto y la prestación del servicio al cliente no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

Control del producto no conforme

La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades para tratar el producto no conforme.

²⁶ HANSEL: *Norma Internacional ISO 9001:2008*, <http://es.scribd.com/doc/13080208/ISO-9001-Version-2008>, extraído el 24 de Enero del 2012.

²⁷Cuando sea aplicable, la organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- a. tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b. autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;
- c. tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente;
- d. tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Se deben mantener registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

Análisis de datos

La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- a. la satisfacción del cliente,
- b. la conformidad con los requisitos del producto,
- c. las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, y
- d. los proveedores.

²⁷ HANSEL: *Norma Internacional ISO 9001:2008*, <http://es.scribd.com/doc/13080208/ISO-9001-Version-2008>, extraído el 24 de Enero del 2012.

Mejora

Mejora continua

²⁸La 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 y la revisión por la dirección.

Acción correctiva

La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a. revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes),
- b. determinar las causas de las no conformidades,
- c. evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,
- d. determinar e implementar las acciones necesarias,
- e. registrar los resultados de las acciones tomadas, y
- f. revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

Acción preventiva

La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a. Determinar las no conformidades potenciales y sus causas,
- b. Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,

²⁸ HANSEL: *Norma Internacional ISO 9001:2008*, <http://es.scribd.com/doc/13080208/ISO-9001-Version-2008>, extraído el 24 de Enero del 2012.

- c. Determinar e implementar las acciones necesarias,
- d. Registrar los resultados de las acciones tomadas, y
- e. Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

2.2 MARCO LEGAL

LEY DEL SISTEMA ECUATORIANO DE LA CALIDAD

TÍTULO III

Del desarrollo y la promoción de la calidad

²⁹**Art. 50.-** El Estado ecuatoriano propiciará el desarrollo y la promoción de la calidad, de la productividad y el mejoramiento continuo en todas las organizaciones públicas y privadas, creando una conciencia y cultura de los principios y valores de la calidad a través de la educación y la capacitación.

Para cumplir con este objetivo, el CONCAL podrá hacer uso de los espacios de publicidad que el Estado posee en los diferentes medios de comunicación.

³⁰**Art. 51.-** Las entidades que conforman el sector público impulsaran programas de mejoramiento continuo cuyos objetivos sean el mejoramiento de los sistemas de organización y gestión, a fin de mejorar la productividad y la calidad.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

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

Docente: Persona que transmite sus conocimientos en una establecida ciencia o arte.

²⁹ REGISTRO OFICIAL. LEY DEL SISTEMA ECUATORIANO DE LA CALIDAD: http://www.oae.gob.ec/files_oae/oe/ley.pdf, extraído el 4 de Enero del 2012.

³⁰ REGISTRO OFICIAL. LEY DEL SISTEMA ECUATORIANO DE LA CALIDAD: http://www.oae.gob.ec/files_oae/oe/ley.pdf, extraído el 4 de Enero del 2012.

Eficacia: Cumplimiento de las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Cumplimiento y relación de resultados alcanzados y los recursos utilizados.

Estrategias: Proceso a través del cual una organización crea objetivos dirigidos a la obtención de los mismos.

Estandarización: Es la redacción y aprobación de normas que se constituyen para garantizar el ajuste de elementos contruidos independientemente, así como garantizar el repuesto en caso de ser necesario, garantizar la calidad de los elementos fabricados, la seguridad de funcionamiento y trabajar con responsabilidad social.

Gestión: Tareas coordinadas para guiar y controlar una organización.

Gestión de la calidad: Tareas coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

Insatisfacción: Estado de malestar o disgusto que se tiene cuando no se cumple un deseo o no se cubre una necesidad.

Institución Educativa: Ente que ofrece servicios educativos conformado por un grupo de personas: Director, docentes, administrativos, alumnos y padres de familia, con responsabilidades distintas.

Infraestructura: Instalaciones, servicios y equipos necesarios para el funcionamiento de una organización.

Medios didácticos: Recursos que el profesor puede utilizar para facilitar la comunicación con sus alumnos, siendo estos las tecnologías de la información y de

la comunicación, visuales y audiovisuales, que se pueden emplear en cualquier situación docente.

Mejora continua: Actividad periódica para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Métodos y técnicas de organización: Son todos los cambios estructurales de la organización, hasta las menores modificaciones introducidas en los métodos de trabajo de una unidad pequeña administrativa, va desde la simplificación de trámites hasta la reforma total de la organización.

Objetivo: Indica las causas, para lo cual fue creada una empresa, siendo modificables a medida que se los concreta, naciendo nuevos y así se establece la fluidez constante en la vida de una empresa.

Objetivo de la calidad: Algo que se pretende alcanzar relacionado con la calidad.

Procesos: Conjunto de tareas mutuamente relacionadas, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Procedimiento: Son procedimientos bien definidos que permitirán y facilitarán la ejecución de un trabajo de la manera más correcta y exitosa posible.

Recurso educativo: Material utilizado con una finalidad didáctica para facilitar el desarrollo de las actividades formativas.

Requisito: Expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.

Satisfacción del cliente: Apreciación del cliente sobre el grado en que se cumplen los requisitos.

Sistema de Gestión de Calidad: Son las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de calidad.

Talento Humano: Combinación de competencias y capacidades.

2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1 Hipótesis General

El sistema de gestión de calidad incide en el los objetivos institucionales del Colegio Dr. Paúl Ponce Rivadeneira de la Ciudad de Milagro.

2.4.2 Hipótesis Particulares

- La infraestructura inapropiada incide en la insatisfacción del talento humano.
- La carencia de compromiso laboral del personal administrativo influye en el interés por desarrollar métodos y técnicas de organización.
- El bajo presupuesto produce falta de medios didácticos y recursos educativos.
- La vocación de los docentes influye en el clima de clase.

2.4.3 Declaración de Variables

Variables independientes

- Sistemas de gestión de calidad
- Infraestructura
- Métodos y técnicas de organización
- Presupuesto
- Vocación docente

Variables dependientes

- Objetivos institucionales
- Talento humano
- Compromiso laboral
- Medios didácticos y recursos educativos
- Clima de clase

2.4.4 Operacionalización de las variables

Cuadro 1. Operacionalización de las Variables

VARIABLES	TIPO	DEFINICIÓN	INDICADORES
Sistema de gestión de calidad	Independiente	Es un método aplicable en cualquier organización con el objeto de definir e implementar la infraestructura más adecuada para el desarrollo de su actividad.	Actividades
Infraestructura	Independiente	Equipo o construcción útil para prestar algún servicio o realizar determinada actividad.	Cantidad y calidad de las aulas de clase Mobiliario
Métodos y técnicas de organización	Independiente	Comprende el asesoramiento sobre cómo dividir las actividades, cómo agrupar las tareas, cómo disponer procedimientos, y cómo llevar los trabajos administrativos mecánicos con la mayor economía de esfuerzo y con el máximo de eficacia en los resultados.	Disminución del tiempo empleado en ejecutar una tarea Disminución de errores en la ejecución de tareas
Presupuesto	Independiente	Cantidad de dinero que se estima que será necesaria para hacer frente a ciertos gastos.	Partida Presupuestaria
Vocación docente	Independiente	Es la satisfacción de haberse realizado profesionalmente.	Desempeño
Objetivos institucionales	Dependiente	Es un compromiso de la entidad el cual debe ser medible en el ámbito de sus competencias para ser alcanzado en el año o en el cuatrienio como contribución al logro de los objetivos sectoriales y nacionales.	Meta
Talento humano	Dependiente	Individuos que poseen una combinación o mixtura de varios aspectos, y características; implica saber (conocimientos), querer	Conflictos laborales
Compromiso laboral	Dependiente	Es el compromiso de los trabajadores que refleja la implicación intelectual y emocional de éstos con su empresa, y con ello su contribución personal al éxito de la misma.	Test de actitudes Clima laboral Motivación
Medios didácticos	Dependiente	Son recursos que el profesor puede utilizar para facilitar la comunicación con sus alumnos.	Comunicación docente - estudiante Desempeño estudiantil
Recursos educativos	Dependiente	Es cualquier material que se utiliza con una finalidad didáctica o para facilitar el desarrollo de las actividades formativa	Desempeño estudiantil
Clima de clase	Dependiente	Son las características y el comportamiento de los profesores y profesoras, el alumnado, y la interacción entre ellos.	Comunicación docente - estudiante Desempeño estudiantil

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL

Diseño Investigativo

En el presente estudio se aplicó una investigación de tipo no experimental ya que se observó las variables pero no se manipula ni se interviene de manera directa y no se afecta su estado natural, después de su estudio se encontró la causa de los problemas de la institución.

Modalidad de la Investigación

Aplicada

En el desarrollo de la investigación se aplicó esta modalidad, pues se basa en hechos que serán analizados para posteriormente encontrar sus causas y darles solución.

Descriptiva

La investigación es descriptiva pues se identificó los hechos y situaciones que produjeron la problematización, además muestra los rasgos, cualidades o atributos de la población de estudio.

De Campo

La investigación es de campo porque se visitó las instalaciones del objeto de estudio para observar las características del problema, además porque el resultado obtenido mediante la aplicación de la encuesta se la efectuó de manera directa a los miembros de la institución.

Bibliográfica

La investigación es bibliográfica, pues se acudió a libros para mostrar mayor veracidad de la información que proyectamos en nuestro trabajo, además que posee fundamentación propicia para un mayor conocimiento del tema.

3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

3.2.1 Características de la población

La población de la investigación está compuesta por alumnos, padres de familia, docentes, personal administrativo y directivos del plantel cuyo nivel económico comprende del nivel medio hacia abajo, la raza es diversa están los blancos, mestizos y negros, sus costumbres varían, y en cuanto a la religión se tiene católicos, cristianos, y evangélicos.

3.2.2 Delimitación de la población

La población es finita cuyos involucrados en su gran mayoría viven por los alrededores del colegio.

El número de la población está determinado por grupos:

- Alumnos del Bachillerato 130
- Padres de familia (Básico y Bachillerato) 302
- Docentes 13
- Directivo y Administrativo 4

3.2.3 Tipo de muestra

El tipo de muestra que se emplea es probabilística pues los individuos involucrados en el estudio están a disposición para el análisis que corresponda, además el muestreo se estratifica por conveniencia, la muestra se la aplica a dos grupos de la población:

- Alumnos Bachillerato
- Padres de Familia (Básico y Bachillerato)

3.2.4 Tamaño de la muestra

Alumnos bachillerato

$$N= 130 \quad p= 0.5 \quad q= 0.5 \quad E=0.05 \quad Z= 1.96$$

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N-1)E^2}{Z^2} + pq}$$
$$n = \frac{130 (0.5)(0.5)}{\frac{(130-1)0.05^2}{1.96^2} + 0.5(0.5)}$$
$$n = \frac{32.50}{0.3339}$$
$$n = 97.32$$
$$n = 97$$

Padres de familia

$$N= 302 \quad p= 0.5 \quad q= 0.5 \quad E=0.05 \quad Z= 1.96$$

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N-1)E^2}{Z^2} + pq}$$
$$n = \frac{302 (0.5)(0.5)}{\frac{(302 - 1)0.05^2}{1.96^2} + 0.5(0.5)}$$
$$n = \frac{75.50}{0.4465}$$
$$n = 169.09$$
$$n = \mathbf{169}$$

Explicación del tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra está proyectado de la siguiente manera:

- Alumnos Bachillerato.- La muestra se la determina dependiendo el número de la población de alumnos del bachillerato, cuyo total es 97.
- Padres de Familia.- Esta en relación con el número total de estudiantes del plantel, cuyo total es 169.
- Docentes.- Conformado por 13 miembros.
- Administrativo y Directivo.- Conformado por 4 miembros.

3.2.5 Proceso de selección

El proceso de elección se realizó por medio de la selección sistemática de elementos muestrales, dependiendo del número de elementos en la población y el tamaño de la muestra.

Cuadro 2. Estratificación de la población Alumnos Bachillerato

Miembros	Población	% Población	M
Primero Bachillerato	54	42 %	41
Segundo Bachillerato	37	28 %	27
Tercero Bachillerato	39	30 %	29
Total	130	100 %	97

Fuente: Secretaria General

Cuadro 3. Estratificación de la población Padre de Familia

Miembros	Población	% Población	M
Básico	172	57 %	96
Bachillerato	130	43 %	73
Total	302	100 %	169

Fuente: Secretaria General

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

3.3.1 Métodos Teóricos

Para el desarrollo de nuestra investigación es necesario aplicar los siguientes métodos necesarios dentro de la metodología que estamos aplicando:

Analítico – sintético

Se aplicó este método de investigación porque se realizó un estudio de los hechos que ocasionan la problematización para encontrar las causas – efectos, además de la formulación de hipótesis y variables.

Inductivo – deductivo

Se basó en este método ya que permite analizar cada uno de los hechos presentados en la institución de manera general y posteriormente llegar a lo específico para su investigación.

3.3.2 Métodos Empíricos

Observación

Por medio de este método se identificó los problemas que inciden en la institución para luego que sean verificados y analizados, logrando el objetivo de la investigación.

3.3.3 Técnicas de Investigación

La encuesta

Esta técnica cuantitativa permite obtener la suficiente información necesaria y oportuna, obteniendo resultados apropiados para corroborar las hipótesis planteadas, mediante el empleo de la escala de Lickert.

3.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

La información se la procesará en el programa Microsoft Office Excel, ya que esta herramienta agiliza el proceso de manipulación de datos y la representación en gráficos basándose en los datos recogidos mediante la aplicación de la encuesta efectuada en el plantel para posteriormente ser representados estadísticamente para su comprensión y análisis.

Los datos que se desarrollaran en el programa Excel se aplicaran mediante fórmulas las mismas que sirven para obtener el número de personas que se encuesta dando facilidad para su correcto cálculo. La técnica de la encuesta ayuda a verificar si los

servicios que presta la institución satisfacen las expectativas de los diversos usuarios y para la verificación de las hipótesis, también agiliza el estudio y así se podrá mejorar las áreas débiles de la misma.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

En la actualidad el Colegio Dr. Paul Ponce Rivadeneira presenta deficiencias en el cumplimiento de sus objetivos institucionales, puesto que el rector no impone liderazgo, afectando en el adecuado desempeño de las actividades del personal administrativo, deficiencias en los procesos y procedimientos, carencia de compromiso en la innovación de la ejecución de métodos y técnicas para mejorar las tareas que se llevan a cabo en la institución, además la ausencia de un manual de funciones que delimite el correcto funcionamiento del desempeño del personal titular, también las gestiones que realiza el rector para el mejoramiento de la infraestructura del colegio son deficientes, y no continúa con el seguimiento para su cumplimiento; por ende los requisitos de los clientes no son satisfechos.

Lo antes ostentado conlleva a la realización de una investigación cuanti-cualitativa y sustentarla a través de estadísticas, mediante la aplicación de la encuesta, las mismas que se exponen a continuación:

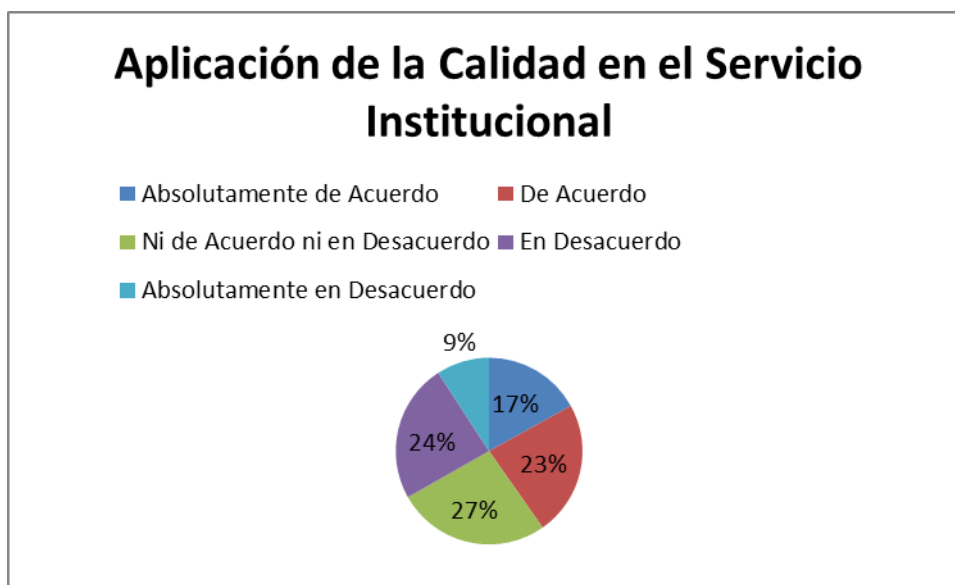
1. La forma de administrar la institución, demuestra la aplicación de la calidad en el servicio.

Cuadro 4. Aplicación de la Calidad en el Servicio Institucional

ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Absolutamente de Acuerdo	48	17%
De Acuerdo	66	23%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	75	27%
En Desacuerdo	68	24%
Absolutamente en Desacuerdo	26	9%
TOTAL	283	100%

Fuente: Miembros de la Institución

Figura 1



Análisis.- La mayoría de los encuestados representado por el 27% declararon que no están en acuerdo ni en desacuerdo en la aplicación de la calidad en el servicio que ofrece la institución, dando a entre ver que desconocen sobre el tema; aunque se presenta un balance entre de acuerdo y desacuerdo con el 23% - 24% respectivamente.

2. La institución se caracteriza por una gestión de calidad.

Cuadro 5. Caracterización de la Institución por una Gestión de Calidad

ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Absolutamente de Acuerdo	57	20%
De Acuerdo	65	23%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	63	22%
En Desacuerdo	70	25%
Absolutamente en Desacuerdo	28	10%
TOTAL	283	100%

Fuente: Miembros de la Institución

Figura 2



Análisis.- Los resultados de este ítem señalan que existen puntos de vista con porcentajes similares de las diferentes alternativas como lo son: en desacuerdo con un 25%, de acuerdo 23% y el neutral 22%, lo que indica que los miembros de la institución en su totalidad no están convencidos con la aplicación de la calidad.

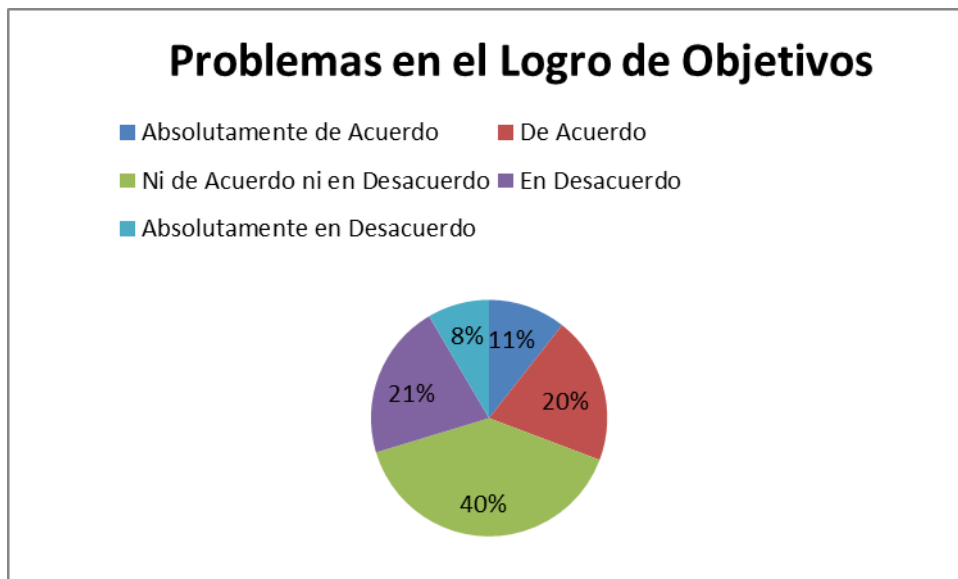
3. La institución jamás tiene problemas en el logro de sus objetivos.

Cuadro 6. Problemas en el Logro de Objetivos

ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Absolutamente de Acuerdo	30	11%
De Acuerdo	57	20%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	112	40%
En Desacuerdo	60	21%
Absolutamente en Desacuerdo	24	8%
TOTAL	283	100%

Fuente: Miembros de la Institución

Figura 3



Análisis.- En desacuerdo con 21% de los miembros de la institución indican que no se cumplen con los objetivos trazados, mientras que un 40% desconocen cuáles son; uno de ellos se lo determina por la observación como lo es, la calidad y la cantidad de la infraestructura.

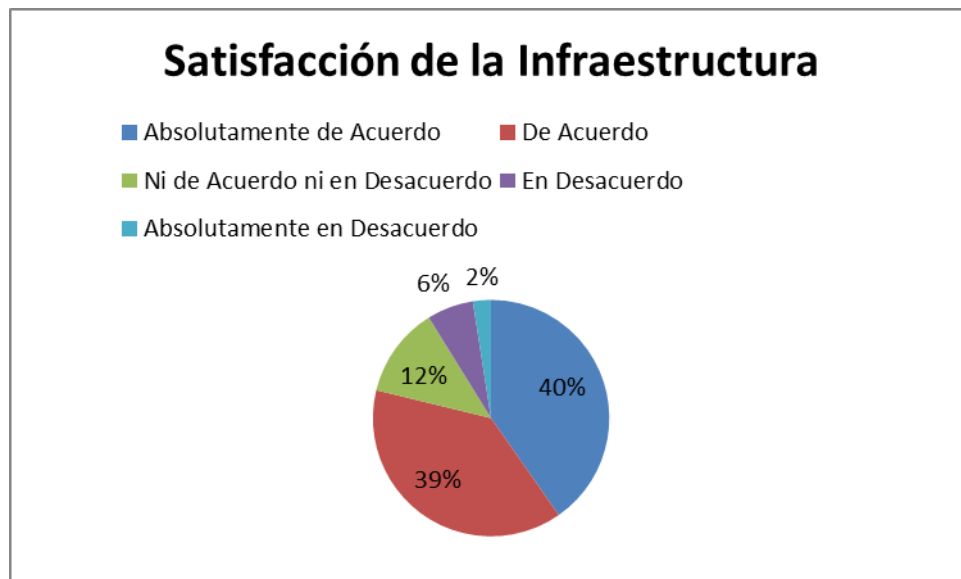
4. La infraestructura no satisface a los miembros de la institución.

Cuadro 7. Satisfacción de la Infraestructura

ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Absolutamente de Acuerdo	114	40%
De Acuerdo	109	39%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	35	12%
En Desacuerdo	18	6%
Absolutamente en Desacuerdo	7	2%
TOTAL	283	100%

Fuente: Miembros de la Institución

Figura 4



Análisis.- Los miembros de la institución se sienten insatisfechos con la infraestructura que poseen, pues los espacios físicos son inadecuados para el desarrollo óptimo de sus tareas indicado por el 39% de acuerdo y reafirmando su posición con el 40%.

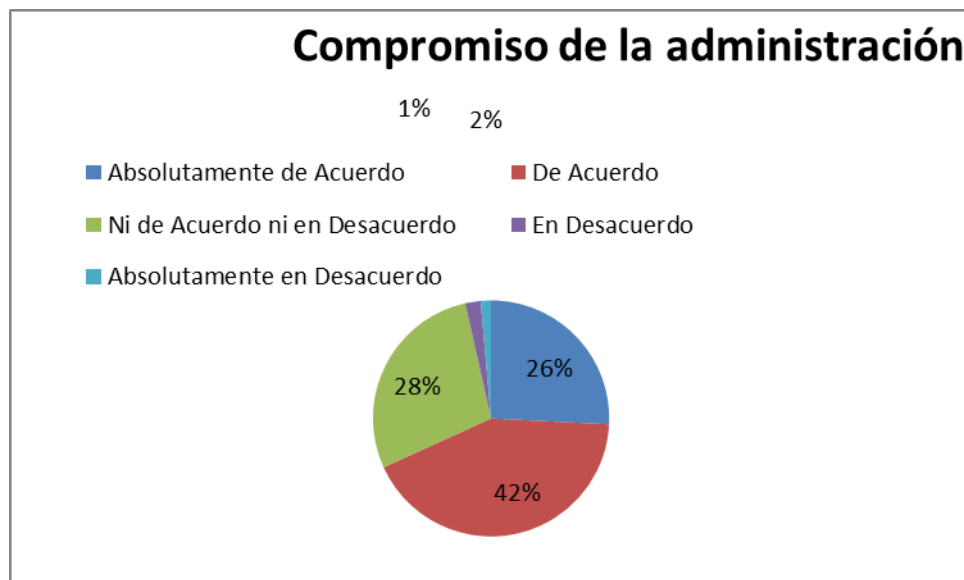
5. La administración se caracteriza por su compromiso de cumplir las expectativas del cliente.

Cuadro 8. Compromiso de la Administración

ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Absolutamente de Acuerdo	73	26%
De Acuerdo	120	42%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	80	28%
En Desacuerdo	6	2%
Absolutamente en Desacuerdo	4	1%
TOTAL	283	100%

Fuente: Miembros de la Institución

Figura 5



Análisis.- El 28% de los encuestados están ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que indica que existe indecisión sobre la caracterización del personal administrativo en busca de la satisfacción del cliente.

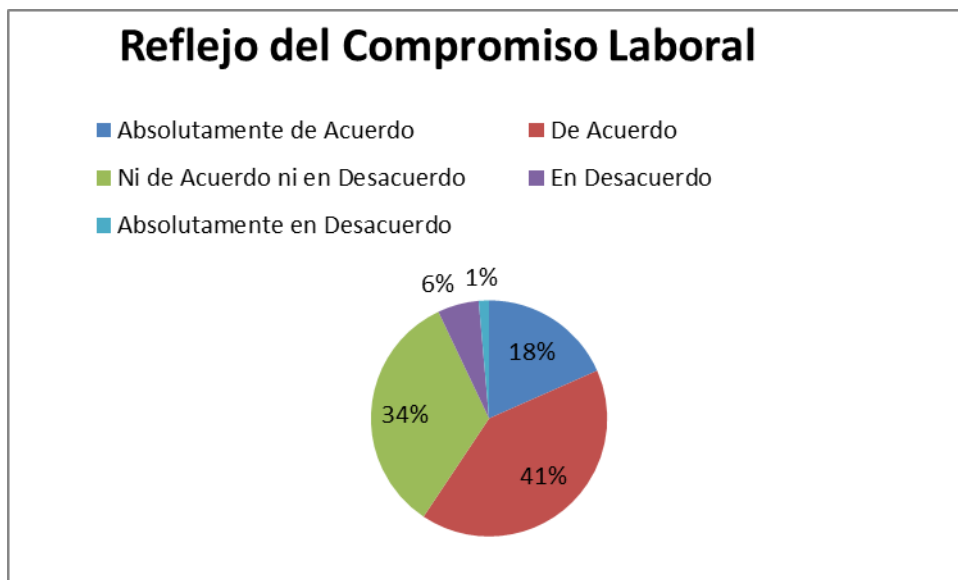
6. La innovación de métodos y técnicas de organización son el reflejo del compromiso laboral del personal administrativo.

Cuadro 9. Reflejo del Compromiso Laboral

ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Absolutamente de Acuerdo	52	18%
De Acuerdo	116	41%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	95	34%
En Desacuerdo	16	6%
Absolutamente en Desacuerdo	4	1%
TOTAL	283	100%

Fuente: Miembros de la Institución

Figura 6



Análisis.- Mediante el 34% del personal encuestado proporciona el resultado de ni de acuerdo ni en desacuerdo lo que da a entrever que existe indecisión al momento de responder si el compromiso laboral del personal administrativo demuestra innovación de métodos y técnicas de enseñanza.

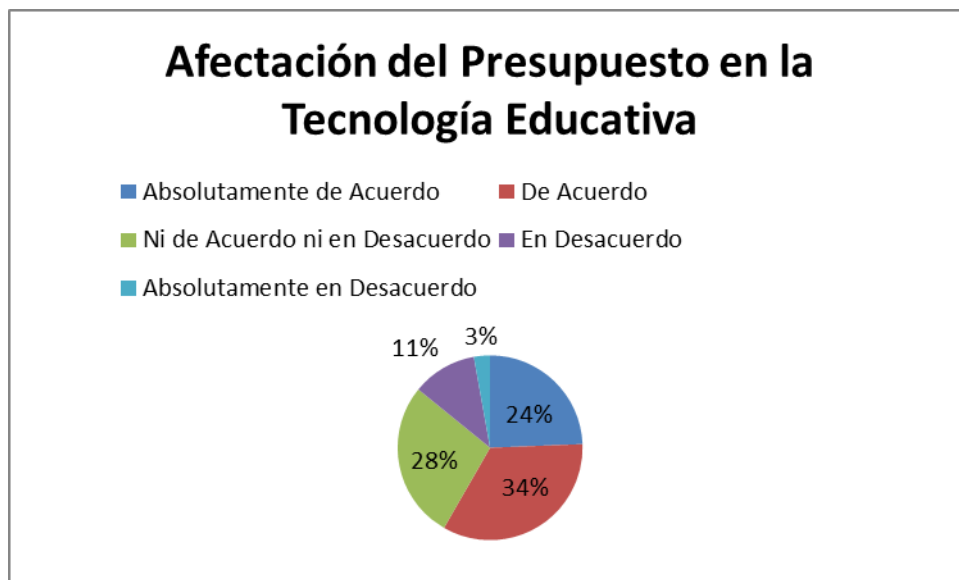
7. La tecnología educativa se ha visto afectada por el presupuesto que maneja la institución.

Cuadro 10. Afectación del Presupuesto en la Tecnología Educativa

ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Absolutamente de Acuerdo	69	24%
De Acuerdo	96	34%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	78	28%
En Desacuerdo	32	11%
Absolutamente en Desacuerdo	8	3%
TOTAL	283	100%

Fuente: Miembros de la Institución

Figura 7



Análisis.- Se puede demostrar con el 34% de acuerdo afirma que el presupuesto con el que cuenta la institución afecta significativamente a la obtención de tecnología educativa.

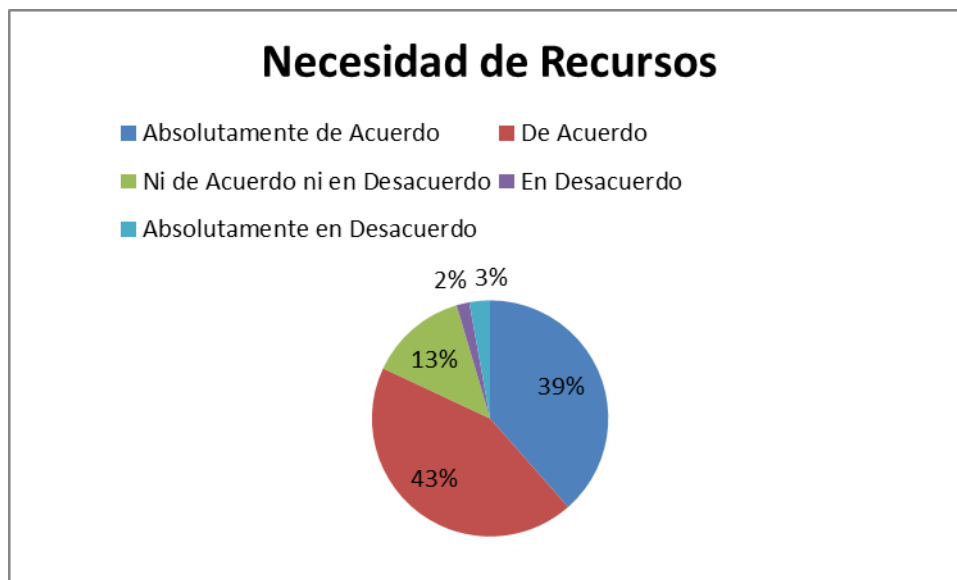
8. Para mejorar la calidad educativa se requieren de medios didácticos y otros recursos.

Cuadro 11. Necesidad de Recursos

ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Absolutamente de Acuerdo	109	39%
De Acuerdo	123	43%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	38	13%
En Desacuerdo	5	2%
Absolutamente en Desacuerdo	8	3%
TOTAL	283	100%

Fuente: Miembros de la Institución

Figura 8



Análisis.- Un nivel superior presentado por el 43% de acuerdo señala que para lograr la calidad educativa se necesitan de medios didácticos y recursos educativos, ya que es un recurso indispensable para el desarrollo de sus actividades académicas.

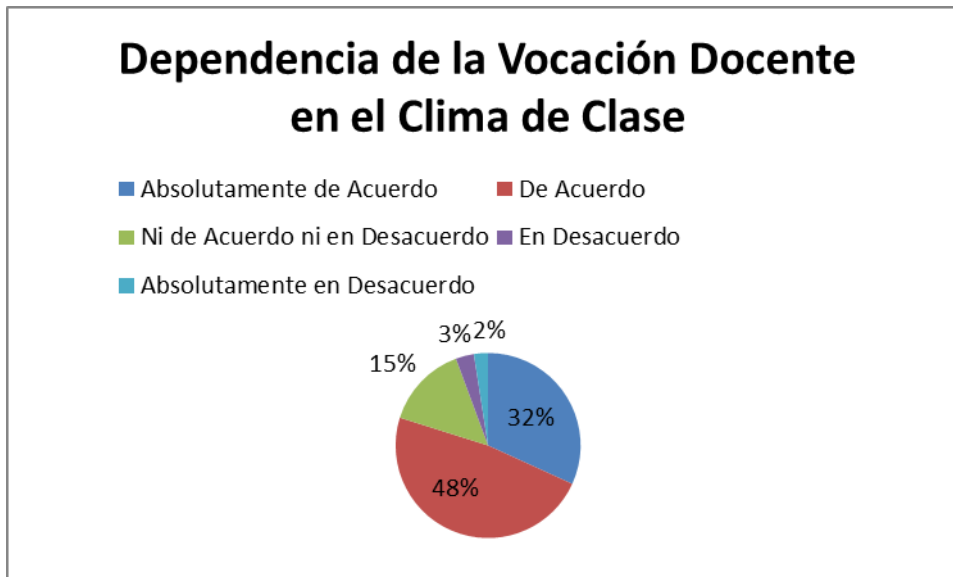
9. El clima de clase (relaciones entre estudiantes y docentes) depende de la vocación de los docentes.

Cuadro 12. Dependencia de la Vocación Docente en el Clima de Clase

ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Absolutamente de Acuerdo	90	32%
De Acuerdo	136	48%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	41	14%
En Desacuerdo	9	3%
Absolutamente en Desacuerdo	7	2%
TOTAL	283	100%

Fuente: Miembros de la Institución

Figura 9



Análisis.- Los miembros de la institución con el 48% de acuerdo reafirman que el clima de clase se relaciona directamente con la vocación docente.

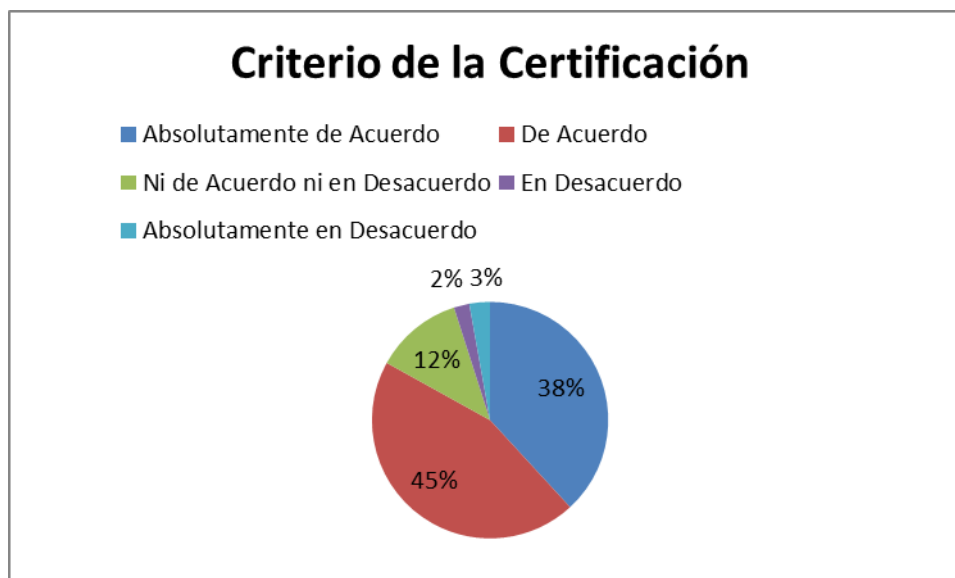
10. Las instituciones educativas deben lograr la certificación de calidad ISO 9001:2008.

Cuadro 13. Criterio de la Certificación

ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Absolutamente de Acuerdo	108	38%
De Acuerdo	127	45%
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	34	12%
En Desacuerdo	6	2%
Absolutamente en Desacuerdo	8	3%
TOTAL	283	100%

Fuente: Miembros de la Institución

Figura 10



Análisis.- Se puede demostrar que el 45% de los miembros de la institución están de acuerdo y consideran sustancial la certificación de calidad en la Institución Educativa, dado que si se posee un modelo de Gestión de Calidad se presentaría niveles significativos de satisfacción del cliente, mayor competitividad y mejoramiento de la institución en todos los aspectos.

4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS

Las instituciones educativas, deben propender a su desarrollo y eficiencia, incluso las de carácter público están en la obligación de mejorar sus servicios y emplear con eficiencia los recursos que les son entregados por el estado, esta es su mayor responsabilidad para cumplir con la formación académica que el país requiere para su desarrollo social.

Al comparar los resultados obtenidos, se puede inferir que los objetivos institucionales requieren de un manejo eficiente de la administración y recursos de la institución educativa, a su vez, la tendencia a nivel mundial es lograr las certificaciones que las acrediten como instituciones de calidad, sobre todo porque las perspectivas del mercado es que la calidad es un factor fundamental en todos los servicios, sin establecer diferencias entre las actividades desarrolladas por las organizaciones.

La nueva tendencia a acceder a las certificaciones de calidad aseguran el por qué de la investigación efectuada y da pautas para establecer una propuesta basada en la verificación de hipótesis que se planteó y se considera se probará con los resultados obtenidos.

4.3 RESULTADOS

Una vez analizado cada ítem de la encuesta aplicada en el Colegio “Dr. Paul Ponce Rivadeneira”, se tienen resultados objetivos que darán paso a la confrontación de las hipótesis con las expresiones de los informantes calificados, a fin de establecer si dichos supuestos hipotéticos corresponden a la realidad del problema de investigación y permitir así crear una propuesta que se transforme en la solución de la problemática estudiada.

4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Cuadro 14. Verificación de Hipótesis

HIPÓTESIS	VERIFICACIÓN
El sistema de gestión de calidad incide en los objetivos institucionales del Colegio "Dr. Paúl Ponce Rivadeneira".	Los resultados del ítem No. 3 con un 21% manifiestan que la institución presenta inconvenientes para la consecución de sus objetivos propuestos evidenciado en la carencia que presenta.
La infraestructura inapropiada incide en la insatisfacción del talento humano.	Mediante el método de la encuesta ítem No. 4 señala claramente con un 40% que los miembros de la institución se sienten insatisfechos con la infraestructura.
La carencia de compromiso laboral del personal administrativo influye en el interés por desarrollar métodos y técnicas de organización.	En el ítem No. 6 el 34% demuestra indecisión al responder sobre el nivel de compromiso laboral, lo que deja entrever que existe duda y en que en determinados casos el personal administrativo no demuestra ni refleja ese compromiso requerido en su labor.
El bajo presupuesto produce falta de medios didácticos y recursos educativos.	Dados los resultados de la encuesta se obtiene en el ítem No. 7 con un 34% y en el No. 8 con un 43% que el bajo presupuesto que posee la institución afecta de manera directa en la falta de medios didácticos para el desempeño académico adecuado de docentes y alumnos.
La vocación de los docentes influye en el clima de clase.	En el ítem No. 9 con el 48% indica que el clima de clase que se desarrolla por parte del alumno y el docente depende de la vocación que posee el último mencionado.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 TEMA

Diseño de Estrategias para mejorar la Calidad del Servicio Institucional basado en la Norma ISO 9001:2008 del Colegio Dr. Paúl Ponce Rivadeneira de la Ciudad de Milagro.

5.2 FUNDAMENTACIÓN

La calidad a nivel institucional no se enfoca solamente en la gestión de las funciones educativas existen otros factores que conlleva al progreso y mejora de la calidad de vida de los integrantes de la institución que se origina en las relaciones interpersonales, las funciones y las tareas laborales que desempeñan sus integrantes; la infraestructura que posee la institución también representa un pilar fundamental para el logro de la calidad total.

Entre las funciones y actividades que realiza los directivos del Colegio Paul Ponce Rivadeneira de la Ciudad de Milagro están: liderar, administrar, aprobar, evaluar y coordinar las actividades de la institución; a pesar del cumplimiento de sus funciones surgen inconvenientes para el logro de sus objetivos; es por ello que se recurre al planteamiento de estrategias para ampliar las capacidades internas y contrarrestar las condiciones cambiantes del entorno.

A continuación se presenta la base teórica de la propuesta.

ESTRATEGIAS

Se concibe como un proceso de planificación analítico, que nos permite reducir la incertidumbre del futuro, asignando recursos que dispone la empresa para lograr de forma eficiente sus objetivos. La estrategia va en dirección al cambio para conseguir ventajas competitivas en los diferentes negocios.

³¹“La estrategia da una visión de futuro, con un carácter activo y anticipante, aporta un marco para la dirección unificada de la organización en función de sus metas principales.”

La estrategia se divide en dos partes:

- La primera señala dónde, cuándo y cómo se pretende alcanzar cada meta;
- La segunda con qué, con quién, y con cuánto, es decir los recursos físicos, humanos y financieros que se requieren para alcanzar cada meta.

Importancia de las Estrategias

La estrategia es un factor muy importante ya que define un objetivo, establece algunas pautas y nos procura un marco para pensar. Una estrategia nos permite emplear la creación, y permite a otras personas a utilizar la suya de manera que podamos avanzar hacia nuestro objetivo, en última instancia las estrategias premeditadas nos mantendrán puros y centrados.

Para mantenerse frente a la competencia se debe idear planes, estrategias, ideas técnicas, no basta tener un plan bien meditado es necesario ir cuantificando los resultados para corroborar si están dando los efectos deseados teniendo en cuenta la influencia, la intimidad, la interacción y la participación.

³¹ GÁRCIGA, Rogelio J.: Formulación *Estratégica. Un enfoque para directivos*, pág. 270

Beneficios de las Estrategias

Como beneficios globales de las estrategias tenemos los siguientes:

- Disminución de Costos.
- Mejorar la calidad de los productos y servicios.
- Aumento de la preferencia de los clientes.
- Mayor eficacia competitiva.

Estrategias de la Mejora de la Calidad

Instaurar un sistema de calidad es una tarea a largo plazo, para lograr su cometido se debe desarrollar y ejecutar un plan que suministre educación en técnicas y estrategias.

Empleando una metodología fundamentada en el trabajo en equipo y proporcionando a cada miembro de la organización herramientas adecuadas para cada una de las actividades a realizar, se logrará que cada elemento de la organización se convierta en responsable implicado en el proceso de mejorara continua.

La calidad es el resultado de esfuerzos inteligentes justificado por la experiencia, cuya cultura requiere el liderazgo activo de todos los miembros de la organización. El alto nivel de eficacia se logra mediante la adaptación de estrategias que se ajusten a la empresa.

Formulación de Estrategias

Las estrategias idóneas para una organización se determinan en base a las oportunidades, a los riesgos identificados en el medio ambiente y a las capacidades características de la empresa.

Las opciones estratégicas seleccionadas deben ser evaluadas para indicar con anterioridad el cumplimiento de los objetivos delineados, resaltándose los siguientes aspectos:

- Consistencia: La estrategia no debe mostrar metas inconsistentes entre sí.
- Consonancia: Debe mostrar una respuesta adaptativa al medio ambiente externo, así como a los cambios notables que en él ocurren.
- Factibilidad: La estrategia no puede terminar los recursos existentes y tampoco generar problemas irresolubles.
- Ventaja: La estrategia deberá posibilitar la creación o la preservación de la superioridad.

³²Al implementar una estrategia se debe involucrar a toda la organización, desde los niveles directivos hasta los niveles operativos. De este modo la generación de planes de desarrollo consensuales al interior de la empresa, presenta una probabilidad mayor de éxito.

5.3 JUSTIFICACIÓN

La Norma ISO 9001:2008 contiene las especificaciones de un modelo de gestión de calidad cuyo propósito es asegurar la satisfacción de las necesidades de los clientes tanto internos como externos, por medio de la planificación mantiene y mejora el desarrollo de procesos en el que se logra ventaja competitiva bajo el esquema de eficiencia y eficacia.

La aplicación del sistema traerá consigo múltiples beneficios como: mejora continua del servicio que ofrece la institución, atención amable y oportuna, aseguramiento del logro de sus objetivos, coordinación y control en el desarrollo de procesos, delimitación de las funciones de los miembros de la institución, aumento de los niveles de satisfacción y opinión del cliente, aumento de la eficiencia, y mejor comunicación, en cuanto al servicio institucional se obtiene calidad del comportamiento del personal y se define lo que se espera en los distintos cargos.

³² ROJAS, Enrique Jofré: *Modelo de Diseño y Ejecución de Estrategias de Negocios*, <http://www.cdeubb.cl/dhe/descargas/Dise%F1o%20de%20Estrategias%20de%20Negocios.pdf>, extraído el 2 de Julio del 2012.

Fundamentado en la investigación realizada el proyecto induce plantear la creación de estrategias para el mejoramiento de la calidad institucional basados en el talento humano, ambiente de trabajo, procesos y procedimientos, en el cual los beneficios de su ejecución son imprecindibles para el mejoramiento de la calidad institucional, puesto que se aumentaría el desempeño del personal administrativo del plantel. Además se preparara a los docentes actualizando sus conocimientos para que incremente su productividad.

Mediante la importancia que representa plantear una idónea estrategia, el proyecto asegura direccionar a los integrantes de la institución al cumplimiento de los requisitos de sus clientes internos y externos.

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 Objetivo General de la propuesta

Mejorar la calidad del servicio del Colegio Fiscal Paúl Ponce Rivadeneira, de la Ciudad de Milagro, a través de la implementación de estrategias basadas en las estipulaciones de la Norma ISO 9001:2008, para desarrollar eficiencia en las actividades del plantel.

5.4.2 Objetivos Específicos de la propuesta

- Crear un plan que desarrolle la calidad institucional.
- Establecer políticas de control de documentos.
- Diseñar los procesos para el almacenamiento de los registros.
- Crear políticas de atención al cliente.
- Delinear las funciones, nivel de autoridad y responsabilidades de los miembros de la institución.

5.5 UBICACIÓN

La Institución Educativa Dr. Paul Ponce Rivadeneira es un colegio fiscal mixto, se encuentra ubicado en:

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Cantón: Milagro

Calles: Miguel Valverde y Gral. José de Villamil (Esquina). Cda. Del Seguro

Figura 11. Croquis de la Institución Educativa



Tiene aproximadamente 1.036 km², posee dos pabellones en el que se encuentran ocho cursos y dos laboratorios Informática y Ciencias Naturales; en el pabellón ubicado en el centro del plantel primer piso se localizan las instalaciones del área administrativa y directiva en un solo espacio. Cuenta con 302 estudiantes, 10 docentes titulares y 5 contratados; 1 secretaria, 1 colectora, 1 conserje y un guardia, los directivos están incluidos en la plantilla de docentes titulares (Rector – Vicerrector). Cuenta con ciclo básico y bachillerato. A partir del periodo 2012 – 2013 se incorpora una nueva especialidad en el bachillerato técnico en Comercialización

y Ventas, contando ahora con dos especialidades la antes mencionada y bachillerato técnico en Aplicaciones Informáticas. La visión del plantel es ser una Institución reconocida por excelencia y formación de estudiantes humanistas, garantizando un aprendizaje significativo con desempeños auténticos y capaces de realizar emprendimientos productivos.

La comunidad que habita alrededor de la institución poseen un nivel socioeconómico medio hacia abajo, presentándose comercio informal por la localidad. A pocos metros del plantel se encuentra ubicada la Escuela Miguel Valverde.

5.6 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

La propuesta se considera factible basado en lo siguiente:

Aspecto administrativo porque cuenta con la aprobación de quienes forman parte de la institución sometida a estudio, así se convierte en un trabajo que será aplicado por su alto nivel de contribución al desarrollo institucional del colegio.

Aspecto presupuestario porque la ejecución del planteamiento de la propuesta no implica invertir una cuantiosa cantidad de dinero, sólo se requiere del compromiso de quienes forman parte de ella y se sienten motivados a efectuar una mejor labor que los proyecte como una institución de calidad.

Aspecto laboral porque las estrategias que se emplean ayudaran en el desarrollo de las actividades del personal del plantel para su adecuado desenvolvimiento y mejoramiento de los procesos.

Aspecto técnico porque las estrategias que se plantearán no requerirán de tecnologías nuevas, sólo planteará el uso de las tecnologías existentes en beneficio de la calidad del servicio que se desarrolla.

5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

5.7.1 Actividades

- Plan de Desarrollo de la Calidad Institucional

Cuadro 15. Plan N° 1

Descripción	Actividades	Recursos	Costos	Responsables	Resultados	Indicadores
Definir los objetivos institucionales en términos de calidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar el mapa del proceso institucional, divulgarlo, y socializarlo con las diferentes áreas. 2. Generar un mecanismo unificado, para conocer los requerimientos y necesidades de los miembros de la institución. 3. Capacitar a los directivos y a los clientes internos de la institución en Gestión de Calidad. 4. Definir políticas y objetivos de calidad. 5. Proporcionar liderazgo estratégico efectivo en los miembros del directorio. 6. Formar y desarrollar los círculos de calidad. 7. Plantear objetivos en base al resultado de las actividades de los círculos de calidad. 8. Concretar los objetivos y ejecutarlos. 9. Divulgar en medios de comunicación definidos por el instituto los objetivos y socializarlos. 	Personal Administrativo Pedagógico Capacitador Laptop Papelería - Bolígrafos	\$150	Rector Vicerrector	Incremento de la satisfacción de los miembros de la institución por el cumplimiento de los objetivos con calidad, mejoras en las relaciones interpersonales, fomento del trabajo en equipo.	Eficacia Eficiencia Productividad
	Costo		\$150			

Cuadro 16. Plan N° 2

Descripción	Actividades	Recursos	Costos	Responsables	Resultados	Indicadores
Fomentar una cultura de innovación y emprendimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificar y evaluar las actividades de los integrantes. 2. Presentar un plan de trabajo e informar trimestralmente de lo realizado al Consejo Directivo. 3. Realizar programas de emprendimiento enfocados a los valores de la institución. 4. Desarrollar un ambiente de convicción y apoyo de los directivos a sus subalternos. 5. Motivar al personal en desarrollar un alto espíritu emprendedor, teniendo en cuenta sus propias motivaciones en el ámbito personal. 6. Reconocer y valorar el esfuerzo personal y capacitación de sus integrantes mediante reconocimientos e incentivos correctos creando un entorno de emprendimiento sostenibles. 7. Crear un ambiente de creatividad y amor a su trabajo en los miembros de la institución. 	Personal Administrativo Pedagógico Laptop Papelería - Bolígrafos	0,00	Rector Vicerrector	Productividad de la comunidad educativa en el desarrollo de las actividades que se ejecuten.	Desempeño Clima Laboral Motivación
	Costo		0,00			

Cuadro 17. Plan N° 3

Descripción	Actividades	Recursos	Costos	Responsables	Resultados	Indicadores
Promover una cultura organizacional de compromiso y cooperatividad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promover la articulación y coordinación de actividades y tareas internas entre sí. 2. Asistir a reuniones de coordinación con las otras áreas elaborando minutas correspondientes, dando seguimiento a los acuerdos desprendidos de estas reuniones. 3. Analizar la calidad de comunicación para definir las relaciones interpersonales entre los miembros de la educación. 4. Promover el desarrollo de la habilidad para trabajar cooperativamente. 5. Planificar y realizar una aplicación de habilidades del pensamiento. 6. Fomentar en el personal la motivación y aumentar su nivel de autoestima. 7. Crear una cultura por un desarrollo de la habilidad para trabajar cooperativamente. 	<p>Personal Administrativo Pedagógico Laptop Papelería - Bolígrafos</p>		Rector Vicerrector	Desarrollo del trabajo en equipo beneficiando a los clientes de la institución y racionalización en el empleo de los recursos disponibles.	<p>Ambiente de Trabajo Motivación Desempeño</p>
	Costo		0,00			

Cuadro 18. Plan N° 4

Descripción	Actividades	Recursos	Costos	Responsable	Resultados	Indicadores
Implementar Educación Inclusiva	<ol style="list-style-type: none"> 1. Convocar a reunión al personal administrativo y pedagógico 2. Acogerse al programa de Educación Inclusiva que desarrolla el Ministerio de Educación. 3. Comunicar a los docentes sobre el cambio que se realizará. 4. Capacitar a los docentes en educación inclusiva. 5. Fomentar en los estudiantes valores y concientizar con el lema "Todos somos iguales" 6. Ejecutar el programa. 	Personal Administrativo Pedagógico Capacitador Laptop Papelería - Bolígrafos		Rector Vicerrector	Integrar a los estudiantes con capacidades especiales en el colegio, teniendo las mismas oportunidades de aprendizaje , contribuyendo a forjar sociedades justas y equitativas.	Número de estudiantes con capacidades especiales en el colegio
	Costo		0,00			

Cuadro 19. Plan N° 5

Descripción	Actividades	Recursos	Costos	Responsable	Resultados	Indicadores
Fomentar en los estudiantes el respeto y cuidado de la infraestructura del plantel	<ol style="list-style-type: none"> 1. Impartir charlas sobre valores a los estudiantes. 2. Concientizar a los estudiantes sobre el cuidado de la infraestructura. 3. Crear un comité estudiantil. 4. Planificar un cronograma de actividades. 5. Realizar campañas de motivación y compromiso de las mejoras en el plantel. 6. Realizar mingas en pro de la preservación de la infraestructura. 	Comunidad Educativa Artículos de limpieza Folletos informativos	\$ 80	Vicerrector	Lograr que la comunidad educativa se comprometa a conservar las instalaciones del plantel en buen estado, sin que se presenten bandalismos que dañen la integridad de los equipos del colegio.	Disminución del deterioro de las instalaciones
	Costo		\$ 80			

- **Políticas de Control de Documentos**

Segregar las funciones correspondientes a los proceso y nombrar a sus respectivos responsables.

Establecer la cantidad de matrículas que se darán en un día específico y cumplir con este monto.

Establecer único día para entregar las actas de calificaciones a la secretaria para el posterior registro en el sistema.

Aprobar los documentos antes de su emisión.

Revisar y actualizar los documentos.

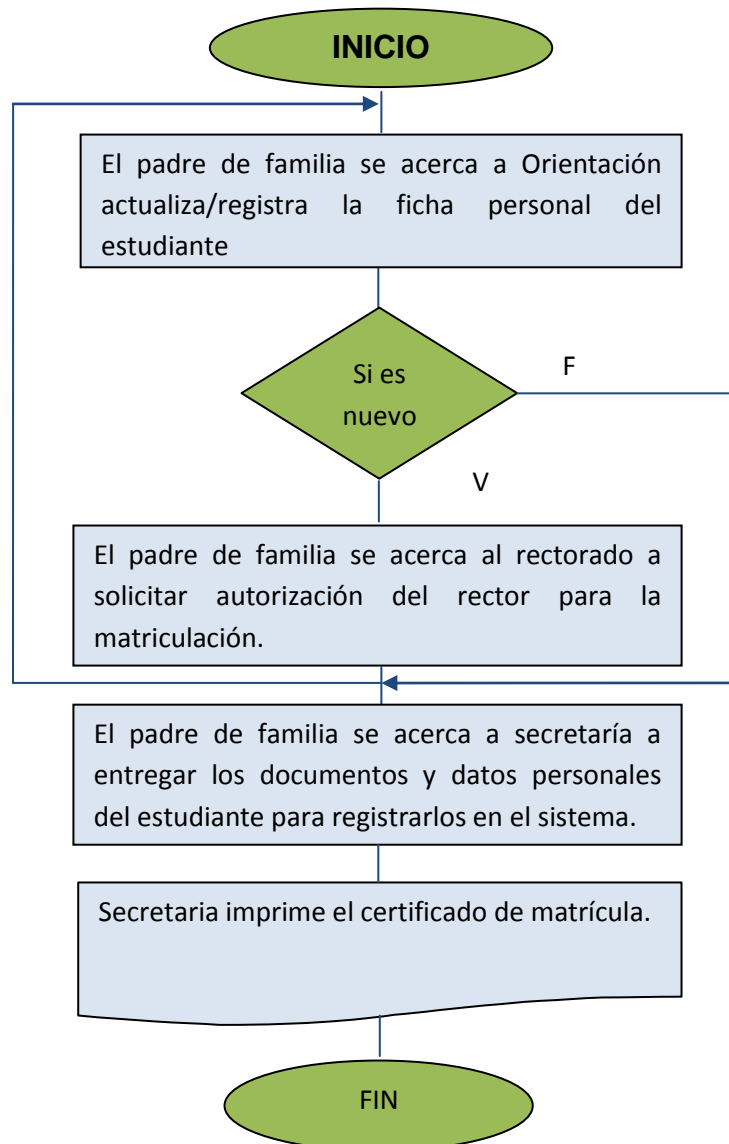
Mantener los expedientes académicos en buen estado y debidamente legalizados.

- **Procesos para el Almacenamiento de los Registros**

Proceso de Matriculación

Consiste en la inscripción del estudiante en el plantel, planteados así: si el estudiante sí fue promovido al curso superior, automáticamente tiene asegurada la continuidad de sus estudios y el representante no está en la obligación de acudir a legalizar dicha inscripción. Los estudiantes podrán asistir de manera directa a clases a su nuevo curso, en el caso de que aquellos estudiantes ingresen por primera vez a un determinado establecimiento educativo o que son cambiados de un plantel a otro, el representante estará obligado a asistir al colegio y matricularlo.

Figura 12. Proceso de Matriculación



Detalle del Proceso:

La matriculación inicia con un proceso de entrada, donde muestra claramente que el padre de familia o representante del alumno se acerca a orientación a llenar o actualizar la ficha personal de su representado.

En el caso de ser nuevo estudiante, el representante debe acercarse al rector a solicitar la autorización de matrícula, una vez aprobado, el representante se acerca a orientación a llenar la ficha personal del estudiante.

Posteriormente el proceso continua acercándose a secretaria a registrarse para legalizar la matricula, entregándole los documentos y datos necesarios en el sistema.

Para finalizar el proceso, la secretaria imprime el certificado de matrícula.

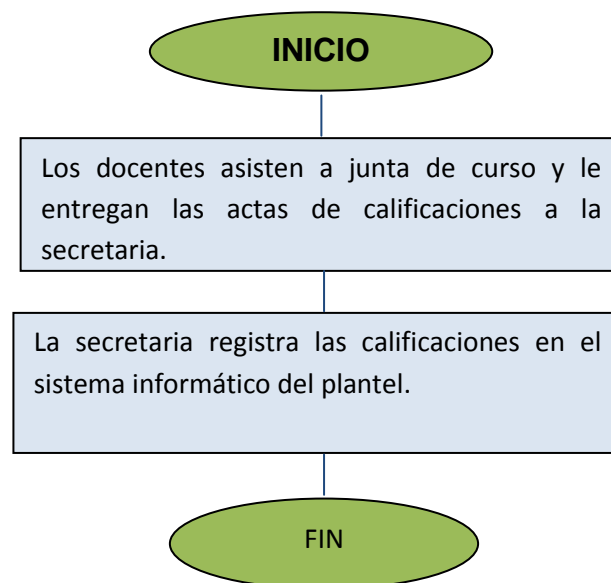
Documentación Requerida:

Dentro de la verificación de documentos que realiza el departamento de Secretaria, para el caso de que los alumnos lleguen por primera vez (octavo año) y procedan de otros colegios, se recibe como requisitos: Partida de Nacimiento, fotos tamaño carnet, certificado de terminación de primaria, pase de año, certificado de Matricula, y Autorización del Rector.

Proceso Registro de Calificaciones

Consiste en registrar las notas de los estudiantes en cada trimestre por los docentes de la institución, indicando el rendimiento de cada uno de ellos.

Figura 13. Proceso Registro de Calificaciones



Proceso Detallado:

En junta de curso los docentes entregan las actas de calificaciones a la secretaria.

La secretaria procede a registrar en el sistema informático las notas de cada alumno para su posterior almacenamiento.

Documentación Requerida:

Actas de calificaciones.

- **Políticas de atención al cliente**

Cordialidad en el servicio y agilidad en los procesos elevando la satisfacción al cliente.

Estimular a los clientes a dar sugerencias para mejorar el servicio.

Desempeñar las tareas en términos de excelencia, ofreciendo un servicio oportuno.

Mantener comunicación honesta y confiable.

Responder inmediatamente a las necesidades de los clientes.

Preservar la amabilidad con los clientes que presenten quejas o reclamaciones.

- **Funciones, nivel de autoridad y responsabilidades de los miembros de la institución.**

Cuadro 20. Manual de Funciones y Responsabilidades Especificas Rector

MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS	
DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Denominación del Cargo:	Rector
Jefe Inmediato:	Supervisor Central de la UT 14
Número de Personas en el Cargo:	1
FUNCIONES	
<p>El Rector es la primera autoridad de la institución y es el responsable directo de la buena marcha del colegio, entre ellas tenemos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Representar legalmente al Consejo Directivo. • Dirigir y coordinar las actividades del Consejo Directivo. • Citar a reuniones. • Revisar y firmar actas e informes. • Supervisar las actividades programadas por los diferentes comités. • Presentar informes al núcleo educativo y a la comunidad educativa con respecto al funcionamiento del Consejo Directivo. • Elaborar un plan de actividades por trimestre para cada período lectivo. • Fomentar las relaciones humanas en todo el personal. • Hacer que se cumpla el proceso del plan de clase 	
RESPONSABILIDADES	
<p>Velar por la integridad de su comunidad educativa. Administrar adecuadamente los recursos de la institución. Fomentar el liderazgo. Comunicar a la institución la importancia de satisfacer los requisitos del cliente. Asegurar la disponibilidad de los recursos.</p>	
Requisitos de Educación:	Tener un título de cuarto nivel.
Requisitos de Experiencia:	Tener experiencia en el desempeño eficiente de cargos directivos, soportado en su hoja de vida.
Otros Requisitos:	a. Título de profesor y veinte (20) años de experiencia. b. Aprobar los cursos de formación requeridos y el proceso de evaluación correspondiente. c. Estar al menos en la categoría D del escalafón.

Cuadro 21. Manual de Funciones y Responsabilidades Especificas Vicerrector

MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS	
DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Denominación del Cargo:	Vicerrector
Jefe Inmediato:	Rector
Número de Personas en el Cargo:	1
FUNCIONES	
<p>El Vicerrector es la segunda autoridad del plantel, el cual cumple también las funciones del Rector en caso de su ausencia, entre sus funciones se tiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asumir el rectorado en ausencia del titular. • Responsabilizarse de la planificación, evaluación y desarrollo académico y pedagógico del establecimiento en coordinación con el Rector. • Asesorar al Rector en asuntos técnicos y administrativos. • Coordinar y supervisar el trabajo de las comisiones especiales designadas por el Rector o el Consejo Directivo. • Informar periódicamente al Rector y Consejo Directivo del cumplimiento de sus funciones. • Cumplir y hacer cumplir las normas legales, reglamentarias y mas disposiciones impartidas por el Rector y organismos competentes. 	
REPONSABILIDADES	
<p>Ejercer la supervisión pedagógica institucional. Supervisar el funcionamiento de las Juntas de Curso y Juntas de profesores. Resolver problemas pedagógicos. Comunicar con oportunidad sobre las actividades académicas extracurriculares. Impulsar reformas en la labor académica.</p>	
Requisitos de Educación:	Tener título de tercer nivel en áreas relativas a la gestión de centros educativos
Requisitos de Experiencia:	16 años de experiencia
Otros Requisitos:	a. Superar las evaluaciones tomadas por el Instituto Nacional de Evaluación Educativa. b. Aprobar los exámenes de selección para ser administradora o administrador educativo. c. Aprobar el programa de formación de directivos. d. Estar al menos en la categoría E del escalafón.

Cuadro 22. Manual de Funciones y Responsabilidades Especificas Inspector General

MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS	
DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Denominación del Cargo:	Inspector General
Jefe Inmediato:	Vicerrector
Número de Personas en el Cargo:	1
FUNCIONES	
<p>Profesional que se responsabiliza de las funciones organizativas necesarias para el cumplimiento del Reglamento Interno de la Institución, entre sus funciones se tienen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplir y hacer cumplir el plan institucional. • Controlar la asistencia y conducta que deben observar el personal docente y administrativo. • Constituirse en un ejemplo de puntualidad, pulcritud y relaciones sociales en su departamento o plantel. • Elaborar un registro de asistencia del profesorado y alumnado. 	
RESPONSABILIDADES	
<p>Organizar y controlar la labor de inspección Responsabilizarse por los registros generales de estadística y asistencia de los profesores, así como de conducta y asistencia de los alumnos. Llamar la atención sobre la impuntualidad, inasistencia e incumplimiento de los deberes o disposiciones e informar a las autoridades. Justificar la inasistencia de los alumnos cuando excedan en los días establecidos por la institución.</p>	
Requisitos de Educación:	Tener al menos un diploma superior en áreas relativas a <u>gestión de centros educativos</u>
Requisitos de Experiencia:	Haber ejercido anteriormente cargos o funciones directivos dentro del sistema educativo
Otros Requisitos:	a. Superar las evaluaciones tomadas por el Instituto Nacional de Evaluación Educativa. b. Aprobar los exámenes de selección para ser administradora o administrador educativo. c. Aprobar el programa de formación de directivos. d. Estar en la categoría E del escalafón.

Cuadro 23. Manual de Funciones y Responsabilidades Específicas Secretaria

MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS	
DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Denominación del Cargo:	Secretaria
Jefe Inmediato:	Rector
Número de Personas en el Cargo:	1
FUNCIONES	
<p>Es la persona que se ocupa de la ejecución de las actividades elementales de la institución, entre sus funciones se tiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el acta de cada reunión en su respectivo orden. • Mantener debidamente acondicionado los documentos de archivo. • Asesorar al personal en todo lo relacionado con la elaboración y tramitación de documentos oficiales. • Diseñar y elaborar las hojas de registro de calificaciones para los profesores. • Responsabilizarse del presupuesto de la institución. • Elaborar en conjunto con el Rector el presupuesto. • Recibir, custodiar y vender especies valoradas en la institución. 	
RESPONSABILIDADES	
<p>Organizar y mantener al día el archivo de dirección. Redactar la documentación que disponga la dirección. Atender solícitamente los servicios de comunicación e información a quienes lo soliciten. Velar y responsabilizarse por el mantenimiento y seguridad del archivo de Dirección y de los bienes y enseres a su cargo. Tener al día su reporte de trabajos y de ocurrencias.</p>	
Requisitos de Educación:	Tener título de tercer nivel.
Requisitos de Experiencia:	Estudios o experiencia laboral en la materia atinente a las funciones.
Otros Requisitos:	Poseer competencias técnicas.

Cuadro 24. Manual de Funciones y Responsabilidades Especificas Orientadora

MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS	
DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Denominación del Cargo:	Orientadora
Jefe Inmediato:	Vicerrector
Número de Personas en el Cargo:	1
FUNCIONES	
<p>Profesional encargado de planear, organizar y operar el servicio de orientación educativa en el plantel, entre sus funciones se tiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientar a los alumnos de los últimos años de nivel medio en la elección de la carrera. • Realizar un diagnostico a cada estudiante. • Orientación y consejo. • Tratamiento de problemas psicológicos. • Tratamiento de problemas sexuales. • Reeducción de problemas de aprendizaje. 	
RESPONSABILIDADES	
<p>Consultar e informar a padres de familia sobre el desarrollo y los progresos educativos de sus hijos. Mantener actualizada la ficha personal de los estudiantes. Atender los problemas familiares y escolares de los estudiantes. Velar por la integridad emocional de los estudiantes.</p>	
Requisitos de Experiencia:	Licenciatura afín (Psicología, Trabajo Social, Pedagogía, Docencia, etc.)
Requisitos de Experiencia:	Experiencia 2 años
Otros Requisitos:	Tener conocimiento en Trabajo social, pedagogía, adolescencia, psicología educativa, docencia, información estadística.

5.7.2 Recursos, análisis financiero

Recursos Humanos

Comunidad Educativa

Capacitador

Recursos Materiales

Laptop

Papelería

Bolígrafos

Recursos Financieros

Cuadro 25. Recursos Financieros

Planes	COSTO
Plan N° 1	\$ 150
Plan N° 2	0
Plan N° 3	0
Plan N° 4	0
Plan N° 5	\$ 80
TOTAL	\$ 230

Fuente: Cuadros Plan

Se recomienda que el financiamiento sea por autogestión, es decir, por el apoyo que brinden instituciones de la localidad cuyo interés es contribuir con el desarrollo social del cantón, los recursos materiales como papelería son de propiedad de la institución. La propuesta se la ejecutaría inmediatamente cuando las autoridades decidan implementarla, y unirse al proceso de cambio institucional en busca de la excelencia

5.7.3 Impacto

La ejecución del diseño de estrategias para mejorar la calidad de la institución traerá consigo los siguientes beneficios:

Socialmente, se atenderá con efectividad a los padres de familia de nuestro cantón, interesados en un cupo para educar a sus hijos y prepararlos para la vida. Además, se mejorará la preparación de los docentes, actualizando sus conocimientos, en base a la adquisición de nuevas técnicas en la impartición de las clases, ya que se implementará el programa de educación inclusiva, que traerá consigo la integración de estudiantes con capacidades especiales, adaptándose a la diversidad y fortalecimiento de la equidad.

Económicamente se aportará a nuestro cantón con bachilleres de primer nivel, comprometidos a continuar con el aprendizaje proactivo y colaborativo, siendo su propósito poner en marcha propuestas innovadoras que conduzcan a la lucha y construcción de una sociedad emprendedora y equitativa, consiguiendo el desarrollo integral de nuestras comunidades.

Además se desarrollará una cultura de calidad, reflejado en el desarrollo de las actividades de cada uno de los gestores del cambio, como lo son el personal administrativo y pedagógico, proyectando a su vez el mejoramiento de las relaciones interpersonales, ya que cada uno se sentirá plenamente involucrado en este proceso de cambio, y así lograr la satisfacción del cliente mediante políticas de calidad planteadas; además que la institución se encuentre preparada en gran medida para el proyecto del Ministerio de Educación denominado "Estándares de Calidad Educativa".

5.7.4 Cronograma

Cuadro 26. Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	MAYO		JUNIO				JULIO			
	SEMANA		SEMANA				SEMANA			
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Revisión del Anteproyecto										
Corrección del Capítulo I										
Profundización del Marco Teórico										
Diseño de Hipótesis										
Revisión del Marco Metodológico										
Elaboración de Instrumento de Recolección de Datos										
Aplicación, Tabulación y Lectura de Resultados de la Encuesta										
Verificación de Hipótesis										
Planteamiento de la Propuesta										
Desarrollo de la Propuesta										
Revisión de la Propuesta										
Revisión del Informe Final (proyecto)										
Corrección y Entrega del Informe Final (proyecto)										

5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta

La veracidad de la propuesta estará determinada por el cumplimiento de las actividades que ejecuten el personal administrativo y pedagógico del plantel, disminución del tiempo aplicado para la consecución de tareas y disminución de errores en el desarrollo de dichas tareas, además se la podrá evaluar mediante el posicionamiento de una cultura de calidad, que implique el mejoramiento del clima laboral, mejor comunicación del docente con el alumno, disminución de conflictos laborales, y motivación en el personal, también de acuerdo a las metas propuestas por la dirección, midiendo su alcance y el grado de cumplimiento de sus objetivos.

CONCLUSIONES

Con los resultados obtenidos en la investigación, se puede inferir las siguientes conclusiones:

Existe una tendencia en el mercado a acceder a las certificaciones de calidad, independientemente de la actividad económica de la institución. Es por ello que el colegio se acopla a las cláusulas de la norma, buscando mejorar la gestión administrativa y asegurando la calidad requerida de los servicios que brinda. Creando políticas para mejorar la calidad de atención ya que estos procedimientos estarán descritos y plasmados, permitiendo consultarlos en cualquier momento por el personal involucrado, determinando también la creación de un manual de funciones lo cual permite, para su correcto desempeño la elaboración de sus actividades, describiendo y delineando las responsabilidades para cada miembro institucional con sus niveles correspondientes de autoridad.

La presente propuesta documental se determina por la aplicación de estrategias basadas en las estipulaciones de la Norma ISO 9001: 2008, para desarrollar eficiencia en las actividades del plantel, responde a un enfoque mínimo de documentación exigido por dicha norma, ya que ha sido acoplado al tamaño de la institución.

Las instituciones educativas deben mejorar sus servicios para reportar al estado un trabajo eficiente y un manejo correcto de los recursos económicos que se les otorga.

RECOMENDACIONES

Una vez que se comprobaron las hipótesis, se ha podido asegurar la necesidad de implementar la certificación de calidad en el Colegio Paul Ponce Rivadeneira, sin embargo, para lograrlo, se recomienda lo siguiente:

Implementar estrategias que permitan acceder a la certificación de calidad, hace que la institución trabaje según los procedimientos desarrollados para documentar y demostrar la eficacia de su gestión.

Diseñar e implementar estrategias que disminuyan el desperdicio del tiempo en el desempeño de sus actividades administrativas y docentes, y por ende es necesario tomar lineamientos encaminados al correcto desenvolvimiento que involucren a los miembros del colegio como agentes activos, ofreciendo un servicio de calidad, satisfaciendo a sus estudiantes.

Desarrollarse en la calidad institucional y ser eficientes en sus actividades, logrando definir sus responsabilidades y procedimientos para un mejor desenvolvimiento en cada una de sus funciones específicas.

Impartir el término de calidad a los estudiantes del colegio convirtiéndose en una guía de trabajo institucional.

BIBLIOGRAFÍA

ALECOY, Tirso José: *Factores que Influyen en el Éxito Personal*, Autoedición, Santiago de Chile, 2008.

ALVAREZ IBARROLA, José María: *Aproximación a los Sistemas de Gestión y Herramientas de Calidad*, Edición Ideas propias Editorial Vigo, España, 2006.

BERNAL, Cesar Augusto: *Metodología de la Investigación*, Pearson Educación Editorial, Colombia /Chía, 2006.

BRAVO, Juan: *Gestión de la Calidad Total*, Ediciones Díaz de Santos, Madrid, 1996.

DIAZ MAROTO, Tello: *Formación a través del Internet Evaluación de la Calidad*, Editorial UOC, Barcelona, 2009.

GÁRCIGA, Rogelio J.: *Formulación Estratégica. Un enfoque para directivos*. Editorial Félix Varela, La Habana, Cuba, 1999.

GRIFUL PONSATI, Eulàlia, CANELA CAMPOS, Miguel Ángel: *Introducción a la gestión de la calidad*, Edicions UPC, Barcelona, 2004.

GUAJARDO GARZA, Edmundo: *Administración de la Calidad Total*, Editorial Pax, México, 1996.

HANSEL: Norma Internacional ISO 9001:2008, <http://es.scribd.com/doc/13080208/ISO-9001-Version-2008>, extraído el 24 de Enero del 2012.

LOPEZ REY, Susana: *Implantación de un Sistema de Calidad: Los Diferentes Sistemas de Calidad*, Ideaspropias Editorial, España, 2006.

MAROTO MINTZBERG, Juan, AHLSTRANO, B, LAMPEL, J.: *Strategy Safari*, The Free Press Editorial, 1998.

MIRANDA GONZALES, Francisco Javier: *Introducción a la Gestión de la Calidad*, Publicaciones universitarias, 2007.

MUÑOZ MACHADO, Andrés: *La Gestión de la Calidad Total en la Administración Pública*, Ediciones Díaz de Santos, Madrid, 1999.

MURILLO, Luis: *La Investigación Educativa*, Guayaquil, 2000.

PÉREZ FERNÁNDEZ DE VELASCO, José Antonio: *Gestión por Procesos*, Esic Editorial, Madrid, 2009.

RAMIREZ, Cesar: *La gestión administrativa en las instituciones educativas*, Editorial Limusa, México, 2004.

REGISTRO OFICIAL. LEY DEL SISTEMA ECUATORIANO DE LA CALIDAD: http://www.oae.gob.ec/files_oae/oe/ley.pdf, extraído el 4 de Enero del 2012.

ROBBINS, Stephen et al.,... *Administración*, Pearson Educación Editorial, México, 2007.

ROJAS, Enrique Jofré: *Modelo de Diseño y Ejecución de Estrategias de Negocios*, <http://www.cdeubb.cl/dhe/descargas/Dise%F1o%20de%20Estrategias%20de%20Negocios.pdf>, extraído el 2 de Julio del 2012.

ROJAS SORIANO, Raúl: *Investigación Social Teórica y Praxis*, Plaza y Valdés Editorial, México, 1989.

RUIZ-CANELA LÓPEZ, J: *La gestión por Calidad Total en la Empresa Moderna*, Madrid, 2004.

SALKIND, Neil: *Métodos de Investigación*, Prentice Hall Editorial, México, 1999.

SOSA PULIDO, Demetrio: *Manual de Calidad Total para Operarios*, Editorial Limusa S. A. Grupo Noriega Editores, México, 2003.

VANCEVICH, John M., et al: *Gestión Calidad y Competitividad*, Diorki Editorial, Madrid, 1997.

A

N

E

X

O

S

ANEXO 1



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
INGENIERIA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA

ENCUESTA

La finalidad de la encuesta es conocer si los objetivos institucionales están siendo afectados por motivo de una gestión equívoca, insatisfactoria, provocada por no trabajar en base a normas de calidad. Los resultados obtenidos servirán para una investigación académica.

ALUMNO

DOCENTE

PADRE DE FAMILIA

ADMINISTRATIVO Y DIRECTIVO

Le presentamos a continuación una lista de ítems. Especifique su respuesta poniendo una cruz (x) en el cuadro que corresponda, conforme a las alternativas de respuesta expuestas a continuación.

Alternativas de respuesta:

5. Absolutamente de Acuerdo

4. De Acuerdo

3. Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo

2. En Desacuerdo

1. Absolutamente en Desacuerdo

ITEMS		5	4	3	2	1
1	La forma de administrar la institución, demuestra la aplicación de la calidad en el servicio.					
2	La institución se caracteriza por una gestión de calidad.					
3	La institución jamás tiene problemas en el logro de sus objetivos.					
4	La infraestructura no satisface a los miembros de la institución.					
5	La administración se caracteriza por su compromiso de cumplir las expectativas del cliente.					
6	La innovación de métodos y técnicas de organización son el reflejo del compromiso laboral del personal administrativo.					
7	La tecnología educativa se ha visto afectada por el presupuesto que maneja la institución.					
8	Para mejorar la calidad educativa se requieren de medios didácticos y otros recursos.					
9	El clima de clase (relaciones entre estudiantes y docentes) depende de la vocación de los docentes.					
10	Las instituciones educativas deben lograr la certificación de calidad ISO 9001:2008.					



COLEGIO FISCAL "Dr. PAUL PONCE RIVADENEIRA"

Miguel Valverde y Villamil (Esquina)

Telf. 2974-095

E. mail: pponcerivadeneira@hotmail.com

Milagro – Ecuador

CERTIFICACIÓN

El suscrito Rector del Plantel certifica estar totalmente de acuerdo con el diseño y aplicación del proyecto ESTUDIO DE LA INCIDENCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008 EN LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES DEL COLEGIO DR. PAÚL PONCE RIVADENEIRA DE LA CIUDAD DE MILAGRO, elaborado por las estudiantes Márquez Plúas Karla Alejandra y Sanchez Guaranda Evelyn Adriana egresadas de la Unidad Académica Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

Certificación de la cual doy Fe.

Atentamente,

Dr. Santiago Villa Solórzano

ANEXO 3









