



UNIVERSIDAD DE CUENCA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**“ANÁLISIS DEL SISTEMA ACTUAL DE GESTIÓN POR
PROCESOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS
PRIVADOS DE LA CIUDAD DE CUENCA Y DISEÑO DE UN
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. BASADO EN LA
NORMA ISO 9001-2008 PARA LA UNIDAD EDUCATIVA
MISIONEROS OBLATOS”**

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO
A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO COMERCIAL

AUTORAS:

DIANA ALEXANDRA GUIRACOCHA GUILLÉN

GABRIELA CUMANDÁ MIGUITAMA INGA

DIRECTOR:

ING. IND. JOSÉ SANTIAGO JIMBO DIAS

CUENCA – ECUADOR
2016



RESUMEN

De igual manera que en las industrias es muy importante considerar la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en los establecimientos educativos del país, ya que este modelo se adapta a cualquier organización independientemente del tipo de producto y/o servicio que ofrezca a la sociedad, así también este sistema de gestión institucional apunta a alcanzar los mayores estándares de calidad y a generar competitividad. Sin embargo el desconocimiento sobre el tema y la priorización de asuntos a nivel académico, entre otros son algunos de los obstáculos que se generan para conseguir este objetivo. Mediante lo expuesto anteriormente el propósito principal de este trabajo de titulación es proponer el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para la Unidad Educativa Misioneros Oblatos basado en los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008 que sirva como herramienta gerencial en la toma de decisiones correctas siempre encaminadas al logro de las metas establecidas y la mejora continua de la calidad del servicio ofrecido en la institución para satisfacer las necesidades de la comunidad y al mismo tiempo tratar de sobrepasar sus expectativas.

PALABRAS CLAVES: Sistema de Gestión de Calidad, Norma ISO 9001:2008, Establecimientos Educativos, Procesos, Mejora Continua.



ABSTRACT

In the same way that industries it is very important to consider the implementation of a Quality Management System in education institutions of this country, because this model fits into any organization no matter, what kind of product and/or service it is being provided to society also, this institutional management system tries to achieve the highest quality standards and generates competitiveness. However, the lack of knowledge about this subject and the prioritization of issues academically, and some others they become into obstacles that interfere of the achievement this goal. Through this above, the main purpose of this work degree, is to suggest the design of a Quality Management System in the Unidad Educativa Misioneros Oblatos based on ISO 9001:2008 requirements, which it will serves as a management tool to make the right decisions to reach the set of goals and the continual improvement of the service quality offered in the institution to satisfy the community needs and at the same time exceeding their expectations.

KEY WORDS: Quality Management System, ISO Standard 9001, Education Institutions, Process, Continual Improvement.



ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN	2
ABSTRACT	3
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	4
ÍNDICE DE TABLAS.....	9
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	10
AGRADECIMIENTO	15
DEDICATORIA	16
INTRODUCCIÓN	17
CAPÍTULO I	20
ANTECEDENTES.....	21
1.1 Descripción del Proyecto	21
1.1.1 Justificación.....	21
1.1.2 Objetivo General.....	22
1.1.3 Objetivos Específicos	22
1.2 Identificación del Establecimiento	22
1.2.1 Reseña Histórica	22
1.2.2 Símbolos de la Unidad Educativa Misioneros Oblatos.....	24
1.2.2.1 Escudo Institucional	24
1.2.2.2 Logotipo	24
1.2.2.3 Patrono Fundador	25
1.2.3 Ubicación	25
1.2.4 Misión	26
1.2.5 Visión.....	27
1.2.6 Ideario	27
1.2.7 Valores Institucionales.....	28
1.2.8 Organigrama	30
1.2.9 Datos Institucionales.....	31
1.2.9.1 Servicios	31
1.2.9.2 Autoridades	31



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias Económicas Administrativas
Escuela de Administración de Empresas

1.2.9.3	Estudiantes.....	32
1.2.9.4	Personal de la institución	33
1.2.10	Infraestructura actual	33
CAPÍTULO II		36
2 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA MISIONEROS OBLATOS.....		37
2.1	Análisis de la Situación Actual de la Gestión por Procesos de los Establecimientos Educativos Privados de la Ciudad de Cuenca	40
2.2	Metodología para evaluar la situación actual de la U.E.M.O	44
2.2.1	Análisis con base en la Matriz F.O.D.A	44
2.2.2	Análisis Basado en los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008 ..	50
CAPÍTULO III		70
3 DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA UNIDAD EDUCATIVA MISIONEROS OBLATOS.....		71
3.1	Sistema de Gestión de Calidad	71
3.1.1	Principios de la Gestión de Calidad	71
3.2	Norma ISO 9001:2008.....	72
3.2.1	Reseña Histórica	73
3.2.2	Aplicación de la ISO 9001-2008	75
3.2.3	Sistema de gestión de calidad con enfoque en procesos según la Norma ISO 9001:2008.....	75
3.3	Planificación Estratégica del Sistema de Gestión de Calidad	78
3.3.1	Política de Calidad	78
3.3.2	Objetivos de Calidad.....	79
3.4	Identificación de los Procesos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad.....	79
3.4.1	Procesos Estratégicos.....	80
3.4.2	Procesos Operativos	81
3.4.3	Procesos de Apoyo.....	81
3.4.4	Mapa de Procesos	81
3.5	Caracterización de Procesos	85
3.6	Documentación del Sistema de Gestión de Calidad	88
3.6.1	Control de Documentos.....	88



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias Económicas Administrativas
Escuela de Administración de Empresas

3.6.2	Control de Registros	90
3.6.3	Auditoria Interna	91
3.6.4	Control de Producto y/o Servicio No Conforme	91
3.6.5	Acciones Preventivas	91
3.6.6	Acciones Correctivas	92
3.6.7	Manual de Calidad	92
3.7	Responsabilidad de la Dirección	92
3.8	Gestión de Recursos	94
3.9	Prestación del Servicio	94
3.10	Medición Análisis y Mejora	95
CAPÍTULO IV.....		97
CONCLUSIONES		98
RECOMENDACIONES		101
BIBLIOGRAFÍA.....		102
ANEXOS.....		104
1	IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	2
2	OBJETIVO.....	2
3	ALCANCE.....	2
4	PARTICIPANTES DEL PROCESO.....	2
5	RECURSOS.....	2
6	DEFINICIONES	3
	▪ SGC: siglas para referirse a Sistema de Gestión de Calidad.....	3
	▪ Registro: es un documento de evidencia de una actividad que fue desarrollada y no está sujeta a cambios.....	3
	▪ Formato: tipo de documento utilizado para levantamiento de información.....	3
	▪ Instructivo: documento que tiene el propósito de determinar de forma clara y precisa los procedimientos a realizar en una situación determinada.....	3
	▪ Caracterización de proceso: documento utilizado para describir la forma en que está estructurado un proceso.....	3
	▪ No conformidad: incumplimiento de requisitos establecidos.....	3
	▪ Acciones correctivas: son acciones tomadas para eliminar la causa de una no conformidad.....	3



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias Económicas Administrativas
Escuela de Administración de Empresas

▪ Acciones preventivas: son acciones tomadas para evitar la presencia de una no conformidad.....	3
▪ Auditoria: proceso documentado cuyo objetivo es inspeccionar, evaluar y comprobar el cumplimiento de ciertos requisitos que debe cumplir el SGC mediante la búsqueda de evidencia.	3
▪ Indicadores de gestión: es una medida que permite ver el comportamiento y desempeño de los objetivos planteados.	3
7 ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCESO	3
8 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.....	4
9 INDICADORES.....	6
10 REFERENCIAS.....	11
A continuación se presentan los documentos que se referencian en el proceso:.....	
11 ANEXOS.....	13
11.1 Elaboración de Procesos – código A-GC-01-01	13
11.2 Control de Documentos – código A-GC-01-02.....	15
11.3 Actualización de Documental – código A-GC-01-03	17
11.4 Control de Registros – código A-GC-01-04	18
11.5 Formulación de Indicadores – código A-GC-02-01	19
11.6 Medición de Indicadores – código A-GC-02-02	20
11.7 Auditoría Interna de Gestión– código A-GC-03-01	21
11.8 Acciones Preventivas, Correctivas y Oportunidades de Mejora – código A-GC-04-01.....	22
11.9 Tratamiento de no Conformidades – código A-GC-04-02	23
11.10 Mejora Continua – código A-GC-04-03	24
1 IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	2
2 OBJETIVO.....	2
3 ALCANCE.....	2
4 PARTICIPANTES DEL PROCESO.....	2
5 RECURSOS.....	2
6 DEFINICIONES.....	2
7 ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCESO	2
8 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.....	2
9 INDICADORES.....	2



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias Económicas Administrativas
Escuela de Administración de Empresas

10	REFERENCIAS	3
11	ANEXOS.....	3
1	GENERALIDADES.....	2
1.1	IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	2
1.2	HISTORIA.....	3
2	DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL	4
2.1	MISIÓN	4
2.2	VISIÓN.....	4
3	ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL.....	5
4	POLÍTICA DE CALIDAD	6
5	OBJETIVOS DE CALIDAD	6
6	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	6
7	REFERENCIAS NORMATIVAS QUE AFECTAN LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD	6
8	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	7
8.1	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS PROCESOS	7
8.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	12
8.2.1	GENERALIDADES.....	12
8.2.2	MANUAL DE LA CALIDAD.....	12
8.2.3	CONTROL DE DOCUMENTOS	12
8.2.4	CONTROL DE REGISTROS.....	12
9	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	13
10	GESTIÓN DE RECURSOS	14
11	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	14
12	MEDICIÓN ANALISIS Y MEJORA.....	15
13	ANEXOS.....	15



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nómina de las Autoridades de la Unidad Educativa Misioneros Oblatos	32
Tabla 2 Número de alumnos de la Unidad Educativa Misioneros Oblatos ...	33
Tabla 3: Parámetro de análisis.	47
Tabla 4: Análisis Global de la Situación Actual de la Unidad Educativa Misioneros Oblatos.	47
Tabla 5: Matriz FODA de la Unidad Educativa Misioneros Oblatos	50
Tabla 6: Escala de Likert de medición de cumplimiento de requisitos ISO ...	51
Tabla 7: Análisis del Cumplimiento de la Norma ISO 9001:2008	68
Tabla 8: Nivel de Cumplimiento de los Requisitos ISO	69
Tabla 9: Simbología para Diagramas de Flujo	87
Tabla 10: Responsables de los Procesos	93



ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Escudo Unidad Educativa Misioneros Oblatos	24
Ilustración 2 Logotipo Unidad Educativa Misioneros Oblatos	25
Ilustración 3 Patrono Fundador de la Unidad Educativa Misioneros Oblatos	25
Ilustración 4 Ubicación Geográfica Unidad Educativa Misioneros Oblatos...	26
Ilustración 5 Fachada de la Unidad Educativa Misioneros Oblatos	26
Ilustración 6 Organigrama de la Unidad Educativa Misioneros Oblatos	30
Ilustración 7 Infraestructura Planta Baja	34
Ilustración 8 Infraestructura Planta Alta	34
Ilustración 9 Infraestructura Segunda Planta	35
Ilustración 10: Análisis Global de la Situación Actual de la Unidad Educativa Misioneros Oblatos.	48
Ilustración 11 Modelo del Sistema de Gestión de Calidad basada en procesos según ISO	77
Ilustración 12: Mapa de Macroprocesos	83
Ilustración 13: Mapa de Procesos.....	84



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CLÁUSULA DE DERECHO DE AUTOR

Gabriela Cumandá Miguitama Inga, autora del trabajo de titulación “ANÁLISIS DEL SISTEMA ACTUAL DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS PRIVADOS DE LA CIUDAD DE CUENCA Y DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. BASADO EN LA NORMA ISO 9001-2008 PARA LA UNIDAD EDUCATIVA MISIONEROS OBLATOS”, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base a Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Ingeniera Comercial. El uso que la Universidad de Cuenca hiciera de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Cuenca, 28 de julio de 2016

Gabriela Cumandá Miguitama Inga
C.I. 010501007 8



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias Económicas Administrativas
Escuela de Administración de Empresas



UNIVERSIDAD DE CUENCA
CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Gabriela Cumandá Miguitama Inga, autora del trabajo de titulación “ANÁLISIS DEL SISTEMA ACTUAL DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS PRIVADOS DE LA CIUDAD DE CUENCA Y DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. BASADO EN LA NORMA ISO 9001-2008 PARA LA UNIDAD EDUCATIVA MISIONEROS OBLATOS”, certifico que todas las ideas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 28 de julio de 2016

Gabriela Cumandá Miguitama Inga
C.I. 010501007 8



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Diana Alexandra Guiracocho Guillén, autora del trabajo de titulación “ANÁLISIS DEL SISTEMA ACTUAL DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS PRIVADOS DE LA CIUDAD DE CUENCA Y DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. BASADO EN LA NORMA ISO 9001-2008 PARA LA UNIDAD EDUCATIVA MISIONEROS OBLATOS”, certifico que todas las ideas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 28 de julio de 2016

Diana Alexandra Guiracocho Guillen
C.I. 010567026 9




UNIVERSIDAD DE CUENCA

CLÁUSULA DE DERECHO DE AUTOR

Diana Alexandra Guiracocha Guillen, autora del trabajo de titulación “ANÁLISIS DEL SISTEMA ACTUAL DE GESTIÓN POR PROCESOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS PRIVADOS DE LA CIUDAD DE CUENCA Y DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. BASADO EN LA NORMA ISO 9001-2008 PARA LA UNIDAD EDUCATIVA MISIONEROS OBLATOS”, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base a Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Ingeniera Comercial. El uso que la Universidad de Cuenca hiciera de este trabajo, no implicará afeción alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Cuenca, 28 de julio de 2016


Diana Alexandra Guiracocha Guillen
C.I. 010567026 9



AGRADECIMIENTO

Agradecemos, a Dios por haber sido el guía principal durante el transcurso de toda esta etapa estudiantil en nuestras vidas concediéndonos sus bendiciones.

Expresamos agradecimientos, a familiares, amigos, y docentes que han contribuido en la formación humana y académica para lograr éxito en nuestra vida profesional mediante su apoyo incondicional.

Queremos expresar nuestra gratitud a los directivos y personal de la Unidad Educativa Misioneros Oblatos por permitir el desarrollo de este trabajo en la institución brindándonos todo su respaldo y aportando con sus conocimientos.

Diana y Gabriela.



DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi familia, de manera especial a mis padres que siempre han estado a mi lado brindándome su apoyo en cada paso que doy, gracias a ellos he podido alcanzar una meta más en mi vida.

Gabriela.

A mis padres, tíos y hermana los seres más queridos de mi vida que me han acompañado brindándome su apoyo incondicional a lo largo de toda esta etapa estudiantil, y de manera especial se lo dedico a mi abuelita (+) el más grande ejemplo a seguir en mi vida.

Diana



INTRODUCCIÓN

En la actualidad los establecimientos educativos están cambiando su gestión institucional, buscando adaptarse a los cambios requeridos por el entorno en el cual se desenvuelven y a las necesidades de sus respectivos clientes, además buscan ajustarse a los estándares de calidad citados por el Ministerio de Educación, organismo encargado de vigilar el cumplimiento de normativas establecidas con el propósito de brindar un servicio de enseñanza-aprendizaje de calidad en la región. De esta manera, con rumbo hacia la innovación las instituciones educativas están centrando su atención en dirigir su gestión tradicional hacia un Sistema de Gestión de Calidad mismo que se enfoca en procesos.

Lo primordial para la institución es otorgar un servicio educativo de la más alta calidad para lograr alcanzar prestigio y reconocimiento en el mercado, un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta muy importante a la hora de tratar de alcanzar este objetivo, por lo que basar el mencionado sistema en una normativa de calidad reconocida internacionalmente tal como lo es la Norma ISO 9001:2008 y en las necesidades propias de cada plantel.

La Unidad Educativa Misioneros Oblatos es un establecimiento educativo particular respaldada por la comunidad religiosa Oblata del país con más de 30 años de experiencia ofreciendo sus servicios de enseñanza desde el nivel inicial hasta bachillerato a toda la población cuencana que así lo demande, con el afán de mejorar sus servicios y obtener clientes más satisfechos los directivos de la institución han decidido la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad dentro de la misma

El presente trabajo tiene la finalidad de orientar al establecimiento en la implantación de un sistema de gestión de calidad que se base en los requerimientos de la Norma Internacional ISO 9001:2008 para el logro posterior de la respectiva certificación, además de tomar en consideración



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias Económicas Administrativas
Escuela de Administración de Empresas

los requisitos del Ministerio de Educación del país y los propios del plantel para prestar el servicio de educación.

El trabajo se desarrolla en cuatro capítulos, de los cuales en el primero se presentan los antecedentes de la institución, donde se señala aspectos que la describen tales como; historia, misión, visión, valores, ideario, estructura organizacional, autoridades, servicios que ofrece a la comunidad, entre otros, con el propósito de brindar una idea clara sobre el manejo de la misma.

Para el segundo capítulo se aborda un análisis que conduce a valorar el estado actual de los establecimientos educativos de sostenimiento privado de la ciudad de Cuenca con respecto a la incursión del manejo institucional basándose en una gestión por procesos, así también se incluye un análisis de la U.E.M.O. mediante el empleo de técnica F.O.D.A. cuyo objetivo es la determinación de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Finalmente, en el capítulo se muestra un análisis elaborado mediante un cuestionario de preguntas sobre el grado de cumplimiento de los requisitos exigidos por la Norma ISO 9001:2008 en la institución.

El diseño del Sistema de Gestión de Calidad para la Unidad Educativa Misioneros Oblatos se lo referencia en el tercer capítulo, mismo que contiene conceptos importantes para mejor entendimiento sobre el tema, la planificación estratégica de la calidad que aborda el establecimiento de políticas y objetivos de calidad, y también se desarrolla la aplicación de los requerimientos determinados por la normativa mencionada dentro de la institución.

El cuarto y último capítulo de este trabajo incluye las conclusiones a las que se ha llegado mediante el desarrollo del tema y las recomendaciones determinadas para el logro de una implementación exitosa del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 establecido para la Unidad Educativa Misioneros Oblatos con el objetivo de mejorar las



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias Económicas Administrativas
Escuela de Administración de Empresas

actividades que se llevan a cabo diariamente y alcanzar ventaja competitiva al momento ofrecer el servicio educativo al sector.



CAPÍTULO I



ANTECEDENTES

1.1 Descripción del Proyecto

1.1.1 Justificación

Hoy en día, en el progreso de un país es fundamental la preparación de sus habitantes y esto hace que cada vez sea más importante la educación en la sociedad, no únicamente como un instrumento que permita a los humanos desarrollarse sino también se debe considerar como un proceso vital que ayude a cultivar cualidades y formar integralmente la personalidad en el estudiante para tenga capacidad de servirse así mismo, a la sociedad y el estado, por lo que en la actualidad los establecimientos educativos buscan continuamente mejorar su gestión siguiendo los lineamientos y al mismo tiempo siendo controladas por el Ministerio de Educación del Ecuador, organismo que vigila el cumplimiento de las medidas establecidas dentro del marco del buen vivir, respetando diversidades culturales, etnias y nacionalidades para lograr excelencia en los procesos de enseñanza-aprendizaje.

Este trabajo es factible debido a que se tiene disponible recursos humanos y económicos necesarios para su desarrollo, también las autoridades de la Unidad Educativa Misioneros Oblatos han expuesto su aprobación para que se ejecute el proyecto mediante el permiso para acceder a la información necesaria y pertinente. Además se cuenta con los conocimientos suficientes para la elaboración de la propuesta del sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 cuyo enfoque se enmarca en la gestión por procesos, que posteriormente con su implantación ayudará a la Unidad Educativa a ser más competitiva.



1.1.2 Objetivo General

Diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2008 para la Unidad Educativa Misioneros Oblatos.

1.1.3 Objetivos Específicos

- 1) Diagnosticar la situación actual de los procesos que lleva a cabo la Unidad Educativa Misioneros Oblatos para realizar una comparación con los requerimientos establecidos en la norma ISO 9001-2008.
- 2) Proponer el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2008 para que posteriormente la Unidad Educativa Misioneros Oblatos pueda implementarlo y obtener beneficios con el mismo.

1.2 Identificación del Establecimiento

1.2.1 Reseña Histórica

La Unidad Educativa Misioneros Oblatos perteneciente a la Congregación de Misioneros Oblatos empezó a brindar sus servicios a la sociedad cuencana a partir del año 1984 con el nombre de Colegio Julio María Matovelle en honor a su patrono fundador. El centro de enseñanza inició con treinta estudiantes y con un cuerpo docente de ocho profesores que prestaban sus servicios gratuitamente, ofertando la especialidad de Ciencias Sociales y una carrera corta de Electricidad en las que posteriormente se graduaron cuatro promociones. La creación del establecimiento educativo tenía como objetivo contribuir a la población llegando a los sectores más necesitados de la sociedad cuencana sin perseguir fines de lucro.

El Reverendo Padre Luis Eduardo Rodríguez en ese entonces rector del plantel contando la aceptación de la Comunidad Oblata que le otorga todas las facilidades que estaban al alcance decide incrementar un bachillerato con



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias Económicas Administrativas
Escuela de Administración de Empresas

especialidad en la rama de Mecánica Automotriz para mayor acogida de la juventud. En el año de 1992 el INDA concede un cuerpo de terreno en el Sector de Guncay para la construcción de un nuevo local para el colegio, a su vez contando con la respectiva aprobación y los trámites legales necesarios de transferencias del terreno en la localidad indicada se realizaron los estudios topográficos y los correspondientes planos que fueron aprobados por el plan regulador de la Municipalidad de Cuenca, y en el mismo año se inicia con los trabajos de construcción para el funcionamiento de la escuela “Luis Belisario Medina” cual fue al Colegio Julio María Matovelle.

Posteriormente la Superioridad Oblata designa como nuevo rector del colegio al Reverendo Padre Segundo Jesús Palomino Idrovo quien reorienta la nueva ruta del establecimiento tanto en la parte material y lo técnico-pedagógico; con la nueva orientación se reestructuró el local antiguo tanto arquitectónica y funcionalmente con nuevas aulas, brindando servicios administrativos que proporcionen un mejor servicio a docentes, alumnos y padres de familia. Ante la necesidad de la implementación de aulas técnicas se construye y se reestructura un bloque de construcción moderna a fin de poder servir mejor al alumnado, igualmente se readecua el Salón de Actos, se implementa una Aula para Audiovisuales, se amplía la Biblioteca y otros departamentos. En el año 2011, buscando alcanzar excelencia académica y alineándose con las nuevas disposiciones de educación del Ecuador se unifica el colegio “Julio María Matovelle” y la escuela “Luis Belisario Medina” con el objeto de coordinar sus actividades educativas conforman la nueva Unidad Educativa Mixta “Julio María Matovelle” conservándose de tal manera hasta los veinte días del mes de marzo del año 2014, en el cual se cambia nuevamente su denominación por Unidad Educativa Misioneros Oblatos, bajo código AMIE 01H00120, circuito 01D01C01_02_07, Distrito 01D01 Cuenca Norte, logrando la coordinación debida con la División Técnica de la

RETEC, del Ministerio de Educación, para el desarrollo de los contenidos programáticos, las actividades, la evaluación, los proyectos que promocionan la nuevas corrientes pedagógicas contemporánea.

1.2.2 Símbolos de la Unidad Educativa Misioneros Oblatos

1.2.2.1 Escudo Institucional

El escudo institucional es un símbolo de la Unidad Educativa Misioneros Oblatos que desempeña un papel muy importante ya que indica pertenencia y sirve como identificación propia del establecimiento porque ayuda a diferenciarse de los demás.



Ilustración 1 Escudo Unidad Educativa Misioneros Oblatos
Fuente: Archivo Unidad Educativa Misioneros Oblatos

1.2.2.2 Logotipo

El logotipo es un conjunto de letras o símbolos que transmiten un mensaje por el cual se reconoce a cualquier institución o empresa dentro de una sociedad.



Ilustración 2 Logotipo Unidad Educativa Misioneros Oblatos
Fuente: Archivo Unidad Educativa Misioneros Oblatos

1.2.2.3 Patrono Fundador

El Padre Julio María Matovelle fundador de la Unidad Educativa además de ser religioso fue abogado, poeta, periodista, ensayista, parlamentario, historiador, ecologista, arqueólogo, fundador, teólogo, estadista y catedrático que se destacó por el trabajo social en la colectividad y su aporte a la educación cuencana.



Ilustración 3 Patrono Fundador de la Unidad Educativa Misioneros Oblatos
Fuente: Archivo Unidad Educativa Misioneros Oblatos

1.2.3 Ubicación

La Unidad Educativa Misioneros Oblatos se sitúa en las calles Presidente Antonio Borrero 13-84 y Calle Larga, las cuales pertenecen a la parroquia El Sagrario dentro del Cantón Cuenca perteneciente a la Provincia del Azuay.

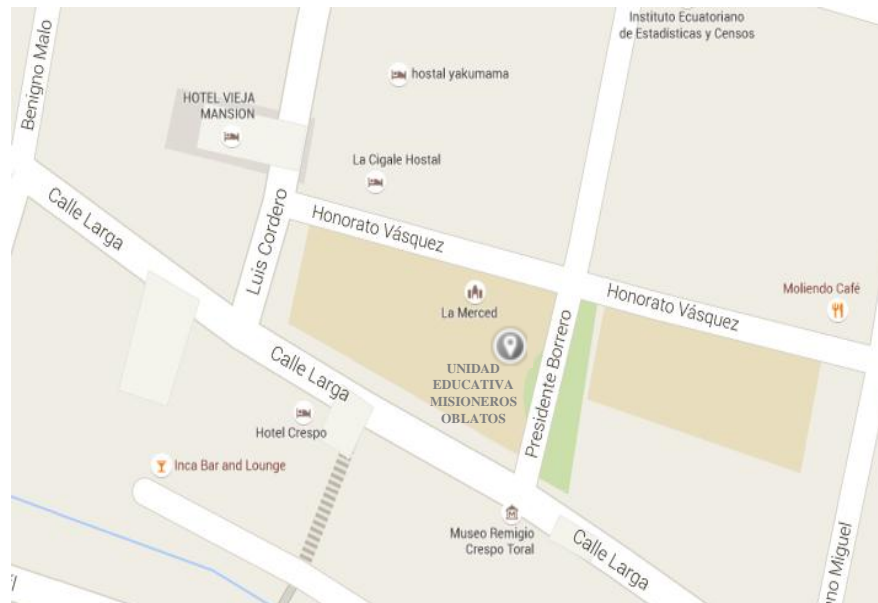


Ilustración 4 Ubicación Geográfica Unidad Educativa Misioneros Oblatos
Fuente: Captura de Google Maps



Ilustración 5 Fachada de la Unidad Educativa Misioneros Oblatos
Fuente: Captura de Google Maps

1.2.4 Misión

A continuación se muestra la misión de la unidad educativa, misma que nos indica cuales son los objetivos que se quiere alcanzar en el entorno en el cual se desarrolla sus actividades.



“La unidad educativa misioneros oblatos de la ciudad de Cuenca, regentada por la comunidad de padres oblatos, imparte educación integral centrada en valores y desarrollo de sus capacidades, integrando a la sociedad personas de alta calidad humanística, conciencia ecológica y con conocimientos teórico-práctico en los niveles inicial, básico y bachillerato en la especialidad de electromecánica automotriz con una pedagogía moderna y eficiente” (Unidad Educativa Misioneros Oblatos, 2014).

1.2.5 Visión

La institución mediante su visión deja ver cuál es el propósito que desea alcanzar en el largo plazo, ya que sirve para orientar las decisiones que se deben tomar.

“Ser una institución educativa acreditada, formadora de bachilleres en la especialidad de electromecánica automotriz, integrando los avances científicos, sociales y tecnológicos, para satisfacer las necesidades y desafíos de un mundo globalizado encaminados hacia la excelencia educativa, en el periodo 2013-2018” (Unidad Educativa Misioneros Oblatos, 2014).

1.2.6 Ideario

El ideario de la Unidad Educativa Misioneros Oblatos es el conjunto de principios que orientan a la institución para que por medio de estos trabaje en sus proyectos y consiga los objetivos propuestos.

- “Propiciamos la formación integral de los estudiantes. Para ello promovemos una educación centrada en valores y desarrollo de sus capacidades: cognitivas, reflexivas y afectivas.
- Formamos personas, capaces de expresar, defender sus derechos y cumplir sus obligaciones.



- Fomentamos la conservación de los recursos naturales, haciendo uso racional de los mismos garantizando el buen vivir.
- Somos participativos, interculturales, incluyentes y diversos.
- Somos personas con calidez que buscamos la excelencia.
- Promovemos una cultura de paz para la prevención, tratamiento y resolución de conflictos en los ámbitos: personal, escolar, familiar y social.
- Fomentamos la práctica permanente del respeto, responsabilidad, equidad de género y justicia
- Promovemos la formación de bachilleres que se involucren como sujetos activos, con vocación transformadora y de construcción de una sociedad justa, equitativa y libre enmarcada en el buen vivir.
- Orientamos a nuestros estudiantes hacia la realización académica a través de la investigación, experimentación el desarrollo permanente del conocimiento.
- Los niños, niñas y adolescentes, poseen información y orientación sobre sexualidad, drogadicción, alcoholismo, pandillas y otros problemas sociales.
- Preparamos personas integras con equilibrio físico-mental, mediante el arte y la cultura física.
- Participamos en actividades académicas, sociales, culturales y deportivas” (Unidad Educativa Misioneros Oblatos, 2014).

1.2.7 Valores Institucionales

Una educación con valores debe de ser uno de los cimientos esenciales en la enseñanza dentro de las aulas, esto con el objetivo de tenerlos presentes en las actividades que se lleven a cabo a lo largo del curso. La Unidad Educativa tiene los siguientes valores:

- Valor del respeto



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias Económicas Administrativas
Escuela de Administración de Empresas

- Valor de la solidaridad
- Valor de la responsabilidad



1.2.8 Organigrama

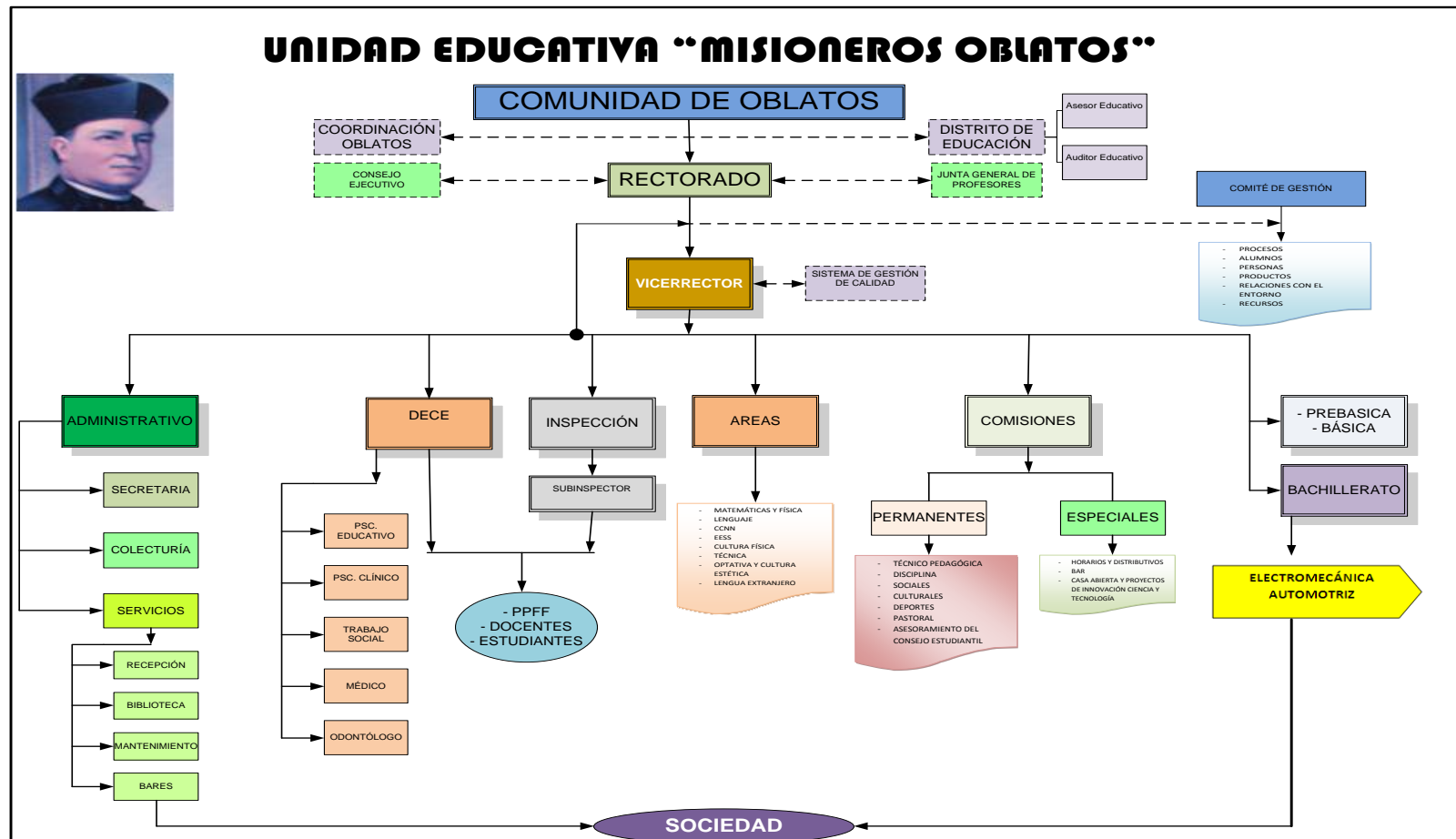


Ilustración 6 Organigrama de la Unidad Educativa Misioneros Oblatos
Fuente: Archivo Unidad Educativa Misioneros Oblatos



1.2.9 Datos Institucionales

1.2.9.1 Servicios

El establecimiento es de modalidad presencial con carácter mixto y funciona en horario matutino, su tipo de financiamiento es particular en el régimen Sierra, del cual la sociedad Cuencana puede demandar los siguientes niveles de enseñanza:

- **Preparatoria.**- Constituido por inicial 2 y el primer año de educación básica.
- **Básica Elemental.**- Comprendido por el segundo, tercero y cuarto año de básica.
- **Básica Media.**- Con el quinto, sexto y séptimo nivel de educación básica.
- **Básica Superior.**- Integrado por el octavo, noveno y décimo año.
- **Bachillerato.**- Consta del primero, segundo y tercer año de bachillerato con la especialidad de Electromecánica Automotriz.

Además los estudiantes tienen acceso a dispensario médico, odontológico, laboratorios de cómputo, aulas digitales, laboratorio de química, sala de audiovisuales, biblioteca, departamento de consejería estudiantil laboratorio de inglés, papelería, bar y comedor. También para la enseñanza-aprendizaje de los alumnos existen talleres de: Electricidad y mecánica industrial, Tren de rodaje, Motores, Sistemas eléctricos, Seguridad y conformidad.

1.2.9.2 Autoridades

Dando cumplimiento a lo establecido en los artículos 50 y 52 del Reglamento General a la Ley Organiza del Educación Intercultural, el 02 de septiembre del 2015, bajo Junta General de Directivos y Docentes se dio la elección de los integrantes del Consejo Ejecutivo de la Unidad Educativa Particular “Misioneros Oblatos” de la siguiente forma:



NÓMINA	FUNCIONES
P. Pepe Conde Castillo Oblato	Rector
Ing. Santiago Moscoso Bernal	Vicerrector
VOCALES PRINCIPALES	
Prof. Abdón Remigio López Gómez	Primer Vocal
Ing. Luis René Sárate Naula	Segundo Vocal
Lic. Washington Eduardo Cedillo Luzuriaga	Tercer Vocal
VOCALES SUPLENTE	
Lic. Ruth Guillermina Loyola Calle	Primer Vocal
Lic. Luis Eliceo Montenegro Sarmiento	Segundo Vocal
Ing. Claudio Fernando Guevara Vizcaino	Tercer Vocal
Lic. Susana Carvallo C.	Secretaria

Tabla 1 Nómima de las Autoridades de la Unidad Educativa Misioneros Oblatos
Fuente: Archivo Unidad Educativa Misioneros Oblatos

1.2.9.3 Estudiantes

En el año lectivo en curso el establecimiento cuenta con 520 alumnos divididos de la siguiente manera en los diferentes niveles de enseñanza que se ofertan:

PREBÁSICA	Inicial 2	20
PRIMARIA	Primero A	22
	Primero B	23
	Segundo A	28
	Tercero A	15
	Tercero B	17
	Cuarto A	18
	Quinto A	18
	Sexto A	18
	Séptimo A	16



SECUNDARIA	Octavo A	30
	Octavo B	28
	Noveno A	33
	Décimo A	25
	Décimo B	25
	Primero de Bachillerato General Unificado A	36
	Primero de Bachillerato General Unificado B	35
	Segundo de Bachillerato General Unificado A	30
	Segundo de Bachillerato General Unificado B	30
	Tercero de Bachillerato en Electromecánica Automotriz A	28
	Tercero de Bachillerato en Electromecánica Automotriz B	25

Tabla 2 Número de alumnos de la Unidad Educativa Misioneros Oblatos

Fuente: Archivo Unidad Educativa Misioneros Oblatos

Elaborado por: Guiracocha y Miguitama, 2016

1.2.9.4 Personal de la institución

La institución está conformada por 29 docentes con educación de tercer y cuarto nivel en distintas áreas de enseñanza. Además 12 personas colaboran en la administración y en los servicios de mantenimiento y seguridad educativa.

1.2.10 Infraestructura actual

La infraestructura con la que cuenta la unidad educativa está distribuida de la siguiente manera para brindar un buen servicio a sus estudiantes.



Ilustración 7 Infraestructura Planta Baja
Fuente: Archivo Unidad Educativa Misioneros Oblatos

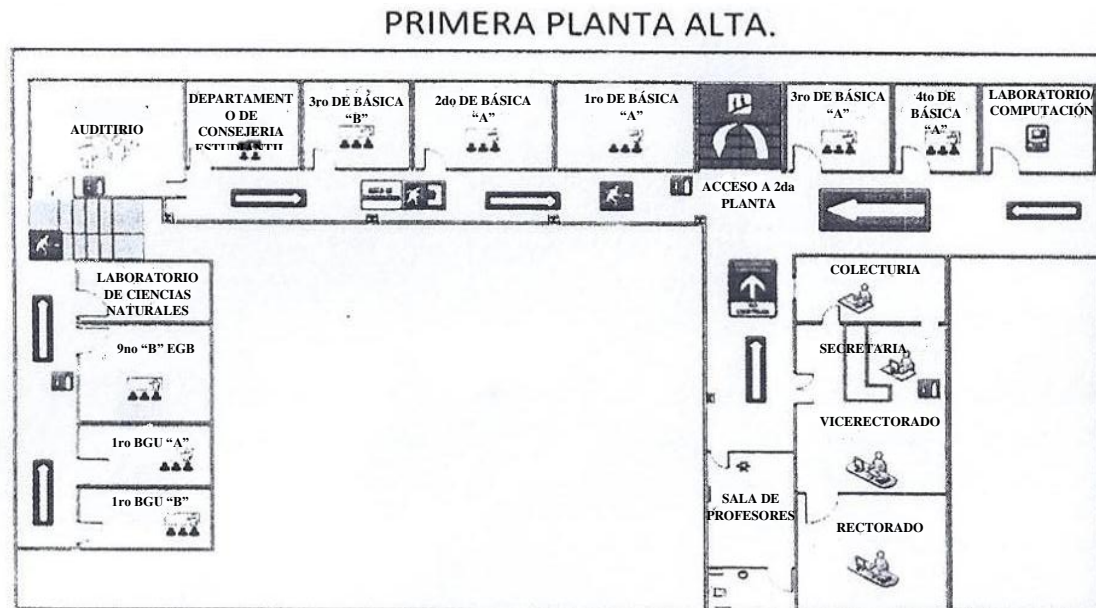


Ilustración 8 Infraestructura Planta Alta
Fuente: Archivo Unidad Educativa Misioneros Oblatos

SEGUNDA PLANTA ALTA.

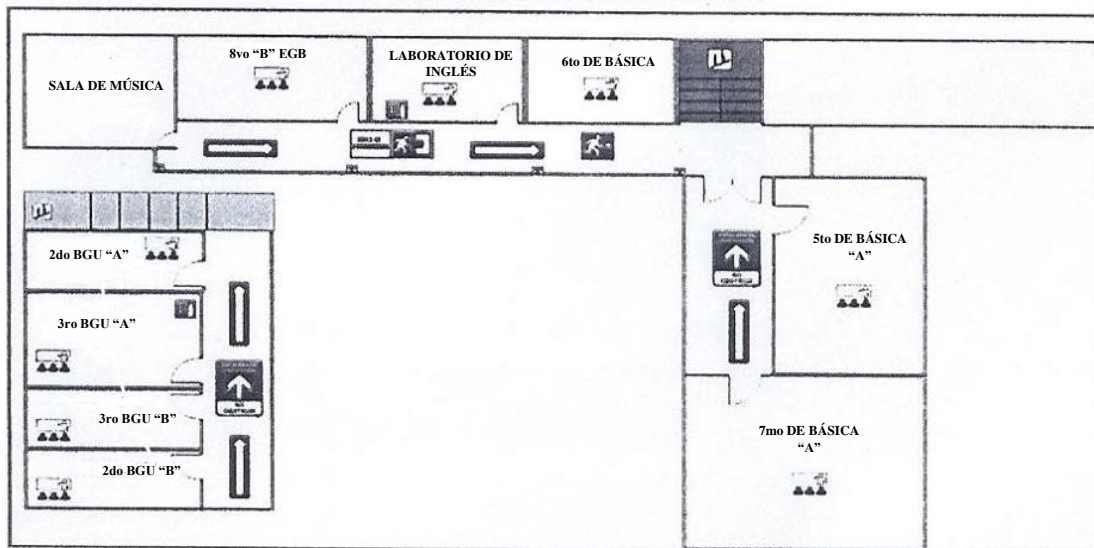


Ilustración 9 Infraestructura Segunda Planta
Fuente: Archivo Unidad Educativa Misioneros Oblatos



CAPÍTULO II



2 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA MISIONEROS OBLATOS

La educación receptada por los docentes no siempre abarca formación en gestión institucional, de tal manera que en su mayoría los direccionamientos escolares que se han llevado a cabo a través del tiempo han sido gestionados empíricamente con criterios simples e intuitivos, estando apartados del conocimiento de los procesos que infieren en los salones y en los establecimientos de educación que ayudan a ofrecer una educación de calidad, por lo que antes de tratar cual es la situación actual de la Unidad Educativa Misioneros Oblatos previo a emprender una gestión por procesos se procederá a realizar un análisis para conocer como los establecimientos educativos privados desde inicial hasta bachillerato de la ciudad de Cuenca toman la iniciativa de basar su gestión institucional mediante procesos. Para lograr una mejor comprensión sobre el tema mencionado se definirán algunos conceptos importantes:

Calidad

En la actualidad el término calidad es ocupado con mucha frecuencia y se ha interpretado de distintas maneras a lo largo de la historia. Los principales autores e instituciones han propuesto su propia definición:

- Deming señala que la calidad es el “grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste adecuado a las necesidades del mercado”¹. Esta definición indica que para el ofrecimiento de un producto o servicio a bajo costo que satisfaga al cliente se requiere de una mejora permanente.
- Juran, citado por Miranda González, Chamorro Mera, & Rubio Lacoba (2007), indica que la calidad es “la adecuación de para el uso,

¹ Citado por la Fundación ECA Global en su libro “El Auditor de Calidad” publicado en el año 2006.



satisfaciendo las necesidades del cliente”; enfocado al cliente, es decir, el producto o servicio debe cumplir con requerimientos del cliente y debe estar ausente de fallas y deficiencias.

- Crosby, citado por Climent Serrano (2003), expone a la calidad como el “cumplimiento de normas y requerimientos”, está enfocada a una calidad comprobada y a la producción con cero defectos.
- La Norma Internacional ISO 9000:2008 define a la calidad como el “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”.

Con lo citado anteriormente, se demuestra que hay diferentes percepciones del término calidad, pero se puede observar que todas concluyen en que se debe satisfacer las necesidades de los clientes y al mismo tiempo buscar superar sus expectativas. En definitiva, la calidad es satisfacer las necesidades de los clientes sobrepasando sus expectativas, mediante el cumplimiento de los requerimientos de los mismos.

Calidad en la Educación

El término calidad no se aplica únicamente en industrias, también puede ser incorporado en la educación puesto que la calidad es indispensable para satisfacer las necesidades básicas de educación en una sociedad. García Hoz, citado por Ortega (2002), define la calidad educativa como “el modo de ser de la educación que reúne las condiciones de integridad, coherencia y eficacia. En otras palabras, una educación tiene calidad en la medida en que es completa, coherente y eficaz”. En otras palabras el aprendizaje es de calidad cuando todos los niños, jóvenes y adultos desarrollen plenamente sus capacidades y como miembros activos de la sociedad, además de la preparación de los docentes, recursos necesarios, nivel académico, el logro de objetivos tanto académicos como institucionales, y la satisfacción del alumnado y sus representantes.



La calidad en la educación demanda que todos los procesos realizados en el servicio educativo precisen una gestión adecuada, clara, responsable y con metas para que ayuden al cumplimiento de los objetivos de desarrollo y aprendizaje del estudiante, al mismo tiempo de que encaminen a mejorar siempre.

Gestión por Procesos

Según la Norma ISO 9001:2008 un proceso puede ser estimado como “Una actividad o conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados”, mientras que un enfoque basado en procesos puede ser definido como “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”, Es decir las actividades que ejecutan las organizaciones para entregar a los clientes productos o servicios siempre atraviesan varios departamentos antes de llegar a ellos, entonces la gestión por procesos lo que otorga a una organización es un carácter horizontal debido a que se siguen los procesos (conjunto de actividades) que se realizan en cada función hasta llegar a ofrecer al cliente lo que haya requerido para satisfacer sus necesidades.

Estándares de Calidad en la Educación

El Ministerio de Educación con el propósito de mejorar la educación del país para que todos los ecuatorianos gocen de una formación tanto profesional como personal de calidad ha formulado y puesto a disposición estándares de calidad que entregan delineaciones sobre las metas esperadas de los establecimientos de educación, los cuales aplicados a los estudiantes son referentes a las destrezas que se deben desarrollar, para los docentes son aquellos que sirven para lograr aprendizajes deseados y para los centros



educativos son aquellos centrados a los procesos de gestión y practicas institucionales.

2.1 Análisis de la Situación Actual de la Gestión por Procesos de los Establecimientos Educativos Privados de la Ciudad de Cuenca

Con el objeto de conocer cuál es la situación actual de los establecimientos de educación de la ciudad de Cuenca se realizó una encuesta (anexo 1) en la cual se tomó en consideración a los establecimientos educativos con sostenimiento particular de la ciudad de Cuenca provincia del Azuay debido a que la gestión institucional interna es distinta a los de educación fiscal o fisco-misional, pues aquellas se encuentran bajo la gestión del estado ya que son financiadas y están bajo las disposiciones del mismo, en cambio la educación con carácter privado acata los lineamientos educativos estatales pero aspectos como la gestión institucional interna, el financiamiento, la contratación de docentes entre otros es propia de cada establecimiento, de tal manera que las instituciones privadas de educación para ganar competitividad tratan día tras día de mejorar la calidad educativa que ofrecen a la comunidad siendo capaces de tomar decisiones como destinar recursos necesarios para adoptar una gestión basada procesos dentro de las instituciones.

La ciudad de Cuenca provincia del Azuay según datos del Ministerio de Educación está integrada por 125 establecimientos educativos con sostenimiento particular y para realizar el presente análisis se calculó una muestra mediante la fórmula $n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 (N-1) + Z^2 \times p \times q}$ donde: N= 125 establecimientos educativos; E= error permitido 5%; Z= 1.96 nivel de confiabilidad que se espera obtener en los resultados; P= variabilidad positiva correspondiente al 50%; Q=variabilidad negativa correspondiente al 50%. El tamaño de la muestra que se obtuvo fue de 94 y para su respectiva



elección se utilizó muestreo probabilístico estratificado que consiste en dividir a la población en subgrupos en donde cada establecimiento perteneció sólo a uno de ellos, una vez ejecutada ésta acción se procedió a utilizar la técnica de muestreo aleatorio simple a cada estrato o subgrupo para elegir a los establecimientos que conformarán la respectiva muestra. La información detallada que se obtuvo mediante la encuesta aplicada se encuentra en el anexo 2 y a continuación se presenta un resumen de los resultados:

- La mayoría de establecimientos educativos particulares estiman con un 59.50% muy importante y con un 41.50% importante la implementación de un sistema de gestión por procesos.

Con respecto a los beneficios que genera llevar una gestión en base a procesos los establecimientos educativos consideraron:

- El 79% que genera trabajo en equipo, el 55.70% facilita la inducción del personal, el 60,76% define responsabilidades en forma directa, el 50,63% estima que fomenta la interacción entre departamentos y el 62.03% que alinea a los trabajadores para alcanzar las políticas de calidad establecidas.

Mediante la encuesta se determinó que el 60,76% de los establecimientos educativos particulares de la ciudad manejan una gestión por procesos y del 39.24% que al momento no lleva a cabo esta gestión indicó:

- El 6,67% que no ha considerado su realización, el 6,67% menciona que su implementación estaba en proceso pero se la abandonó, el 50% afirma que se encuentra en proceso su implementación y finalmente el 36.67% estima a la implementación como una propuesta futura.

Con los posibles factores que afectan a la implantación de una gestión por procesos las instituciones consideraron:



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias Económicas Administrativas
Escuela de Administración de Empresas

- El 59.49% a la falta de compromiso de la dirección, el 53.16% señala a la falta de talento humano capacitado sobre el tema, el 56,96% hace referencia a los costos elevados.

En lo referente a las políticas de calidad que se establecen para tener un direccionamiento sobre lo que quieren alcanzar las instituciones al otorgar su servicio se pudo determinar que el 83.54% las tienen fijadas y el 80% las tienen documentadas, además de que consideran muy importante medir la satisfacción de sus clientes determinando que el 98.73% de instituciones lo hace y la mayoría de aquellas que corresponde al 75% lo hace por medio de encuestas, también el 50% lo realiza por medio de buzón de sugerencias.

Por otra parte los establecimientos educativos estiman que es muy importante contar con una certificación de calidad que respalde el servicio que prestan a la comunidad, y conforme a esto se preguntó si las instituciones tienen al momento una certificación de calidad determinándose que ninguna la ha conseguido hasta el momento, pero el 92% de establecimientos encuestados aseguraron que les gustaría alcanzar una en lo posterior orientándose el 90% hacia la norma ISO 9001:2008 y el 10% por el modelo EFQM que son modelos de gestión empresarial que pueden ser aplicados en cualquier institución para obtener la certificación anteriormente mencionada.

Con respecto a las ventajas que ofrece contar con una certificación de calidad en los establecimientos educativos. El 65.82% de instituciones indica que se alcanzaría ventaja competitiva, el 60.76% reconocimiento internacional, el 70.89% clientes más satisfechos y entre los motivos por los que no se puede alcanzar una certificación de calidad. El 58.23% indicó que se debe a la falta de compromiso por la dirección, el 69,62% hizo referencia sobre el desconocimiento de cómo obtener la certificación y el 70.89% indicó que se debe a los elevados costos.



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias Económicas Administrativas
Escuela de Administración de Empresas

- De los establecimientos privados que manejan una gestión por procesos el 48.98% indica que la gestión por procesos ha ayudado a cumplir con sus políticas de calidad muy satisfactoriamente, el 46,94% satisfactoriamente y el 4.08% señala que no ha contribuido.
- El 77.55% de instituciones indica que es muy importante la evaluación de la alta dirección a los procesos que están establecidos para así poderlos mejorar y el 69.39% que lleva a cabo la gestión indica que siempre se realiza la evaluación.
- De los establecimientos educativos que manejan una gestión por procesos el 61.22% y el 38.68% consideran muy importante e importante respectivamente la generación de indicadores para medir la eficiencia y eficacia de los procesos, indicando el 91.84% que si los establece.

Mediante el análisis ejecutado a este sector y con la finalidad de alcanzar ventaja competitiva la Unidad Educativa Misioneros Oblatos también pretende manejar su gestión institucional basada en procesos, para lo cual se desarrollará un sistema de gestión de calidad alineado a los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008 cuyo enfoque está en la gestión por procesos y se centra en los elementos administrativos de calidad con los cuales una empresa debe de contar para que su sistema tenga éxito permitiéndole así administrar y mejorar la calidad de los productos y/o servicios que ofrece. La U.E.M.O. además de obtener competitividad y acogerse al nuevo modelo educativo planteado en el país, el mencionado sistema le servirá para ofrecer un mejor servicio a sus clientes, desenvolverse óptimamente en la gestión institucional y para que en un futuro la Unidad Educativa pueda alcanzar la certificación de la Normativa Internacional ISO ya que la misma cuenta con el compromiso y el respaldo de la alta dirección para ejecutar todas las acciones necesarias para lograr la certificación de calidad.



2.2 Metodología para evaluar la situación actual de la U.E.M.O

Considerando el principal objetivo de este trabajo de investigación que es la creación de un Sistema de Gestión de calidad alineado a los requerimientos de la Normativa ISO 9001:2008, cuyo enfoque está relacionado con el manejo de una gestión por procesos se procede a realizar los siguientes análisis para la valoración del estado actual de la U.E.M.O.

2.2.1 Análisis con base en la Matriz F.O.D.A

Su nombre F.O.D.A. se constituye a partir de las iniciales de los términos; fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, esta matriz es un mecanismo estratégico muy valioso para el análisis situacional de la empresa, pues su objetivo primordial es brindar una clara valoración de la institución que ayude a tomar resoluciones estratégicas adecuadas para mejorar en el futuro.

La matriz F.O.D.A. se conforma a través de un análisis externo e interno de la institución. Las oportunidades representan ocasiones positivas para ser aprovechadas por el plantel y las amenazas son aquellas que ponen en peligro el bienestar del mismo, aquellas oportunidades y amenazas se encuentran en el mercado y se obtienen de la evaluación externa. En el diagnóstico interno se consiguen las fortalezas y debilidades que tiene la institución, las fortalezas son aquellas capacidades que le permiten conseguir a la unidad educativa ventaja competitiva y en las debilidades se encuentran los recursos faltantes o los que deben ser mejorados.

Para la recopilación de toda la información necesaria se aplicó un tipo de encuesta a los clientes externos (Anexo 3) y otra para los clientes internos (Anexo 4) de la U.E.M.O., este procedimiento de investigación constó de preguntas estructuradas que permitieron obtener datos precisos por parte de



los encuestados que se eligieron mediante la determinación de una muestra tomada de la población que es la misma para padres de familia y estudiantes que constituyen los clientes externos, con los clientes internos que son: el personal docente, administrativo y de servicios se trabajó con su totalidad debido al tamaño que no fue elevado. La fórmula que se empleó para la obtener el tamaño de la respectiva muestra fue $n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2(N-1) + Z^2 \times p \times q}$ dónde: N= 520 estudiantes o padres de familia; E= error permitido 5%; Z= 1.96 nivel de confiabilidad que se espera obtener en los resultados; P= variabilidad positiva correspondiente al 50%; Q=variabilidad negativa correspondiente al 50% generando un resultado de 222 estudiantes y padres de familia.

La interpretación de cada pregunta ejecutada en las encuestas se ubican en el anexo 5 y se realizaron mediante la obtención del porcentaje de satisfacción del cliente a través de la aplicación de una escala de Likert que es una herramienta rápida y sencilla debido a su tipo de nivel ordinal caracterizándose por ubicar una serie de frases en una escala que va desde la conformidad hasta la desconformidad. Los niveles de categorización para ubicar la satisfacción del cliente con respecto a cada variable mencionada en las respectivas preguntas de la encuesta fueron: malo, regular, bueno, muy bueno y sobresaliente.

A continuación se presenta en forma global los resultados de cada aspecto referido en las encuestas, indicándose en la primera columna la variable mencionada en la cada pregunta. La siguiente columna muestra un porcentaje de satisfacción general otorgado a cada variable, el cuál fue obtenido mediante $[(\% \text{ satisfacción padres}) \times (0.20)] + [(\% \text{ satisfacción estudiantes}) \times (0.30)] + [(\% \text{ satisfacción docentes}) \times (0.50)]$.

Los respectivos porcentajes se establecieron a través de la asignación de un igual nivel de importancia a los clientes internos (50%) y externos (50%),



debido a que contar con personal motivado que desempeñe de una manera correcta sus actividades dentro de la institución provoca la generación de un producto o servicio de buena calidad que a su vez atraiga a clientes externos quienes son los que demandan los mencionados productos y servicios buscando satisfacer sus requerimientos, por lo tanto según los criterios referidos anteriormente los dos tipos de clientes son valiosos puesto que son los responsables del crecimiento del establecimiento. En el caso de los clientes externos se dividió el 50% asignado a (20%) padres de familia y estudiantes (30%) otorgando el mayor porcentaje de participación a los estudiantes considerando que ellos son los que reciben directamente el servicio de educación, teniendo menor participación los padres de familia debido a que ellos perciben el servicio educativo a través de sus representados.

Finalmente, en la última columna se evalúa a cada variable según el porcentaje de satisfacción de los clientes internos y externos de la U.E.M.O., la calificación de malo (menor 49%) se tomó de los parámetros de medición de calidad del ministerio de educación y los niveles regular, bueno, muy bueno y sobresaliente fueron estimados de la siguiente manera:

PARÁMETROS PARA EL ANÁLISIS DE RESULTADOS		
CALIFICACIÓN	MIN	MAX
MALA	0	0.499
REGULAR	0.500	0.625



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias Económicas Administrativas
Escuela de Administración de Empresas

BUENA	0.626	0.750
MUY BUENA	0.751	0.875
SOBRESALIENTE	0.876	1.000

Tabla 3: *Parámetro de análisis.*
Elaborado por: Guiracocha y Miguitama, 2016.

ANÁLISIS GLOBAL DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA U.E.M.O.		
VARIABLES	%	CALIFICACION
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	67.67%	BUENA
GESTIÓN ACADÉMICA-PEDAGÓGICA-CURRICULAR	74.05%	BUENA
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CONVIVENCIA ESCOLAR	75.43%	MUY BUENA
SERVICIO MÉDICO	63.40%	BUENA
SERVICIO ODONTOLÓGICO	56.53%	REGULAR
SERVICIO DE BAR	68.38%	BUENA
SERVICIO DE TRANSPORTE	59.53%	REGULAR
PLATAFORMA TECNOLÓGICA	64.85%	BUENA
INFRAESTRUCTURA	61.82%	REGULAR
MATERIALES DIDÁCTICOS	68.43%	BUENA
ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES	67.08%	BUENA
BIBLIOTECA	74.08%	BUENA
LABORATORIOS DE COMPUTO	60.89%	REGULAR
TALLERES DE AUTOMOTRIZ	72.23%	BUENA
DEPARTAMENTO DE CONSEJERÍA ESTUDIANTIL	65.76%	BUENA
DESEMPEÑO DOCENTE	75.88%	MUY BUENA
CENTRO EDUCATIVO CON LA COMUNIDAD	73.60%	BUENA
TRÁNSITO	62.48%	REGULAR
DELINCUENCIA	54.64%	REGULAR
GESTIÓN FINANCIERA	62.63%	BUENA
LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO	71.05%	BUENA
CLIMA LABORAL	79.47%	MUY BUENA
MOTIVACIÓN AL PERSONAL	61.40%	REGULAR

Tabla 4: *Análisis Global de la Situación Actual de la Unidad Educativa Misioneros Oblatos.*
Fuente: Encuestas realizados a los clientes, observación e indagación.
Elaborado por: Guiracocha y Miguitama, 2016.

**ANÁLISIS GLOBAL DE LA SITUACIÓN ACTUAL
 DE LA UNIDAD EDUCATIVA U.E.M.O.**

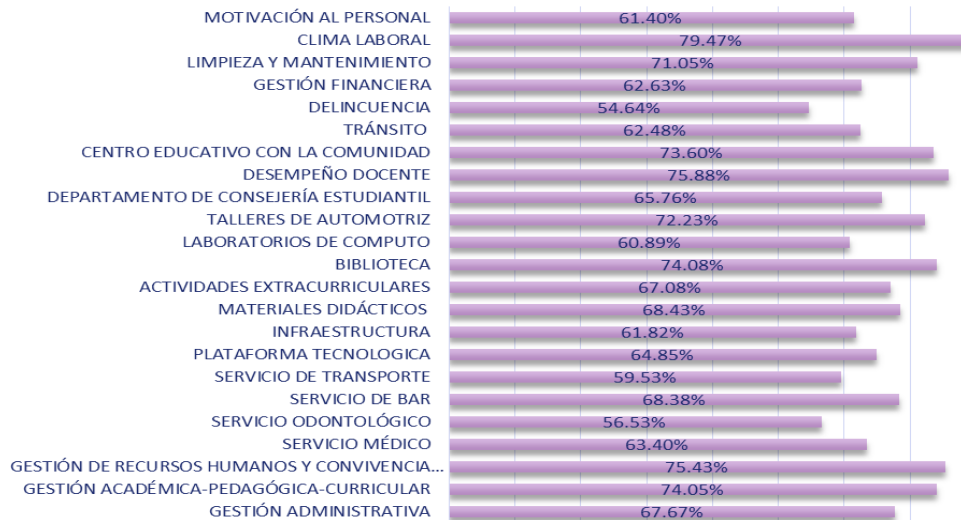


Ilustración 10: Análisis Global de la Situación Actual de la Unidad Educativa Misioneros Oblatos.

Fuente: Encuestas realizados a los clientes.

Elaborado por: Guiracocha y Miguitama, 2016.

A partir de los resultados anteriores, se tomaron los aspectos más relevantes para el establecimiento de la matriz F.O.D.A. de la institución en la que se consideraron como debilidades y fortalezas a las variables situadas con calificación mala o regular y muy buena o sobresaliente respectivamente. Es importante señalar que aparte de tomar como referencia los resultados de las encuestas ejecutadas se verificó la información obtenida a través de indagación y observación encontrándose también con otras debilidades y fortalezas de la institución antes de formular la matriz mencionada que se presenta a continuación:

UNIDAD EDUCATIVA MISIONEROS OBLATOS
MATRIZ F.O.D.A
FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia de 30 años educando a la comunidad. • Oferta académica completa; desde inicial hasta bachillerato.



- Respaldo de la Comunidad Religiosa Oblata para la formación cristiana y humana de los alumnos.
- La Unidad Educativa cuenta con un equipo de trabajo titulado en diferentes áreas.
- Talleres de Mecánica Automotriz bien equipados y en buen estado (tecnología).
- Facilidad para que el talento humano de la U.E.M.O. continúe preparándose a nivel académico.
- Pocas restricciones en la admisión de estudiantes nuevos.
- Biblioteca bien equipada para brindar mejor atención a los estudiantes.

OPORTUNIDADES

- Vinculación de las Universidades con instituciones de educación inicial, general básica y bachillerato.
- Mala percepción de los padres de familia hacia la educación estatal.
- Bachillerato internacional que es una normativa externa que permite al estudiante ser admitido en cualquier parte del mundo para continuar con sus estudios.

DEBILIDADES

- Obra civil con más de 50 años de construcción.
- Inexistencia de la posibilidad para expandirse.
- Cambios constantes de docentes debido a una rotación elevada.
- Falta de análisis para establecer remuneraciones al personal.
- Carencia de política declarada para la gestión archivística y documental.
- Constante retraso en el pago de pensiones de los estudiantes ocasionado por la falta de una cultura de pago puntal por parte de los padres de familia.
- No se cuenta con servicio médico y odontológico durante toda la jornada académica.
- Pocos espacios de recreación debido a la ubicación del plantel.



- Insuficientes equipos de computación en el laboratorio del establecimiento.
- Poca oferta académica extracurricular para los estudiantes.
- Departamento de Consejería no cuenta con psicólogo clínico.
- Poca motivación y capacitación hacia docentes y planta administrativa.
- No existe un mecanismo adecuado para la asignación de becas a los estudiantes.

AMENAZAS

- Constantes cambios en políticas públicas a nivel de educación básica y bachillerato.
- Desempleo existente.
- Requisitos legales para ofrecer servicio de alimenticio en la institución.
- Restricción en el establecimiento de costos educativos debido a que no se pueden elevar más del 3% anualmente.
- Mal uso de las redes sociales.
- Existencia de locales de expendio de licores alrededor de la Unidad Educativa.
- Mejores ofertas laborales para el personal que constituye la institución.

Tabla 5: Matriz FODA de la Unidad Educativa Misioneros Oblatos

Fuente: Encuestas realizados a los clientes, observación e indagación.

Elaborado por: Guiracocha y Miguitama, 2016.

2.2.2 Análisis Basado en los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008

La normativa ISO 9001 (Organización Internacional de Normalización) es una guía para la gestión de sistemas de calidad en las organizaciones y está enfocado en la mejora continua.

Para evaluar la situación real del establecimiento y determinar su necesidad de diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la normativa



internacional que le permitirá ser más competitiva en el mercado se procedió a realizar una serie de preguntas basadas en el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, al vicerrector de la Unidad Educativa Misioneros Oblatos, quién tiene conocimientos sobre sobre la gestión de la institución y de los requerimientos de la norma mencionada. En la aplicación del cuestionario se utilizó una escala de Likert con las siguientes categorías y antes de otorgar las respectivas respuestas al mismo se verificó la documentación de respaldo en conjunto con el vicerrector.

VALOR	CALIFICACIÓN
1	No Cumple
2	Cumple Parcialmente
3	Mediano Cumplimiento
4	Cumplimiento casi Total
5	Total Cumplimiento

Tabla 6: Escala de Likert de medición de cumplimiento de requisitos ISO
Elaborado por: Guiracocha y Miguitama, 2016.

Cláusula	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008	ANÁLISIS DE LA ENTIDAD				
		No cumple	Cumple (parcial)	Cumple (medio)	Cumple (casi total)	Cumple (totalmente)
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD					
4.1	Requisitos Generales					
	¿Los procesos que son necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad están debidamente identificados con su secuencia e interacción?		X			



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias Económicas Administrativas
Escuela de Administración de Empresas

¿Se ha definido criterios y métodos necesarios para asegurar que la operación y el control de los procesos sean eficaz?		X			
¿Se cuenta con recursos humanos, de información y materiales para apoyar a la operación de los procesos?				X	
¿Se lleva a cabo seguimiento y medición para analizar los procesos identificados?	X				
4.2	Requerimientos de Documentación				
4.2.1	Generalidades				
¿Existen políticas de calidad declaradas, documentadas y aprobadas por la dirección en la institución?					X
¿Se hayan establecidos objetivos de calidad y estos son acordes con la política de calidad declarada?				X	
¿Se ha socializado con todo el personal la política y objetivos de calidad de la institución?		X			
4.2.2	Manual de Calidad – MC				
¿Dispone de un manual de calidad que con el alcance y las exclusiones del SGC en el establecimiento?	X				
¿Se cita o incluye en el manual de calidad a todos los procedimientos documentados establecidos para la institución?	X				
¿Incluye el manual de calidad una descripción con la interacción entre los procesos establecidos?	X				



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias Económicas Administrativas
Escuela de Administración de Empresas

¿El manual de calidad transmite una idea clara sobre el SGC y es suficientemente comprensible para los miembros del establecimiento?	X				
4.2.3	<u>Control de Documentos</u>				
¿Existen responsables de revisar, aprobar y en caso necesario actualizar los documentos requeridos por el SGC?	X				
¿Se asegura de que los cambios y la versión pueda verse claramente en los documentos?	X				
¿Se asegura la disponibilidad de todas las versiones de los documentos pertinentes en los respectivos lugares de utilización?	X				
¿Se realiza control de documentación externa necesaria para la planificación y operación del SGC?	X				
¿Se tiene definida alguna metodología que prevenga el uso de documentación en estado obsoleto?	X				
4.2.4	<u>Control de Registros</u>				
¿Se hallan identificados los registros del SGC establecimiento?	X				
¿Se protege y almacena para la disposición los registros importantes?		X			
¿Está identificado un tiempo para la retención y disposición de documentos?	X				
¿Está definido para el control de registros un procedimiento documentado?	X				



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias Económicas Administrativas
Escuela de Administración de Empresas

¿Se aseguran los datos informáticos mediante copias de seguridad?	X				
¿Se aplica alguna metodología para el almacenamiento, identificación, protección, recuperación y disposición de los registros?		X			
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN				
5.1	<u>Compromiso de la Dirección</u>				
¿Los empleados del establecimiento tienen conocimiento sobre los efectos de la implantación del SGC en sus puestos de trabajo?			X		
¿Hay evidencia documentada del compromiso de la alta dirección con el Sistema de Gestión de Calidad?	X				
¿La alta dirección ha informado a sus trabajadores sobre su compromiso dentro del SGC?		X			
5.2	<u>Enfoque al Cliente</u>				
¿La alta dirección determina los requerimientos de sus clientes y se asegura de que se cumplen con el fin de aumentar la satisfacción de los mismos?			X		
5.3	<u>Política de Calidad</u>				
¿La política de calidad está establecida de acuerdo al propósito del establecimiento?					X
¿Contempla la política de calidad compromiso para mejorar el SGC?			X		
¿De la política de calidad se pueden			X		



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias Económicas Administrativas
Escuela de Administración de Empresas

referenciar los objetivos de calidad fácilmente?					
¿Se realiza revisiones para la adecuación permanente de la política de calidad?		X			
5.4	<u>Planificación</u>				
5.4.1	<u>Objetivos de Calidad</u>				
¿Los objetivos de la calidad están establecidos de acuerdo a la política de calidad del plantel?				X	
¿Los objetivos de calidad están definidos según los niveles y funciones de la institución?		X			
5.4.2	<u>Planificación del Sistema de Gestión Calidad</u>				
¿El SGC se planifica con la identificación y documentación de los recursos necesarios para alcanzar los objetivos del SGC?		X			
¿Se mantiene la integridad del SGC cuando se planifican cambios en este?		X			
5.5	<u>Responsabilidad, Autoridad y Comunicación</u>				
5.5.1	<u>Responsabilidad y Autoridad</u>				
¿Se tiene definido un organigrama actualizado en el establecimiento?					X
¿Están determinadas por escrito las funciones y responsabilidades del personal en la institución?					X
¿Se ha socializado con el personal del establecimiento sus respectivas funciones y responsabilidades?					X
5.5.2	<u>Representante de la Dirección</u>				
¿Se encuentra establecido un				X	



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias Económicas Administrativas
Escuela de Administración de Empresas

representante de la dirección para el SGC?					
¿El representante de la dirección se asegura de que se identifiquen, implementen y mantengan los procesos que son necesarios para el funcionamiento del SGC?				X	
¿Informa a la dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad en la institución?				X	
¿Promueve en los distintos niveles de la organización que se cumpla con los requisitos del cliente?				X	
5.5.3 Comunicación Interna					
¿Cuenta el plantel con medios internos de comunicación (anuncios, reuniones, etc.) para anunciar información referente al SGC?		X			
¿En los medios de comunicación internos el personal conoce información relativa a satisfacción de los clientes, reclamos, etc.?		X			
5.6 Revisiones por la Dirección					
5.6.1 Generalidades					
¿El sistema de gestión de calidad tiene revisiones establecidas?	X				
¿Está determinada la periodicidad para la revisión del Sistema de Gestión de Calidad?	X				
5.6.2 Información para la Revisión					



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias Económicas Administrativas
Escuela de Administración de Empresas

¿Los informes revisados incluyen los resultados de auditorías internas, el estado de las acciones correctivas y preventivas?	X				
¿En la revisión se incluye resultados de satisfacción del cliente e información sobre el desempeño de los procesos?	X				
¿En la revisión se consideran las recomendaciones que se hacen para mejorar, las acciones de seguimiento producto de revisiones anteriores de la dirección y los cambios que podrían afectar al SGC?	X				
5.6.3	<u>Resultados de la Revisión</u>				
¿En el informe de revisión se incluye las decisiones de mejora de la eficacia del sistema de gestión de calidad?	X				
¿En el informe de revisión se incluye los recursos necesarios para llevar a cabo las acciones correspondientes relacionadas con la mejora?	X				
¿Se incluye en los resultados de la revisión acciones para mejorar el producto o servicio conforme a los requisitos del cliente?	X				
¿Se plasma en un documento las conclusiones de la revisión y se socializa resultados?	X				
6	GESTIÓN DE RECURSOS				



6.1	<u>Provisión de Recursos</u>				
¿En el establecimiento se cuenta con los recursos necesarios para implantar, mantener y mejorar el sistema de gestión de calidad para que a su vez incremente la satisfacción de los clientes con el cumplimiento de sus requerimientos?				X	
6.2	<u>Recursos Humanos</u>				
6.2.1	<u>Generalidades</u>				
¿Se cuenta con personal competente en cuanto a educación, habilidades y experiencia para el desarrollo adecuado de sus funciones dentro de la institución?					X
6.2.2	<u>Competencia, Toma Conciencia y Capacitación</u>				
¿Hay definición de las competencias necesarias para cada miembro del personal tomando en consideración que su trabajo afecta a la calidad del servicio?					X
¿Se mantiene registros sobre la educación, formación, habilidades y experiencia del personal de la institución?					X
¿Se asegura de que el personal sea consciente de que sus actividades contribuyen a alcanzar los objetivos de calidad?				X	
6.3	<u>Infraestructura</u>				
¿Se encuentra identificada la infraestructura necesaria y existente para lograr conformidad con el servicio ofrecido?				X	



¿Pose el plantel espacios adecuados, servicios necesarios, sistemas informáticos, vías telefónicas, etc. para tener conformidad con el servicio?				X	
¿Se ejecuta mantenimiento de equipos, infraestructura y demás?				X	
6.4	<u>Ambiente de Trabajo</u>				
¿Se dispone de condiciones seguras de trabajo para llevar a cabo las actividades del plantel?					X
¿Son adecuadas las condiciones de higiene, limpieza y contaminación para el desarrollo de actividades?					X
¿En las relaciones entre empleados se evidencia compañerismo y amabilidad?					X
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO				
7.1	<u>Planificación del Servicio</u>				
¿Están definidos los procesos y los recursos necesarios para prestar el servicio de educación?				X	
¿Se cuenta con registros en los cuales se evidencie que el servicio prestado cumple con los requerimientos del cliente?			X		
7.2	<u>Procesos Relacionados con el Cliente</u>				
7.2.1	<u>Determinación Requisitos del Servicio</u>				
¿Están determinados los requisitos para la satisfacción de los clientes?			X		
¿Están determinados los requisitos necesarios para la exitosa prestación del				X	



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias Económicas Administrativas
Escuela de Administración de Empresas

servicio?					
¿Se encuentran identificados los requerimientos legales y reglamentarios que afectan a la prestación del servicio?				X	
7.2.2	<u>Revisión de Requisitos</u>				
¿Está determinado si el establecimiento tiene la capacidad para cumplir con los requisitos establecidos?			X		
¿Están definidos por escrito todos los requisitos necesarios para la prestación del servicio?		X			
7.2.3	<u>Comunicación con los Clientes</u>				
¿Se informa situaciones relevantes a los clientes y se tiene identificada la información que no se puede dar a conocer?			X		
¿Se cuenta con medios suficientes para atender a la información que solicitan los clientes?				X	
¿Existe retroalimentación entre los clientes y la institución incluyendo quejas para mejorar la el servicio?			X		
7.3	<u>Diseño y Desarrollo</u>				
7.3.1	<u>Planificación de Diseño y Desarrollo</u>				
¿Se realiza la planificación del servicio educativo que se va a brindar a los clientes?					X
¿Están determinadas las autoridades y responsables planificación del servicio					X



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias Económicas Administrativas
Escuela de Administración de Empresas

educativo?					
7.3.2	<u>Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo</u>				
¿Se determina los elementos de entrada esenciales de acuerdo a los requerimientos del servicio y estos se encuentran debidamente registrados?				X	
¿Se revisa que los elementos de entrada sean los adecuados?				X	
7.3.3	<u>Resultados del Diseño y Desarrollo</u>				
¿Proporcionan información necesaria para la prestación del servicio?				X	
¿Los resultados del diseño del servicio cumplen con los requerimientos de los elementos de entrada establecidos?				X	
¿Establece las características del servicio para su uso correcto y seguro?				X	
7.3.4	<u>Revisión de Diseño y Desarrollo</u>				
¿Se efectúa revisiones en las etapas adecuadas de diseño y el desarrollo de lo planificado para otorgar el servicio a los clientes?				X	
¿Evalúa la capacidad del diseño y el desarrollo del servicio educativo para cumplir con los requerimientos?				X	
¿En la revisión y el desarrollo del servicio educativo se identifican problemas del mismo y se establecen acciones necesarias para corregirlos?				X	
7.3.5	<u>Verificación del Diseño y Desarrollo</u>				



¿Se verifica que se haya ejecutado de acuerdo a lo planificado para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo del servicio cumplan con lo requerido en los elementos de entrada?				X	
¿Se registran los resultados de la verificación con las acciones necesarias que se deben de tomar?			X		
7.3.6	<u>Validación del Diseño y Desarrollo</u>				
¿Se realiza validación del diseño y desarrollo del servicio en concordancia con lo planeado para asegurarse de que el servicio resultante tenga la capacidad de satisfacer los requisitos para el uso previsto antes de que el mismo sea entregado?			X		
¿Se registran los resultados de la validación con las acciones necesarias que se deben de tomar?			X		
7.3.7	<u>Control de Cambios del Diseño y Desarrollo</u>				
¿Se identifican y registran los cambios en el diseño y desarrollo del servicio?			X		
¿Se revisa, verifica y valida los cambios en el diseño y desarrollo del servicio antes de su implementación?			X		
¿Se registra los resultados de la revisión de los cambios con las acciones necesarias que se deben de tomar?		X			
7.4	<u>Compras</u>				
7.4.1	<u>Proceso de Compras</u>				



¿El establecimiento se asegura de que el producto adquirido cumpla con sus requerimientos?					X
¿La institución define y registra criterios de selección y evaluación de proveedores?		X			
¿La institución selecciona a sus proveedores según la capacidad que tienen para suministrar los productos y/o servicios de acuerdo a sus requerimientos?			X		
7.4.2 Información de las Compras					
¿El establecimiento se asegura de describir los requisitos del producto y/o servicio que se desea comprar antes de comunicarlos al proveedor?			X		
¿Se revisa y aprueba las órdenes de compra de productos y/o servicios necesarios para el funcionamiento de la institución?		X			
7.4.3 Verificación de los Productos Comprados					
¿Se definen e implementa actividades de inspección necesarias para verificar que el producto adquirido cumpla con los requerimientos?		X			
7.5 Producción y Prestación del Servicio o Producto					
7.5.1 Control Producción y Prestación Servicio					
¿Se planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones de control sobre el uso de equipos apropiados, información necesaria, disponibilidad de			X		



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias Económicas Administrativas
Escuela de Administración de Empresas

instrucciones necesarias y la implementación de seguimiento y medición?					
7.5.2 Validación Procesos de Producción y Prestación Servicio					
¿La institución valida aquellos procesos de prestación del servicio cuando el resultado de estos no puedan verificarse con seguimiento y medición, y las falencias aparezcan cuando se éste preste el servicio?		X			
¿La validación de aquellos procesos muestra la capacidad de alcanzar con lo planificado?		X			
7.5.3 Identificación y Trazabilidad					
¿El establecimiento tiene algún mecanismo (código, número, etc.) para distinguir los diferentes servicios que presta?			X		
¿El establecimiento utiliza los medios de identificación de los servicios que se prestan para distinguirlos de los demás?			X		
7.5.4 Propiedad del Cliente					
¿Se informa con prontitud al cliente sobre la pérdida o el deterioro de información o materiales del mismo?				X	
¿Se tiene establecido algún procedimiento o instrucción documentada para asegurar la manipulación, seguridad y almacenamiento de materiales e		X			



información de los clientes?						
7.5.5	<u>Preservación del Servicio</u>					
¿La institución se encarga de mantener, proteger y almacenar toda la información y los materiales de sus clientes mientras estén dentro de la misma?					X	
7.6	<u>Control de Dispositivos de Seguimiento y Medición</u>					
¿Se cuenta con instrumentos de seguimiento y medición necesarios que proporcionen las evidencias sobre la calidad del servicio?		X				
¿Existen registros sobre las mediciones realizadas que evidencien la conformidad con el servicio?		X				
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA					
8.1	<u>Generalidades</u>					
¿El establecimiento para mejorar continuamente, demostrar conformidad de su servicio y del SGC, planifica e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios?			X			
8.2	<u>Seguimiento y Medición</u>					
8.2.1	<u>Satisfacción del Cliente</u>					
¿Se utiliza algún método (encuestas, entrevistas, etc.) para conocer la opinión de los clientes de la institución con respecto al cumplimiento de los requerimientos para satisfacer sus necesidades?		X				



8.2.2	<u>Auditoria Interna</u>				
¿Se planifica y ejecuta auditorías internas para determinar si el SGC es eficaz y cumple con los requisitos de la norma ISO 9001 y los establecidos por el establecimiento?		X			
¿Se documenta las auditorías realizadas con sus respectivos resultados?	X				
¿Se ejecutan las acciones correctivas obtenidas de las auditorías internas para mejorar el SGC?		X			
¿Se socializa con los departamentos de la institución los resultados de la auditoría interna?		X			
8.2.3	<u>Seguimiento y Medición de los Procesos</u>				
¿Se establecen y se aplican métodos adecuados para el seguimiento y medición de los procesos del SGC, para verificar si los procesos tienen la capacidad de alcanzar los resultados planificados?	X				
8.2.4	<u>Seguimiento y Medición del Servicio</u>				
¿Se realiza seguimiento y medición de las características que debe tener el servicio para verificar el cumplimiento de los requisitos del mismo?	X				
¿Existe evidencia de la conformidad según los criterios de aceptación definidos en el establecimiento para el servicio?	X				
8.3	<u>Control de Servicio No Conforme</u>				



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias Económicas Administrativas
Escuela de Administración de Empresas

¿Ejecuta acciones para eliminar el servicio no conforme detectado?	X				
¿Posee procedimientos documentados sobre los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con tratamiento del servicio no conforme?	X				
¿Se mantiene registros sobre la naturaleza de la no conformidad y las acciones tomadas para su tratamiento?	X				
8.4	<u>Análisis de Datos</u>				
¿El establecimiento determina, recopila y analiza los datos que permitan demostrar la idoneidad y eficacia del SGC, para identificar dónde posteriormente se puede realizar mejora continua?		X			
¿El análisis de datos proporciona información sobre los proveedores, la satisfacción del cliente, conformidad con requisitos del servicio y características del servicio que incluyan oportunidades para ejecutar acciones preventivas?		X			
8.5	<u>Mejora</u>				
8.5.1	<u>Mejora Continua</u>				
¿La institución lleva a cabo mejora continua de su SGC utilizando su política de calidad, los resultados de auditorías, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas, etc.?			X		
8.5.2	<u>Acciones Correctivas</u>				



¿Se determinan acciones correctivas para eliminar causas de las no conformidades y evitar que vuelvan a surgir?		X			
¿La institución posee un procedimiento documentado para la determinación de las causas de la no conformidad, las acciones correctivas a tomar, la implantación y donde se registren los resultados de las acciones ejecutadas?	X				
8.5.3 Acciones Preventivas					
¿El establecimiento determina acciones preventivas que eliminen las causas de las no conformidades potenciales?	X				
¿Está establecido en la institución un procedimiento documentado para la determinación de las causas de las no conformidades potenciales, las acciones preventivas a tomar, la implementación, evaluación de las acciones preventivas y donde se registren los resultados?	X				

Tabla 7: Análisis del Cumplimiento de la Norma ISO 9001:2008

Fuente: Encuestas realizadas al Vicerrector de la U.E.M.O. y observación

Elaborado por: Guiracocha y Miguitama, 2016

TABLA RESUMEN DE RESULTADOS		
VALOR	CALIFICACIÓN	FRECUENCIA
1	No Cumple	37
2	Cumple Parcialmente	56
3	Mediano Cumplimiento	57
4	Cumplimiento casi Total	112
5	Total Cumplimiento	65
CALIFICACIÓN TOTAL		327



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias Económicas Administrativas
Escuela de Administración de Empresas

MÁXIMA PUNTUACIÓN POR PREGUNTA	5
NÚMERO DE PREGUNTAS	125
CALIFICACIÓN ESPERADA	625
CALIFICACIÓN OBTENIDA (%)	52.32%

Tabla 8: Nivel de Cumplimiento de los Requisitos ISO

Fuente: Tabla # 7

Elaborado por: Guiracocha y Miguitama, 2016

INTERPRETACIÓN:

A partir de los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario empleado para determinar cuál es el nivel de cumplimiento de los requisitos de Norma ISO 9001:2008 en la Unidad Educativa Misioneros Oblatos, se puede distinguir que la institución se acerca en un 52.32% a la normativa referenciada por lo que se considera importante el emprendimiento de un sistema de gestión de calidad oportuno que permita fortalecer su competitividad.



CAPÍTULO III



3 DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA UNIDAD EDUCATIVA MISIONEROS OBLATOS

Previo al diseño del sistema de gestión de calidad para la Unidad Educativa se enunciarán algunos conceptos relevantes que faciliten la comprensión del mismo:

3.1 Sistema de Gestión de Calidad

Un sistema de gestión de calidad debe diseñarse considerando las metas que se establecen en una organización con relación a su tipo, esta herramienta permite planificar y controlar las actividades necesarias a ejecutar en todos los niveles de la entidad, a través de la entrega de estructuras de procesos, procedimientos y recursos necesarios para llevar a cabo dichas actividades importantes orientadas a alcanzar los objetivos de calidad y la mejora continua.

3.1.1 Principios de la Gestión de Calidad

La alta dirección de una organización que desea progresar en su desempeño y mejorar continuamente a través de la implementación de un sistema de gestión de calidad debe de identificar y aplicar los siguientes principios de gestión de calidad:

- a) Enfoque al cliente:** La prioridad de toda organización es lograr la fidelización de sus clientes mediante la satisfacción de sus necesidades y tratando de superar sus expectativas presentes y futuras.
- b) Liderazgo:** Las organizaciones necesitan de un líder que mediante la creación de un ambiente interno que involucre a toda la entidad, guíe y movilice los esfuerzos del personal para la consecución de los objetivos de la entidad.



- c) Participación del personal:** El involucramiento del personal de todo nivel de la organización, permite utilizar sus habilidades para lograr un mejor desempeño en la misma.
- d) Enfoque basado en procesos:** Las actividades y recursos relacionados deben ser manejados como procesos, ya que de esta manera se logrará resultados con mayor eficiencia.
- e) Enfoque de sistema para la gestión:** La consecución de los objetivos de una organización se logra mediante la identificación, entendimiento y gestión de los procesos relacionados como un sistema.
- f) Mejora continua:** La organización debe tener claro el objetivo de mejora continua de sus procesos para garantizar la calidad de sus productos, cumplir sus metas y objetivos.
- g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Para tomar decisiones acertadas, la organización debe analizar datos e información que posea.
- h) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Es de vital importancia para la organización establecer buenas relaciones con sus proveedores. Una buena relación causa un beneficio mutuo y eficacia de ambas organizaciones.

3.2 Norma ISO 9001:2008

Todas las organizaciones buscan métodos que ayuden en el progreso de su forma de trabajo, ya que esto significaría que haya mayor cantidad de clientes que demanden sus bienes o servicios, además de ser útil para gestionar de mejor manera la calidad del producto y el riesgo mediante la reducción de costos. Gestionar un sistema de calidad ayuda a supervisar y mejorar la producción en un trabajo, para esto se halla establecida una normativa conocida como ISO 9001 (Organización Internacional de



Normalización) que es una guía para la gestión de sistemas de calidad y cualquier otro sistema en general siempre buscando la mejora continua.

3.2.1 Reseña Histórica

Esta organización apareció con la unión de organismos creados con anterioridad como la International Federation of the National Standardizing Association reconocida también como ISA fundada en Nueva York en 1928 su fin era tratar áreas que quedaban fuera del área electrónica, ya estaba reglamentada por la ICE **International Electrotechnical Commission**, creada en 1906. La carencia de comunicación internacional debida a la Segunda Guerra Mundial (1939) provocó que la ISA interrumpiera sus funciones. Presionado por el avance manufacturero de armamentos en el año 1944 se constituye la UNSCC United Nations Standards Coordinating Committee en Londres, organismo con bastante renombre que impulsa el manejo de la estandarización.

En 1945 delegados de la UNSCC se concentraron en Nueva York para intentar la creación de un organismo de normalización. Charles Le Maistre secretario general de dicha organización y también considerado por muchos como padre de la normalización, tras la guerra mundial se contactó con la ISA para informar sobre la creación de la UNSCC lugar en la cual laboraba, su idea fue crear una única organización internacional que se dedique a la normalización y es así como este año fue crucial para la historia de la ISO. En 1946 en la ciudad de Paris mediante consejo se determinó unión de la UNSCC y la ISA que meses después por irregularidades causadas por la guerra se disolvió. Por lo tanto, la ISO (Organización Internacional de Normalización) se creó en 1946 con 64 delegados de 25 países. Esta reunión se realizó en Londres y aquellas personas decidieron inmiscuirse en el proyecto para la creación de una organización que tenga el propósito de unificar normas de industrialización y coordinar internacionalmente a las



empresas. En el mes de febrero del año posterior se oficializó la creación de la ISO iniciando sus actividades el día 27 del mismo mes. La primera edición de la ISO se publicó en 1951 llamada en ese entonces como una recomendación.

La Organización Internacional de Estandarización a principios de 1980, nombró comités técnicos que trabajen en la elaboración de normas comunes para la gestión de calidad y que sean aceptadas en forma universal. Este trabajo se publicó siete años después mediante la familia de Normas ISO 9000, las cuales son revisadas aproximadamente cada 5 años para que conserven su validez y utilidad. Desde aquel entonces se cuenta con las siguientes versiones:

- Las Normas ISO 9000:1987 con un prototipo para el aseguramiento de la calidad que se concentraba en la calidad del producto. Esta norma era limitada por lo que se crearon tres modelos más: ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003.
- En 1994 se publicó una revisión de las Normas ISO que no fueron modificadas en sus requerimientos.
- Luego de la revisión en el año 1994, en el comité de la ISO encargado del desarrollo y la mejora de la serie ISO 9000, se desarrolló una encuesta para los usuarios de esta norma que dio como resultado la versión ISO: 2000, la cual tenía cambios importantes con lo relacionado a la adopción de un enfoque por procesos, mejora continua entre otros. Uno de los cambios más significativos de esta norma fue la solidificación de los tres modelos de aseguramiento de calidad - ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003 en uno solo.
- El 2008 se publicó una nueva versión de la ISO 9001 en la cual se aclaró algunos requisitos pero no se evidenció cambios de fondo ni forma respecto a la anterior.



- La última versión de la ISO 9001 fue difundida en el año 2015 y actualmente está en vigencia, un cambio principal de la norma con relación a la anterior es la organización en su contenido.

3.2.2 Aplicación de la ISO 9001-2008

La Norma ISO 9001 es universal de tal manera que sus requisitos pueden ser válidos para cualquier organización indiferentemente del tamaño, sector o producto. Para la aplicación de esta norma se debe considerar que:

- “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” (ISO, 2008).

3.2.3 Sistema de gestión de calidad con enfoque en procesos según la Norma ISO 9001:2008

Cuando una organización desarrolla, inserta y quiere mejorar la utilidad de un sistema de gestión de calidad para incrementar la satisfacción en sus clientes, la Norma Internacional de Estandarización ISO impulsa la utilización de un enfoque basado en procesos.

Según la Norma ISO 9001:2008 un proceso puede ser estimado como “Una actividad o conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados”, mientras que un enfoque basado en procesos puede ser definido



como “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”.

Es importante que una organización identifique en su totalidad aquellos procesos que se ponen en marcha al momento de la producción, ya que esto hace que sea efectivo un sistema de gestión de calidad puesto a que se enfocaría en desarrollar los requerimientos de los consumidores por medio de la gestión adecuada de cada actividad y de todos los recursos involucrados en la creación del producto cuya finalidad es superar las expectativas del cliente.

En un sistema basado en procesos se relacionan todas las actividades empleadas en la producción de diferentes tipos de artículos o servicios en una organización, se define la importancia de cada proceso ya que el resultado de estos se constituye como elementos de entrada para el siguiente proceso, de tal manera que es imprescindible la retroalimentación sobre funcionamiento de las actividades para el mejoramiento continuo.

Este enfoque dentro de un sistema de gestión de calidad hace énfasis en la importancia de:

- Cumplir y comprender requisitos
- Considerar el aporte de valor de cada proceso
- Conseguir resultados sobre desempeño y eficacia del proceso
- Con mediciones objetivas observar la mejora continua de los procesos

El modelo de gestión de calidad basado en procesos planteado por la ISO 9001 en la edición del 2008 que se enseña en el grafico a continuación, indica que es fundamental la identificación de las necesidades de los clientes para llevar a cabo una adecuada gestión de los procesos realizados en la

organización con el fin de otorgarles un artículo o servicio que cumpla con sus requerimientos.

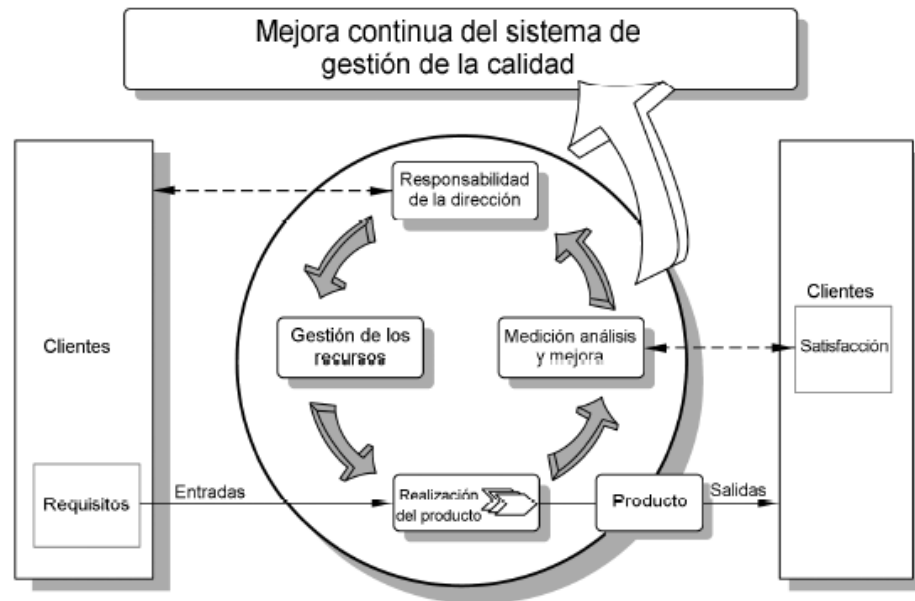


Ilustración 11 Modelo del Sistema de Gestión de Calidad basada en procesos según ISO

Fuente: Norma Internacional ISO 9001:2008

Este modelo de gestión de calidad para ser diseñado e implementado con éxito debe de considerar los siguientes factores:

Responsabilidad de la dirección: La dirección debe comprometerse en la elaboración, implementación y mantenimiento del sistema, colaborando con toda la información necesaria y asegurando la disponibilidad de los recursos.

Gestión de los recursos: La organización debe poner a disposición todos los recursos necesarios para el funcionamiento adecuado de un sistema de calidad.

Realización del producto: La organización, de acuerdo con los requerimientos del cliente y los estándares establecidos previamente, planificará y desarrollará los procesos necesarios para la elaboración del producto.



Medición, análisis y mejora: Se debe establecer un periodo de medición y seguimiento de los procesos para asegurar la calidad del producto y el correcto funcionamiento del sistema.

3.3 Planificación Estratégica del Sistema de Gestión de Calidad

En primera instancia es importante nombrar en la institución a un representante de la dirección que se encargue de controlar todo lo referente al sistema de gestión de calidad a implementar independientemente de las responsabilidades adicionales que deba ejecutar, y es importante que exista evidencia de este nombramiento para lo cual se establece el modelo de compromiso de la alta dirección con la calidad (anexo 6), una vez asignado el representante de la dirección dentro del establecimiento es imprescindible fijar directrices de calidad que sean acorde a los requerimientos de la norma ISO 9001:2008. Estas directrices son las políticas y los objetivos de calidad que se presentan a continuación, cuyo planteamiento fue realizado conjuntamente con el representante de la dirección de la institución considerando los requerimientos de la norma antes mencionada y de sus clientes.

3.3.1 Política de Calidad

La Unidad Educativa Misioneros Oblatos establece como política de calidad, brindar el servicio de educación inicial, general básica y bachillerato con calidad y humanismo a través de personal capacitado en la formación integral de los estudiantes, además establece la utilización de los recursos físicos y tecnológicos necesarios para satisfacer los requerimientos y superar las expectativas de los clientes externos e internos que son el núcleo de la institución, buscando siempre la eficiencia de los procesos de trabajo bajo el enfoque de mejora continua.



3.3.2 Objetivos de Calidad

- Ofertar los servicios educativos con calidad y humanismo desde el nivel inicial hasta bachillerato
- Capacitar constantemente al personal de la institución para ofrecer un servicio de educación de calidad a la comunidad.
- Satisfacer los requerimientos y superar las expectativas de los clientes internos y externos de la Unidad Educativa Misionero Oblatos.
- Mejorar continuamente los procesos, procedimientos, formatos, etc. del sistema de gestión de calidad que existen en la institución con el fin de prestar un servicio educativo de calidad.

3.4 Identificación de los Procesos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad

Uno de los principales pasos para establecer un Sistema de Gestión de Calidad alineado a los requerimientos de la normativa ISO 9001:2008 en la Unidad Educativa Misioneros Oblatos es identificar a todos aquellos procesos que forman parte del sistema. La norma referenciada anteriormente no especifica la manera en cómo se debe de conformar a los procesos del SGC debido a que el enfoque no pretende uniformidad del mismo, además de que no todas las organizaciones presentan similitud y por lo tanto están estructuradas con diferentes procesos. En un sistema basado en procesos se relacionan todas las actividades empleadas en la producción de diferentes tipos de artículos o en la generación de un servicio en una organización, se define la importancia de cada proceso ya que el resultado de estos se constituyen como elementos de entrada para el siguiente proceso, de tal manera que es imprescindible la retroalimentación sobre el funcionamiento de las actividades para el mejoramiento continuo. Es importante resaltar que en todas las organizaciones los procesos por medio de los cuales los individuos desarrollan sus actividades ya existen, lo único que se necesita es



identificarlos y gestionarlos adecuadamente para lograr los objetivos propios de la institución.

La identificación de los procesos que forman parte de la Unidad Educativa Misioneros Oblatos se realizó mediante observación, indagación y entrevista directa con los empleados del establecimiento. Los procesos fueron seleccionados en base a las actividades que se desarrollan dentro de la institución en concordancia con el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios del Ministerio de Educación del Ecuador, específicamente con los estándares de calidad de educación y los establecidos en la propia institución.

Posterior al reconocimiento de los procesos se procedió a distinguir entre tres tipos de procesos: estratégicos, operativos y de apoyo, necesarios para la elaboración del respectivo mapa de procesos de la U.E.M.O.

3.4.1 Procesos Estratégicos

Los procesos estratégicos son aquellos cuya finalidad es guiar a los procesos operativos mediante el desarrollo de estrategias correctas formuladas por la alta dirección para que la institución cumpla con sus objetivos.

En la U.E.M.O. se determinaron a los siguientes procesos estratégicos:

- Proceso de Planificación y Gestión Estratégica
- Proceso de Gestión de Calidad: Este proceso es ubicado como proceso estratégico y especifica cómo gestionar el Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 900:2008 el cual está siendo elaborado en el presente trabajo.



3.4.2 Procesos Operativos

Los procesos operativos son aquellos que están vinculados a los productos o servicios que brindan en una organización. Estos procesos son la razón de ser de una organización ya que se derivan de la misión de la misma y son los que mayor impacto tienen en el cumplimiento de los objetivos estratégicos,

Dentro de la U.E.M.O. se determinaron los siguientes procesos operativos:

- Proceso de Admisión
- Proceso de Gestión Académica
- Proceso de Consejería Estudiantil

3.4.3 Procesos de Apoyo

Los procesos de apoyo permiten desarrollar con mayor facilidad las actividades que componen los procesos operativos, es decir integran los procesos que garantizan la disposición y gestión de recursos necesarios para la ejecución de los demás procesos.

En la U.E.M.O. se determinaron los siguientes procesos de apoyo:

- Proceso de Gestión de Talento Humano
- Proceso de Gestión Financiera
- Proceso de Inspección
- Proceso de Servicios Complementarios
- Proceso de Gestión de Información

3.4.4 Mapa de Procesos

Luego de agrupar los procesos de acuerdo a su pertinencia el siguiente paso fue representarlos gráficamente mediante un mapa de procesos, en el cuál se pueda visualizar la secuencia e interacción de los procesos utilizados para dentro de la institución para el desempeño de sus funciones. Al momento de



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias Económicas Administrativas
Escuela de Administración de Empresas

elaborar un mapa de procesos no existen reglas claramente definidas pero comúnmente los procesos estratégicos se colocan en la parte superior del mapa, los de apoyo en la parte inferior y finalmente en la mitad los procesos operativos. También se debe considerar que al enfocar a una organización con una gestión por procesos estos pueden aumentar o disminuir en un determinado plazo provocando adecuaciones en el respectivo mapa de procesos que se puede presentar de diferentes maneras de acuerdo a la estructura y el tamaño de la institución.

A continuación se presentan dos mapas de procesos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad de la Unidad Educativa Misioneros Oblatos, en el primero se observa los procesos con la interacción de los mismos y en el segundo al mismo mapa anterior desagregado con sus respectivos subprocesos:

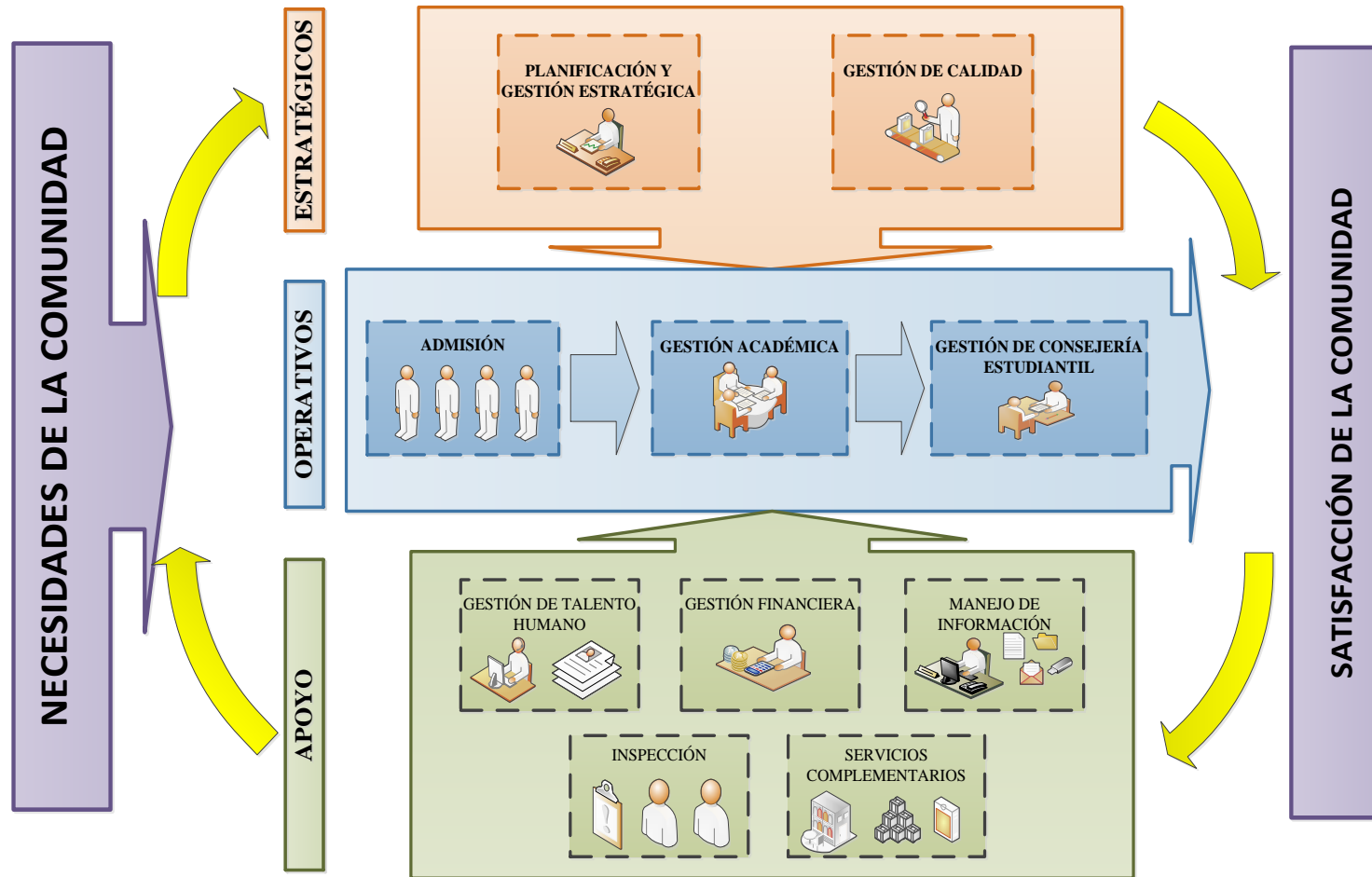


Ilustración 12: Mapa de Procesos
 Elaborado por: Guiracocho y Miguitama, 2016



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias Económicas Administrativas
Escuela de Administración de Empresas

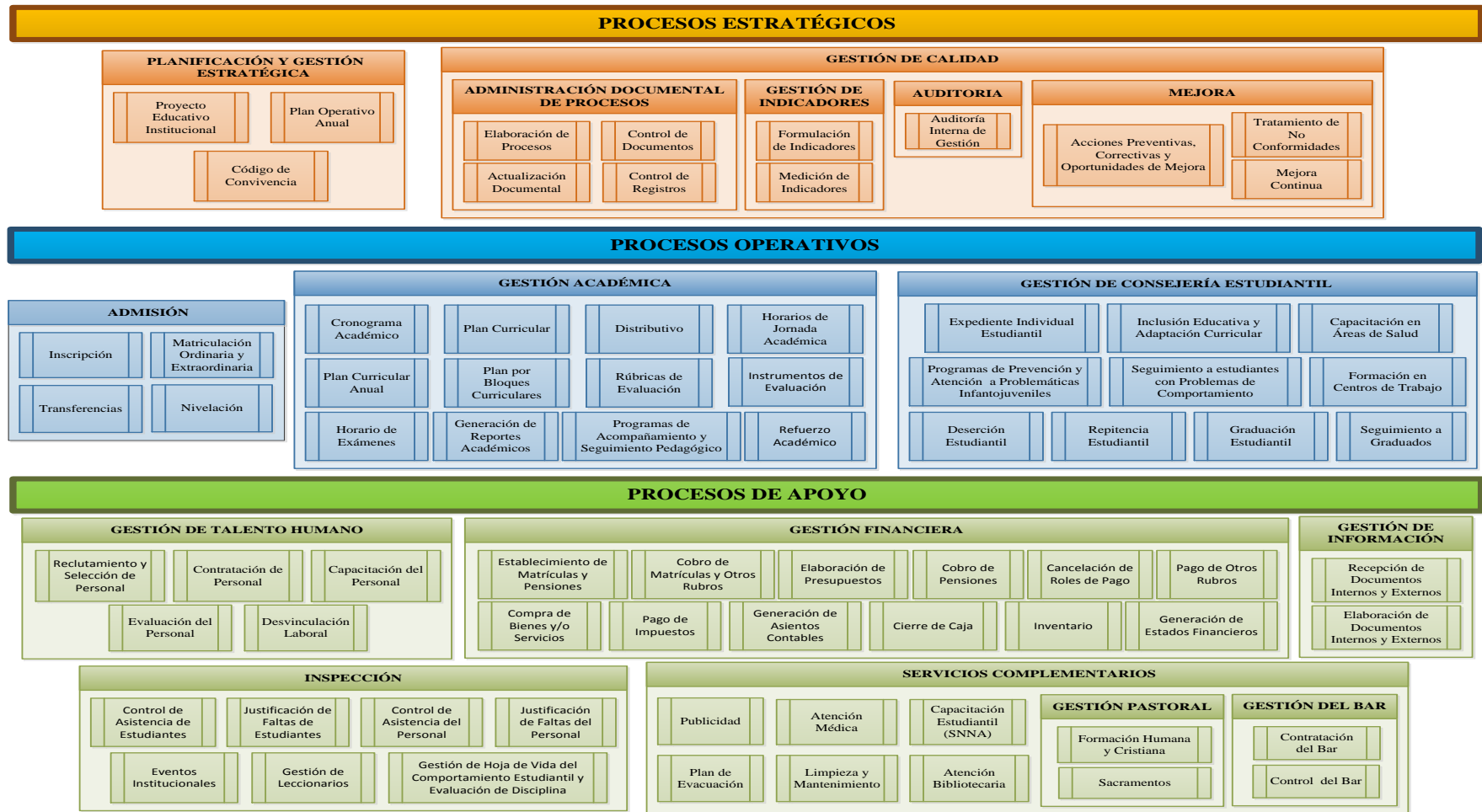




Ilustración 13: Mapa de Subprocesos
 Elaborado por: Guiracocho y Miguitama, 2016

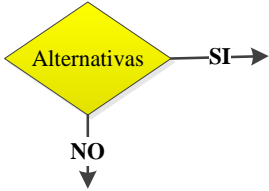

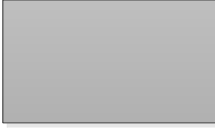


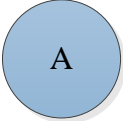
3.5 Caracterización de Procesos

Este paso es muy importante en un sistema con enfoque a procesos y consiste en describir de manera coherente las principales características o rasgos generales que diferencian a los procesos identificados en la institución. Con respecto a esto la norma ISO no establece una manera general para caracterizar a los procesos debido a que como se anunció anteriormente cada organización tiene una naturaleza diferente y no se pretende uniformidad en los procesos.

La metodología empleada para efectuar la caracterización de cada proceso identificado en la Unidad Educativa Misioneros Oblatos fue determinar; tipo de proceso, objetivo, alcance, representante, participantes del proceso, indicadores necesarios para controlar la eficacia sobre el nuevo sistema de trabajo en la institución, formatos requeridos por el proceso, entre otros.

En elaboración de los diagramas de flujo de los procedimientos que se documentaron se ocupó la simbología que se describe a continuación:

SIMBOLOGÍA PARA DIAGRAMAS DE FLUJO	
SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Inicio del procedimiento: Símbolo que indica el inicio del procedimiento diagramado. Esta figura se presentará de color verde y se inserta la palabra INICIO.
	Fin del procedimiento: Símbolo que indica el final del

	procedimiento diagramado. Esta figura se presentará de color rojo y se inserta la palabra FIN.
	<p>Decisión:</p> <p>Símbolo que indica cuando en una actividad se tiene que tomar una decisión o se debe escoger entre varias alternativas. Esta figura se presentará de color amarillo.</p>
	<p>Conector:</p> <p>Símbolo que se utiliza para enlazar dos partes diferentes del diagrama y nos indica la dirección del procedimiento del flujo.</p>
	<p>Operación:</p> <p>Símbolo que representa la actividad a realizar dentro del flujo.</p>
	<p>Documento:</p> <p>Símbolo que indica el documento generado en la actividad del procedimiento.</p>
	<p>Proceso predefinido:</p> <p>Símbolo que representa un procedimiento externo al procedimiento que se realiza dentro del flujo.</p>
	<p>Conector interno:</p> <p>Símbolo que entrelaza actividades dentro del flujograma para evitar cruces de líneas que unen el flujo. Esta figura se presentará de color celeste y se marcará con una letra</p>


	mayúscula para identificarla.
	<p>Conector de páginas:</p> <p>Símbolo que indica la continuación del flujo del procedimiento en otra página. Esta figura se presentará de color morado y se coloca el número correspondiente de la página.</p>

Tabla 9: Simbología para Diagramas de Flujo
Elaborado por: Guiracocha y Miguitama, 2016

Los indicadores fueron establecidos en cada proceso de manera que a través de su medición se pueda obtener un resultado que permita controlar el desempeño de los mismos para ayudar en la toma de decisiones gerenciales en busca de la mejora dentro de la institución. Entre las características considerados en la elaboración de indicadores se encuentra su definición, responsable, periodicidad, y las metas que fueron establecidas conjuntamente con el vicerrector de la Unidad Educativa quien otorgo su criterio para establecerlos debido a que posee un amplio conocimiento sobre el manejo de la gestión que se ha venido llevando a cabo, además de los intereses de la alta dirección para brindar el servicio de educación.

Según los criterios expuestos anteriormente las caracterizaciones de todos los procesos que se llevan a cabo dentro de la U.E.M.O. fueron ejecutadas de esa manera, y en el anexo 7 se muestra como ejemplo únicamente la caracterización del proceso de gestión de calidad ya que todos fueron establecidos de manera similar.



3.6 Documentación del Sistema de Gestión de Calidad

De acuerdo a los requerimientos especificados por la Norma ISO 9001:2008 para el buen funcionamiento de un Sistema de Gestión de Calidad una organización debe de establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar de manera continua toda aquella documentación necesaria que sirva como soporte de las actividades que se desarrollan al ejecutar sus respectivos procesos.

Debido al tamaño de la Unidad Educativa Misioneros Oblatos y por el tipo de servicio que otorga a la comunidad la extensión de la documentación que requiere para llevar a cabo sus actividades es bastante amplia, lo que dificulta adjuntarla de forma completa a este trabajo de investigación, por lo tanto en el anexo 8 se mostrarán los formatos requeridos en el proceso de Gestión de Calidad del establecimiento, mismo que incluye en su caracterización los procedimientos exigidos por la normativa referenciada para su documentación, y se describen a continuación:

3.6.1 Control de Documentos

Acorde al numeral 4.2.3 de la normativa se debe determinar criterios para el uso correcto de los documentos generados por el sistema, así el procedimiento de Control de Documentos genera los lineamientos necesarios para que la documentación de carácter interno del Sistema de Gestión de Calidad de la Unidad Educativa este correctamente creada, revisada, aprobada, distribuida y controlada con la finalidad de actualizarla oportunamente en caso necesario.

En el control documental es muy importante mantener una codificación de los documentos que se generan en la ejecución de los procesos para

Diana Alexandra Guiracocha Guillén
Gabriela Cumandá Miguitama Inga





Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias Económicas Administrativas
Escuela de Administración de Empresas

preservarlos y organizarlos de acuerdo a su tipo, misma que dentro de la institución se determinó mediante un código alfanumérico que se describe a continuación:

$$X_1 - Y_1 Y_2 - \#_1 \#_2 - \#_1 \#_2$$

Tipo de documento	Proceso	Subproceso o procedimiento	Número consecutivo
-------------------	---------	----------------------------	--------------------

X_1 Este carácter es una letra que identificará el tipo de documento de la siguiente manera:

- | | | |
|-----------------|--|------------------------------|
| • Manual | | Se identifica con la letra M |
| • Reglamento | | Se identifica con la letra E |
| • Registro | | Se identifica con la letra R |
| • Procedimiento | | Se identifica con la letra P |
| • Guía | | Se identifica con la letra G |
| • Instructivo | | Se identifica con la letra I |
| • Formato | | Se identifica con la letra F |
| • Anexo | | Se identifica con la letra A |

$Y_1 Y_2$: Los dos siguientes caracteres son letras que identifican a los procesos correspondientes del sistema:

- | | |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| • Planificación y Gestión Estratégica | Se identifica con la letra PL |
| • Admisión | Se identifica con la letra AD |
| • Gestión Académica | Se identifica con la letra GA |
| • Gestión de Consejería Estudiantil | Se identifica con la letra CE |
| • Gestión de Talento Humano | Se identifica con la letra TH |
| • Gestión Financiera | Se identifica con la letra GF |

Diana Alexandra Guiracocha Guillén
Gabriela Cumandá Miguitama Inga



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias Económicas Administrativas
Escuela de Administración de Empresas

- Inspección Se identifica con la letra IN
- Servicios Complementarios Se identifica con la letra SC
- Gestión de Información Se identifica con la letra GI
- Gestión de Calidad Se identifica con la letra GC

#₁#₂: Los dos caracteres siguientes son números consecutivos que identifican a los respectivos subprocesos o procedimientos de SGC.

#₁#₂: Los dos últimos caracteres son números consecutivos que corresponden a la secuencia de la documentación que se vaya evidenciando en el transcurso de la ejecución del sistema.

Finalmente, es necesario llevar un control de los cambios ocasionados en los documentos, lo que significa registrar todas las modificaciones efectuadas en la documentación, así como disponer de un listado maestro actualizado con las respectivas versiones de los documentos que forman parte del sistema de tal manera que se pueda identificar a la documentación vigente perteneciente a cada proceso.

3.6.2 Control de Registros

Se denomina registros a todos aquellos documentos del sistema una vez que contengan información sobre la ejecución de alguna actividad, mediante el procedimiento de Control de Registros que mantiene conformidad con los requisitos especificados por la norma para la eficacia en la operación del SGC se establece que el archivo y el mantenimiento de los registros en cada área de trabajo debe de estar bajo la responsabilidad de los usuarios de los documentos, garantizando el orden, la disponibilidad y evitando los daños por manipulación.

Diana Alexandra Guiracocha Guillén
Gabriela Cumandá Miguitama Inga



3.6.3 Auditoria Interna

Cuando el Sistema de Gestión de Calidad se encuentre debidamente implementado es necesario evaluar su funcionamiento correcto en la entidad a través de auditorías internas que mediante su ejecución determinan oportunidades de mejora, observaciones y/o observaciones en caso de existir para realizar la planificación de planes de mejora con el fin de corregir, mejorar y fortalecer el sistema.

3.6.4 Control de Producto y/o Servicio No Conforme

Todas las organizaciones buscan satisfacer los requisitos que sus clientes exigen, por lo tanto es de suma importancia mantener controles para identificar y administrar de forma correcta los productos y/o servicios no conformes, previniendo el uso o la entrega no intencionada de los mismos a los clientes. En la ejecución de este procedimiento documentado exigido por la norma se estableció que cualquier miembro del personal que forme parte de la Unidad Educativa Misioneros Oblatos puede identificar un producto o servicio no conforme, sea antes o después de que este haya sido entregado con la finalidad de registrarlo para determinar las acciones preventivas o correctivas a ejecutar en caso necesario.

3.6.5 Acciones Preventivas

Según lo establecido en la normativa es importante la adopción de acciones preventivas para minimizar el impacto de situaciones aún no producidas pero que pueden afectar significativamente a lo establecido para el funcionamiento normal del sistema en caso de suceder. Estas acciones pueden ser identificadas por medio de auditorías internas o externas, quejas



y/o sugerencias, así también cualquier empleado de la institución puede identificar el problema potencial existente.

3.6.6 Acciones Correctivas

Las acciones correctivas de acuerdo a la normativa referenciada se deben de llevar a cabo para eliminar de raíz las causas de no conformidades que pueden ser detectadas por medio de auditorías internas o externas, responsables del proceso, empleados del establecimiento, y/o resultados de medición de indicadores en caso de existir.

3.6.7 Manual de Calidad

El manual de calidad es un documento maestro que sirve como fuente de consulta de la institución sobre la aplicación de los requerimientos exigidos por la norma ISO 9001:2008, en este se describe el Sistema de Gestión de Calidad de una organización y si bien no existe un formato específico para su elaboración, según los requerimientos de la norma el mismo debe incluir en su estructura: política y objetivos de calidad propios, alcance, exclusiones del sistema, los procedimientos documentados del sistema, descripción de la interacción de los procesos, responsabilidad de la dirección, recursos disponibles, realización del producto, entre otros. La propuesta del manual de calidad para la Unidad Educativa Misioneros Oblatos se encuentra en el anexo 9.

3.7 Responsabilidad de la Dirección

El vicerrector de la Unidad Educativa Misioneros Oblatos asumirá el papel como representante de la dirección para el Sistema de Gestión de Calidad de la institución, asegurando tomar las acciones preventivas y/o correctivas en



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias Económicas Administrativas
Escuela de Administración de Empresas

caso que sea necesario para la mejora continua del sistema. Además se encargará de establecer políticas y objetivos de calidad en conjunto con el comité de calidad, para luego comunicarlas al personal docente, administrativo y de servicios del establecimiento, también difundirá dentro de la misma la importancia de satisfacer los requerimientos de los respectivos clientes y el cumplimiento de las normativas legales y reglamentarias

La alta dirección de la U.E.M.O. ha determinado como responsables de sus procesos a las personas que ocupen los siguientes cargos:

PROCESOS	RESPONSABLE
Planificación y Gestión Estratégica	Vicerrector Académico
Gestión de calidad	Vicerrector Académico
Admisión	Secretaria
Gestión Académica	Vicerrector Académico
Consejería Estudiantil	Jefe de Consejería Estudiantil
Gestión de Talento Humano	Rector
Gestión Financiera	Colectora
Gestión de Información	Secretaria
Inspección	Inspector General
Servicios Complementarios	Rector

Tabla 10: Responsables de los Procesos

Fuente: Unidad Educativa Misioneros Oblatos

Elaborado por: Guiracocha y Miguitama, 2016

Esta estructura permitirá evaluar a la institución y al funcionamiento del SGC mediante las revisiones de la dirección con la finalidad de mejorar continuamente cada una de las actividades que afecten la calidad del diseño y la prestación del servicio educativo.

Diana Alexandra Guiracocha Guillén
Gabriela Cumandá Miguitama Inga



3.8 Gestión de Recursos

El establecimiento con el objeto de incrementar la satisfacción de los clientes e implementar, mantener y mejorar el SGC, identifica y proporciona los recursos necesarios a través de la disponibilidad de los mismos. Los tres tipos de recursos indispensables que se identifican para cumplir con este propósito son: talento humano, infraestructura y ambiente de trabajo.

Algunas acciones que ayudan a promover la mejora del talento humano que conforma la U.E.M.O. son la definición de perfiles de cargo y el establecimiento de un manual de funciones, siendo el vicerrector del plantel quien se encarga del reclutamiento, selección, contratación y capacitación del personal. Además para lograr conformidad con los requisitos del servicio brindado se planifica, proporciona, mantiene y mejora la infraestructura de cada área de trabajo de la institución y con referencia al ambiente de trabajo la unidad educativa establece reglas de seguridad laboral y personal para lograr que el personal desempeñe su trabajo y cumpla con las expectativas de los clientes.

3.9 Prestación del Servicio

La prestación del servicio está orientada a cumplir con las políticas y objetivos de calidad de la institución, ejecutándose con acciones como la planificación de los procesos y el control de cambios en el diseño y/o desarrollo curricular.

En la planificación de la prestación del servicio los clientes son quienes determinan los requisitos. Tomando en consideración las disposiciones emitidas por el Ministerio de Educación y las propias del establecimiento como: la malla curricular, el contenido de los planes de desempeño por



destrezas, la disponibilidad de aulas, el número de estudiantes entre otros. También al momento que se realizan cambios y/o mejoras en las actividades que se ejecutan en los procesos, la alta dirección se debe asegurar que esta información sea actualizada y de socializada con el personal. Por otra parte, la comunicación y la atención de quejas, reclamos y comentarios hacia la unidad educativa se ejecuta a través de circulares, convocatorias, oficios, encuestas de satisfacción y reuniones con los clientes tanto internos como externos. Finalmente, la compra de los recursos necesarios para la prestación del servicio, tales como: suministros de oficina, materiales de limpieza, materiales didácticos, mobiliario, material bibliográfico, servicios de mantenimiento, etc. se realiza a través de una solicitud de compra y el posterior pedido de cotizaciones para evaluar y seleccionar a los proveedores según cumplan con los requisitos necesarios.

3.10 Medición Análisis y Mejora

El comité de gestión de calidad fue establecido mediante el propósito de realizar seguimiento a los procesos, medir sus resultados y establecer criterios de control y mejora continua.

El seguimiento a la satisfacción de los clientes se efectuará mediante evaluación quimestral de docentes y se ejecutarán encuestas para medir el nivel de satisfacción de los clientes internos y externos de la U.E.M.O. El monitoreo del desempeño del sistema se realizará por medio de la revisión del cumplimiento de las metas establecidas en los indicadores de gestión de cada proceso con la finalidad de cumplir con la política y los objetivos de Calidad.

Además se establecieron auditorías internas de calidad mediante la documentación de los procedimientos, la cual permite planificar y realizar

Diana Alexandra Guiracocha Guillén
Gabriela Cumandá Miguitama Inga



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias Económicas Administrativas
Escuela de Administración de Empresas

auditorías con el propósito de determinar si el SGC se encuentra conforme con los requerimientos legales, reglamentarios y con la norma ISO 9001:2008.

Mediante el procedimiento de tratamiento de no conformidades se identificará el servicio no conforme y el control del mismo para prevenir su uso o entrega no intencional y se establece el procedimiento de acciones correctivas, preventivas y oportunidades de mejora para:

- Eliminar las causas de no conformidades y prevenir que vuelva a suceder.
- Eliminar causas de potenciales no conformidades y prevenir su ocurrencia.

Todo lo citado con anterioridad se realizará para cumplir con los requisitos y optimizar el desempeño del SGC mediante la mejora continua de la institución.



CAPÍTULO IV



CONCLUSIONES

- Un sistema de gestión de calidad permite mejorar los procesos de las organizaciones y obtener una certificación es un valor agregado para que la organización obtenga mayor reconocimiento y prestigio de lo que ya posee.
- Para diseñar el modelo del Sistema de Gestión de Calidad fue indispensable diagnosticar la situación de la Unidad Educativa Misioneros Oblatos con respecto al cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008 mediante un cuestionario de preguntas estructuradas acerca del tema con el cual se reconoció que la institución se apegaba con un 52.32% a las disposiciones dadas por la normativa.
- El modelo de este Sistema de Gestión de Calidad presentado cumple con el objetivo principal de este trabajo de titulación que es diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para la Unidad Educativa Misioneros Oblatos.
- Con el fin de mejorar la calidad de la educación en el país, el Ministerio de Educación del Ecuador plantea estándares de calidad que contribuyen a mejorar la gestión del sistema educativo, así los establecimientos de enseñanza se encuentran desarrollando y/o implementando modelos de gestión por procesos que cumplan con los estándares mencionados para alcanzar ventaja competitiva.
- EL diseño de un Sistema de Calidad en la Unidad Educativa Misioneros Oblatos contribuye en dar una mejor visión para gestionar eficientemente sus procesos y promover a la mejora continua.
- El desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad para la Unidad Educativa Misioneros Oblatos se efectuó en base al cumplimiento de los requisitos



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias Económicas Administrativas
Escuela de Administración de Empresas

de la Norma ISO 9001:2008 y a los estándares de calidad establecidos por el Ministerio de Educación del país con el propósito de lograr la satisfacción de todos aquellos quienes demandan los servicios que presta la institución.

- Los procesos diseñados en el establecimiento están interrelacionados entre sí y tienen como objetivo lograr una mejor organización en la Unidad Educativa.
- El proceso de Gestión de Calidad en la institución está diseñado con el propósito de realizar una planificación para mantener un control óptimo y mejora continua en el Sistema de Gestión de Calidad.
- El diseño del Sistema de Gestión de Calidad para la Unidad Educativa Misioneros Oblatos ha sido ejecutado de acuerdo a las necesidades de la organización, a los requisitos de la norma y los estándares de calidad educativos de la región, además se tomó en consideración que el diseño del modelo sea adaptable a cambios, necesidades y/o requisitos.
- Se diseñó varios indicadores en forma sencilla y clara en cada proceso con el fin de monitorear periódicamente el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, los mismos se elaboraron de acuerdo a los objetivos de calidad establecidos tomando en consideración que aquella información obtenida a partir de su ejecución sea necesaria y suficiente para tomar acciones adecuadas para mejorar la calidad del sistema en la institución.
- El manual de calidad se construyó con el aporte de la información necesaria de todo el personal de la institución, y el éxito de la implementación del modelo dependerá si este manual es revisado, actualizado y socializado a toda la institución continuamente, siendo los encargados el comité de calidad y los directivos.

Diana Alexandra Guiracocha Guillén
Gabriela Cumandá Miguitama Inga



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias Económicas Administrativas
Escuela de Administración de Empresas

- La directiva y el comité de la unidad están predispuestos a la implementación de la modelo, además cuentan con los conocimientos necesarios para mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad.
- El personal de la Unidad Educativa utilizará el manual de calidad propuesto como guía de los diferentes procesos establecidos con el fin de asegurar que el servicio prestado cumpla con los estándares de calidad solicitados por los clientes, la organización y el Ministerio de Educación.



RECOMENDACIONES

- La implementación exitosa del modelo depende del grado de compromiso de la dirección por lo cual se recomienda establecer responsables específicos para el desarrollo adecuado del modelo.
- Lo fundamental en un sistema de gestión de calidad es satisfacer las necesidades de los clientes y tratar de superar sus expectativas, por lo cual se recomienda la revisión constante de los requerimientos determinados por los clientes, además la actualización continua del manual con el propósito del funcionamiento efectivo del modelo.
- Se recomienda realizar una capacitación referente al manejo del Sistema de Gestión de Calidad dirigida a todo el personal de la Unidad Educativa con el fin de socializar el modelo, lograr el compromiso y la participación de todos los empleados para mejorar los resultados posteriores en el sistema.
- Realizar seguimiento y análisis de los indicadores establecidos, así también ejecutar auditorías internas, debido a que sirven como fuente de información sobre el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, pues permitirán determinar acciones oportunas para corregir y mejorar constantemente el sistema dentro de la Unidad Educativa.
- Al implementar el sistema de gestión por procesos se debe tomar en consideración que el modelo se adapta a las necesidades de la institución, de tal manera es necesaria la realización de ajustes pertinentes con respecto a responsables de procesos, indicadores y sus metas.



BIBLIOGRAFÍA

- Carrasco, J. B. (2008). *Gestión de Procesos*. Santiago de Chile, Chile: Editorial Evolución S.A.
- Climent Serrano, S. (Septiembre de 2003). *Los costes de calidad como estrategia empresarial en las empresas certificadas en la norma ISO 9000 de la CV*. Recuperado el 31 de Enero de 2016, de Ciencia y Técnica Administrativa: http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/tqm/1_conceptos/1_conceptos.htm
- Fundación ECA Global. (2006). *El Auditor de Calidad*. Madrid, España: Fundación CONFEMETAL.
- ISO. (2008). *Norma Internacional (Traducción Certificada), Sistema de Gestión de Calidad-Requisitos*. Suiza.
- ISO 9000:2008. (2008). *Norma Internacional (Traducción Certificada), Sistemas de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario*. Suiza.
- ISO 9001:2008. (2008). *Norma Internacional (Traducción Certificada), Sistema de Gestión de Calidad-Requisitos*. Suiza.
- Ministerio de Educación. (2012). *Estándares de Calidad Educativa*. Recuperado el 15 de Diciembre de 2015, de Ministerio de Educación: http://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/03/estandares_2012.pdf
- Miranda González, F. J., Chamorro Mera, A., & Rubio Lacoba, S. (2007). *Introducción a la gestión de calidad*. Madrid, España: Delta Publicaciones.
- Ortega, J. G. (2002). *Calidad de la Educación*. Recuperado el 01 de Febrero de 2016, de Portal de Revistas Electrónicas Universidad de Carabobo Re-UC: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/a1n18/1-18-2.pdf>
- Perdomo Sánchez, E. (27 de Abril de 2012). Tesis. *Propuesta de Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2008 en el Laboratorio Técnico Dental Tecnident*. Quito. Recuperado el 04 de Febrero de 2016, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/852/1/T-UCE-0003-49.pdf>
- Tarí Guilló, J. J. (s.f.). *Calidad Total: Fuente de Ventaja Competitiva*. Publicaciones Universidad de Alicante. Recuperado el 31 de Enero de 2016, de <http://www.biblioteca.org.ar/libros/133000.pdf>



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias Económicas Administrativas
Escuela de Administración de Empresas

UNESCO. (19 de Mayo de 2015). *Educación de Calidad*. Recuperado el 1 de Febrero de 2016, de Foro Nacional sobre la Educación 2015: <http://es.unesco.org/world-education-forum-2015/5-key-themes/educacion-de-calidad>

Unidad Educativa Misioneros Oblatos. (Diciembre de 2014). *U.E.M.O.*

Unidad Educativa Misioneros Oblatos. (s.f.). Recuperado el 15 de Diciembre de 2015, de U.E.M.O: <http://www.uemo.edu.ec/>

WeblogBlog. (30 de Diciembre de 2014). *Historia de la ISO*. Recuperado el 4 de Febrero de 2016, de WeblogBlog Calidad ISO: <http://blogdecalidadiso.es/historia-de-la-iso/>

Yáñez, C. M. (05 de Diciembre de 2008). *Sistema de Gestión de Calidad en Base a la Norma ISO 9001*. Recuperado el 30 de Enero de 2016, de Internacional Eventos: internacionaleventos.com/Articulos/ArticuloISO.pdf



ANEXOS

ANEXO 1:
Encuesta sobre el Manejo de la Gestión por Procesos en los
Establecimientos Educativos Privado



SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS SITUACIÓN ACTUAL

La presente encuesta va dirigida a los establecimientos educativos de la Ciudad de Cuenca con el propósito de conocer acerca del manejo del sistema de gestión por procesos en las mismas. La información proporcionada por la presente será utilizada exclusivamente para fines académicos.

Fecha: Cuenca __/__/____

Instrucciones: Indique con X la respuesta que considera adecuada

1. Tipo de establecimiento Educativo al cual pertenece.

<input type="checkbox"/>	Centro de Educación Inicial
<input type="checkbox"/>	Centro de Educación General Básica
<input type="checkbox"/>	Unidad Educativa
<input type="checkbox"/>	Colegio de Bachillerato

2. ¿Con respecto al manejo de los sistemas de gestión por procesos, posee algún conocimiento sobre el mismo?

<input type="checkbox"/>	Totalmente
<input type="checkbox"/>	Bastante
<input type="checkbox"/>	Mediano
<input type="checkbox"/>	Poco
<input type="checkbox"/>	No tiene

En caso de no tener o tener poco conocimiento sobre el sistema de gestión la encuesta finaliza aquí finaliza.

3. ¿Cómo considera la implementación de un sistema de gestión por procesos en los establecimientos educativos?

<input type="checkbox"/>	Muy importante
<input type="checkbox"/>	Importante
<input type="checkbox"/>	Poco importante
<input type="checkbox"/>	No es importante

Si su respuesta fue muy importante o importante continúe con la siguiente pregunta, de lo contrario pase a la pregunta 5.

4. ¿Por qué considera importante o muy importante la implementación de un sistema de gestión por procesos en los establecimientos educativos? (Más de una opción).

<input type="checkbox"/>	Generación de trabajo en equipo
<input type="checkbox"/>	Simplifica la gestión documental
<input type="checkbox"/>	Facilita la inducción del personal
<input type="checkbox"/>	Define responsabilidades de forma sencilla y directa
<input type="checkbox"/>	Fomenta la interacción de los departamentos en la institución
<input type="checkbox"/>	Alinea a los trabajadores para cumplir con políticas de calidad

	establecidas
	Otros*

*Especifique

5. ¿Su establecimiento educativo al momento cuenta con un sistema de gestión por procesos?

	Si
	No

Si su respuesta fue positiva continúe con la pregunta 7

6. Si su respuesta fue negativa. ¿El establecimiento educativo ha considerado la implementación del mismo?

	No se ha estimado su realización
	Estaba en proceso pero se abandonó
	Se encuentra en desarrollo la implementación
	Lo considera como una propuesta futura

7. ¿Cuáles considera que son los motivos por los que no se puede implantar un sistema de gestión por procesos en los establecimientos educativos? (Más de una opción)

	Falta de compromiso de la dirección
	Complejidad
	Desconocimiento del tema
	Falta de talento humano capacitado
	Costos elevados
	Otros*

*Especifique

8. ¿Cómo considera el establecimiento de políticas de calidad en las instituciones de educación?

	Muy importante
	Importante
	Poco importante
	No es importante

9. ¿Se encuentran establecidas políticas de calidad en la institución?

	Si
	No

Si no tiene establecidas políticas de calidad diríjase a la pregunta 11

10. ¿Las políticas de calidad están debidamente documentados en el establecimiento?

	Si
	No

11. ¿Cómo considera evaluar la satisfacción de los clientes en los establecimientos educativos?

	Muy importante
	Importante
	Poco importante
	No es importante

12. ¿Lleva a cabo la institución alguna forma de determinar la satisfacción de los clientes?

	SI
	NO

Si su respuesta fue negativa continúe con la pregunta 14

13. ¿Qué metodología emplea la institución para determinar la satisfacción de sus clientes?

	Encuestas de satisfacción
	Buzón de sugerencias
	Otros*

*Especifique _____

14. ¿Cómo considera que un establecimiento educativo cuente con una certificación de calidad?

	Muy importante
	Importante
	Poco importante
	No es importante

15. ¿Tiene el establecimiento educativo alguna certificación de calidad?

	SI
	NO

Si su respuesta fue negativa continúe con la pregunta 17

16. Si su establecimiento educativo cuenta con alguna certificación de calidad indique cuál,

	Normas ISO 9001-2008
	Modelo EFQM
	Otra*

*Especifique _____
Continúe con la pregunta 19

17. Si no posee una certificación de calidad le interesaría alcanzar una para la institución

	SI
	NO

Si no le interesaría alcanzar una certificación continúe con la pregunta 19

18. Si su respuesta a la pregunta anterior fue afirmativa que certificación de calidad le gustaría alcanzar

	Normas ISO 9001-2008
	Modelo EFQM
	Otra*

*Especifique

19. ¿Qué beneficios considera que un establecimiento educativo alcanza al obtener una certificación en un sistema de gestión de calidad? (Más de una opción).

	Ventaja competitiva
	Reconocimiento internacional
	Estandarización de actividades
	Clientes más satisfechos
	Ninguno
	Otros*

*Especifique

20. ¿Cuáles considera que son los motivos por los cuales no se puede alcanzar una certificación de calidad? (Más de una opción).

	Falta de compromiso de la dirección
	Desconocimiento del tema
	Falta de talento humano capacitado
	Costos elevados
	Otros*

*Especifique

Responda las siguientes preguntas solo si el establecimiento educativo lleva a cabo gestión por procesos.

21. La manera en la que se llevan a cabo los procesos identificados por el establecimiento educativo ¿Cómo han contribuido en el cumplimiento de las políticas de calidad?

	Muy satisfactorio
	Satisfactoriamente

	No han contribuido
	Poco satisfactorio
	Insatisfactorios

22. ¿Cómo considera que la alta dirección evalúe la eficiencia y eficacia de los procesos establecidos?

	Muy importante
	Importante
	Poco importante
	No es importante

23. ¿La alta dirección se encarga de evaluar la eficiencia y la eficacia de los procesos establecidos?

	Siempre
	A veces
	Nunca

24. ¿Cómo considera la generación de indicadores para medir la eficiencia y eficacia de los procesos establecidos?

	Muy importante
	Importante
	Poco importante
	No es importante

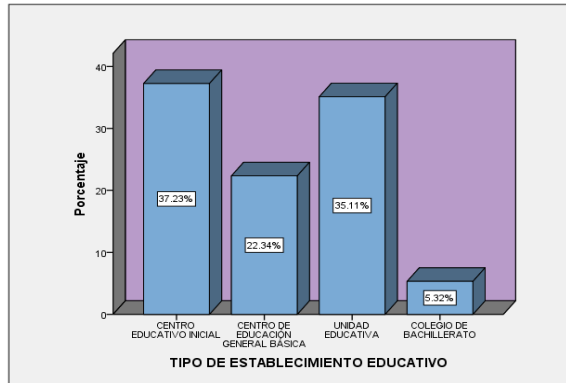
25. ¿Se genera indicadores en la institución para medir la eficiencia de cada proceso en la institución?

	SI
	NO

¡Gracias por su atención!

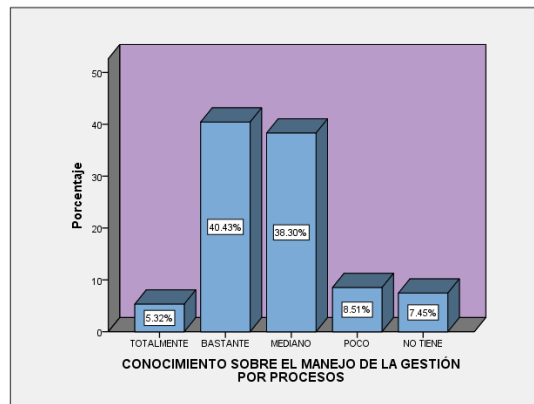
ANEXO 2:
**Interpretación de los Resultados Obtenidos en las encuestas
a los Establecimientos Educativos Privados**

PREGUNTA 1: Tipo de establecimiento Educativo al cual pertenece.



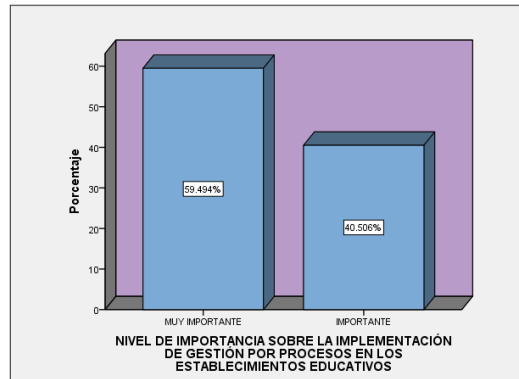
Como se puede observar y de acuerdo al tipo de selección muestral se realizó las encuestas al 37.23% de centros educativos iniciales, al 22.34% a centro de educación general básica, al 35.11% a unidades educativas y al 5.32% de colegios de bachillerato.

PREGUNTA 2: ¿Con respecto al manejo de los sistemas de gestión por procesos, posee algún conocimiento sobre el mismo?



El 5.32% de los establecimientos educativos privados de la ciudad de Cuenca tienen conocimiento sobre el tema de gestión de procesos, el 40.43% tienen bastante conocimiento sobre el tema, el 38.30% tiene mediano conocimiento sobre el tema, el 8.51% tienen poco conocimiento y el 7.45% no tienen conocimiento sobre el tema.

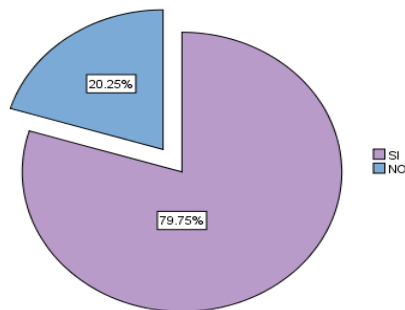
PREGUNTA 3: ¿Cómo considera la implementación de un sistema de gestión por procesos en los establecimientos educativos?



El 59.49% de los establecimientos educativos privados consideran muy importante la implementación del sistema de gestión de calidad en los mismos y el 40.50% considera importante.

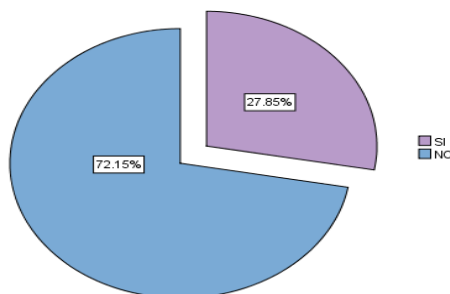
PREGUNTA 4: ¿Por qué considera importante o muy importante la implementación de un sistema de gestión por procesos en los establecimientos educativos? (Más de una opción).

IMPORTANCIA DE LA GENERACIÓN DE TRABAJO EN EQUIPO EN LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS



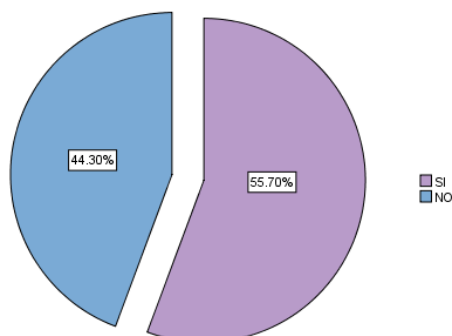
El 79.75% de los establecimientos educativos privados considera importante la implantación de un sistema de gestión por procesos porque genera trabajo en equipo dentro de la institución y el 20.25% considera lo contrario.

SIMPLIFICA LA GESTIÓN DOCUMENTAL



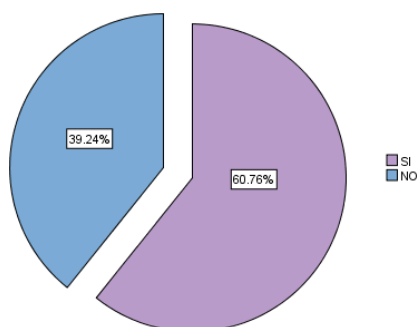
En el gráfico se observa que el 27.85% de las unidades educativas privadas considera importante la implementación de un sistema de gestión por procesos debido a que simplifica la documentación y el 72.15% considera que no.

FACILITA LA INDUCCIÓN DE PERSONAL



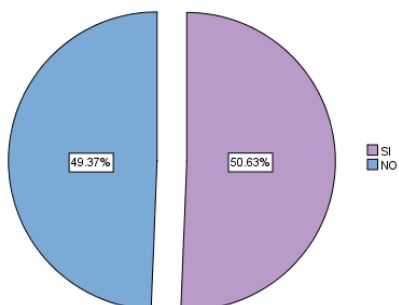
El 55.7% de los establecimientos educativos privados considera importante a la implantación del sistema de gestión por procesos porque facilita la inducción del personal y el 44.3% considera lo contrario.

DEFINE RESPONSABILIDADES EN FORMA SENCILLA Y DIRECTA



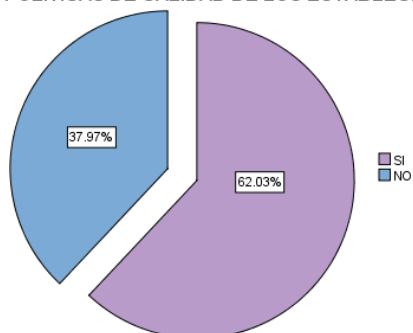
El 60.76% de los establecimientos educativos privados considera importante a la implantación de un sistema de gestión por procesos debido a que permite definir de forma fácil y directa las responsabilidades del personal en cambio el 39.24% considera lo mismo.

FOMENTA LA INTERACCIÓN ENTRE DEPARTAMENTOS DE LA INSTITUCIÓN



En el gráfico se observa que el 50.63% de las unidades educativas privadas consideran importante la implementación de un sistema de gestión por procesos porque este promueve la interacción entre departamentos de la institución, pero el 49.37% considera que no.

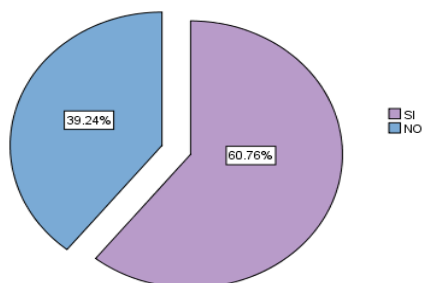
ALINEA A LOS TRABAJADORES PARA CUMPLIR CON POLÍTICAS DE CALIDAD DE LOS ESTABLECIDAS



El 62.03% de las unidades educativas privadas considera importante la implementación de un sistema de gestión por procesos porque permite alinear a los trabajadores para lograr las políticas de calidad establecidas en la institución y el 37.97% considera que no.

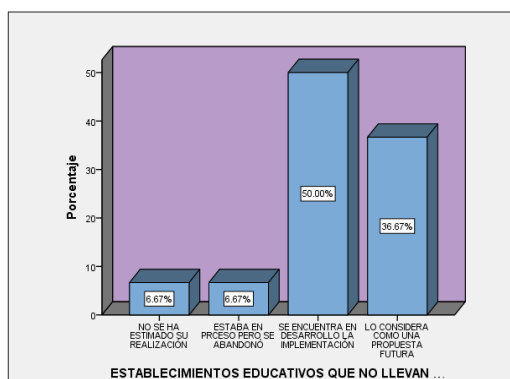
PREGUNTA 5: ¿Su establecimiento educativo al momento cuenta con un sistema de gestión por procesos?

ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS CON GESTIÓN POR PROCESOS



Se puede deducir que el 60.76% de los establecimientos educativos privados cuenta con un sistema de gestión por procesos y el 39.24% aún no lo tiene.

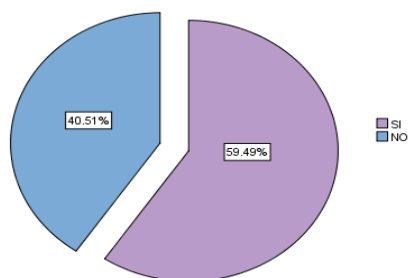
PREGUNTA 6: Si su respuesta fue negativa. ¿El establecimiento educativo ha considerado la implementación del mismo?



De los establecimientos educativos privados que al momento no cuentan con un sistema de gestión por procesos el 6.67% no ha estimado su realización, el 6.67% se encontraba en proceso de implementación pero abandonó el proyecto, el 50% se encuentra desarrollando su implementación y el 36.67% lo considera como una propuesta futura.

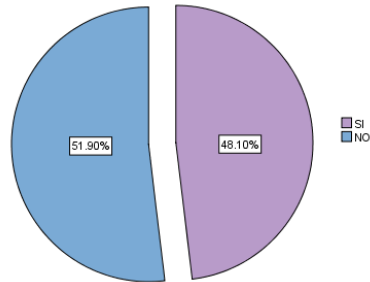
PREGUNTA 7: ¿Cuáles considera que son los motivos por los que no se puede implantar un sistema de gestión por procesos en los establecimientos educativos? (Más de una opción)

FALTA DE COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS



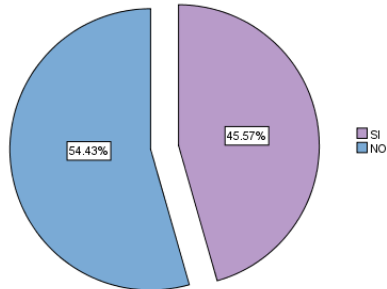
El 59.49% de los establecimientos educativos privados indica que debido a la falta de compromiso de los directivos no se puede implementar un sistema de gestión por procesos y el 40.51% indican lo contrario.

COMPLEJIDAD EN LA REALIZACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS



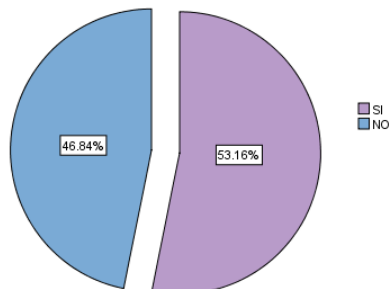
El 48.1% de los establecimientos educativos privados indica que debido a la complejidad en la realización del sistema de gestión por procesos no se puede implementar y el 51.9% indica lo contrario.

DESCONOCIMIENTO DEL TEMA EN LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS



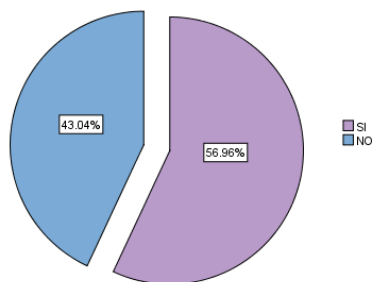
El 45.57% de los establecimientos educativos privados indica que debido al desconocimiento sobre el tema no se puede implementar un sistema de gestión por procesos, en cambio el 54.43% indica lo contrario.

FALTA DE TALENTO HUMANO CAPACITADO SOBRE GESTIÓN POR PROCESOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS



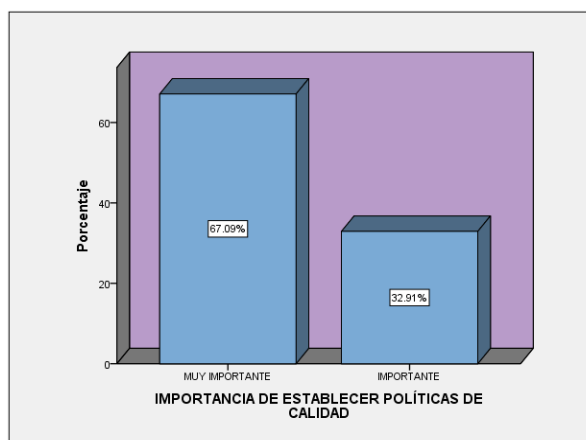
El 53.16% de los establecimientos educativos privados indica que por falta de talento humano capacitado no se puede implementar un sistema de gestión por procesos y el 46.84% indica lo contrario.

COSTOS ELEVADOS EN LA REALIZACIÓN DE UNA GESTIÓN POR PROCESOS



El 56.96% de los establecimientos educativos privados indica que debido al elevado costo que conlleva implementar un sistema de gestión por procesos no se puede llevar a cabo su implementación y el 43.04% indica lo contrario.

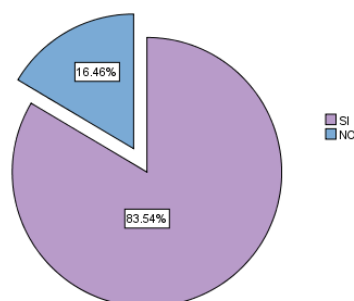
PREGUNTA 8: ¿Cómo considera el establecimiento de políticas de calidad en las instituciones de educación?



El 67.9% de los establecimientos educativos privados consideran muy importante el establecimiento de las políticas de calidad en la institución y el 32.91% considera importante su realización.

PREGUNTA 9: ¿Se encuentran establecidas políticas de calidad en la institución?

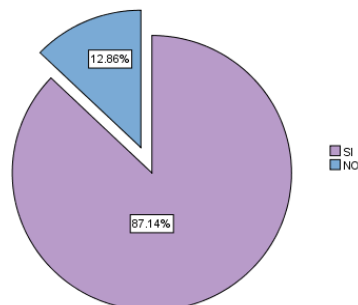
ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS CON POLÍTICAS DE CALIDAD FIJADAS



En el 83.54% de los establecimientos educativos privados están establecidas políticas de calidad y en el 16.46% no.

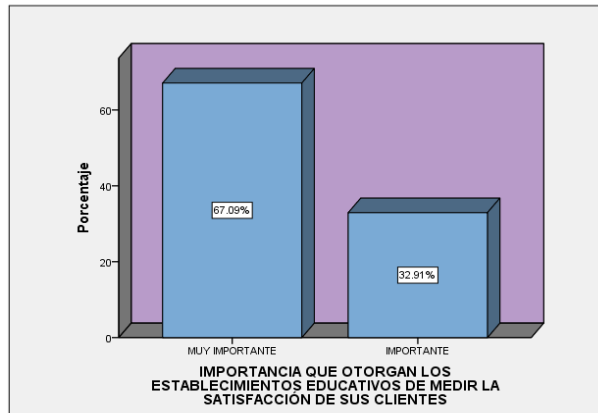
PREGUNTA 10: ¿Las políticas de calidad están debidamente documentados en el establecimiento?

ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS CON POLÍTICAS DE CALIDAD DEBIDAMENTE DOCUMENTADAS



De los establecimientos educativos privados que tienen declaradas políticas de calidad el 87.14% las mantienen debidamente documentados y el 12.86% no.

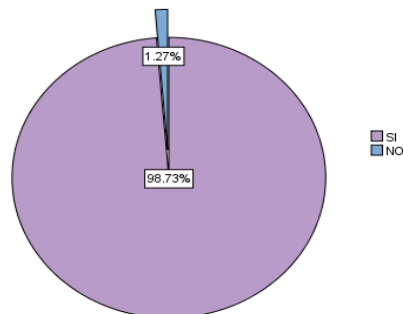
PREGUNTA 11: ¿Cómo considera evaluar la satisfacción de los clientes en los establecimientos educativos?



En el gráfico se puede observar que el 67.09% de los establecimientos educativos consideran muy importante la medición de la satisfacción de sus clientes y el 32.91% considera importante esta medición.

PREGUNTA 12: ¿Lleva a cabo la institución alguna forma de determinar la satisfacción de los clientes?

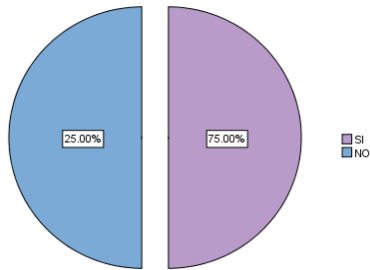
ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS QUE MIDEN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES



El 98.73% de los establecimientos educativos privados si determina la satisfacción de sus clientes y el 1.27% no.

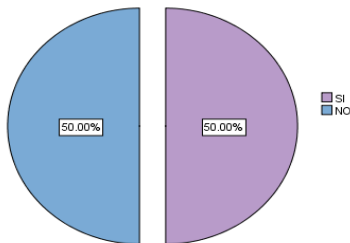
PREGUNTA 13: ¿Qué metodología emplea la institución para determinar la satisfacción de sus clientes?

ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS QUE MIDEN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES POR MEDIO DE ENCUESTAS



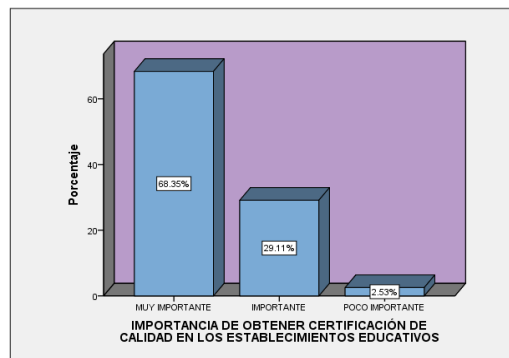
De los establecimientos educativos privados que evalúan la satisfacción de sus clientes el 75% lo hace a través de encuestas de satisfacción y el 25% no lo hace de esta manera.

ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS QUE MIDEN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES POR MEDIO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS



De los establecimientos educativos privados que evalúan la satisfacción de sus clientes el 50% lo hace por medio de recibir sugerencias en un buzón y el otro 50% no emplea éste método.

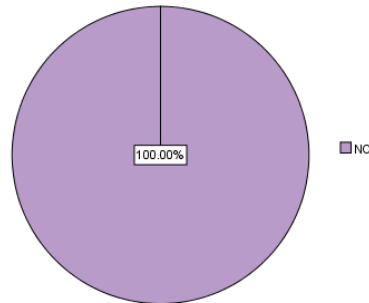
PREGUNTA 14: ¿Cómo considera que un establecimiento educativo cuente con una certificación de calidad?



El 68.35% de los establecimientos educativos encuestados consideran que es muy importante para las instituciones obtener una certificación de calidad, el 29.11% lo considera importante y el 2.53% lo considera poco importante.

PREGUNTA 15: ¿Tiene el establecimiento educativo alguna certificación de calidad?

ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS QUE CUENTAN CON CERTIFICACIONES DE CALIDAD



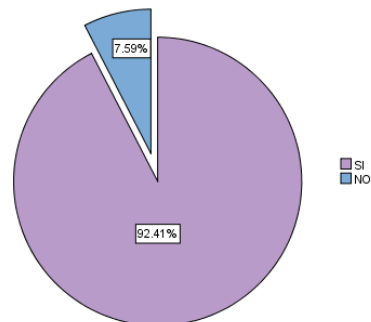
En el gráfico se observa que ninguna de las instituciones educativas privadas encuestadas cuenta con alguna certificación de calidad.

PREGUNTA 16: Si su establecimiento educativo cuenta con alguna certificación de calidad indique ¿cuál?

Ningún establecimiento educativo privado cuenta con alguna certificación de calidad.

PREGUNTA 17: Si no posee una certificación de calidad le interesaría alcanzar una para la institución.

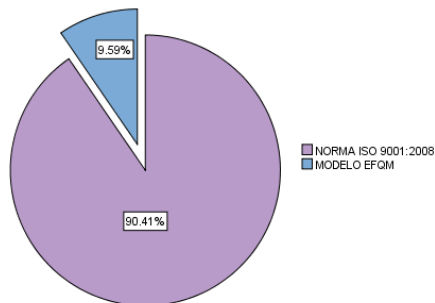
ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS QUE DESEARÍAN ALCANZAR UNA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD



El 92.41% de los establecimientos educativos privados asegura que le interesaría alcanzar una certificación de calidad y el 7.59% no.

PREGUNTA 18: Si su respuesta a la pregunta anterior fue afirmativa que certificación de calidad le gustaría alcanzar

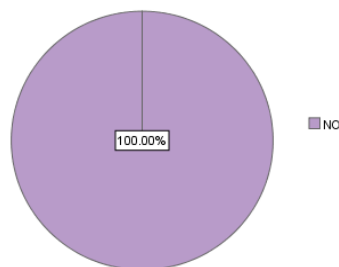
CERTIFICACIÓN DE CALIDAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS



De los establecimientos educativos privados interesados en alcanzar una certificación de calidad el 90.4% desearía alcanzar la certificación ISO 9001:2008 y el 9.6% la certificación EFQM.

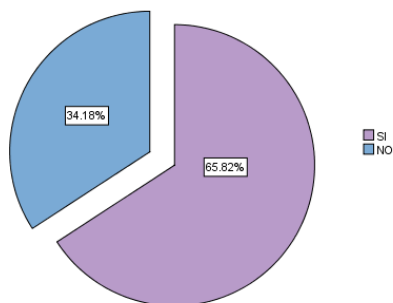
PREGUNTA 19: ¿Qué beneficios considera que un establecimiento educativo alcanza al obtener una certificación en un sistema de gestión de calidad? (Más de una opción).

ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS QUE CONSIDERAN NO ALCANZAR NINGÚN BENEFICIO AL OBTENER ALGUNA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD



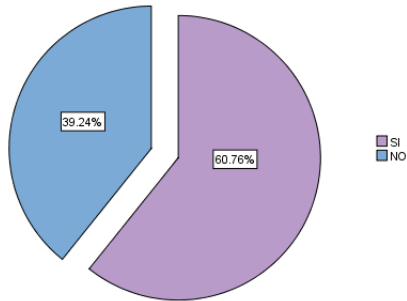
De los establecimientos educativos privados encuestados ninguno considera que no se alcanzaría algún beneficio al contar con un certificado de calidad.

BENEFICIO DE QUE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS OBTENGAN VENTAJA COMPETITIVA



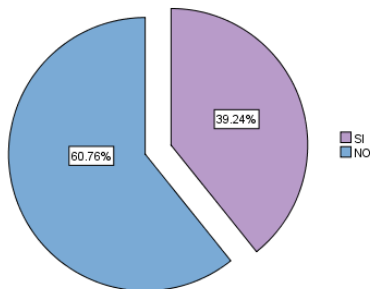
El 65.82% de los establecimientos educativos privados considera que al obtener una certificación de calidad se contaría con ventaja competitiva y el 34.18% indica lo contrario.

BENEFICIO DE QUE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS LOGREN RECONOCIMIENTO INTERNACIONAL



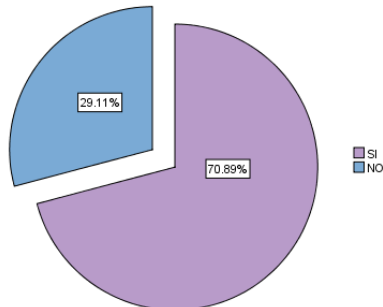
El 60.76% de establecimientos educativos privados considera que contar con una certificación de calidad lograrán reconocimiento internacional para la institución y el 39.24% considera que lo contrario.

BENEFICIO DE LA ESTANDARIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES EN LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS



El 39.24% de los establecimientos educativos considera que se lograría la estandarización de actividades al obtener una certificación de calidad y el 60.76% considera que no.

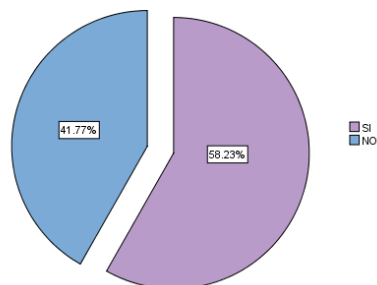
BENEFICIO DE CONSEGUIR CLIENTES MÁS SATISFECHOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS



El 70.89% de los establecimiento educativos privados indica que al contar con una certificación de calidad se conseguiría mayor satisfacción de los clientes y el 29.11% estima lo contrario.

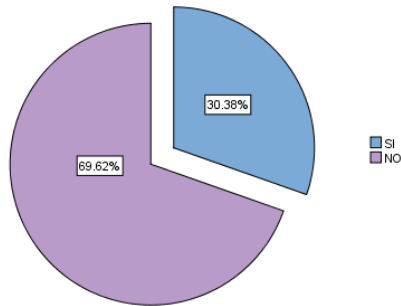
PREGUNTA 20: ¿Cuáles considera que son los motivos por los cuales no se puede alcanzar una certificación de calidad? (Más de una opción).

FALTA DE COMPROMISO POR LA DIRECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN



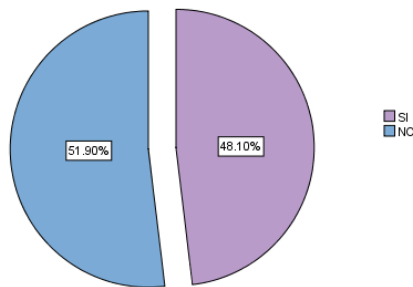
El 58.23% de los establecimientos educativos privados indica que no se puede alcanzar una certificación de calidad debido a la falta de compromiso de los directivos de la institución y el 41.77% indican lo contrario.

DESCONOCIMIENTO EN LA FORMA DE OBTENER UNA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD



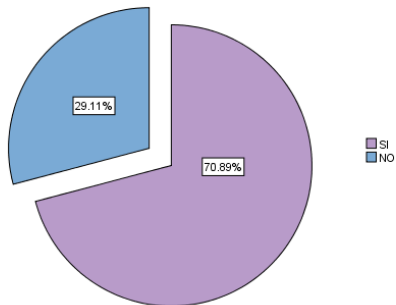
El 30.38% de los establecimientos educativos privados indica que no se puede alcanzar una certificación de calidad por el desconocimiento sobre el tema y el 69.62% indica lo contrario.

FALTA DE TALENTO HUMANO CAPACITADO PARA EJECUTAR ACCIONES NECESARIAS



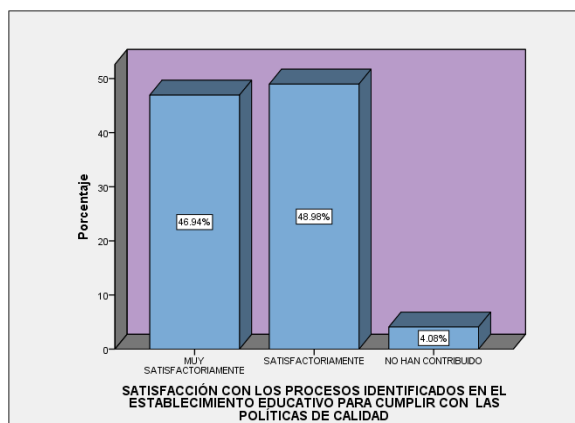
El 48.1% de los establecimientos educativos privados indica que no se puede alcanzar una certificación de calidad por la falta de talento humano capacitado en el tema y el 51.9% señala lo contrario.

COSTOS ELEVADOS DE UNA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD



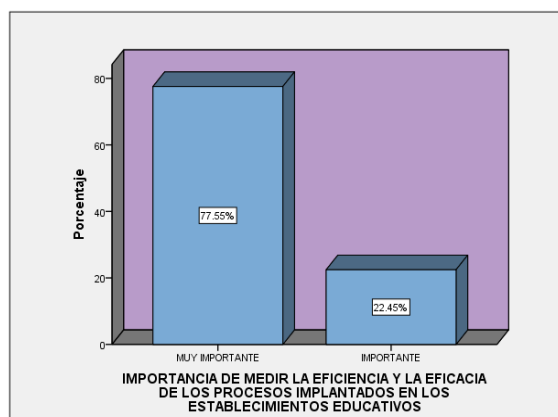
El 70.89% de los establecimientos educativos privados indica que no se puede alcanzar una certificación de calidad debido a los costos elevados que esta implica y el 9.11% indica lo contrario.

PREGUNTA 21: La manera en la que se llevan a cabo los procesos identificados por el establecimiento educativo ¿Cómo han contribuido en el cumplimiento de las políticas de calidad?



De los establecimientos educativos privados que cuentan con un sistema de gestión por procesos el 46.94% indica que el sistema ha ayudado satisfactoriamente en el cumplimiento de sus políticas de calidad, el 48.98% señala que ha contribuido satisfactoriamente y el 4.08% indica que no ha contribuido para el cumplimiento de las políticas establecidas.

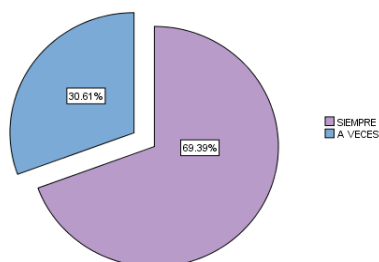
PREGUNTA 22: ¿Cómo considera que la alta dirección evalúe la eficiencia y eficacia de los procesos establecidos?



De los establecimientos educativos privados con sistema de gestión por procesos el 77.55% considera muy importante medir la eficiencia y eficacia de los procesos de la institución y el 22.45% indican que se consideran importante esta medición.

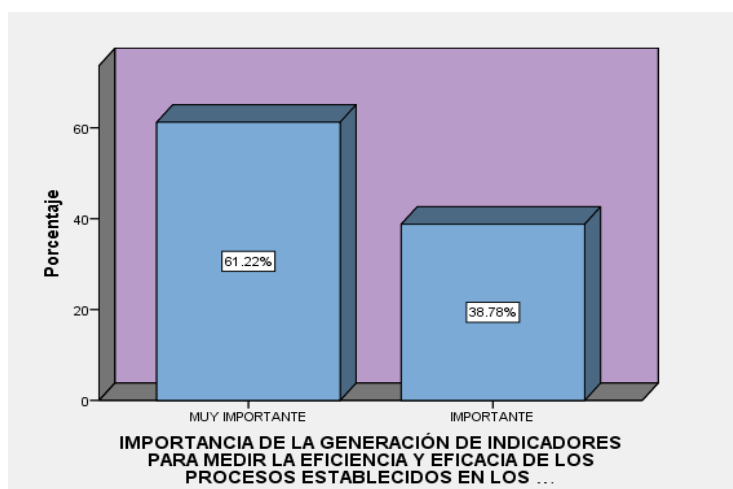
PREGUNTA 23: ¿La alta dirección se encarga de evaluar la eficiencia y la eficacia de los procesos establecidos?

FRECUENCIA DE LA EVALUACIÓN DE LA EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS PROCESOS IMPLANTADOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS



De los establecimientos educativos privados con sistema de gestión por procesos el 69.39% señala que la alta dirección siempre se encarga de evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos establecidos y en el 30.61% indica que su alta dirección a veces lleva a cabo esta medición.

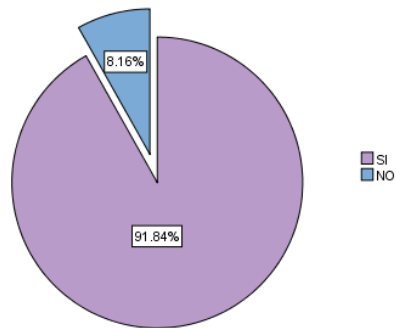
PREGUNTA 24: ¿Cómo considera la generación de indicadores para medir la eficiencia y eficacia de los procesos establecidos?



De los establecimientos educativos privados que cuentan con un sistema de gestión por procesos el 61.22% considera muy importante la generación de indicadores para medir la eficiencia y eficacia de los procesos establecidos y el 38.78% considera importante la generación de estos indicadores.

PREGUNTA 25: ¿Se genera indicadores en la institución para medir la eficiencia de cada proceso en la institución?

GENERACIÓN DE INDICADORES PARA MEDIR LA EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS PROCESOS ESTABLECIDOS EN LA INSTITUCIÓN



De los establecimientos educativos privados con sistema de gestión por procesos el 91.84% generan indicadores para medir la eficiencia de los procesos de la institución y el 8.16% no generan indicadores para medir la eficiencia de los procesos.

ANEXO 3:
Encuestas a clientes externos de la Unidad Educativa
Misioneros Oblatos

GESTIÓN DE CALIDAD POR PROCESOS SITUACIÓN ACTUAL



Esta encuesta va dirigida a los estudiantes y a los padres de familia de la Unidad Educativa Misioneros Oblatos con el propósito de evaluar la situación actual de la institución para la posterior elaboración de un sistema de gestión de calidad basada en procesos.



Fecha: Cuenca/ __/ __/ ____

Instrucciones: Marque con una x la respuesta que considera adecuada.

- 1. ¿Cómo califica el trabajo desempeñado por el rector dentro de la Unidad Educativa? Gestión administrativa.**

Sobresaliente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
---------------	-----------	-------	---------	------

- 2. ¿De qué manera considera usted que el vicerrector desarrolla sus funciones dentro de la Unidad Educativa? Gestión académica-pedagógica-curricular.**

Sobresaliente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
---------------	-----------	-------	---------	------

- 3. Según su apreciación. ¿Cómo es el trabajo que lleva a cabo inspección dentro del plantel? Gestión de recursos humanos y convivencia escolar**

Sobresaliente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
---------------	-----------	-------	---------	------

- 4. ¿Cómo define la atención que obtiene por parte de los servicios complementarios de la institución? Gestión de bienes.**

	Sobresaliente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
Medicina					
Odontología					
Alimentación (Bar)					
Transporte					
Plataforma Tecnológica					
Infraestructura					
Materiales Didácticos					
Actividades Extracurriculares					
Biblioteca					
Laboratorios de Cómputo					

Talleres de Automotriz					
------------------------	--	--	--	--	--

5. Desde su punto de vista. ¿Cómo es el trabajo realizado por **Consejería Estudiantil (DECE)** en la institución?

Sobresaliente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
---------------	-----------	-------	---------	------

6. ¿Cuál es el desempeño que tienen los docentes al momento de enseñar según su consideración?

Sobresaliente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
---------------	-----------	-------	---------	------

7. Se han socializado medidas de seguridad con los estudiantes para los momentos en los que haya riesgo de cualquier naturaleza dentro de la institución.

SI	NO
----	----

8. Considera adecuada la distribución del número de estudiantes en las aulas de clase.

SI	NO
----	----

9. De forma general cómo observa la calidad de la educación que ofrece la institución – relación de centro educativo con la comunidad.

Sobresaliente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
---------------	-----------	-------	---------	------

10. ¿La unidad educativa mide el grado de satisfacción de sus clientes cada cierto periodo?

SI	NO
----	----

11. ¿Se utilizan medios de comunicación u otro tipo de plataformas para darse a conocer en la sociedad?

SI	NO
----	----

12. ¿Siente que las clases que los docentes imparten a los estudiantes son planificadas y estipulan el uso de materiales didácticos y espacios?

SI	NO
----	----

13. ¿Considera que se mide el cumplimiento de las actividades curriculares planeadas en la institución para los estudiantes cada cierto periodo de tiempo?

SI	NO
----	----

14. ¿Cómo considera la seguridad que existe alrededor del plantel con respecto a la delincuencia y al tránsito vehicular?

	Muy Seguro	Seguro	Poco Seguro	Inseguro
Tránsito				
Delincuencia				

15. Cree usted que el ministerio de educación transmite nuevas disposiciones en forma oportuna y adecuada para que estas puedan ser cumplidas.

SI	NO
----	----

16. Tiene alguna sugerencia o recomendación para la Unidad Educativa.

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

ANEXO 4:
Encuestas a clientes internos de la Unidad Educativa
Misioneros Oblatos

GESTIÓN DE CALIDAD POR PROCESOS SITUACIÓN ACTUAL



Esta encuesta va dirigida para los docentes, personal administrativo y de servicios de la Unidad Educativa Misioneros Oblatos con el propósito de evaluar la situación actual de la institución para la posterior elaboración de un sistema de gestión de calidad basada en procesos.



Fecha: Cuenca/___/___/___

Instrucciones: Marque con una x la respuesta que considera adecuada.

1. ¿Cómo califica el trabajo desempeñado por el rector dentro de la Unidad Educativa? Gestión administrativa.

Sobresaliente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
---------------	-----------	-------	---------	------

2. ¿De qué manera considera usted que el vicerrector desarrolla sus funciones dentro de la Unidad Educativa? Gestión académica-pedagógica-curricular.

Sobresaliente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
---------------	-----------	-------	---------	------

3. Según su apreciación. ¿Cómo es el trabajo que lleva a cabo inspección dentro del plantel? Gestión de recursos humanos y convivencia escolar.

Sobresaliente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
---------------	-----------	-------	---------	------

4. Desde su punto de vista. ¿Cómo es el trabajo realizado por Consejería Estudiantil (DECE) en la institución?

Sobresaliente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
---------------	-----------	-------	---------	------

5. Bajo su percepción. ¿Cómo califica el trabajo que se efectúa en la gestión financiera dentro de la Unidad Educativa?

Sobresaliente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
---------------	-----------	-------	---------	------

6. ¿Qué calificación asigna a la limpieza y el mantenimiento que se lleva a cabo dentro del establecimiento?

Sobresaliente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
---------------	-----------	-------	---------	------

7. A partir de su criterio. ¿Cómo es la atención brindada por el personal docente, administrativo y de servicios de la institución hacia usted?

Sobresaliente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
---------------	-----------	-------	---------	------

8. ¿Cuál es el desempeño que tienen los docentes al momento de enseñar según su consideración?

Sobresaliente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
---------------	-----------	-------	---------	------

9. Se han socializado medidas de seguridad con los estudiantes para los momentos en los que haya riesgo de cualquier naturaleza dentro de la institución.

SI	NO
----	----

10. Considera adecuada la distribución del número de estudiantes en las aulas de clase.

SI	NO
----	----

11. ¿Cómo define la atención que obtiene por parte de los servicios complementarios de la institución? Gestión de bienes.

	Sobresaliente	Muy Buena	Buena	Regular	Mala
Medicina					
Odontología					
Alimentación (Bar)					
Transporte					
Plataforma Tecnológica					
Infraestructura					
Materiales Didácticos					
Actividades Extracurriculares					
Biblioteca					
Laboratorios de Cómputo					
Talleres de Automotriz					

12. ¿Se reconocen los esfuerzos que realizan las personas que contribuyen para alcanzar los objetivos de la unidad educativa?

Siempre	A veces	Nunca
---------	---------	-------

13. Cuenta el establecimiento con algún sistema de control tales como; normativas internas o normas estándares (manual de funciones o reglamento interno) que garanticen el cumplimiento de actividades.

SI	NO
----	----

14. ¿Cuentan los departamentos de la institución con manuales de procesos que se ajusten a un sistema de gestión?

Todos	Algunos	Ninguno
-------	---------	---------

Especifique el que conoce

15. Se tiene métodos para evaluar y controlar la eficacia en la aplicación de la normativa organizacional.

SI	NO
----	----

16. ¿La unidad educativa mide el grado de satisfacción de sus clientes cada cierto periodo?

SI	NO
----	----

17. ¿Se utilizan medios de comunicación u otro tipo de plataformas para darse a conocer en la sociedad?

SI	NO
----	----

18. ¿Planifican las clases los docentes y consideran el uso de materiales didácticos y espacios para la enseñanza?

SI	NO
----	----

19. ¿Se mide el cumplimiento de las actividades curriculares planeadas en la institución para los estudiantes cada cierto periodo de tiempo?

SI	NO
----	----

20. ¿Cómo considera la seguridad que existe alrededor del plantel con respecto a la delincuencia y al tránsito vehicular?

	Muy Seguro	Seguro	Poco Seguro	Inseguro
Tránsito				
Delincuencia				

21. Cree usted que el ministerio de educación transmite nuevas disposiciones en forma oportuna y adecuada para que estas puedan ser cumplidas.

SI	NO
----	----

22. Tiene alguna sugerencia o recomendación para la Unidad Educativa.

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

ANEXO 5:
**Interpretación de los Resultados Obtenidos en las encuestas
a los Clientes Interno y Externos de la U.E.M.O.**

ENCUESTAS CLIENTES EXTERNOS

PREGUNTA 1: ¿Cómo califica el trabajo desempeñado por el rector dentro de la Unidad Educativa? Gestión administrativa.

TRABAJO DESEMPEÑADO POR EL RECTOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA							
VALOR	CALIFICACIÓN	PADRES DE FAMILIA			ESTUDIANTES		
		FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE
1	MALA				13	13	5.86
2	REGULAR	6	12	2.70	44	88	19.82
3	BUENA	54	162	24.32	86	258	38.74
4	MUY BUENA	90	360	40.54	44	176	19.82
5	SOBRESALIENTE	72	360	32.43	35	175	15.77
Total		222	894	100	222	710	100
				PUNTUACIÓN ESPERADA			1110.00
				PUNTUACIÓN OBTENIDA			80.54%

De acuerdo a los resultados obtenidos, los padres de familia califican como muy bueno (80.54%) y los estudiantes como bueno (63.96%), el trabajo desempeñado por el rector.

PREGUNTA 2: ¿De qué manera considera usted que el vicerrector desarrolla sus funciones dentro de la Unidad Educativa? Gestión académica-pedagógica-curricular.

TRABAJO DESEMPEÑADO POR EL VICERRECTOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA							
VALOR	CALIFICACIÓN	PADRES DE FAMILIA			ESTUDIANTES		
		FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE
1	MALA				11	11	4.95
2	REGULAR	12	24	5.41	31	62	13.96
3	BUENA	60	180	27.03	76	228	34.23
4	MUY BUENA	84	336	37.84	73	292	32.88
5	SOBRESALIENTE	66	330	29.73	31	155	13.96
TOTAL		222	870	100	222	748	100
				PUNTUACIÓN ESPERADA			1110.00
				PUNTUACIÓN OBTENIDA			78.38%

De acuerdo a los resultados obtenidos, los padres de familia califican como muy bueno (78.38%) y los estudiantes como bueno (67.39%), el trabajo desempeñado por el vicerrector.

PREGUNTA 3: Según su apreciación. ¿Cómo es el trabajo que lleva a cabo inspección dentro del plantel? Gestión de recursos humanos y convivencia escolar.

TRABAJO DESEMPEÑADO POR LA INSPECCIÓN DE LA UNIDAD EDUCATIVA							
VALOR	CALIFICACIÓN	PADRES DE FAMILIA			ESTUDIANTES		
		FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE
1	MALA				8	8	3.60
2	REGULAR	12	24	5.41	36	72	16.22
3	BUENA	78	234	35.14	76	228	34.23
4	MUY BUENA	84	336	37.84	63	252	28.38
5	SOBRESALIENTE	48	240	21.62	39	195	17.57
	TOTAL	222	834	100	222	755	100
			PUNTUACIÓN ESPERADA	1110.00			1110.00
			PUNTUACIÓN OBTENIDA	75.14%			68.02%

De acuerdo a los resultados obtenidos, los padres de familia califican como muy bueno (75.14%) y los estudiantes como bueno (68.02%), el trabajo desempeñado por la inspección.

PREGUNTA 4: ¿Cómo define la atención que obtiene por parte de los servicios complementarios de la institución? Gestión de bienes.

SERVICIO DE MEDICINA EN LA UNIDAD EDUCATIVA							
VALOR	CALIFICACIÓN	PADRES DE FAMILIA			ESTUDIANTES		
		FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE
1	MALA	12	12	5.41	26	26	11.71
2	REGULAR	18	36	8.11	67	134	30.18
3	BUENA	54	162	24.32	47	141	21.17
4	MUY BUENA	96	384	43.24	50	200	22.52
5	SOBRESALIENTE	42	210	18.92	32	160	14.41
	TOTAL	222	804	100	222	661	100
			PUNTUACIÓN ESPERADA	1110.00			1110.00
			PUNTUACIÓN OBTENIDA	72.43%			59.55%

De acuerdo a los resultados obtenidos, los padres de familia indican que el servicio de medicina es bueno (72.43%) y los estudiantes indican que es regular (59.55%).

SERVICIO DE ODONTOLÓGIA EN LA INSTITUCIÓN							
VALOR	CALIFICACIÓN	PADRES DE FAMILIA			ESTUDIANTES		
		FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE
1	MALA	12	12	5.56	47	47	21.17
2	REGULAR	30	60	13.89	58	116	26.13
3	BUENA	54	162	25.00	59	177	26.58
4	MUY BUENA	90	360	41.67	38	152	17.12
5	SOBRESALIENTE	30	150	13.89	20	100	9.01
	Total	216		100			100
	Datos Perdidos	6					
	TOTAL	222	744		222	592	
				PUNTUACIÓN ESPERADA	1080.00		1110.00
				PUNTUACIÓN OBTENIDA	68.89%		53.33%

De acuerdo a los resultados obtenidos, los padres de familia indican que el servicio de odontología es bueno (68.89%) y los estudiantes indican que es regular (53.33%).

SERVICIO DEL BAR EN LA INSTITUCIÓN							
VALOR	CALIFICACIÓN	PADRES DE FAMILIA			ESTUDIANTES		
		FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE
1	MALA	18	18	8.11	16	16	7.21
2	REGULAR	36	72	16.22	28	56	12.61
3	BUENA	66	198	29.73	64	192	28.83
4	MUY BUENA	72	288	32.43	44	176	19.82
5	SOBRESALIENTE	30	150	13.51	70	350	31.53
	TOTAL	222	726	100	222	790	100
				PUNTUACIÓN ESPERADA	1110.00		1110.00
				PUNTUACIÓN OBTENIDA	65.41%		71.17%

De acuerdo a los resultados obtenidos, los estudiantes y los padres de familia indican que el servicio ofrecido en el bar es bueno en un 71.17% y el 65.41% respectivamente.

SERVICIO DE TRANSPORTE DE LA INSTITUCIÓN							
VALOR	CALIFICACIÓN	PADRES DE FAMILIA			ESTUDIANTES		
		FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE
1	MALA	18	18	11.11	14	14	24.56
2	REGULAR	24	48	14.81	13	26	22.81
3	BUENA	48	144	29.63	12	36	21.05
4	MUY BUENA	66	264	40.74	10	40	17.54
5	SOBRESALIENTE	6	30	3.70	8	40	14.04
	Total	162		100	57	156	100
	Datos Perdidos	60			165		
	TOTAL	222	504		222		
				PUNTUACIÓN ESPERADA	810.00		285.00
				PUNTUACIÓN OBTENIDA	62.22%		54.74%

De acuerdo a los resultados obtenidos, los estudiantes y los padres de familia indican que el servicio de transporte es regular en un 54.74% y el 62.22% respectivamente.

SERVICIO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA EN LA INSTITUCIÓN							
VALOR	CALIFICACIÓN	PADRES DE FAMILIA			ESTUDIANTES		
		FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE
1	MALA				36	36	16.29
2	REGULAR	30	60	14.71	57	114	25.79
3	BUENA	42	126	20.59	53	159	23.98
4	MUY BUENA	84	336	41.18	38	152	17.19
5	SOBRESALIENTE	48	240	23.53	37	185	16.74
	Total	204		100	221		100
	Datos Perdidos	18			1		
	TOTAL	222	762		222	646	
				PUNTUACIÓN ESPERADA	1020.00		1105.00
				PUNTUACIÓN OBTENIDA	74.71%		58.46%

De acuerdo a los resultados obtenidos, los padres de familia indican que la plataforma tecnológica de la institución es buena (74.71%) y los estudiantes indican que es regular (58.46%).

INFRAESTRUCTURA DENTRO DE LA INSTITUCIÓN							
VALOR	CALIFICACIÓN	PADRES DE FAMILIA			ESTUDIANTES		
		FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE
1	MALA				15	15	6.76
2	REGULAR	18	36	8.57	47	94	21.17
3	BUENA	72	216	34.29	80	240	36.04
4	MUY BUENA	96	384	45.71	46	184	20.72
5	SOBRESALIENTE	24	120	11.43	34	170	15.32
	Total	210		100			100
	Datos Perdidos	12					
	TOTAL	222	756		222	703	100
			PUNTUACIÓN ESPERADA	1050.00			1110.00
			PUNTUACIÓN OBTENIDA	72.00%			63.33%

De acuerdo a los resultados obtenidos, los estudiantes y los padres de familia indican que la infraestructura de la Unidad Educativa es buena en un 63.33% y el 72% respectivamente

MATERIALES DIDÁCTICOS USADOS EN LA INSTITUCIÓN							
VALOR	CALIFICACIÓN	PADRES DE FAMILIA			ESTUDIANTES		
		FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE
1	MALA				18	18	8.11
2	REGULAR	12	24	5.41	42	84	18.92
3	BUENA	84	252	37.84	62	186	27.93
4	MUY BUENA	84	336	37.84	60	240	27.03
5	SOBRESALIENTE	42	210	18.92	40	200	18.02
	TOTAL	222	822	100	222	728	100
			PUNTUACIÓN ESPERADA	1110.00			1110.00
			PUNTUACIÓN OBTENIDA	74.05%			65.59%

De acuerdo a los resultados obtenidos, los estudiantes y los padres de familia indican que el estado de los materiales didácticos en la institución es bueno en un 65.59% y el 74.05% respectivamente.

ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES EN LA INSTITUCIÓN							
VALOR	CALIFICACIÓN	PADRES DE FAMILIA			ESTUDIANTES		
		FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE
1	MALA	6	6	2.78	16	16	7.21
2	REGULAR	12	24	5.56	42	84	18.92
3	BUENA	72	216	33.33	61	183	27.48
4	MUY BUENA	90	360	41.67	62	248	27.93
5	SOBRESALIENTE	36	180	16.67	41	205	18.47
	Total	216		100			
	Datos Perdidos	6					
	TOTAL	222	786		222	736	100
				PUNTUACIÓN ESPERADA			1080.00
				PUNTUACIÓN OBTENIDA			72.78%
							1110.00
							66.31%

De acuerdo a los resultados obtenidos, los estudiantes y los padres de familia indican que las actividades extracurriculares son buenas en un 66.31% y el 72.78% respectivamente.

SERVICIO DE BIBLIOTECA DENTRO DE LA INSTITUCIÓN							
VALOR	CALIFICACIÓN	PADRES DE FAMILIA			ESTUDIANTES		
		FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE
1	MALA				15	15	6.76
2	REGULAR	6	12	2.78	24	48	10.81
3	BUENA	78	234	36.11	49	147	22.07
4	MUY BUENA	72	288	33.33	64	256	28.83
5	SOBRESALIENTE	60	300	27.78	70	350	31.53
	Total	216		100			
	Datos Perdidos	6					
	TOTAL	222	834		222	816	100
				PUNTUACIÓN ESPERADA			1080.00
				PUNTUACIÓN OBTENIDA			77.22%
							73.51%

De acuerdo a los resultados obtenidos, los padres de familia indican que el servicio ofrecido en la biblioteca es muy bueno (77.22%) y los estudiantes indican que es bueno (73.51%).

LABORATORIOS DE CÓMPUTO DENTRO DE LA INSTITUCIÓN							
VALOR	CALIFICACIÓN	PADRES DE FAMILIA			ESTUDIANTES		
		FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE
1	MALA				57	57	25.68
2	REGULAR	24	48	10.81	50	100	22.52
3	BUENA	54	162	24.32	47	141	21.17
4	MUY BUENA	96	384	43.24	31	124	13.96
5	SOBRESALIENTE	48	240	21.62	37	185	16.67
	TOTAL	222	834	100	222	607	100
			PUNTUACIÓN ESPERADA	1110.00			1110.00
			PUNTUACIÓN OBTENIDA	75.14%			54.68%

De acuerdo a los resultados obtenidos, los padres de familia indican que el estado de los laboratorios de computo es bueno (75.14%) y los estudiantes indican que es regular (54.68%).

TALLERES DE AUTOMOTRIZ EN LA INSTITUCIÓN							
VALOR	CALIFICACIÓN	PADRES DE FAMILIA			ESTUDIANTES		
		FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE
1	MALA	6	6	2.70	8	8	14.04
2	REGULAR	12	24	5.41	8	16	14.04
3	BUENA	36	108	16.22	13	39	22.81
4	MUY BUENA	108	432	48.65	19	76	33.33
5	SOBRESALIENTE	60	300	27.03	9	45	15.79
	Total				57		100
	Datos Perdidos				165		
	TOTAL	222	870	100	222	184	
			PUNTUACIÓN ESPERADA	1110.00			285.00
			PUNTUACIÓN OBTENIDA	78.38%			64.56%

De acuerdo a los resultados obtenidos, los padres de familia indican que el estado de los talleres de automotriz es muy bueno (78.38%) y los estudiantes indican que es bueno (64.56%).

PREGUNTA 5: Desde su punto de vista. ¿Cómo es el trabajo realizado por Consejería Estudiantil (DECE) en la institución?

TRABAJO DESEMPEÑADO POR LA COSEJERÍA ESTUDIANTIL (DECE) DENTRO DE LA UNIDAD EDUCATIVA							
VALOR	CALIFICACIÓN	PADRES DE FAMILIA			ESTUDIANTES		
		FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE
1	MALA	6	6	2.70	17	17	7.66
2	REGULAR	30	60	13.51	31	62	13.96
3	BUENA	90	270	40.54	72	216	32.43
4	MUY BUENA	54	216	24.32	58	232	26.13
5	SOBRESALIENTE	42	210	18.92	44	220	19.82
TOTAL		222	762	100	222	747	100
PUNTUACIÓN ESPERADA				1110.00	1110.00		
PUNTUACIÓN OBTENIDA				68.65%	67.30%		

De acuerdo a los resultados obtenidos, los padres de familia califican como bueno (68.65%) y los estudiantes como bueno (67.30%), el trabajo desempeñado por el DECE.

PREGUNTA 6: ¿Cuál es el desempeño que tienen los docentes al momento de enseñar según su consideración?

TRABAJO DESEMPEÑADO POR LOS DOCENTES DENTRO DE LA INSTITUCIÓN							
VALOR	CALIFICACIÓN	PADRES DE FAMILIA			ESTUDIANTES		
		FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE
1	MALA				3	3	1.35
2	REGULAR	18	36	8.11	16	32	7.21
3	BUENA	66	198	29.73	72	216	32.43
4	MUY BUENA	84	336	37.84	80	320	36.04
5	SOBRESALIENTE	54	270	24.32	51	255	22.97
TOTAL		222	840	100	222	826	100
PUNTUACIÓN ESPERADA				1110.00	1110.00		
PUNTUACIÓN OBTENIDA				75.68%	74.41%		

De acuerdo a los resultados obtenidos, los padres de familia califican como muy bueno (75.68%) y los estudiantes como bueno (74.41%), el trabajo desempeñado por los docentes.

PREGUNTA 7: Se han socializado medidas de seguridad con los estudiantes para los momentos en los que haya riesgo de cualquier naturaleza dentro de la institución.

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 86.49% de los padres de familia y el 87.39% de los estudiantes indican que en la unidad educativa si se han socializado medidas de seguridad.

PREGUNTA 8: Considera adecuada la distribución del número de estudiantes en las aulas de clase.

ADECUADA DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE ESTUDIANTES DENTRO DE LAS AULAS DEL ESTABLECIMIENTO				
	PADRES DE FAMILIA		ESTUDIANTES	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	192	86.49	194	87.39
NO	30	13.51	28	12.61
TOTAL	222	100	222	100

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 86.49% de los padres de familia y el 87.39% de los estudiantes indican que en la unidad educativa si se han socializado medidas de seguridad.

PREGUNTA 9: De forma general cómo observa la calidad de la educación que ofrece la institución – relación de centro educativo con la comunidad.

CALIDAD DE LA EDUCACIÓN OFRECIDA DENTRO DE LA INSTITUCIÓN							
VALOR	CALIFICACIÓN	PADRES DE FAMILIA			ESTUDIANTES		
		FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE
1	MALA				5	5	2.25
2	REGULAR	12	24	5.56	25	50	11.26
3	BUENA	54	162	25.00	71	213	31.98
4	MUY BUENA	96	384	44.44	87	348	39.19
5	SOBRESALIENTE	54	270	25.00	34	170	15.32
	Total	216		100			
	Datos Perdidos	6					
	TOTAL	222	840		222	786	100
			PUNTUACIÓN ESPERADA	1080.00			1110.00
			PUNTUACIÓN OBTENIDA	77.78%			70.81%

De acuerdo a los resultados obtenidos, los padres de familia indican que la

SOCIALIZACIÓN DE MEDIDAS DE SEGURIDAD DENTRO DEL ESTABLECIMIENTO				
	PADRES DE FAMILIA		ESTUDIANTES	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	192	86.49	194	87.39
NO	30	13.51	28	12.61
Total	222	100	222	100

relación de la Unidad Educativa con la comunidad es muy buena (77.78%) y los estudiantes indican que es buena (70.81%).

PREGUNTA 10: ¿La unidad educativa mide el grado de satisfacción de sus clientes cada cierto periodo?

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL ESTABLECIMIENTO				
	PADRES DE FAMILIA		ESTUDIANTES	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	186	88.57	142	63.96
NO	24	11.43	80	36.04
Total	210	100		
Datos Perdidos	12			
TOTAL	222		222	100

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 88.57% de los padres de familia y el 63.96% de los estudiantes indican la unidad educativa si mide la satisfacción de los clientes.

PREGUNTA 11: ¿Se utilizan medios de comunicación u otro tipo de plataformas para darse a conocer en la sociedad?

UTILIZACIÓN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN EN LA UNIDAD EDUCATIVA				
	PADRES DE FAMILIA		ESTUDIANTES	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	162	75.00	136	61.54
NO	54	25.00	85	38.46
Total	216	100	221	100
Datos Perdidos	6		1	
TOTAL	222		222	

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 75% de los padres de familia y el 61.54% de los estudiantes indican que si se utilizan medios de comunicación para darse a conocer en la sociedad.

PREGUNTA 12: ¿Siente que las clases que los docentes imparten a los estudiantes son planificadas y estipulan el uso de materiales didácticos y espacios?

PLANIFICACIÓN DE CLASES ESTIPULANDO EL USO DE ESPACIOS Y MATERIALES DIDÁCTICOS POR PARTE DE LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN				
	PADRES DE FAMILIA		ESTUDIANTES	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	210	94.59	170	76.58
NO	12	5.41	52	23.42
TOTAL	222	100	222	100

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 94.59% de los padres de familia y el 76.58% de los estudiantes indican que las clases son planificadas y se usan los materiales didácticos necesarios.

PREGUNTA 13: ¿Considera que se mide el cumplimiento de las actividades curriculares planeadas en la institución para los estudiantes cada cierto periodo de tiempo?

MEDICIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES PLANEADAS PARA LOS ESTUDIANTES DEL CENTRO EDUCATIVO				
	PADRES DE FAMILIA		ESTUDIANTES	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	204	91.89	162	73.64
NO	18	8.11	58	26.36
Total			220	100
Datos Perdidos			2	
TOTAL	222	100	222	

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 91.89% de los padres de familia y el 73.64% de los estudiantes indican que si se mide el cumplimiento de las actividades curriculares planeadas.

PREGUNTA 14: ¿Cómo considera la seguridad que existe alrededor del plantel con respecto a la delincuencia y al tránsito vehicular?

SEGURIDAD DEL TRANSITO EXISTENTE ALREDEDOR DE LA INSTITUCIÓN							
VALOR	CALIFICACIÓN	PADRES DE FAMILIA			ESTUDIANTES		
		FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE
1	INSEGURO	12	12	5.41	30	30	13.51
2	POCO SEGURO	66	132	29.73	67	134	30.18
3	SEGURO	120	360	54.05	91	273	40.99
4	MUY SEGURO	24	96	10.81	34	136	15.32
	TOTAL	222	600	100	222	573	100
			PUNTUACIÓN ESPERADA	888.00			888.00
			PUNTUACIÓN OBTENIDA	67.57%			64.53%

De acuerdo a los resultados obtenidos, los padres de familia indican que la seguridad existente alrededor de la institución haciendo referencia al tránsito es buena (67.57%) y los estudiantes indican que es muy buena (64.53%).

DELINCUENCIA EXISTENTE ALREDEDOR DEL ESTABLECIMIENTO							
VALOR	CALIFICACIÓN	PADRES DE FAMILIA			ESTUDIANTES		
		FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE
1	INSEGURO	36	36	16.22	56	56	25.23
2	POCO SEGURO	84	168	37.84	82	164	36.94
3	SEGURO	78	234	35.14	64	192	28.83
4	MUY SEGURO	24	96	10.81	20	80	9.01
	Total	222	534	100	222	492	100
			PUNTUACIÓN ESPERADA	888.00			888.00
			PUNTUACIÓN OBTENIDA	60.14%			55.41%

De acuerdo a los resultados obtenidos, los padres de familia indican que la seguridad existente alrededor de la institución haciendo referencia a la delincuencia es regular (60.14%) y los estudiantes indican que es regular (55.41%).

PREGUNTA 15: Cree usted que el ministerio de educación transmite nuevas disposiciones en forma oportuna y adecuada para que estas puedan ser cumplidas.

ENTREGA OPORTUNA DE DISPOSICIONES DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN HACIA LA UNIDAD EDUCATIVA				
	PADRES DE FAMILIA		ESTUDIANTES	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	132	62.86	163	74.09
NO	78	37.14	57	25.91
Total	210	100	220	100
Datos Perdidos	12		2	
TOTAL	222		222	

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 62.86% de los padres de familia y el 74.09% de los estudiantes indican que las disposiciones del ministerio de educación son entregadas de manera oportuna.

PREGUNTA 16: Tiene alguna sugerencia o recomendación para la Unidad Educativa.

SUGERENCIAS DE PADRES DE FAMILIA	
VARIABLE	%
DISMINUIR EL CAMBIO DE PROFESORES	5.26%
VELAR POR LA SEGURIDAD DE LOS ESTUDIANTES A LA ENTRADA Y SALIDA DEL PLANTEL	10.53%
MEJORAR AULAS DE COMPUTO	2.63%
CONTROLAR MAS LA DISCIPLINA	7.89%
MEJORAR LA INFRAESTRUCTURA	5.26%

El 10.53% de los padres de familia indican que la Unidad Educativa debe velar por la seguridad de los estudiantes, el 7.89% controlar la disciplina, el 2.63% mejorar las aulas de computo, el 5.26% disminuir el cambio frecuente de los docentes y mejorar la infraestructura.

SUGERENCIAS DE ESTUDIANTES	
VARIABLE	%
MEJORAR LOS PRECIOS Y LA ORGANIZACIÓN DEL BAR	15.32%
MEJORAR LOS LABORATORIOS Y EL TALLER DE AUTOMOTRIZ	4.50%
MEJORAR INFRAESTRUCTURA	8.56%
MAYOR SEGURIDAD DE LA U.E.M.O.	3.60%
MEJORAR LA ATENCIÓN MÉDICA	3.60%
MEJORAR LA ORGANIZACIÓN DEL CONSEJO ESTUDIANTIL	3.60%
MEJORAR LA METODOLOGIA DE LA ENSEÑANZA	5.86%

El 15.32% de los estudiantes indican que se debe mejorar el servicio del bar en cuanto a precios y su organización, el 4.50% mejorar los laboratorios y taller de automotriz, el 8.56% mejorar la infraestructura, el 5.86% mejorar la metodología de enseñanza y el 3.60% mejorar la seguridad, la atención médica y mejorar la organización del consejo estudiantil.

ENCUESTAS CLIENTES INTERNOS

PREGUNTA 1: ¿Cómo califica el trabajo desempeñado por el rector dentro de la Unidad Educativa? Gestión administrativa.

TRABAJO DESEMPEÑADO POR EL RECTOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA				
VALOR	CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE
1	MALA	2	2	5.26
2	REGULAR	8	16	21.05
3	BUENA	12	36	31.58
4	MUY BUENA	11	44	28.95
5	SOBRESALIENTE	5	25	13.16
	TOTAL	38	123	100
			PUNTUACIÓN ESPERADA	190.00
			PUNTUACIÓN OBTENIDA	64.74%

De acuerdo a los resultados obtenidos, los clientes internos califican como buena (64.74%) el trabajo desempeñado por parte del rector.

PREGUNTA 2: ¿De qué manera considera usted que el vicerrector desarrolla sus funciones dentro de la Unidad Educativa? Gestión académica-pedagógica-curricular.

TRABAJO DESEMPEÑADO POR EL VICERRECTOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA				
VALOR	CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE
2	REGULAR	5	10	13.16
3	BUENA	6	18	15.79
4	MUY BUENA	18	72	47.37
5	SOBRESALIENTE	9	45	23.68
	TOTAL	38	145	100
PUNTUACIÓN ESPERADA				190.00
PUNTUACIÓN OBTENIDA				76.32%

De acuerdo a los resultados obtenidos, los clientes internos califican como muy bueno (76.32%) el trabajo desempeñado por el vicerrector.

PREGUNTA 3: Según su apreciación. ¿Cómo es el trabajo que lleva a cabo inspección dentro del plantel? Gestión de recursos humanos y convivencia escolar.

TRABAJO DESEMPEÑADO POR LA INSPECCIÓN DE LA UNIDAD EDUCATIVA				
VALOR	CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE
1	MALA	1	1	2.63
2	REGULAR	1	2	2.63
3	BUENA	7	21	18.42
4	MUY BUENA	17	68	44.74
5	SOBRESALIENTE	12	60	31.58
	TOTAL	38	152	100
PUNTUACIÓN ESPERADA				190.00
PUNTUACIÓN OBTENIDA				80.00%

De acuerdo a los resultados obtenidos, los clientes internos califican como muy bueno (80%) el trabajo desempeñado por la inspección.

PREGUNTA 4: Desde su punto de vista. ¿Cómo es el trabajo realizado por Consejería Estudiantil (DECE) en la institución?

TRABAJO DESEMPEÑADO POR LA COSEJERÍA ESTUDIANTIL (DECE) DENTRO DE LA UNIDAD EDUCATIVA				
VALOR	CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE
1	MALA	1	1	2.63
2	REGULAR	7	14	18.42
3	BUENA	18	54	47.37
4	MUY BUENA	8	32	21.05
5	SOBRESALIENTE	4	20	10.53
	TOTAL	38	121	100
PUNTUACIÓN ESPERADA				190.00
PUNTUACIÓN OBTENIDA				63.68%

De acuerdo a los resultados obtenidos, los clientes internos califican como bueno (63.68%) el trabajo desempeñado por la Consejería Estudiantil.

PREGUNTA 5: Bajo su percepción. ¿Cómo califica el trabajo que se efectúa en la gestión financiera dentro de la Unidad Educativa?

DESEMPEÑO DE LA GESTIÓN FINANCIERA EN LA UNIDAD EDUCATIVA				
VALOR	CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE
1	MALA	4	4	10.53
2	REGULAR	4	8	10.53
3	BUENA	16	48	42.11
4	MUY BUENA	11	44	28.95
5	SOBRESALIENTE	3	15	7.89
	TOTAL	38	119	100
PUNTUACIÓN ESPERADA				190.00
PUNTUACIÓN OBTENIDA				62.63%

De acuerdo a los resultados obtenidos, los clientes internos califican como bueno (62.63%) el trabajo desempeñado por la Gestión Financiera.

PREGUNTA 6: ¿Qué calificación asigna a la limpieza y el mantenimiento que se lleva a cabo dentro del establecimiento?

LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE LA UNIDAD EDUCATIVA				
VALOR	CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE
2	REGULAR	3	6	7.89
3	BUENA	16	48	42.11
4	MUY BUENA	14	56	36.84
5	SOBRESALIENTE	5	25	13.16
	TOTAL	38	135	100
			PUNTUACIÓN ESPERADA	190.00
			PUNTUACIÓN OBTENIDA	71.05%

De acuerdo a los resultados obtenidos, los clientes internos califican como buena (71.05%) la limpieza y el mantenimiento realizado en la institución.

PREGUNTA 7: A partir de su criterio. ¿Cómo es la atención brindada por el personal docente, administrativo y de servicios de la institución hacia usted?

ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO, DOCENTE Y DE SERVICIOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA				
VALOR	CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE
3	BUENA	11	33	28.95
4	MUY BUENA	17	68	44.74
5	SOBRESALIENTE	10	50	26.32
	TOTAL	38	151	100
			PUNTUACIÓN ESPERADA	190.00
			PUNTUACIÓN OBTENIDA	79.47%

De acuerdo a los resultados obtenidos, los clientes internos califican como muy buena (79.47%) la atención brindada por los docentes, personal administrativo y de servicios.

PREGUNTA 8: ¿Cuál es el desempeño que tienen los docentes al momento de enseñar según su consideración?

TRABAJO DESEMPEÑADO POR LOS DOCENTES DENTRO DE LA INSTITUCIÓN				
VALOR	CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE
1	MALA	1	1	2.63
2	REGULAR	1	2	2.63
3	BUENA	5	15	13.16
4	MUY BUENA	27	108	71.05
5	SOBRESALIENTE	4	20	10.53
TOTAL		38	146	100
PUNTUACIÓN ESPERADA				190.00
PUNTUACIÓN OBTENIDA				76.84%

De acuerdo a los resultados obtenidos, los clientes internos califican como muy bueno (76.84%) el trabajo desempeñado por los docentes.

PREGUNTA 9: Se han socializado medidas de seguridad con los estudiantes para los momentos en los que haya riesgo de cualquier naturaleza dentro de la institución.

SOCIALIZACIÓN DE MEDIDAS DE SEGURIDAD DENTRO DEL ESTABLECIMIENTO		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	34	89.47
NO	4	10.53
TOTAL	38	100

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 89.47% de los clientes internos indican que en la unidad educativa si se han socializado medidas de seguridad.

PREGUNTA 10: Considera adecuada la distribución del número de estudiantes en las aulas de clase.

ADECUADA DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE ESTUDIANTES DENTRO DE LAS AULAS DEL ESTABLECIMIENTO		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	25	65.79
NO	13	34.21
TOTAL	38	100

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 65.79% de los clientes internos indican que es adecuada la distribución del número de estudiantes en las aulas.

PREGUNTA 11: ¿Cómo define la atención que obtiene por parte de los servicios complementarios de la institución? Gestión de bienes.

SERVICIO DE MEDICINA EN LA UNIDAD EDUCATIVA				
VALOR	CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE
1	MALA	1	1	2.63
2	REGULAR	8	16	21.05
3	BUENA	18	54	47.37
4	MUY BUENA	8	32	21.05
5	SOBRESALIENTE	3	15	7.89
	TOTAL	38	118	100
PUNTUACIÓN ESPERADA				190.00
PUNTUACIÓN OBTENIDA				62.11%

De acuerdo a los resultados obtenidos, los clientes internos califican como bueno (62.11%) el servicio de medicina.

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA EN LA INSTITUCIÓN				
VALOR	CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE
1	MALA	4	4	10.81
2	REGULAR	13	26	35.14
3	BUENA	13	39	35.14
4	MUY BUENA	5	20	13.51
5	SOBRESALIENTE	2	10	5.41
	Total	37		100
	Datos Perdidos	1		
	TOTAL	38	99	
PUNTUACIÓN ESPERADA				185.00
PUNTUACIÓN OBTENIDA				53.51%

De acuerdo a los resultados obtenidos, los clientes internos califican como regular (53.51%) el servicio de odontología.

SERVICIO DEL BAR EN LA INSTITUCIÓN				
VALOR	CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE
2	REGULAR	6	12	15.79
3	BUENA	14	42	36.84
4	MUY BUENA	15	60	39.47
5	SOBRESALIENTE	3	15	7.89
	TOTAL	38	129	100
PUNTUACIÓN ESPERADA				190.00
PUNTUACIÓN OBTENIDA				67.89%

De acuerdo a los resultados obtenidos, los clientes internos califican como bueno (67.89%) el servicio ofrecido en el bar.

SERVICIO DE TRANSPORTE DE LA INSTITUCIÓN				
VALOR	CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE
1	MALA	1	1	3.33
2	REGULAR	9	18	30.00
3	BUENA	9	27	30.00
4	MUY BUENA	9	36	30.00
5	SOBRESALIENTE	2	10	6.67
	Total	30		100
	Datos Perdidos	8		
	TOTAL	38	92	
PUNTUACIÓN ESPERADA				150.00
PUNTUACIÓN OBTENIDA				61.33%

De acuerdo a los resultados obtenidos, los clientes internos califican como regular (61.33%) el servicio de transporte.

SERVICIO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA EN LA INSTITUCIÓN				
VALOR	CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE
2	REGULAR	9	18	23.68
3	BUENA	13	39	34.21
4	MUY BUENA	14	56	36.84
5	SOBRESALIENTE	2	10	5.26
	TOTAL	38	123	100
PUNTUACIÓN ESPERADA				190.00
PUNTUACIÓN OBTENIDA				64.74%

De acuerdo a los resultados obtenidos, los clientes internos califican como buena (64.74%) la plataforma tecnológica de la institución.

INFRAESTRUCTURA DENTRO DE LA INSTITUCIÓN				
VALOR	CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE
1	MALA	1	1	2.63
2	REGULAR	8	16	21.05
3	BUENA	17	51	44.74
4	MUY BUENA	10	40	26.32
5	SOBRESALIENTE	2	10	5.26
	TOTAL	38	108	100
			PUNTUACIÓN ESPERADA	190.00
			PUNTUACIÓN OBTENIDA	56.84%

De acuerdo a los resultados obtenidos, los clientes internos califican como regular (56.84%) la plataforma tecnológica de la institución.

MATERIALES DIDÁCTICOS USADOS EN LA INSTITUCIÓN				
VALOR	CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE
2	REGULAR	8	16	21.05
3	BUENA	12	36	31.58
4	MUY BUENA	13	52	34.21
5	SOBRESALIENTE	5	25	13.16
	TOTAL	38	129	100
			PUNTUACIÓN ESPERADA	190.00
			PUNTUACIÓN OBTENIDA	67.89%

De acuerdo a los resultados obtenidos, los clientes internos califican como bueno (67.89%) los materiales didácticos.

ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES EN LA INSTITUCIÓN				
VALOR	CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE
1	MALA	1	1	2.63
2	REGULAR	7	14	18.42
3	BUENA	12	36	31.58
4	MUY BUENA	17	68	44.74
5	SOBRESALIENTE	1	5	2.63
	TOTAL	38	124	100
			PUNTUACIÓN ESPERADA	190.00
			PUNTUACIÓN OBTENIDA	65.26%

De acuerdo a los resultados obtenidos, los clientes internos califican como buena (65.26%) las actividades extracurriculares.

SERVICIO DE BIBLIOTECA DENTRO DE LA INSTITUCIÓN				
VALOR	CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE
2	REGULAR	5	10	13.16
3	BUENA	7	21	18.42
4	MUY BUENA	22	88	57.89
5	SOBRESALIENTE	4	20	10.53
	Total	38	139	100
			PUNTUACIÓN ESPERADA	190.00
			PUNTUACIÓN OBTENIDA	73.16%

De acuerdo a los resultados obtenidos, los clientes internos califican como bueno (73.16%) el servicio ofrecido en la biblioteca.

LABORATORIOS DE CÓMPUTO DENTRO DE LA INSTITUCIÓN				
VALOR	CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE
1	MALA	2	2	5.41
2	REGULAR	13	26	35.14
3	BUENA	11	33	29.73
4	MUY BUENA	7	28	18.92
5	SOBRESALIENTE	4	20	10.81
	Total	37		100
	Datos Perdidos	1		
	TOTAL	38	109	
			PUNTUACIÓN ESPERADA	185.00
			PUNTUACIÓN OBTENIDA	58.92%

De acuerdo a los resultados obtenidos, los clientes internos califican como regular (58.92%) los laboratorios de computo.

TALLERES DE AUTOMOTRIZ EN LA INSTITUCIÓN				
VALOR	CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE
2	REGULAR	2	4	6.25
3	BUENA	9	27	28.13
4	MUY BUENA	17	68	53.13
5	SOBRESALIENTE	4	20	12.50
	Total	32		100
	Datos Perdidos	6		
	TOTAL	38	119	
			PUNTUACIÓN ESPERADA	160.00
			PUNTUACIÓN OBTENIDA	74.38%

De acuerdo a los resultados obtenidos, los clientes internos califican como bueno (74.38%) los talleres de automotriz.

PREGUNTA 12: ¿Se reconocen los esfuerzos que realizan las personas que contribuyen para alcanzar los objetivos de la unidad educativa?

RECONOCIMIENTO A LAS PERSONAS QUE CONTRIBUYEN A ALCANZAR LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES				
VALOR	CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE
1	NUNCA	10	10	26.32
2	A VECES	24	48	63.16
3	SIEMPRE	4	12	10.53
	TOTAL	38	70	100
PUNTUACIÓN ESPERADA				114.00
PUNTUACIÓN OBTENIDA				61.40%

De acuerdo a los resultados obtenidos, los clientes internos indican que el reconocimiento de sus esfuerzos realizados es regular (61.40%).

PREGUNTA 13: Cuenta el establecimiento con algún sistema de control tales como; normativas internas o normas estándares (manual de funciones o reglamento interno) que garanticen el cumplimiento de actividades.

NORMATIVAS INTERNAS O NORMAS ESTÁNDARES QUE GARANTICEN EL CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	35	92.11
NO	3	7.89
TOTAL	38	100

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 92.11% de los clientes internos indican que el establecimiento cuenta con normas internas y normas estándares.

PREGUNTA 14: ¿Cuentan los departamentos de la institución con manuales de procesos que se ajusten a un sistema de gestión?

DEPARTAMENTOS DE LA INSTITUCIÓN QUE CUENTEN CON MANUALES DE PROCESOS				
VALOR	CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE
1	NINGUNO	7	7	18.42
2	ALGUNOS	12	24	31.58
3	TODOS	19	57	50.00
	TOTAL	38	88	100

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 50% de los clientes internos opinan que la U.E.M.O. cuenta con manuales de procesos.

PREGUNTA 15: Se tiene métodos para evaluar y controlar la eficacia en la aplicación de la normativa organizacional.

METODOLOGÍA PARA EVALUAR Y CONTROLAR EFICACIA EN LA APLICACIÓN DE LA NORMATIVA ORGANIZACIONAL		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	29	76.32
NO	8	21.05
Total	37	97.37
Datos Perdidos	1	2.63
TOTAL	38	100

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 76.32% de los clientes internos indican que la institución cuenta con métodos para evaluar y controlar la eficacia en la aplicación de la normativa organizacional.

PREGUNTA 16: ¿La unidad educativa mide el grado de satisfacción de sus clientes cada cierto periodo?

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL ESTABLECIMIENTO		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	43.24
NO	21	56.76
Total	37	100
Datos Perdidos	1	
TOTAL	38	

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 55.26% de los clientes internos indican que no se mide la satisfacción de los clientes.

PREGUNTA 17: ¿Se utilizan medios de comunicación u otro tipo de plataformas para darse a conocer en la sociedad?

UTILIZACIÓN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN EN LA UNIDAD EDUCATIVA		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	29	76.32
NO	9	23.68
TOTAL	38	100

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 76,32% de los clientes internos indican que si se utilizan medios de comunicación para darse a conocer a la sociedad.

PREGUNTA 18: ¿Planifican las clases los docentes y consideran el uso de materiales didácticos y espacios para la enseñanza?

PLANIFICACIÓN DE CLASES ESTIPULANDO EL USO DE ESPACIOS Y MATERIALES DIDÁCTICOS POR PARTE DE LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	32	86.49
NO	5	13.51
Total	37	100
Datos Perdidos	1	
TOTAL	38	

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 84.21% de los clientes internos indican que si se planifican las clases y que si se utilizan los materiales didácticos necesarios.

PREGUNTA 19: ¿Se mide el cumplimiento de las actividades curriculares planeadas en la institución para los estudiantes cada cierto periodo de tiempo?

MEDICIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES PLANEADAS PARA LOS ESTUDIANTES DEL CENTRO EDUCATIVO		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	28	75.68
NO	9	24.32
Total	37	100
Datos Perdidos	1	
TOTAL	38	

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 73.68% de los clientes internos indican que las actividades planeadas son cumplidas.

PREGUNTA 20: ¿Cómo considera la seguridad que existe alrededor del plantel con respecto a la delincuencia y al tránsito vehicular?

SEGURIDAD DEL TRANSITO EXISTENTE ALREDEDOR DE LA INSTITUCIÓN				
VALOR	CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE
1	INSEGURO	5	5	13.16
2	POCO SEGURO	17	34	44.74
3	SEGURO	13	39	34.21
4	MUY SEGURO	3	12	7.89
TOTAL		38	90	100
PUNTUACIÓN ESPERADA				152.00
PUNTUACIÓN OBTENIDA				59.21%

De acuerdo a los resultados obtenidos, los docentes indican que la seguridad existente alrededor de la institución haciendo referencia al tránsito es regular (59.21%).

DELINCUENCIA EXISTENTE ALREDEDOR DEL ESTABLECIMIENTO				
VALOR	CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	VALORACIÓN PONDERADA	PORCENTAJE
1	INSEGURO	9	9	23.68
2	POCO SEGURO	17	34	44.74
3	SEGURO	12	36	31.58
TOTAL		38	79	100
PUNTUACIÓN ESPERADA				152.00
PUNTUACIÓN OBTENIDA				51.97%

De acuerdo a los resultados obtenidos, los docentes indican que la seguridad existente alrededor de la institución haciendo referencia a la delincuencia es regular (51.97%).

PREGUNTA 21: Cree usted que el ministerio de educación transmite nuevas disposiciones en forma oportuna y adecuada para que estas puedan ser cumplidas.

ENTREGA OPORTUNA DE DISPOSICIONES DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN HACIA LA UNIDAD EDUCATIVA		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	42.11
NO	22	57.89
TOTAL	38	100

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 57.89% de los clientes internos indican que no son oportunas las disposiciones del Ministerio de Educación.

PREGUNTA 22: Tiene alguna sugerencia o recomendación para la Unidad Educativa.

SUGERENCIAS DE DOCENTES	
VARIABLE	%
INCENTIVAR A DOCENTES	13.16%
MEJORAR COMUNICACIÓN ENTRE DOCENTES Y AUTORIDADES	10.53%
MEJORAR LA PLANIFICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN	13.16%

El 15.79% opinan que falta mejorar la comunicación entre docentes y autoridades 13.16% de los docentes indican que falta motivación y mejorar la planificación en la institución.

ANEXO 6:

Compromiso de la Alta Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad

[FECHA]

Señores
COMITÉ DE CALIDAD
UNIDAD EDUCATIVA MISIONEROS OBLATOS
Ciudad

Según el numeral 5.5.2. del capítulo 5 de la normativa ISO 9001:2008 se tiene que determinar a una persona que pertenezca a la dirección con autoridad para que se asegure sobre el cumplimiento de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, promover en el personal cumplir con los requisitos de los clientes para ofrecer un mejor servicio y reportar a la alta dirección el funcionamiento del sistema conjuntamente con las necesidades de mejora del mismo.

De tal manera para mantener y mejorar el SGC en la institución, se nombra a **[NOMBRE DEL REPRESENTANTE] [CARGO]**, quién aparte de cumplir con otras responsabilidades deberá hacerse cargo de estas actividades.

FIRMA RECTOR

FEPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN PARA SGC

ANEXO 7:
Caracterización de Procesos de la Unidad
Educativa Misioneros Oblato




Sistema de Gestión
de Calidad
ISO 9001:2008

**UNIDAD EDUCATIVA
MISIONEROS
OBLATOS**

Código:	P-GC
Revisión:	1°
Página:	1 de 23
Fecha:	15/07/2016

*El proceso de **Gestión de Calidad** de la Unidad Educativa Misioneros Oblatos código **P-GC** primera versión es aprobado y entra en vigencia a partir de julio del 2016*

Realizado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
<i>Autoras</i>		<i>Comité de Calidad</i>		<i>Vicerrector</i>	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	

 <p>Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008</p>	UNIDAD EDUCATIVA MISIONEROS OBLATOS	Código:	P-GC
		Revisión:	1°
		Página:	2 de 23
		Fecha:	15/07/2016

1 IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Nombre del proceso:	GESTIÓN DE CALIDAD					
Tipo de Proceso:	Estratégico	X	Operativo		Apoyo	
Responsable	VICERRECTOR					

2 OBJETIVO

Asegurar la correcta implementación, ejecución, mantenimiento y la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad a través del seguimiento y medición de la eficacia de los procesos y en función de los objetivos de la institución para satisfacer las necesidades de las partes interesadas.

3 ALCANCE

Inicia con la planeación del Sistema de Gestión de Calidad como lo es la documentación de los procesos, elaboración de indicadores y control, y termina con la evaluación, análisis y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

4 PARTICIPANTES DEL PROCESO


Las personas que intervienen en las actividades necesarias para ejecutar el proceso son:

- Departamentos de la institución
- Comité de Calidad
- Rector
- Vicerrector
- Secretaria
- Equipo de Auditoria

5 RECURSOS

Para llevar a cabo el siguiente proceso es indispensable contar con los siguientes recursos:

- Talento humano: con conocimientos de gestión de calidad
- Oficina
- Sala de reuniones

 <p>Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008</p>	UNIDAD EDUCATIVA MISIONEROS OBLATOS	Código:	P-GC
		Revisión:	1°
		Página:	3 de 23
		Fecha:	15/07/2016

- Equipo de Computo
- Acceso a Internet
- Materiales de Oficina
- Archivo
- Sistema informático
- Ambiente adecuado para la seguridad y la salud del trabajador

6 DEFINICIONES


A continuación se define términos importantes para el mejor entendimiento del proceso de Gestión de Calidad:

- **SGC:** siglas para referirse a Sistema de Gestión de Calidad.
- **Registro:** es un documento de evidencia de una actividad que fue desarrollada y no está sujeta a cambios.
- **Formato:** tipo de documento utilizado para levantamiento de información.
- **Instructivo:** documento que tiene el propósito de determinar de forma clara y precisa los procedimientos a realizar en una situación determinada.
- **Caracterización de proceso:** documento utilizado para describir la forma en que está estructurado un proceso.
- **No conformidad:** incumplimiento de requisitos establecidos.
- **Acciones correctivas:** son acciones tomadas para eliminar la causa de una no conformidad.
- **Acciones preventivas:** son acciones tomadas para evitar la presencia de una no conformidad.
- **Auditoria:** proceso documentado cuyo objetivo es inspeccionar, evaluar y comprobar el cumplimiento de ciertos requisitos que debe cumplir el SGC mediante la búsqueda de evidencia.
- **Indicadores de gestión:** es una medida que permite ver el comportamiento y desempeño de los objetivos planteados.

7 ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCESO

A continuación se presentan cuáles son los elementos de entrada y salida del proceso Gestión de Calidad:

ELEMENTOS DE ENTRADA	ELEMENTOS DE SALIDA
-----------------------------	----------------------------

 <p>Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008</p>	UNIDAD EDUCATIVA MISIONEROS OBLATOS	Código:	P-GC
		Revisión:	1°
		Página:	4 de 23
		Fecha:	15/07/2016
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de Creación o Modificación de Documentos o Procesos • Levantamiento de información del proceso • Instructivo de simbología para elaborar diagramas de flujo • Instructivo para codificación de documentos • Documentos por archivar • Plan de auditoría • Reconocimiento de la no conformidad • Informe de auditorías, acciones correctivas, preventivas y oportunidades de mejora, y resultados de aplicación de indicadores. 		<ul style="list-style-type: none"> • Caracterización de un proceso • Documentos elaborados de la documentación de procesos • Control de documentos y registros • Ficha técnica de indicadores • Informe de medición de Indicadores • Plan de auditoría interna • Informe de auditoría • Plan de acciones correctivas, preventivas y oportunidades de mejora. • Consolidado de acciones preventivas, correctivas y oportunidades de mejora • Identificación del servicio no conforme • Plan de Mejora del SGC • Informe de los resultados de los planes de acción 	

8 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

El proceso de Gestión de Calidad cuenta con los procedimientos que están descritos a continuación y sus respectivos flujogramas se encuentran en el anexo de este proceso:

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN
A-GC-01	Administración Documental de Procesos	Este subproceso comprende los procedimientos para la elaboración, actualización y manejo de la documentación necesaria del Sistema de Gestión de Calidad de la institución, toda la documentación




Sistema de Gestión
de Calidad
ISO 9001:2008

**UNIDAD EDUCATIVA
MISIONEROS
OBLATOS**

Código:	P-GC
Revisión:	1°
Página:	5 de 23
Fecha:	15/07/2016

		será creada de acuerdo al formato F-GC-01.
A-GC-01-01	Elaboración de Procesos	Comprende las actividades de identificación, aprobación, socialización de la necesidad de documentación de un proceso.
A-GC-01-02	Control de Documentos	Contempla las actividades de aprobación, revisión, actualización y el almacenamiento de los documentos requeridos en el SGC.
A-GC-01-03	Actualización Documental	Define las actividades de identificación, análisis y actualización de procesos o documentación del SGC.
A-GC-01-04	Control de Registros	Comprende las actividades de identificación, almacenamiento, protección y disposición de la evidencia de actividades desarrolladas en el SGC.
	Gestión de Indicadores	Este subproceso comprende los procedimientos para la correcta elaboración de indicadores y la aplicación de los mismos para la evaluación del SGC de la institución.
A-GC-02-01	Formulación de Indicadores	Define las actividades de análisis, elaboración y aprobación de indicadores que nos permita evaluar y controlar el SGC de la institución.
A-GC-02-02	Medición de Indicadores	Indica las actividades para la aplicación de los indicadores con el fin de determinar si el SGC está ejecutándose eficiente y eficazmente caso contrario tomar las medidas adecuadas.
	Auditoría	
A-GC-03-01	Auditoría Interna de Gestión y Generación de	Abarca las actividades para coordinar y organizar la los planes de auditoria para evaluar y mejorar el

 <p>Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008</p>	UNIDAD EDUCATIVA MISIONEROS OBLATOS		Código: P-GC
			Revisión: 1°
			Página: 6 de 23
			Fecha: 15/07/2016
	Reportes	SGC de la institución, además incluye la elaboración del informe de los resultados.	
	Mejora en el SGC	Este subproceso indica los procedimientos para la identificación y manejo adecuado de los servicios no conformes y de las acciones tomadas para mejorar el SGC.	
A-GC-04-01	Acciones Preventivas, Correctivas y Oportunidades de Mejora	Contempla las actividades de revisión, determinación, evaluación y aprobación de planes de acción tomadas para prever y eliminar las causas de que el servicio no cumpla con los requerimientos establecidos.	
A-GC-04-02	Tratamiento de no Conformidades	Comprende las actividades necesarias para identificar los servicios no conformes, dar seguimiento y controlar que el servicio al cliente cumplir con los requerimientos necesarios.	
A-GC-04-03	Mejora Continua	Implica las actividades de análisis de la eficacia del funcionamiento del SGC y de los proceso para mejorarlo de acuerdo a las necesidades de la institución.	

9 INDICADORES

El proceso de Gestión de Calidad para medir su eficacia en el sistema genera los siguientes indicadores con sus respectivos responsables:



Sistema de Gestión
de Calidad
ISO 9001:2008

**UNIDAD EDUCATIVA
MISIONEROS
OBLATOS**

Código: P-GC

Revisión: 1°

Página: 7 de 23

Fecha: 15/07/2016

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	MEDIDA	META	PERIODICIDAD	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE
Registro de revisión y / o Actualización documental del SGC	Asignación Directa	Numérica	1	Anual	Secretaría - Registro de control documental del SGC	Secretaria
Revisión del Manual de Calidad realizadas	Asignación directa	Numérica	≤1	Anual	Secretaría - Manual de calidad	Presidente del Comité de Calidad
Auditorías realizadas	Asignación directa	Numérica	≤1	Semestral	Secretaría - Informe de auditorías	Presidente del Comité de Calidad
Eficacia en el cumplimiento de los objetivos de los indicadores del sistema de gestión de calidad	(nro. de indicadores que cumplen la meta / nro. de indicadores declarados) / 100	%	≥80%	Anual	Secretaría - Fichas técnicas de los indicadores	Presidente del Comité de Calidad



Sistema de Gestión
de Calidad
ISO 9001:2008

**UNIDAD EDUCATIVA
MISIONEROS
OBLATOS**

Código: P-GC

Revisión: 1°

Página: 8 de 23

Fecha: 15/07/2016

Disminución de no conformidades	(diferencia entre nro. de no conformidades periodo anterior con las actuales/ nro. de no conformidades levantadas en auditoria anterior) * 100	%	>5%	Anual	Secretaría- Identificación de servicio no conforme	Presidente del Comité de Calidad
Cierre Oportuno de Acciones preventivas y/o correctivas	(nro. de acciones preventivas y correctivas ejecutadas en su totalidad en los pasos previstos / nro. de acciones identificadas y declaradas) * 100	%	≥90%	Semestral	Secretaría - Informe de resultados de planes de acción	Presidente del Comité de Calidad
Eficacia de acciones preventivas	(Acciones preventivas implantadas – acciones preventivas implantadas que no cumplen objetivo) / acciones preventivas implantadas *100	%	>70%	Semestral	Secretaría - Informe de resultados de planes de acción	Presidente del Comité de Calidad



Sistema de Gestión
de Calidad
ISO 9001:2008

**UNIDAD EDUCATIVA
MISIONEROS
OBLATOS**


Código: P-GC

Revisión: 1°


Página: 9 de 23

Fecha: 15/07/2016

Eficacia de acciones correctivas	(Acciones correctivas implantadas – acciones correctivas implantadas que no cumplen objetivo) / acciones correctivas implantadas *100	%	>70%	Semestral	Secretaría - Registro de acciones correctivas y preventivas	Presidente del Comité de Calidad
Progreso de mejora continua	(nro. de proyectos de mejora continua finalizada / nro. de proyectos de mejora continua planteadas) * 100	%	>90%	Anual	Secretaría - Informe de resultados de planes de mejora continua	Presidente del Comité de Calidad
Grado de conformidad con el SGC	Nivel de satisfacción del personal docente con el SGC (Asignación Directa)	Escala	Muy satisfactorio y satisfactorio	Anual	Secretaría - Encuesta de grado de conformidad con el SGC	Presidente del Comité de Calidad

	UNIDAD EDUCATIVA MISIONEROS OBLATOS	Código:	P-GC
		Revisión:	1°
		Página:	10 de 23
		Fecha:	15/07/2016

CÓDIGO	TÍTULO	TIPO DE DOCUMENTO
F-GC-01-01	Formato del cuerpo del documento	Interno
F-GC-01-02	Formato de Solicitud de Creación o Modificación de Procesos y Documentos	Interno
F-GC-01-03	Formato para Levantamiento de Información de proceso	Interno
I-GC-01-01	Instructivo de Simbología para la Elaborar Diagramas de Flujos	Interno
I-GC-01-02	Instructivo para la Codificación de los Documentos del SGC	Interno
F-GC-01-04	Formato para la Caracterización del Proceso	Interno
F-GC-01-05	Formato para el Control de Documentos y Registros	Interno
F-GC-02-01	Formato de la Tabla de Indicadores del SGC	Interno
F-GC-02-02	Formato para Ficha Técnica de Indicador de Gestión	Interno
F-GC-03-01	Formato para Elaboración de Plan de Auditoría	Interno
F-GC-03-02	Formato para Informe de Auditoria	Interno
F-GC-04-01	Formato de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas	Interno
F-GC-04-02	Formato de Oportunidades de Mejora	Interno
F-GC-04-03	Formato Consolidado de Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Oportunidades de Mejora	Interno

 Sistema de Gestión de Calidad	UNIDAD EDUCATIVA MISIONEROS OBLATOS	Código:	P-GC
		Revisión:	1°
		Página:	11 de 23
F-GC-04	Formato para Identificación de	Fecha:	15/07/2016
	Producto y/o Servicio no Conforme		Interno

10 R

EFERENCIAS

A continuación se presentan los documentos que se referencian en el proceso:

X-GC-01	Estándares de Calidad Educativa	Externo
M-GC-01	Manual de Calidad	Interno
R-GC-01	Mapa de Procesos	Interno
R-GC-02	Mapa de Subprocesos	Interno
R-GC-03	Tabla de Indicadores del Sistema de Gestión de Calidad	Interno
R-GC-04	Plan Estratégico de Calidad	Interno
R-GC-05	Codificación de Procesos	Interno
R-GC-06	Control de Documentos y Registros	Interno



*Sistema de Gestión
de Calidad
ISO 9001:2008*

**UNIDAD EDUCATIVA
MISIONEROS
OBLATOS**

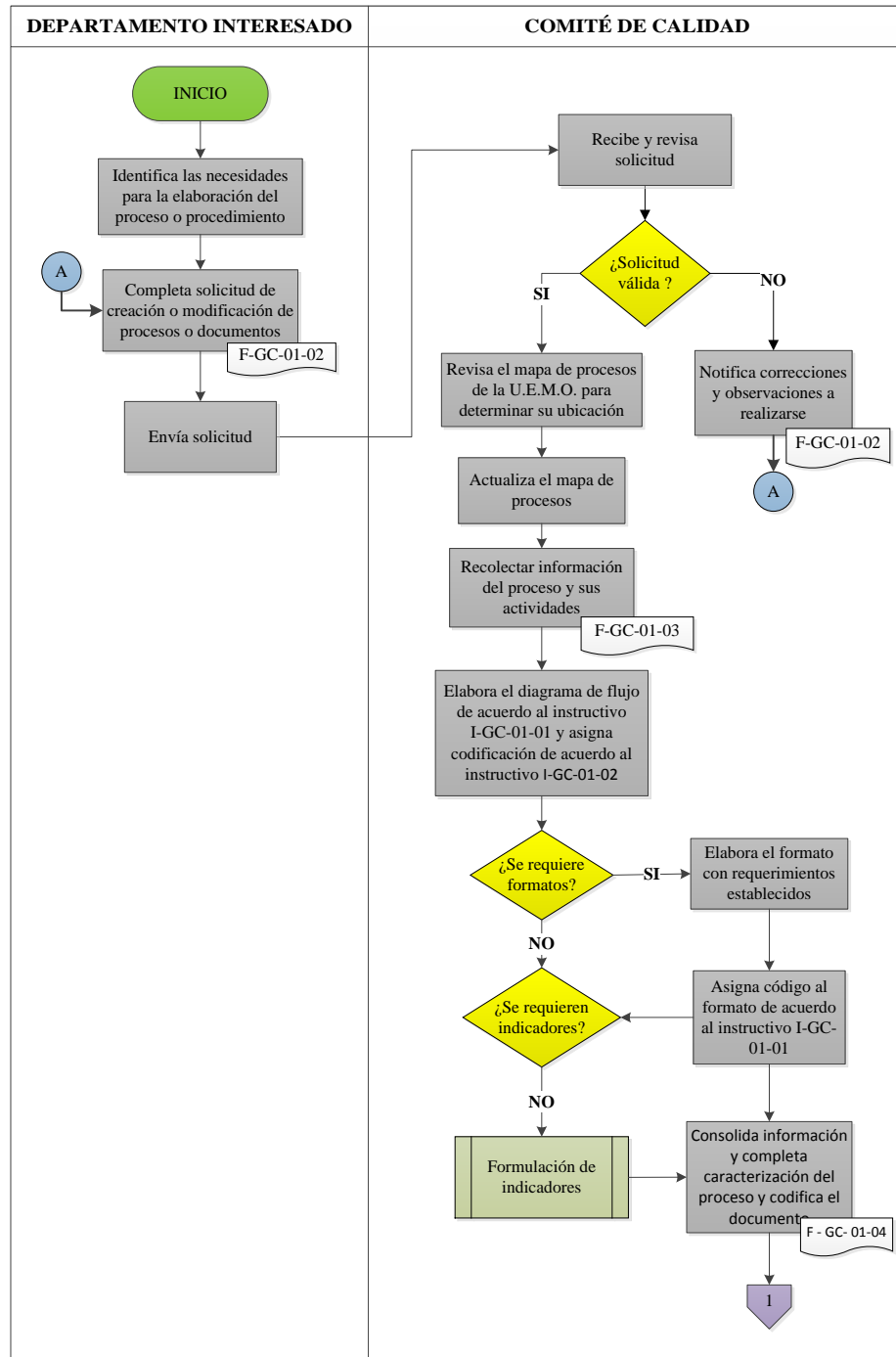
Código:	P-GC
Revisión:	1°
Página:	12 de 23
Fecha:	15/07/2016



Código:	P-GC
Revisión:	1°
Página:	13 de 23
Fecha:	15/07/2016

11 ANEXOS

11.1 Elaboración de Procesos – código A-GC-01-01





Sistema de Gestión
de Calidad
ISO 9001:2008

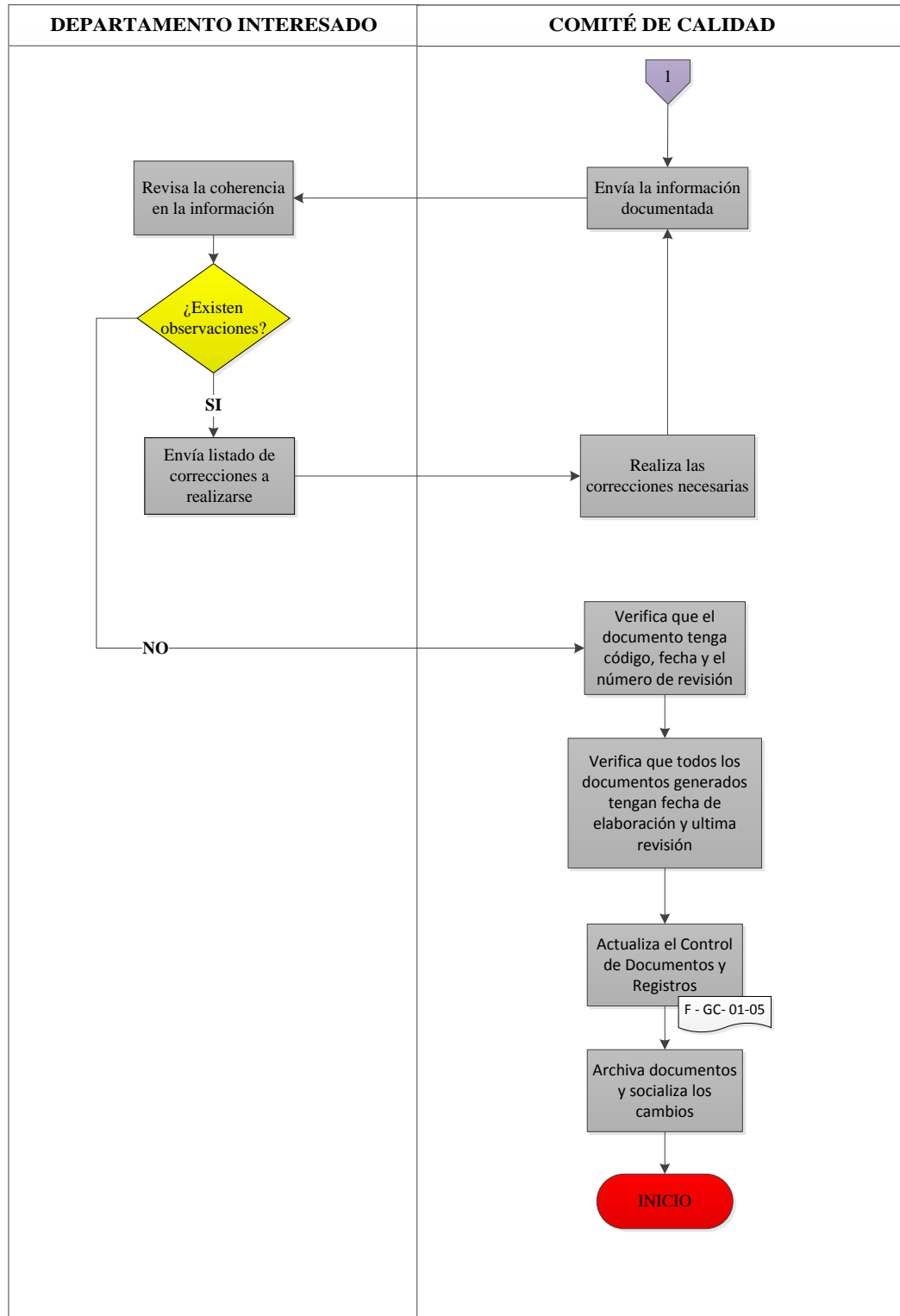
UNIDAD EDUCATIVA MISIONEROS OBLATOS

Código: P-GC

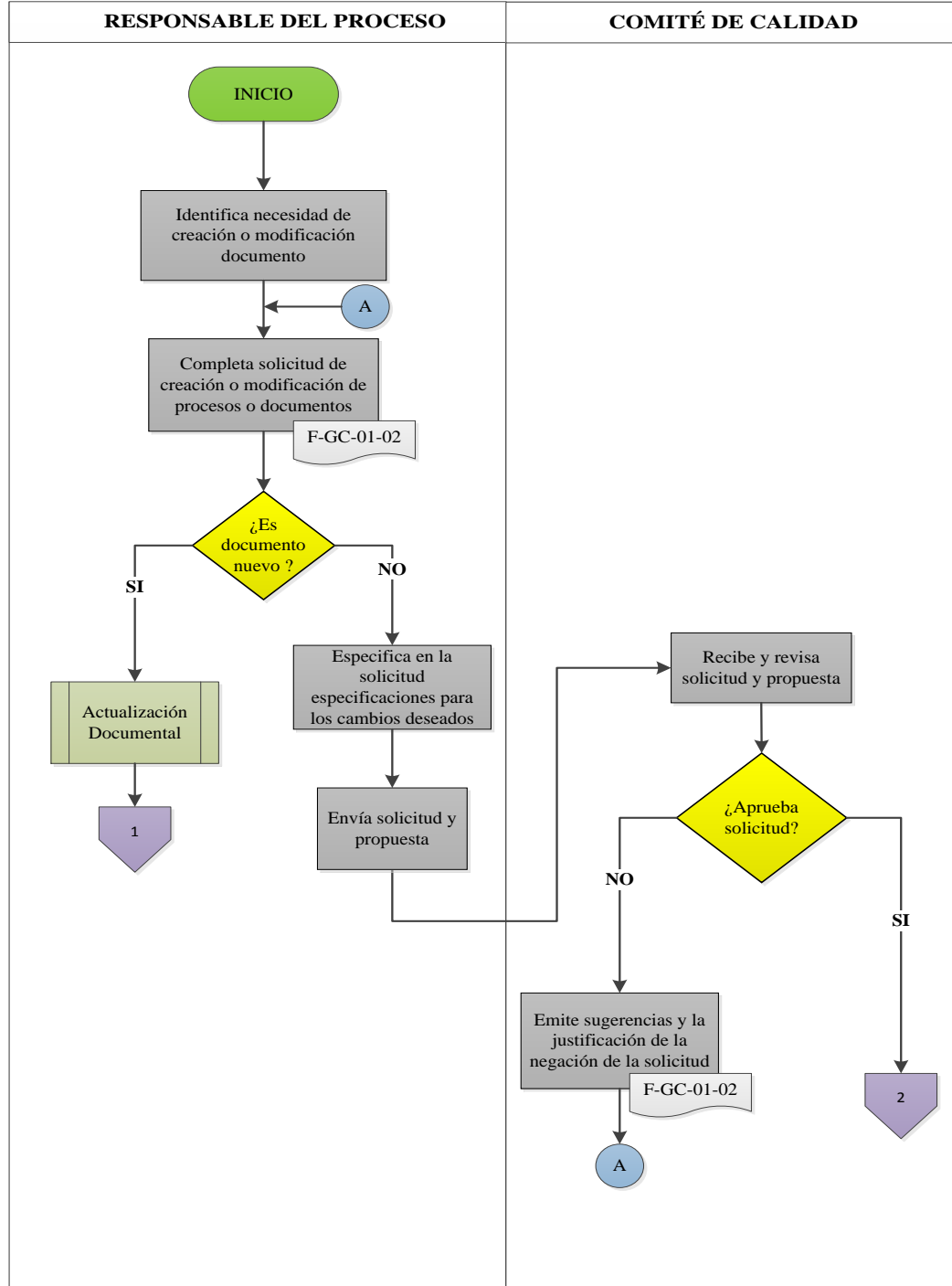
Revisión: 1°

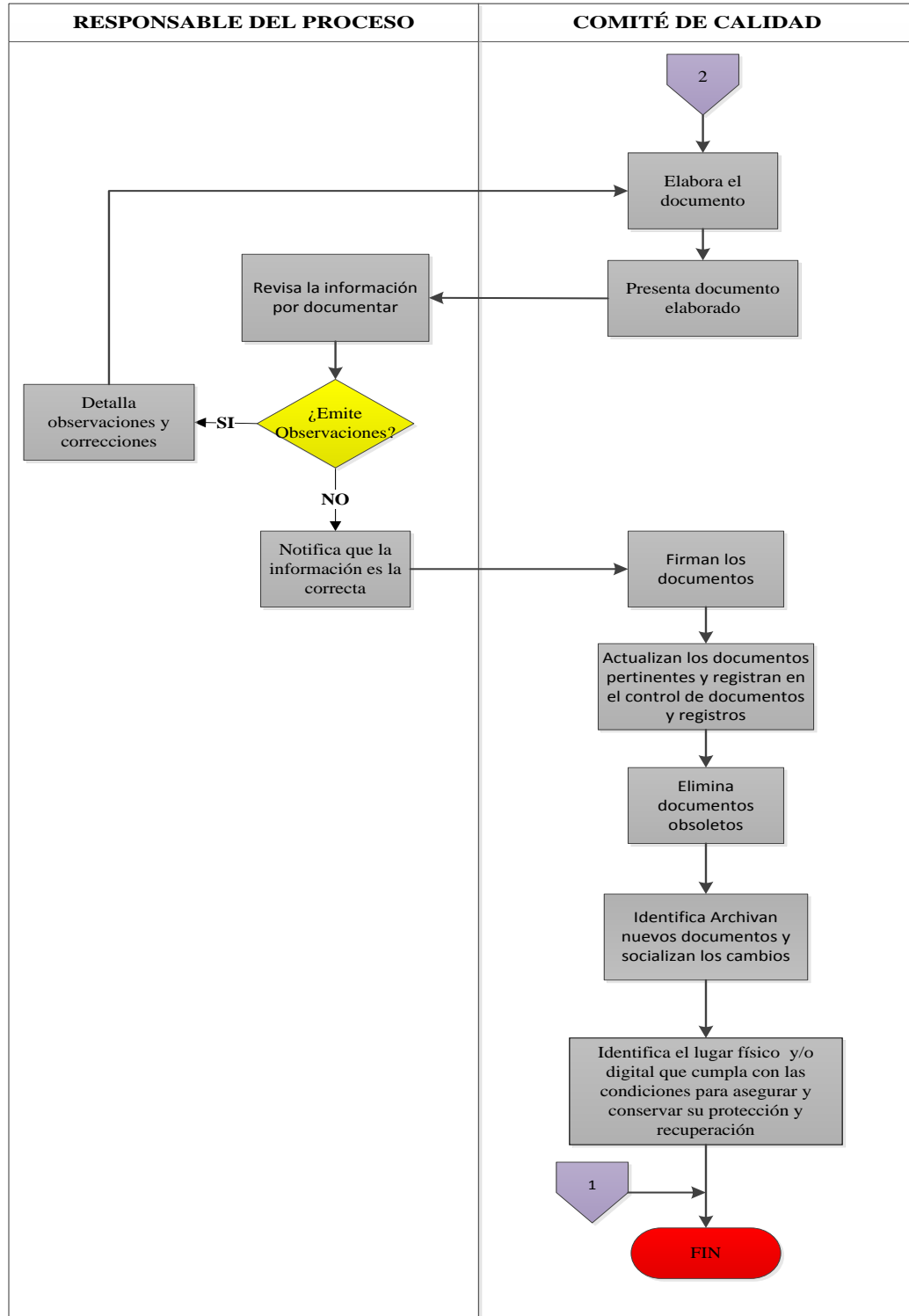
Página: 14 de 23

Fecha: 15/07/2016



11.2 Control de Documentos – código A-GC-01-02





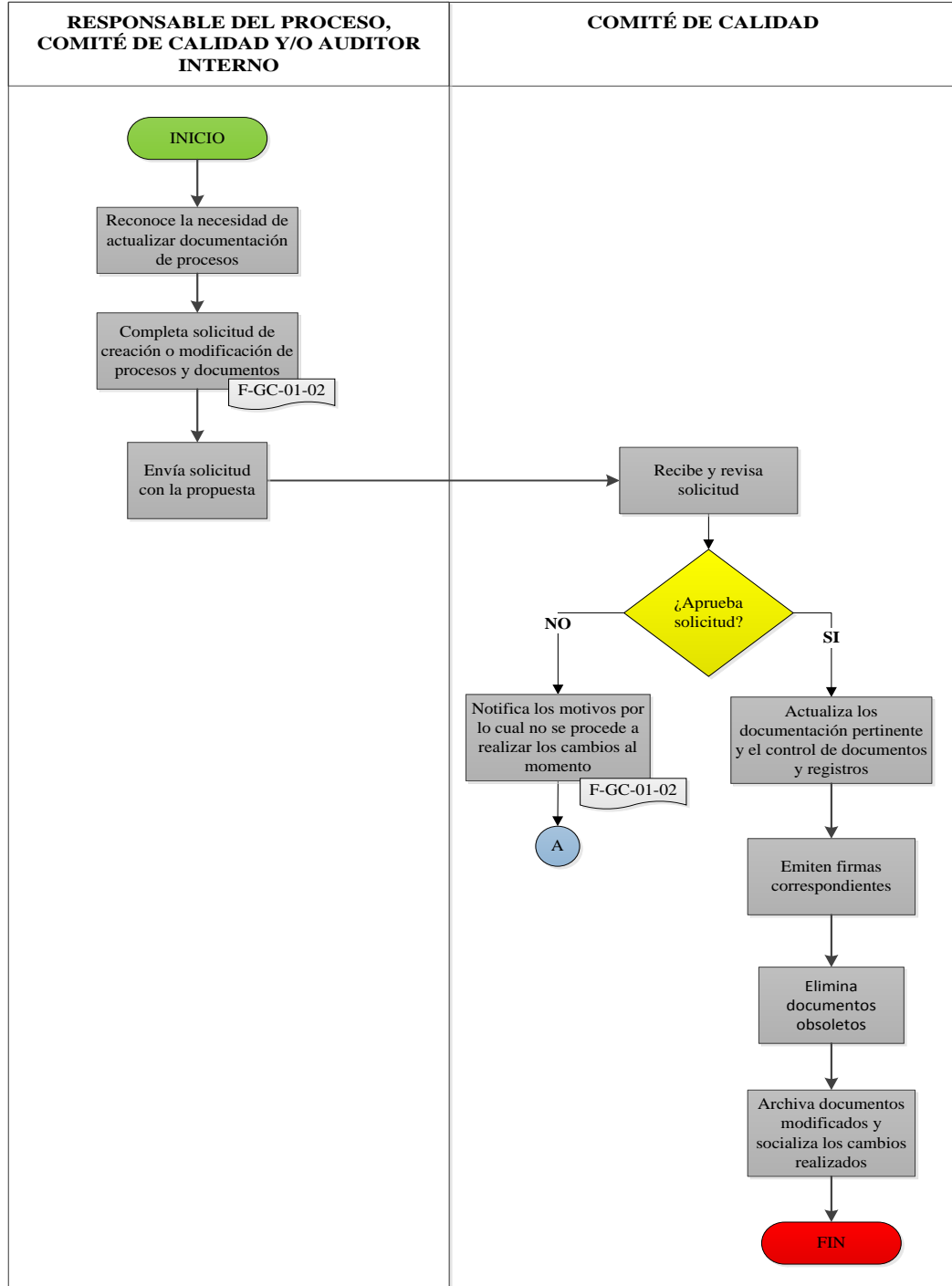


Sistema de Gestión
de Calidad
ISO 9001:2008

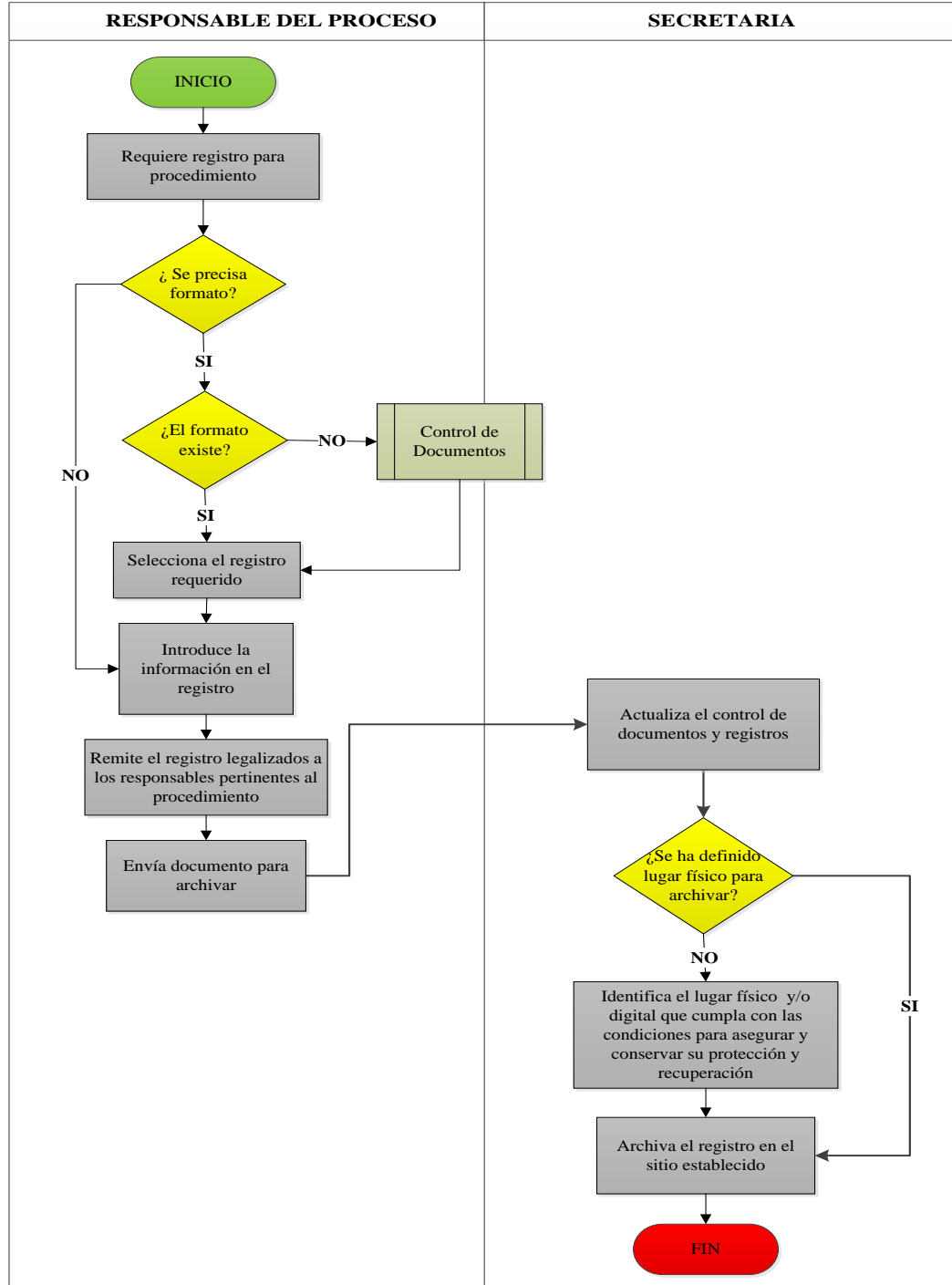
**UNIDAD EDUCATIVA
MISIONEROS
OBLATOS**

Código:	P-GC
Revisión:	1°
Página:	17 de 23
Fecha:	15/07/2016

11.3 Actualización de Documental – código A-GC-01-03



11.4 Control de Registros – código A-GC-01-04



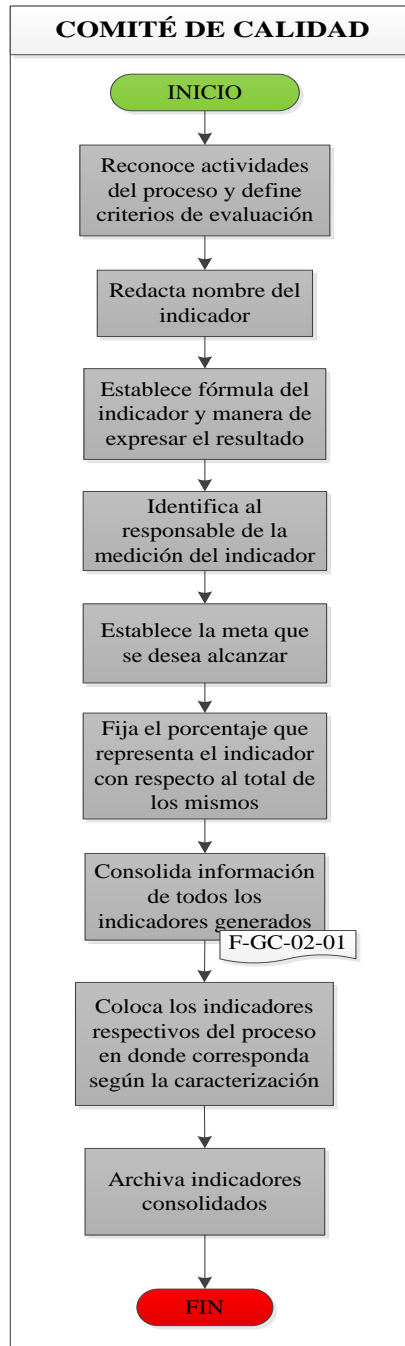


Sistema de Gestión
de Calidad
ISO 9001:2008

**UNIDAD EDUCATIVA
MISIONEROS
OBLATOS**

Código:	P-GC
Revisión:	1°
Página:	19 de 23
Fecha:	15/07/2016

11.5 Formulación de Indicadores – código A-GC-02-01



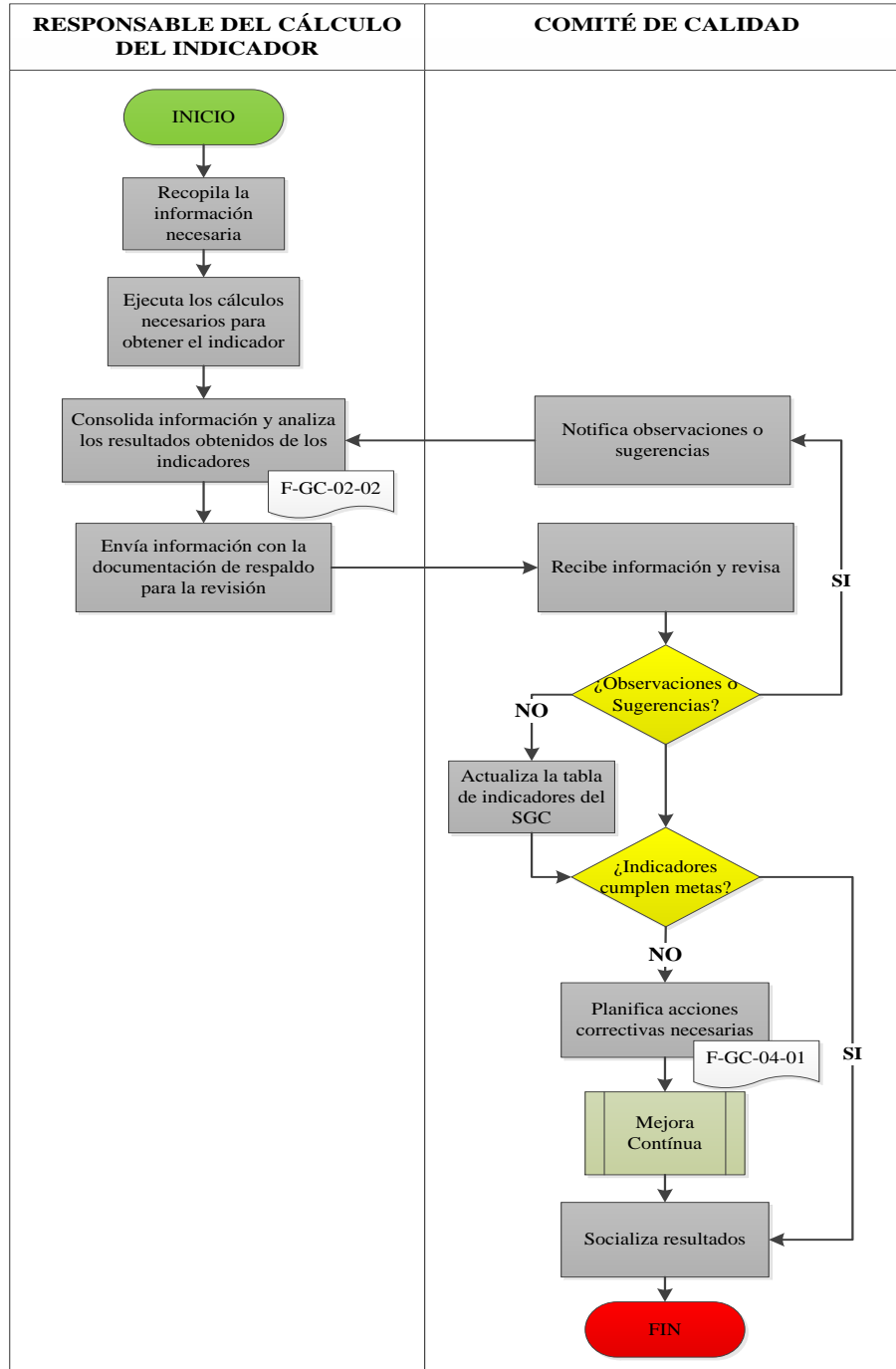


Sistema de Gestión
de Calidad
ISO 9001:2008

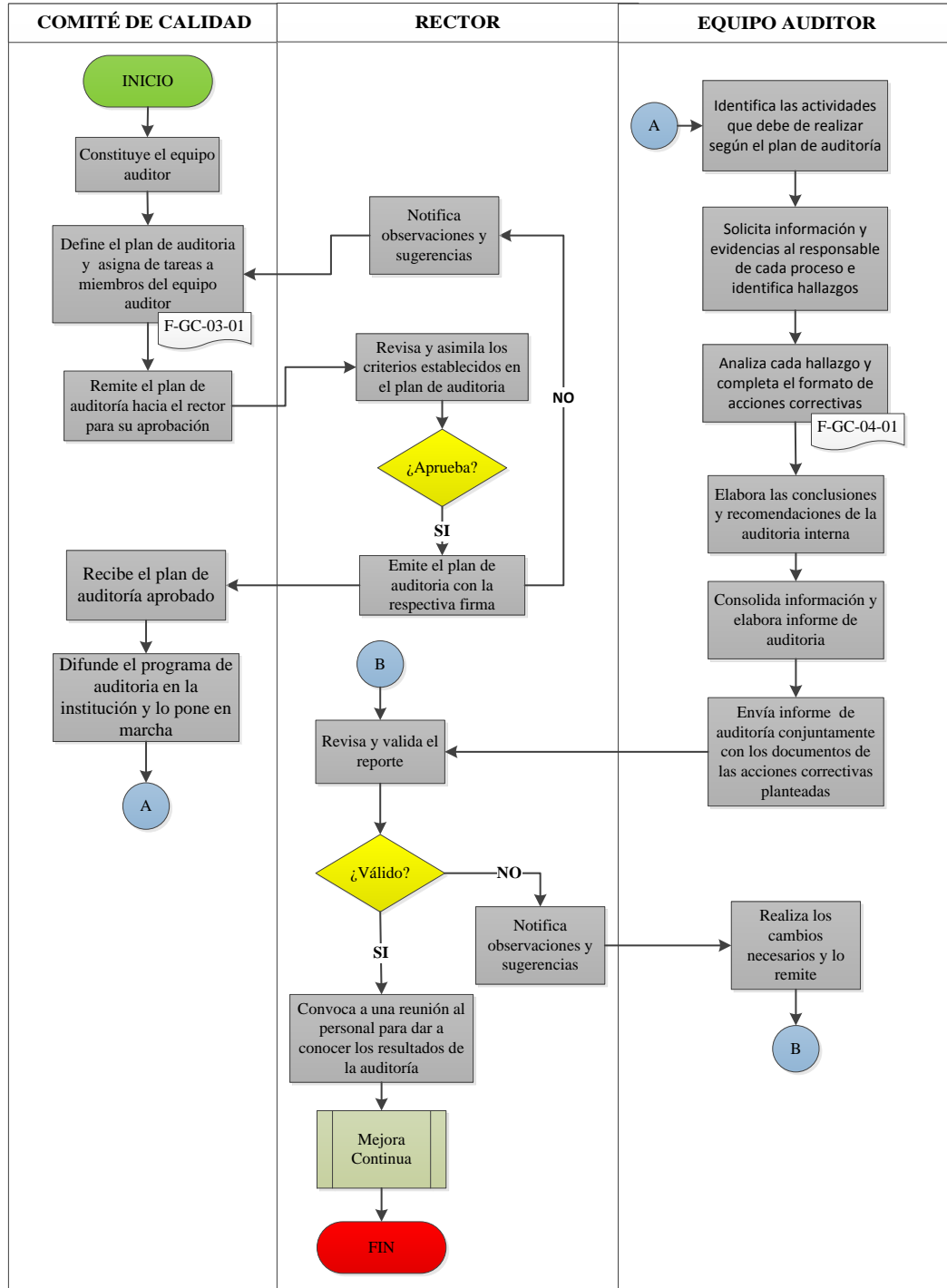
**UNIDAD EDUCATIVA
MISIONEROS
OBLATOS**

Código:	P-GC
Revisión:	1°
Página:	20 de 23
Fecha:	15/07/2016

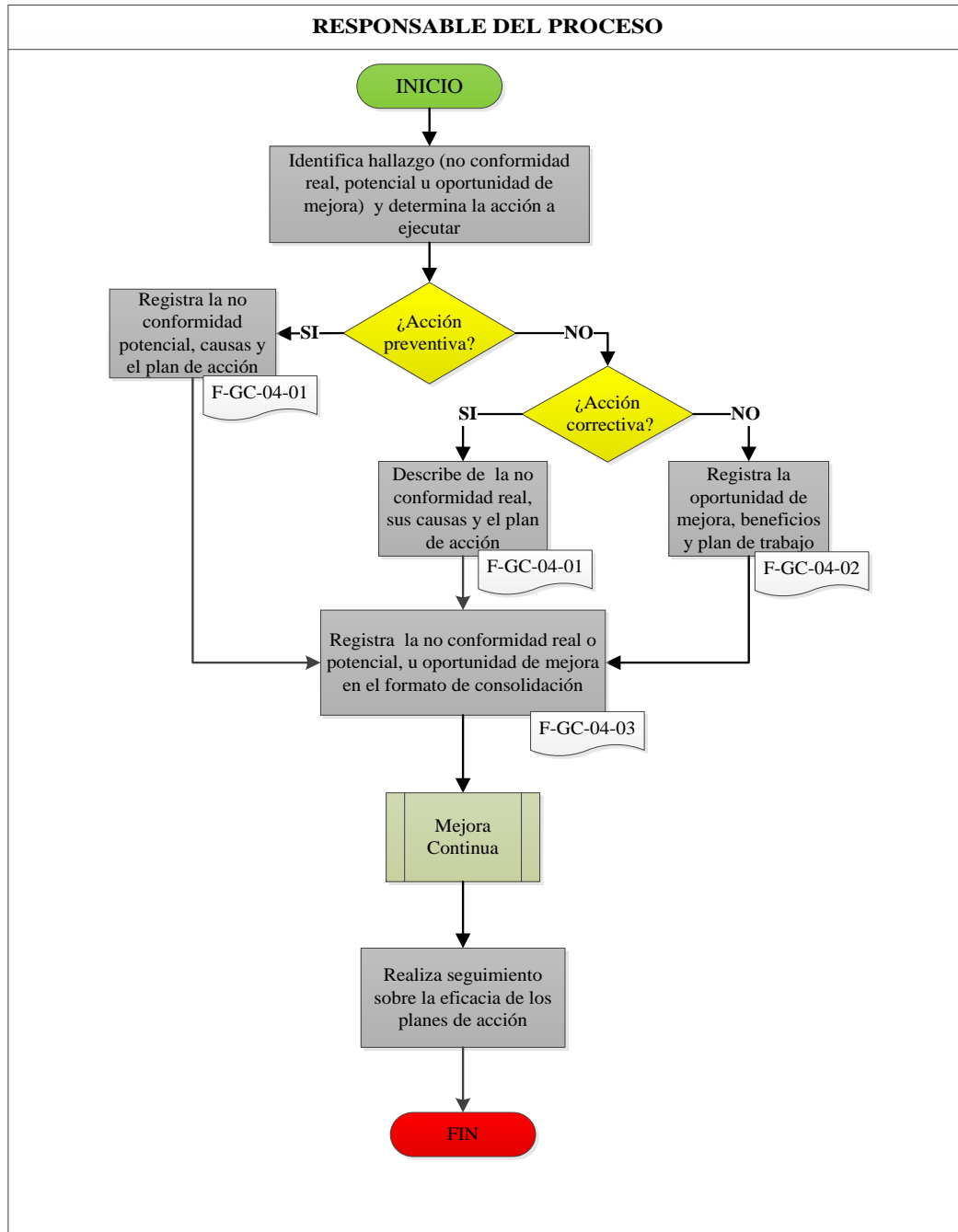
11.6 Medición de Indicadores – código A-GC-02-02



11.7 Auditoría Interna de Gestión– código A-GC-03-01



11.8 Acciones Preventivas, Correctivas y Oportunidades de Mejora – código A-GC-04-01





Sistema de Gestión
de Calidad
ISO 9001:2008

**UNIDAD EDUCATIVA
MISIONEROS
OBLATOS**

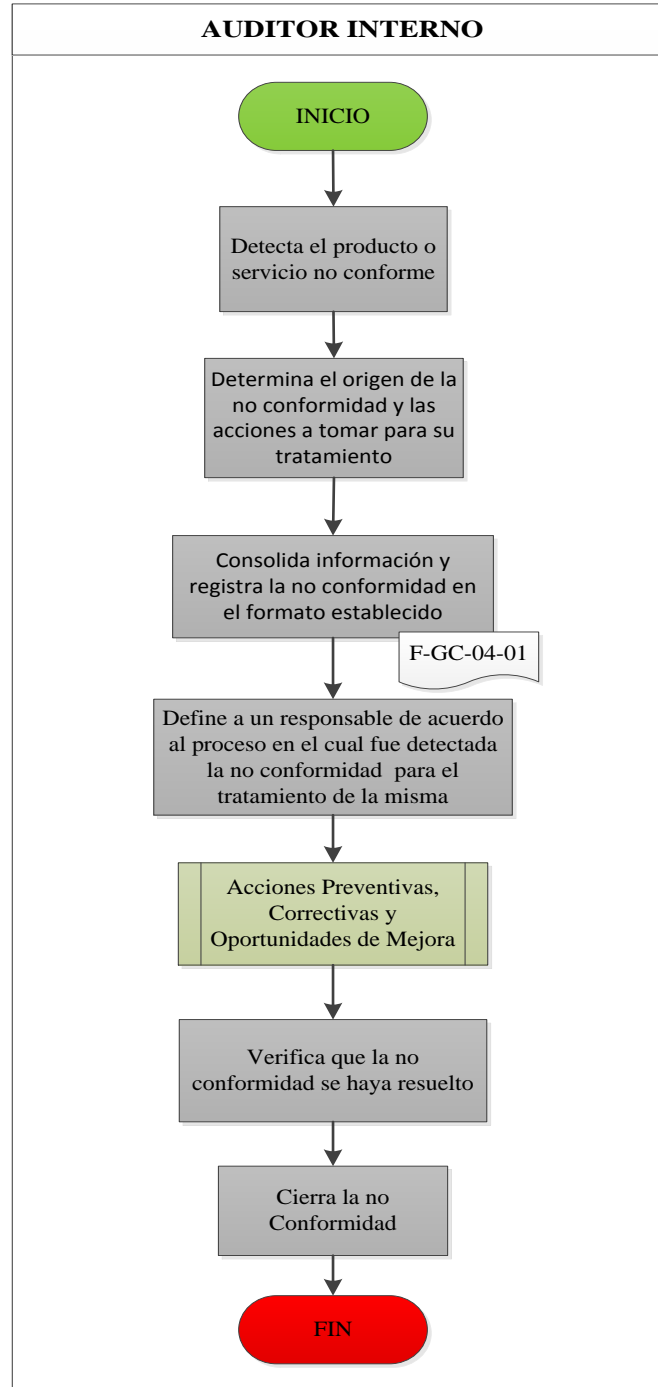
Código: P-GC

Revisión: 1°

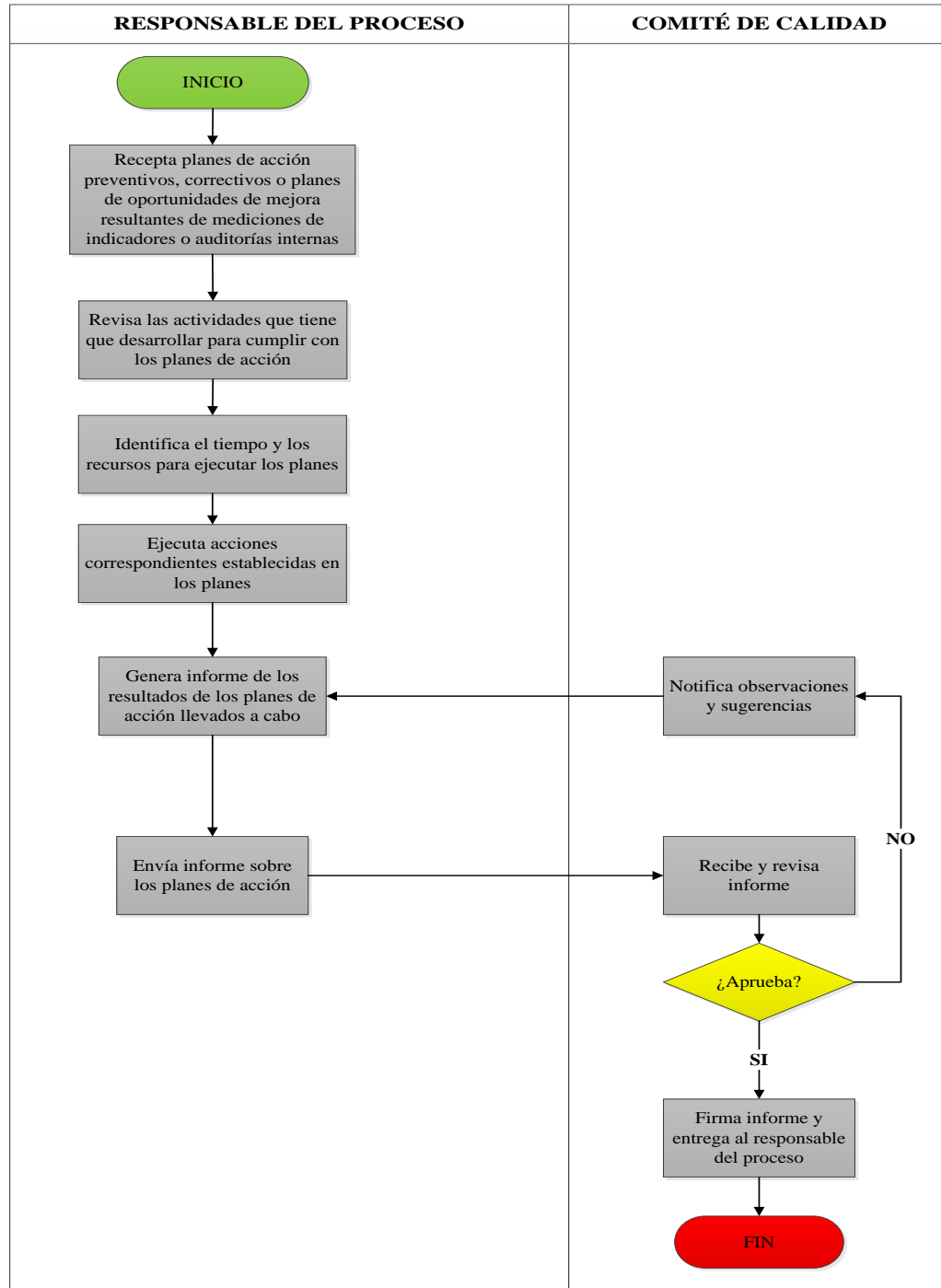
Página: 23 de 23

Fecha: 15/07/2016

11.9 Tratamiento de no Conformidades – código A-GC-04-02



11.10 Mejora Continua – código A-GC-04-03



ANEXO 8:
Formatos del Proceso de Gestión de Calidad de la U.E.M.O.



Sistema de Gestión
de Calidad
ISO 9001:2008

**UNIDAD EDUCATIVA
MISIONEROS OBLATOS**

Código: F-GC-01-01

Revisión: 1°

Página: 1 de 1

Fecha: 15/07/2016

FORMATO DE CUERPO DEL DOCUMENTO

Margen superior: 3cm

Tamaño del encabezado: 0,8 cm

Margen derecho: 3cm

ENCABEZADO

Letra tipo: Times New Roman

Tamaño: 14

Mayúsculas-Negrita

CUERPO DEL DOCUMENTO

TÍTULOS

Letra tipo: Times New Roman

Tamaño: 14

Mayúsculas-Negrita

Contenido

Letra tipo: Times New Roman

Tamaño: 12

Interlineado: 1,15

Margen izquierdo: 4cm

Tamaño de pie de página: 0,8 cm

Margen inferior: 3cm



Sistema de Gestión
de Calidad
ISO 9001:2008

**UNIDAD EDUCATIVA
MISIONEROS OBLATOS**

Código: F-GC-01-02

Revisión: 1°

Página: 1 de 1

Fecha: 15/07/2016

**SOLICITUD DE CREACIÓN O MODIFICACIÓN DE
PROCESOS O DOCUMENTOS**

Nombre del Proceso:	
Identificación del Documento:	
Orden de:	<input type="checkbox"/> Elaboración <input type="checkbox"/> Modificación <input type="checkbox"/> Eliminación
Tipo de documento a elaborar:	<input type="checkbox"/> Word <input checked="" type="checkbox"/> Excel Otro: _____

Nombre del solicitante:	
Cargo:	
Fecha:	
Justificación de la solicitud:	

Aprobó solicitud:	la <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Justificación de rechazo:	

Elaborado por:		Aprobado por:	
	<i>Cargo</i>		<i>Cargo</i>
FECHA:		FECHA:	



**UNIDAD EDUCATIVA
MISIONEROS OBLATOS**

Código: F-GC-01-03

Revisión: 1°

Página: 1 de 2

Fecha: 15/07/2016

LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE PROCESOS

Tipo de Proceso:	<input type="checkbox"/>	Estratégic o	<input type="checkbox"/>	Operativ o	<input type="checkbox"/>	Apoyo
Nombre del Macro proceso:						
Nombre del Proceso:						
Nombre del Subproceso o procedimiento:						
Indicadores que Genera:						
N°	Descripción de la actividad	Responsable	Genera documento			
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						



Sistema de Gestión
de Calidad
ISO 9001:2008

UNIDAD EDUCATIVA MISIONEROS OBLATOS

Código: F-GC-01-03

Revisión: 1°

Página: 2 de 2

Fecha: 15/07/2016

9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
Elaborado por:		Aprobado por:	
<i>Cargo</i>		<i>Cargo</i>	
FECHA:		FECHA:	



Sistema de Gestión
de Calidad
ISO 9001:2008

**UNIDAD EDUCATIVA
MISIONEROS OBLATOS**

Código: F-GC-01-04

Revisión: 1°

Página: 1 de 3

Fecha: 15/07/2016

El proceso de [Nombre del proceso] de la Unidad Educativa Misioneros Oblatos código [Código del proceso] [Versión del proceso] versión es aprobado y entra en vigencia a partir [m/d/a]

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre de la persona que elaboró el documento	Nombre del miembro del comité de calidad que revisa y aprueba el documento	Nombre del vicerrector quien está encargado de aprobar la caracterización
<i>Cargo</i>	<i>Comité de Calidad</i>	<i>Vicerrector</i>
FECHA:	FECHA:	FECHA:



Sistema de Gestión
de Calidad
ISO 9001:2008

UNIDAD EDUCATIVA MISIONEROS OBLATOS

Código: F-GC-01-04

Revisión: 1°

Página: 2 de 3

Fecha: 15/07/2016

1 IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Nombre del proceso:						
Tipo de Proceso:	Estratégico		Operativo		Apoyo	
Representante						

2 OBJETIVO

3 ALCANCE

4 PARTICIPANTES DEL PROCESO

5 RECURSOS

6 DEFINICIONES

7 ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCESO

ELEMENTOS DE ENTRADA	ELEMENTOS DE SALIDA
•	•

8 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN

9 INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	MEDIDA	META	PERIODICIDAD	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE
----------------------	--------------------	--------	------	--------------	-----------------------	-------------



Sistema de Gestión
de Calidad
ISO 9001:2008

UNIDAD EDUCATIVA MISIONEROS OBLATOS

Código: F-GC-01-04

Revisión: 1°

Página: 3 de 3

Fecha: 15/07/2016

10 REFERENCIAS

CÓDIGO	TÍTULO	TIPO DE DOCUMENTO

11 ANEXOS



Sistema de Gestión
de Calidad
ISO 9001:2008

UNIDAD EDUCATIVA MISIONEROS OBLATOS

Código: F-GC-01-05

Revisión: 1°

Página: 1 de 1

Fecha: 15/07/2016

CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

PROCESOS	NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	UBICACIÓN



*Sistema de Gestión
de Calidad
ISO 9001:2008*

**UNIDAD EDUCATIVA
MISIONEROS OBLATOS**

Código:	F-GC-02-01
Revisión:	1°
Página:	1 de 1
Fecha:	15/07/2016

TABLA DE INDICADORES DEL SGC

N°	NOMBRE DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO	OBJETIVO DE LOS INDICADORES	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	MEDIDA	META	PERIODICIDAD	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE	VALORES OBTENIDOS

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR DE GESTIÓN

Tipo de Proceso:	Estratégico	Operativo	Apoyo
Nombre de Proceso:			
Nombre del Indicador:			
Responsable de la Medición:			
Fórmula de Cálculo:	<i>Escriba aquí la ecuación.</i>		
Unidad de Medida:			
Meta:			
Rango de Gestión:	Bueno:	Aceptable:	Deficiente:
Periodicidad:			
Evolución Histórica del indicador:			
Histograma			
Análisis y descripción de la información:			
Fuente de la información			
Realizado por:		Aprobado por:	



Sistema de Gestión
de Calidad
ISO 9001:2008

**UNIDAD EDUCATIVA
MISIONEROS OBLATOS**

Código: F-GC-02-02

Revisión: 1°

Página: 2 de 1

Fecha: 15/07/2016

Comité de Calidad

FECHA:

FECHA:



**UNIDAD EDUCATIVA
MISIONEROS OBLATOS**

Código: F-GC-03-01
Revisión: 1°
Página: 1 de 1
Fecha: 15/07/2016

PLAN DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

Revisión:
Plan Nro.:

Área Auditada		Función Auditada	
Objeto			
Alcance			
Documentos Aplicables			
Equipo Auditor		Personal Auditado	

Cronograma de Actividades de la Auditoría				
Actividades	Interviene	Fecha	Hora	Lugar
Entrega del Plan de Auditoría				
Recopilación y verificación de las evidencias				
Evaluación y valoración acorde a indicadores				
Hallazgos y conclusiones				
Reunión de cierre				
Descripción de las evidencias				
Observaciones Adicionales				

Realizado por:		Recibido por:	
<i>Cargo</i>		<i>Cargo</i>	
FECHA:		FECHA:	



**UNIDAD EDUCATIVA
MISIONEROS OBLATOS**

Código:	F-GC-04-01
Revisión:	1°
Página:	1 de 2
Fecha:	15/07/2016

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

SOLICITUD N°:	FECHA:	PROCESO:
TIPO DE ACCIÓN	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL	
<input type="checkbox"/> CORRECTIVA	Auditorías de Calidad	
	Análisis de los Indicadores de Gestión	
<input type="checkbox"/> PREVENTIVA	Producto o servicio no conforme	
	Evaluaciones de satisfacción de usuarios	
	Quejas, reclamos y sugerencias de mejoramiento de servicios	
	Resultados revisiones por la dirección	
	Seguimiento de Planes de Acción	
	Requerimientos de Organismos Rectores de Educación	
Otra ¿Cuál? _____		
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL		
ANÁLISIS DE CAUSAS		

PLAN DE ACCIONES A TOMAR		
DESCRIPCIÓN	IMPLEMENTACIÓN	
	RESPONSABLE	FECHA



Sistema de Gestión
de Calidad
ISO 9001:2008

**UNIDAD EDUCATIVA
MISIONEROS OBLATOS**

Código: F-GC-04-01

Revisión: 1°

Página: 2 de 2

Fecha: 15/07/2016

SEGUIMIENTO DEL PLAN

ACTIVIDAD	FECHA	EJECUTADA	EN EJECUCIÓN	SIN EJECUTAR
¿SE SOLICITA AUDITORÍA ADICIONAL?			<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
¿LA ACCIÓN TOMADA SUE EFICAZ?			<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
¿SE CIERRA LA NO CONFORMIDAD?			<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
OBSERVACIONES:				
<hr/> <p style="text-align: center;">RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO</p>				



Sistema de Gestión
de Calidad
ISO 9001:2008

**UNIDAD EDUCATIVA
MISIONEROS OBLATOS**

Código: F-GC-04-02

Revisión: 1°

Página: 1 de 1

Fecha: 15/07/2016

OPORTUNIDADES DE MEJORA

N°:	FECHA:	PROCESO:
DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA		
BENEFICIOS IDENTIFICADOS		

PLAN DE LAS ACCIONES A TOMAR			
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA

SEGUIMIENTO DEL PLAN				
ACTIVIDAD	FECHA	EJECUTADA	EN EJECUCIÓN	SIN EJECUTAR

OBSERVACIONES:

RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO



Sistema de Gestión
de Calidad
ISO 9001:2008

UNIDAD EDUCATIVA MISIONEROS OBLATOS

Código:	F-GC-04-03
Revisión:	1°
Página:	1 de 1
Fecha:	15/07/2016

CONSOLIDADO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

N° NO CONFORMI DAD U OPORTUNID AD DE MEJORA	FUENTE	PROCESO	FECHA REPORTE	AC	AP	OM	ESTADO		FECHA DEFINICIÓN	RESPONSA BLE DE LA ACCIÓN	OBSERVA CIONES
							ABIERTO	CERRADO			



Sistema de Gestión
de Calidad
ISO 9001:2008

**UNIDAD EDUCATIVA
MISIONEROS OBLATOS**

Código: F-GC-04-04

Revisión: 1°

Página: 1 de 1

Fecha: 15/07/2016

IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

PROCESO Y/O SUBPROCESO:				
LÍDER DEL PROCESO Y/O SUBPROCESO:				
FECHA DE DETECCIÓN	PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	FALLAS PRESENTADAS	ACCIONES TOMADAS	FECHA DE TOMA DE ACCIONES

Realizado por:	Aprobado por:
<i>Cargo</i>	<i>Cargo</i>



Sistema de Gestión
de Calidad
ISO 9001:2008

**UNIDAD EDUCATIVA
MISIONEROS OBLATOS**

Código:	F-GC-04-04
Revisión:	1°
Página:	2 de 1
Fecha:	15/07/2016

FECHA:		FECHA:	
---------------	--	---------------	--

ANEXO 9:
Manual de Calidad de la U.E.M.O.

 <p>Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008</p>	UNIDAD EDUCATIVA MISIONEROS OBLATOS	Código:	M-GC-01
		Revisión:	1°
		Página:	1 de 15
		Fecha:	15/07/2016

ÍNDICE

1	GENERALIDADES	2
1.1	IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	2
1.2	HISTORIA	3
2	DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL	4
2.1	MISIÓN	4
2.2	VISIÓN	4
3	ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL	5
4	POLÍTICA DE CALIDAD	6
5	OBJETIVOS DE CALIDAD	6
6	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	6
7	REFERENCIAS NORMATIVAS QUE AFECTAN LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD	6
8	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	7
8.1	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS PROCESOS	7
8.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	12
8.2.1	GENERALIDADES	12
8.2.2	MANUAL DE LA CALIDAD	12
8.2.3	CONTROL DE DOCUMENTOS	12
8.2.4	CONTROL DE REGISTROS	12
9	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	13
10	GESTIÓN DE RECURSOS	14
11	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	14
12	MEDICIÓN ANALISIS Y MEJORA	15
13	ANEXOS	15



Sistema de Gestión
de Calidad
ISO 9001:2008

UNIDAD EDUCATIVA MISIONEROS OBLATOS

Código:	M-GC-01
Revisión:	1°
Página:	2 de 15
Fecha:	15/07/2016


INTRODUCCIÓN

En este manual se presenta la estructura del Sistema de Gestión de Calidad de la Unidad Educativa Misioneros Oblatos que fue elaborado en base a los requerimientos de los estándares educativos de la República del Ecuador y de la normativa ISO 9001:2008. El manual es una herramienta que está a disposición de todos aquellos interesados y en ella se puede encontrar la construcción, el mejoramiento y la interacción de los procesos a través de los cuales se determinan las actividades de los actores institucionales.

1 GENERALIDADES

1.1 IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre del Establecimiento:	Unidad Educativa Misioneros Oblatos
Dirección:	Calle Antonio Borrero 4-65 y Calle Larga

 <p>Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008</p>	UNIDAD EDUCATIVA MISIONEROS OBLATOS	Código:	M-GC-01
		Revisión:	1°
		Página:	3 de 15
		Fecha:	15/07/2016
Teléfono:	(593) 7 2831154		
Fax:	07 2 844 532		
Sitio Web:	www.uemo.edu.ec		

1.2 HISTORIA

La Unidad Educativa Misioneros Oblatos perteneciente a la Congregación de Misioneros Oblatos empezó a brindar sus servicios a la sociedad cuencana a partir del año 1984 con el nombre de Colegio Julio María Matovelle en honor a su patrono fundador. El centro de enseñanza inicio con treinta estudiantes y con un cuerpo docente de ocho profesores que prestaban sus servicios gratuitamente, ofertando la especialidad de Ciencias Sociales y una carrera corta de Electricidad en las que posteriormente se graduaron cuatro promociones. La creación del establecimiento educativo tenía como objetivo contribuir a la población llegando a los sectores más necesitados de la sociedad cuencana sin perseguir fines de lucro.

El Reverendo Padre Luis Eduardo Rodríguez en ese entonces rector del plantel contando la aceptación de la Comunidad Oblata que le otorga todas las facilidades que estaban al alcance decide incrementar un bachillerato con especialidad en la rama de Mecánica Automotriz para mayor acogida de la juventud. En el año de 1992 el INDA concede un cuerpo de terreno en el Sector de Guncay para la construcción de un nuevo local para el colegio, a su vez contando con la respectiva aprobación y los trámites legales necesarios de transferencias del terreno en la localidad indicada se realizaron los estudios topográficos y los correspondientes planos que fueron aprobados por el plan regulador de la Municipalidad de Cuenca, y en el mismo año se inicia con los trabajos de construcción para el funcionamiento de la escuela "Luis Belisario Medina" cual fue al Colegio Julio María Matovelle. Posteriormente la Superioridad Oblata designa como nuevo rector del colegio al Reverendo Padre Segundo Jesús Palomino Idrovo quien reorienta la nueva ruta del establecimiento tanto en la parte material y lo técnico-pedagógico; con la nueva orientación se reestructuró el local antiguo tanto arquitectónica y funcionalmente con nuevas aulas, brindando servicios administrativos que proporcionen un mejor servicio a docentes, alumnos y padres de familia. Ante la necesidad de la implementación de aulas técnicas se construye y se reestructura un bloque de construcción moderna a fin de poder servir mejor al alumnado, igualmente se readecua el Salón de Actos, se implemente una Aula para Audiovisuales, se amplía la Biblioteca y otros departamentos. En el año 2011, buscando alcanzar excelencia académica

 <p>Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008</p>	UNIDAD EDUCATIVA MISIONEROS OBLATOS	Código:	M-GC-01
		Revisión:	1°
		Página:	4 de 15
		Fecha:	15/07/2016

y alineándose con las nuevas disposiciones de educación del Ecuador se unifica el colegio “Julio María Matovelle” y la escuela “Luis Belisario Medina” con el objeto de coordinar sus actividades educativas conforman la nueva Unidad Educativa Mixta “Julio María Matovelle” conservándose de tal manera hasta los veinte días del mes de marzo del año 2014, en el cual se cambia nuevamente su denominación por Unidad Educativa Misioneros Oblatos, bajo código AMIE 01H00120, circuito 01D01C01_02_07, Distrito 01D01 Cuenca Norte, logrando la coordinación debida con la División Técnica de la RETEC, del Ministerio de Educación, para el desarrollo de los contenidos programáticos, las actividades, la evaluación, los proyectos que promocionan la nuevas corrientes pedagógicas contemporánea.

2 DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL

2.1 MISIÓN

“La unidad educativa misioneros oblatos de la ciudad de Cuenca, regentada por la comunidad de padres oblatos, imparte educación integral centrada en valores y desarrollo de sus capacidades, integrando a la sociedad personas de alta calidad humanística, conciencia ecológica y con conocimientos teórico-práctico en los niveles inicial, básico y bachillerato en la especialidad de electromecánica automotriz con una pedagogía moderna y eficiente” (Unidad Educativa Misioneros Oblatos, 2014).

2.2 VISIÓN

“Ser una institución educativa acreditada, formadora de bachilleres en la especialidad de electromecánica automotriz, integrando los avances científicos, sociales y tecnológicos, para satisfacer las necesidades y desafíos de un mundo globalizado encaminados hacia la excelencia educativa, en el periodo 2013-2018” (Unidad Educativa Misioneros Oblatos, 2014)



Sistema de Gestión
de Calidad
ISO 9001:2008

UNIDAD EDUCATIVA MISIONEROS OBLATOS

Código: M-GC-01

Revisión: 1°

Página: 5 de 15

Fecha: 15/07/2016

3 ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL

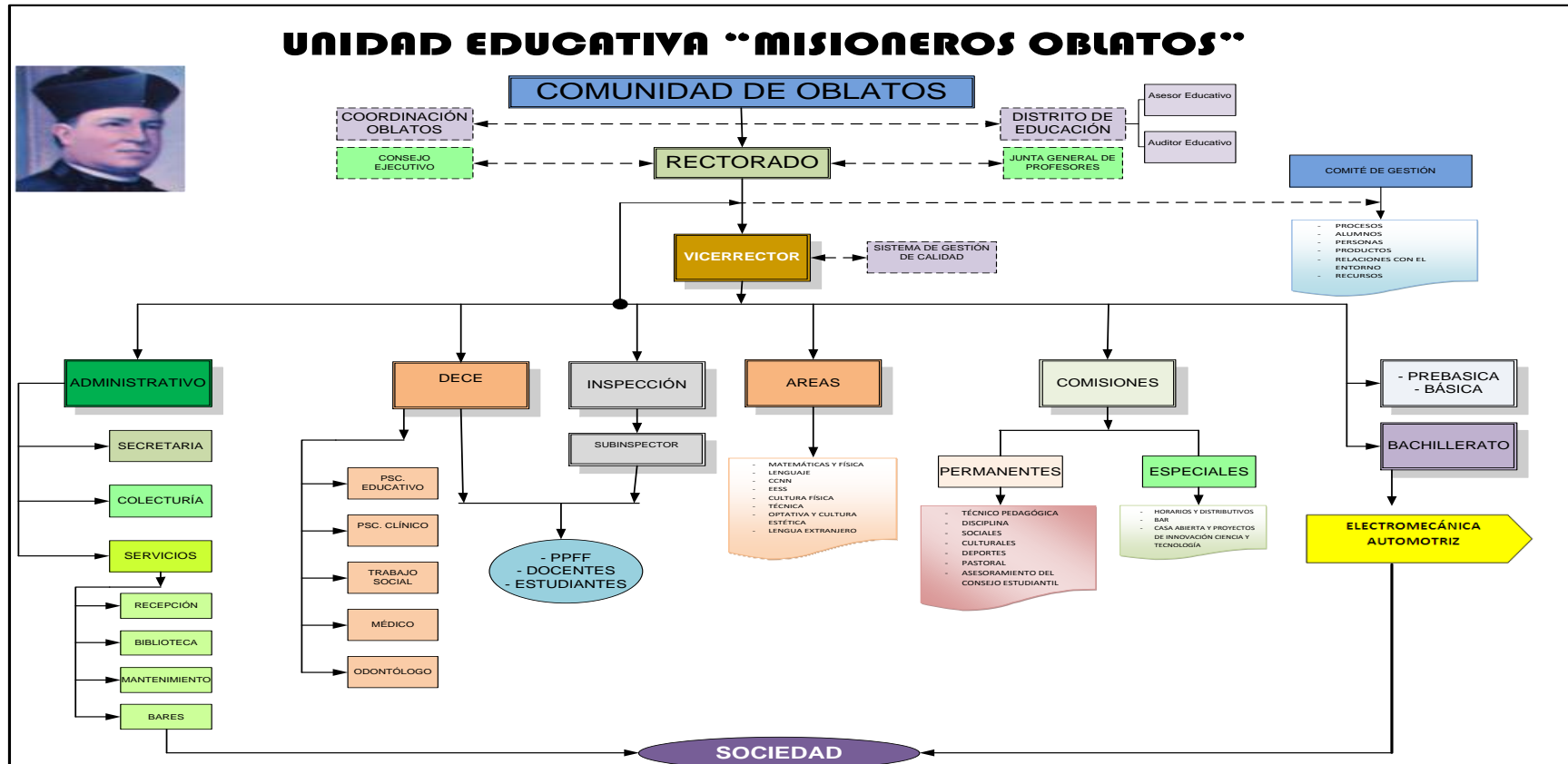



Ilustración 14: Organigrama de la U.E.M.O.

Fuente: Unidad Educativa Misioneros Oblatos

Elaborado por: Unidad Educativa Misioneros Oblatos

	UNIDAD EDUCATIVA MISIONEROS OBLATOS	Código:	M-GC-01
		Revisión:	1°
		Página:	6 de 15
		Fecha:	15/07/2016

4 POLÍTICA DE CALIDAD

La Unidad Educativa Misioneros Oblatos establece como política de calidad, brindar el servicio de educación inicial, general básica y bachillerato por medio de personal capacitado en la formación integral de los estudiantes, además establece la utilización de los recursos físicos y tecnológicos necesarios para satisfacer los requerimientos y superar las expectativas de los clientes externos e internos que son el núcleo de la institución, buscando siempre la eficiencia de los procesos de trabajo bajo el enfoque de mejora continua.

5 OBJETIVOS DE CALIDAD

- Ofertar los servicios educativos con calidad y humanismo desde el nivel inicial hasta bachillerato
- Capacitar constantemente al personal de la institución para ofrecer un servicio de educación de calidad a la comunidad.
- Satisfacer los requerimientos y superar las expectativas de los clientes internos y externos de la Unidad Educativa Misionero Oblatos.
- Mejorar continuamente los procesos, procedimientos, formatos, etc. del sistema de gestión de calidad que existen en la institución con el fin de prestar un servicio educativo de calidad.


6 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El sistema de gestión de calidad descrito en el manual se alinea a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y se aplica a todos los procesos y/o subprocesos (procedimientos) de la Unidad Educativa Misioneros Oblatos-UEMO.

7 REFERENCIAS NORMATIVAS QUE AFECTAN LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad de la Unidad Educativa Misioneros Oblatos puede verse afectado por cambios que se pueden dar en la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI), en las directrices del Ministerio de Educación del Ecuador y por disposiciones de altos mandos dentro de la comunidad educativa. En caso de que se genere un cambio en la estructura del SGC el proceder a tomar se determina a continuación:

- El comité de calidad deberá identificar y analizar el o los cambios con su respectiva implicación.

 <p>Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008</p>	UNIDAD EDUCATIVA MISIONEROS OBLATOS	Código:	M-GC-01
		Revisión:	1°
		Página:	7 de 15
		Fecha:	15/07/2016

- Analizar y generar proyectos de acción para llevar a cabo los cambios.
- Ejecutar los pasos necesarios para la aprobación del plan a llevar a cabo.
- Identificar un equipo de trabajo adecuado definiendo responsabilidades para ejecutar las acciones de los planes.
- Poner en marcha el proyecto para ejecutar el o los cambios dentro del sistema.

8 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

8.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS PROCESOS

Con el objeto de mejorar continuamente su eficacia la Unidad Educativa Misioneros Oblatos implementará el manual de calidad acorde a los requerimientos legales, de educación estatales y a los de la Norma Internacional ISO 9001:2008. Con el comité de calidad establecido se ejecutará el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos para la implementación de acciones necesarias dirigidas a alcanzar los resultados esperados. En el gráfico 2 se presenta el mapa de procesos estructurado acorde a los requisitos de la institución.

TIPO DE PROCESOS	PROCESOS	OBJETIVO
Estratégicos	Planificación y Gestión Estratégica	Otorgar información necesaria sobre los requisitos y los procedimientos que se deben de llevar a cabo para que todos los interesados en formar parte de la Unidad Educativa puedan ser admitidos en la misma, además de gestionar todos los trámites y documentos necesarios para la admisión de los estudiantes.
	Gestión de Calidad	Asegurar la correcta implementación, ejecución, mantenimiento y la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad a través del seguimiento y medición de la eficacia de los procesos y en función de los objetivos de la institución para satisfacer las necesidades de las partes interesadas.
Operativos	Admisión	Otorgar información necesaria sobre los requisitos y los procedimientos que se



Sistema de Gestión
de Calidad
ISO 9001:2008

UNIDAD EDUCATIVA MISIONEROS OBLATOS


Código: M-GC-01

Revisión: 1°

Página: 8 de 15

Fecha: 15/07/2016

		deben de llevar a cabo para que todos los interesados en formar parte de la Unidad Educativa puedan ser admitidos en la misma, además de gestionar todos los trámites y documentos necesarios para la admisión de los estudiantes.
	Gestión Académica	Formar y desarrollar las competencias de los estudiantes de la Unidad Educativa Misioneros Oblatos con un modelo educativo adecuado, de calidad y cumpliendo con los requerimientos legales, institucionales y de la comunidad.
	Consejería Estudiantil	Orientar, acompañar e informar a los estudiantes que conforman la comunidad educativa para que tomen decisiones correctas con respecto al ámbito académico y personal con el fin de contribuir en su formación integral, además de identificar y dar seguimiento.
Apoyo	Gestión de Talento Humano	Establecer las actividades para gestionar correctamente el talento humano para garantizar la selección de personal competente, mantenerlos y mejorar sus competencias con el fin de cumplir los objetivos de la Unidad Educativa Misioneros Oblatos.
	Gestión Financiera	Administrar oportuna y eficazmente los recursos económicos y financieros del establecimiento para que los procesos de prestación del servicio educativo satisfagan las necesidades de los estudiantes, padres de familia y personal de la institución.
	Gestión de Información	Administrar correctamente la documentación recibida y elaborada con el fin de garantizar su conservación y recuperación.
	Inspección	Controlar el orden y la disciplina de los estudiantes, además de ejecutar las disposiciones Académicas y

 <p>Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008</p>	UNIDAD EDUCATIVA MISIONEROS OBLATOS	Código:	M-GC-01
		Revisión:	1°
		Página:	9 de 15
		Fecha:	15/07/2016

		administrativas de las autoridades de la Unidad Educativa.
	Servicios Complementarios	Brindar servicios complementarios para apoyar la correcta gestión educativa en la Unidad Educativa Misioneros Oblatos.

Tabla 11: Procesos del SGC

Fuente: Unidad Educativa Misioneros Oblatos

Elaborado por: Guiracocha y Miguitama, 2016

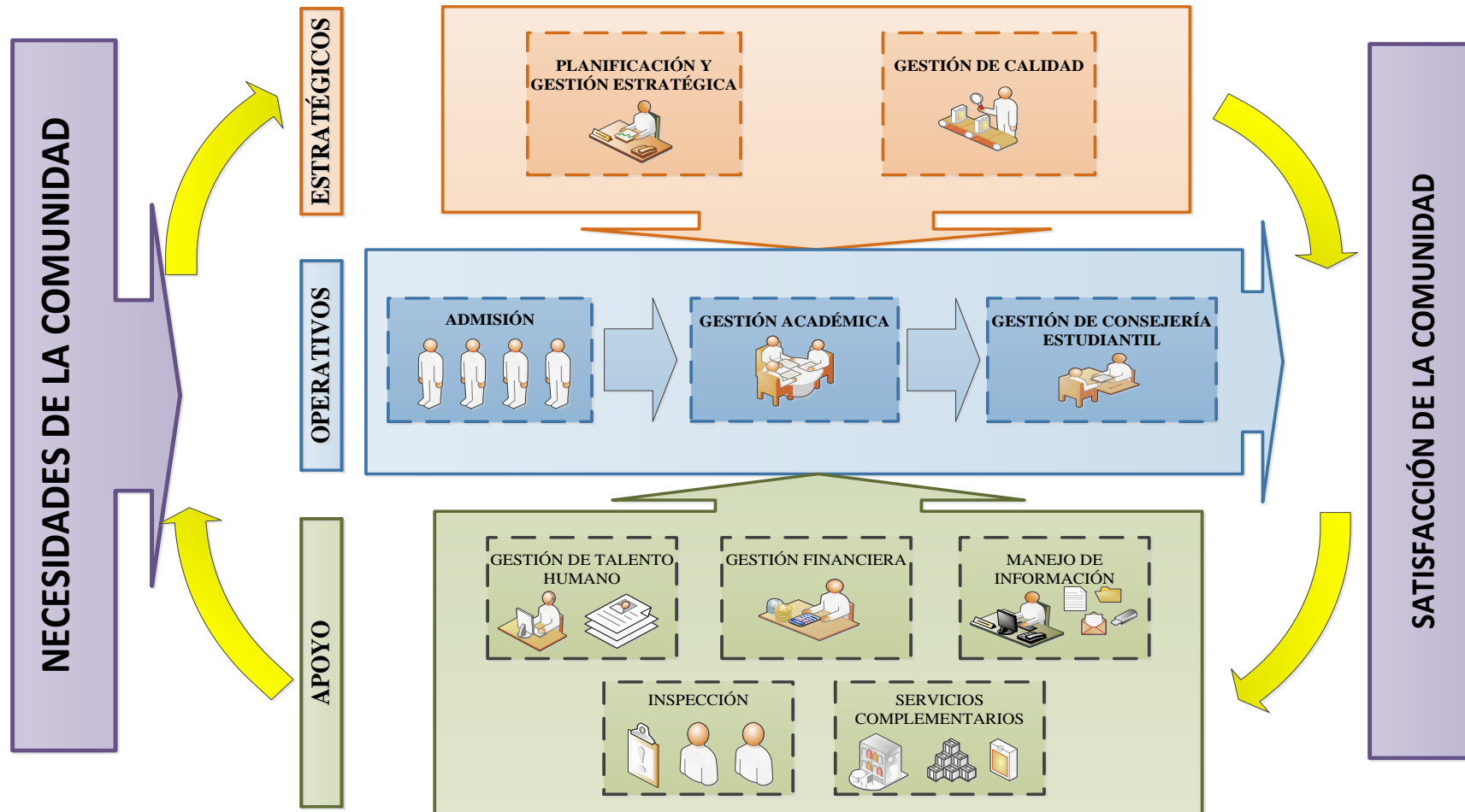

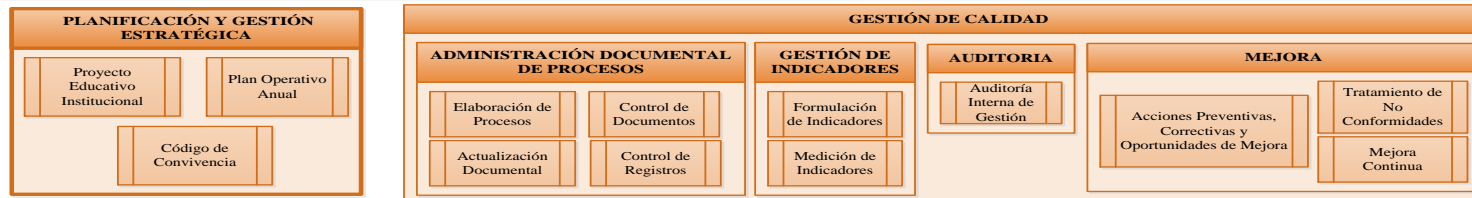


Ilustración 15: Mapa de Macroproceso
Elaborado por: Guiracocha y Miguitama, 2016

 Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008	UNIDAD EDUCATIVA MISIONEROS OBLATOS	Código:	M-GC-01
		Revisión:	1°
		Página:	11 de 15
		Fecha:	15/07/2016

PROCESOS ESTRATÉGICOS



PROCESOS OPERATIVOS



PROCESOS DE APOYO

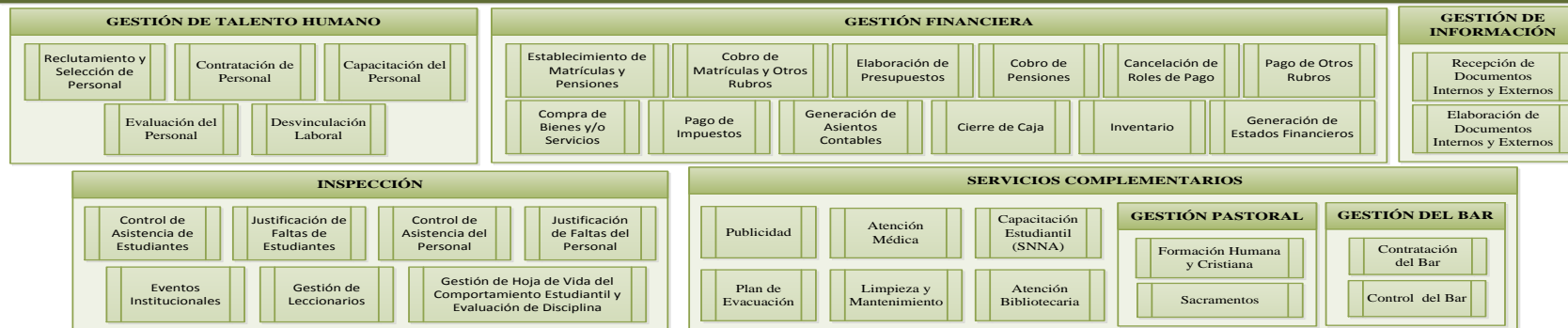


Ilustración 16: Mapa de Procesos
Elaborado por: Guiracocha y Miguitama, 2016

	UNIDAD EDUCATIVA MISIONEROS OBLATOS	Código:	M-GC-01
		Revisión:	1°
		Página:	12 de 15
		Fecha:	15/07/2016

8.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

8.2.1 GENERALIDADES

El sistema de Gestión de Calidad de la U.E.M.O. presenta un conjunto de documentos que aseguran y soportan a todos los procesos mediante mecanismos que sirven controlar a los mismos. La documentación por la que está conformado el manual de calidad es la base para la mejora continua y para realizar auditorías internas, estando constituida por:

Manual de la Calidad: Es obligatorio del Sistema de Gestión de Calidad y en éste se determinan los delineamientos para cumplir con los requisitos.

Caracterización de procesos: Son documentos en los que se describen diferentes aspectos de los procesos que constituyen al sistema.

Procedimientos: Documentos que detallan la manera de ejecutar las actividades de la institución.

Instructivos: Documentos que los que se determinan las instrucciones exactas para desarrollar las diferentes actividades que se encuentran en los procesos y/o subprocesos.

Registro/Formato: En estos documentos se evidencia las actividades que se ejecutan en el Sistema de Gestión de Calidad y estos registros se llevan a cabo en cada proceso o subproceso.

8.2.2 MANUAL DE LA CALIDAD


El Manual de Calidad que determina la institución está comprendido por el alcance del sistema, los procesos identificados del plantel, referencia a los procedimientos del sistema y los documentos necesarios de aplicar según los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008.

8.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS

El procedimiento de Control de Documentos genera los lineamientos necesarios para que la documentación de carácter interno del Sistema de Gestión de Calidad de la Unidad Educativa este correctamente emitida, distribuida y controlada.

8.2.4 CONTROL DE REGISTROS

Mediante el procedimiento de Control de Registros que mantiene conformidad con los requisitos especificados para la eficacia en la operación del SGC se establece que el archivo y el mantenimiento de los registros en cada área de trabajo debe de estar bajo la responsabilidad de

 <p>Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008</p>	UNIDAD EDUCATIVA MISIONEROS OBLATOS	Código:	M-GC-01
		Revisión:	1°
		Página:	13 de 15
		Fecha:	15/07/2016

los usuarios de los documentos, garantizando el orden, la disponibilidad y evitando los daños por manipulación.

9 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

El vicerrector de la Unidad Educativa Misioneros Oblatos asume el papel como representante de la dirección para el Sistema de Gestión de Calidad de la institución, asegurando tomar las acciones preventivas y/o correctivas en caso que sea necesario para la mejora continua del sistema. Además se encargará de establecer políticas y objetivos de calidad en conjunto con el comité de calidad, para luego comunicarlas al personal docente, administrativo y de servicios del establecimiento, también difundirá dentro de la misma la importancia de satisfacer los requerimientos de los respectivos clientes y el cumplimiento de las normativas legales y reglamentarias

La alta dirección de la U.E.M.O. ha determinado como responsables de sus procesos a las personas que ocupen los siguientes cargos:

PROCESOS	RESPONSABLE
Planificación y Gestión Estratégica	Vicerrector Académico
Gestión de calidad	Vicerrector Académico
Admisión	Secretaria
Gestión Académica	Vicerrector Académico
Consejería Estudiantil	Jefe de Consejería Estudiantil
Gestión de Talento Humano	Rector
Gestión Financiera	Colectora
Gestión de Información	Secretaria
Inspección	Inspector General
Servicios Complementarios	Rector

Tabla 12: Responsables de los Procesos

Fuente: Unidad Educativa Misioneros Oblatos

Elaborado por: Guiracocho y Miguitama, 2016

Esta estructura permitirá evaluar a la institución y al funcionamiento del SGC mediante las revisiones de la dirección con la finalidad de mejorar continuamente cada una de las actividades que afecten la calidad del diseño y la prestación del servicio educativo.

	UNIDAD EDUCATIVA MISIONEROS OBLATOS	Código:	M-GC-01
		Revisión:	1°
		Página:	14 de 15
		Fecha:	15/07/2016

10 GESTIÓN DE RECURSOS

El establecimiento con el objeto de incrementar la satisfacción de los clientes e implementar, mantener y mejorar el SGC, identifica y proporciona los recursos necesarios a través de la disponibilidad de los mismos. Los tres tipos de recursos indispensables que se identifican para cumplir con este propósito son: talento humano, infraestructura, ambiente de trabajo, y se describen a continuación:

Algunas acciones que ayudan a promover la mejora del talento humano que conforma la U.E.M.O. son la definición de perfiles de cargo y el establecimiento de un manual de funciones, siendo el vicerrector del plantel quien se encarga del reclutamiento, selección, contratación y capacitación del personal. Además para lograr conformidad con los requisitos del servicio brindado se planifica, proporciona, mantiene y mejora la infraestructura de cada área de trabajo de la institución y con referencia al ambiente de trabajo la unidad educativa establece reglas de seguridad laboral y personal para lograr que el personal desempeñe su trabajo y cumpla con las expectativas de los clientes.

11 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación del servicio está orientada a cumplir con las políticas y objetivos de calidad de la institución, ejecutándose con acciones como la planificación de los procesos y el control de cambios en el diseño y/o desarrollo curricular.

En la planificación de la prestación del servicio los clientes son quienes determinan los requisitos. Tomando en consideración las disposiciones emitidas por el Ministerio de Educación y las propias del establecimiento como: la malla curricular, el contenido de los planes de desempeño por destrezas, la disponibilidad de aulas, el número de estudiantes entre otros. También al momento que se realizan cambios y/o mejoras en las actividades que se ejecutan en los procesos, la alta dirección se debe asegurar que esta información sea actualizada y de socializada con el personal. Por otra parte, la comunicación y la atención de quejas, reclamos y comentarios hacia la unidad educativa se ejecuta a través de circulares, convocatorias, oficios, encuestas de satisfacción y reuniones con los clientes tanto internos como externos. Finalmente, la compra de los recursos necesarios para la prestación del servicio, tales como: suministros de oficina, materiales de limpieza, materiales didácticos, mobiliario, material bibliográfico, servicios de mantenimiento, etc. se realiza a través de una solicitud de compra y el posterior pedido de

 <p>Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008</p>	UNIDAD EDUCATIVA MISIONEROS OBLATOS	Código:	M-GC-01
		Revisión:	1°
		Página:	15 de 15
		Fecha:	15/07/2016

cotizaciones para evaluar y seleccionar a los proveedores según cumplan con los requisitos necesarios.

12 MEDICIÓN ANALISIS Y MEJORA

El comité de gestión de calidad fue establecido mediante el propósito de realizar seguimiento a los procesos, medir sus resultados y establecer criterios de control y mejora continua.

El seguimiento a la satisfacción de los clientes se efectuará mediante evaluación quimestral de docentes y se ejecutarán encuestas para medir el nivel de satisfacción de los clientes internos y externos de la U.E.M.O. El monitoreo del desempeño del sistema se realizará por medio de la revisión del cumplimiento de las metas establecidas en los indicadores de gestión de cada proceso con la finalidad de cumplir con la política y los objetivos de Calidad.

Además se establecieron auditorías internas de calidad mediante la documentación de los procedimientos, la cual permite planificar y realizar auditorías con el propósito de determinar si el SGC se encuentra conforme con los requerimientos legales, reglamentarios y con la norma ISO 9001:2008.


Mediante el procedimiento de tratamiento de no conformidades se identificará el servicio no conforme y el control del mismo para prevenir su uso o entrega no intencional y se establece el procedimiento de acciones correctivas, preventivas y oportunidades de mejora para:

- Eliminar las causas de no conformidades y prevenir que vuelva a suceder.
- Eliminar causas de potenciales no conformidades y prevenir su ocurrencia.

Todo lo citado con anterioridad se realizará para cumplir con los requisitos y optimizar el desempeño del SGC mediante la mejora continua de la institución.

13 ANEXOS

A continuación se referencia la codificación con los respectivos nombres de todos los procedimientos necesarios para el manejo del Sistema de Gestión de Calidad:

 <p>Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008</p>	UNIDAD EDUCATIVA MISIONEROS OBLATOS	Código:	M-GC-01
		Revisión:	1°
		Página:	16 de 15
		Fecha:	15/07/2016

PROCESOS	NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN
Planificación y Gestión Estratégica	Caracterización del Proceso de Planificación y Gestión Estratégica	Procedimiento	P-PL	1°
Gestión de Calidad	Caracterización del Proceso de Gestión de Calidad	Procedimiento	P-GC	1°
Admisión	Caracterización del Proceso de Admisión	Procedimiento	P-AD	1°
Gestión Académica	Caracterización del Proceso de Gestión Académica	Procedimiento	P-GA	1°
Consejería Estudiantil	Caracterización del Proceso de	Procedimiento	P-CE	1°
Gestión de Talento Humano	Caracterización del Proceso de Gestión de Talento Humano	Procedimiento	P-TH	1°
Gestión Financiera	Caracterización del Proceso de Gestión Financiera	Procedimiento	P-GF	1°
Inspección	Caracterización del Proceso Inspección	Procedimiento	P-IN	1°
Servicios Complementarios	Caracterización del Proceso de Servicios Complementarios	Procedimiento	P-SC	1°
Gestión de Información	Caracterización del Proceso de Gestión de Información	Procedimiento	P-GI	1°

Tabla 13: Documentación del SGC

Fuente: Unidad Educativa Misioneros Oblatos

Elaborado por: Guiracocha y Miguitama, 2