



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA: INGENIERÍA DE EMPRESAS

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

INGENIERO DE EMPRESAS

TEMA:

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, PARA LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR GLENN DOMAN, DE LA CIUDAD DE AMBATO, BAJO LA NORMA ISO 9001:2015.

AUTOR:

EDISON SAÚL TANQUINA CULQUI

RIOBAMBA – ECUADOR

2018

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por el Sr. Edison Saúl Tanquina Culqui, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Eduardo Rubén Espín Moya

DIRECTOR

Ing. José Fernando López Aguirre

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Edison Saúl Tanquina Culqui, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos incluidos en el documento, que provienen de una fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 24 de Abril de 2018

Edison Saúl Tanquina Culqui

C.C. 1804436572

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación a Dios, por haberme dado la vida y he podido llegar hasta este momento tan importante de mi formación académica. De igual manera a mis padres y mis hermanos por ser mi fortaleza para salir adelante.

De manera especial a mis abuelitos quienes han cuidado de mí y me han enseñaron valores y principios para ser una buena persona ante la sociedad.

Como no olvidarme de mi vis abuelita que desde el cielo siguió mis pasos (Panchita) cumplí mi promesa, ahora soy alguien en la vida.

Edison Saúl Tanquina Culqui

AGRADECIMIENTO

Al Ingeniero Rubén Espín Moya director de tesis, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

Al Ing. José Fernando López Aguirre miembro del tribunal por haberme brindado el apoyo y conocimientos recibidos para la realización de este trabajo de titulación.

Edison Saúl Tanquina Culqui

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido.....	vi
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos.....	xii
Índice de figuras.....	xiii
Resumen.....	xiv
Abstract.....	xv
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del Problema	4
1.1.2 Delimitación del Problema.....	4
1.2 JUSTIFICACIÓN	4
1.3 OBJETIVOS	5
1.3.1 Objetivo General	5
1.3.2 Objetivos Específicos.....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	6
2.1.1 Antecedentes Históricos.....	6
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	9
2.2.1 El Proceso Administrativo	9
2.2.2 Calidad	10
2.2.3 Sistema de Gestión de Calidad.....	10
2.2.4 Beneficios del SGC.....	12
2.2.5 Norma ISO	13
2.2.6 Principios de ISO 9001	13
2.2.7 Enfoque a procesos	15

2.2.8	ISO 9001; 2015 partes interesadas	15
2.2.9	Análisis DAFO	16
2.2.10	Plan de contingencia	17
2.3	MARCO CONCEPTUAL.....	18
2.4	IDEA A DEFENDER	20
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		21
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	21
3.1.1	Investigación Cualitativa.....	21
3.1.2	Investigación Cuantitativa.....	21
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	22
3.2.1	Investigación de Campo.....	22
3.2.2	Investigación Bibliográfica o Documental.....	22
3.3	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	23
3.3.1	Métodos.....	23
3.3.2	Técnicas de la Investigación	24
3.3.3	Instrumentos de la Investigación.....	25
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA	25
3.4.1	Población.....	25
3.4.2	Muestra.....	26
3.4.3	Estratificación de la Muestra.....	26
3.5	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	28
3.5.1	Análisis de la situación actual	28
3.5.2	Encuesta a padres de familia y estudiantes	29
3.5.3	Encuesta A Personal Administrativo, Docentes Y Servicio.	38
3.6	ANÁLISIS COMPARATIVO	47
3.6.1	Contexto de la organización.....	49
3.6.2	Conclusiones del Análisis de la situación actual de la Unidad Educativa Glenn Doman.....	54
3.7	VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER.....	54
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		56
4.1	TÍTULO	56
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA	56
4.3	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	60
4.3.1	La organización y su contexto.....	60

4.3.2	Las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	65
4.3.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad.....	69
4.3.4	Sistema de gestión de calidad y sus procesos	71
4.4	LIDERAZGO	81
4.4.1	Liderazgo y compromiso.....	81
4.4.2	Política de la calidad	84
4.4.3	Roles, responsabilidades y autoridades del sistema de gestión de calidad	85
4.5	PLANIFICACIÓN	88
4.5.1	Riesgos y Oportunidades.....	88
4.5.2	Objetivos de la calidad y su planificación para lograrlos	93
4.5.3	Cambios en el sistema de gestión de calidad	97
4.6	APOYO	98
4.6.1	Recursos	98
4.7	COMPETENCIA	105
4.7.1	Toma de decisiones	106
4.7.2	Comunicación	108
4.7.3	Información documentada.....	109
4.7.4	Control de la información documentada	112
4.8	OPERACIÓN	113
4.8.1	Planificación y control operacional.....	113
4.8.2	Requisitos para los servicios	114
4.8.3	Diseño y desarrollo de productos	115
4.8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	121
4.9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	122
4.9.1	Seguimiento, medición y análisis.....	122
4.9.2	Auditoria interna	127
4.9.3	Revisión por la dirección	129
4.10	MEJORA.....	130
4.10.1	Generalidades.....	130
4.10.2	No conformidad y acción correctiva	130
4.10.3	Mejora continua	132
	CONCLUSIONES	135
	RECOMENDACIONES.....	136
	BIBLIOGRAFÍA	137

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Composición de la población.....	26
Tabla 2:	Estratificación de la muestra a ser Encuestada	28
Tabla 3:	Estratificación de la muestra a ser ENCUESTADA.....	29
Tabla 4:	Cargo que desempeña la estratificación padres de familia y	30
Tabla 5:	Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman	31
Tabla 6:	Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman	32
Tabla 7:	Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman	33
Tabla 8:	Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman	34
Tabla 9:	Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman	35
Tabla 10:	Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman	36
Tabla 11:	Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman	37
Tabla 12:	Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman	38
Tabla 13:	Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman	39
Tabla 14:	Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman	40
Tabla 15:	Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman	41
Tabla 16:	Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman	42
Tabla 17:	Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman	43

Tabla 18: Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman	44
Tabla 19: Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman	45
Tabla 20: Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman	46
Tabla 21: Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman	47
Tabla 22: Factores internos y externos	50
Tabla 23: Matriz FODA de la unidad educativa GLENN DOMAN	50
Tabla 24: Análisis mediante la Matriz de Evaluación del Factor Externo (EFE).....	51
Tabla 25: MATRIZ EFI	53
Tabla 26: Contexto de organización	61
Tabla 27: Necesidades y expectativas de las partes interesadas. SGC.4.2.NE	65
Tabla 28: Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad. SGC.4.3.DA	69
Tabla 29: Sistema de gestión de calidad y sus procesos. SGC.4.4.PRO	71
Tabla 30: Representación esquemática de procesos – gestión junta directiva. SGC.4.4.PRO1	72
Tabla 31: Representación esquemática de procesos – sistema de gestión de calidad. SGC.4.4.PRO2	73
Tabla 32: Procedimiento para planificar el sistema de gestión de calidad. SGC.4.4.PSGC1	74
Tabla 33: Procedimiento para auditoria interna. SGC.4.4.PSGC2	76
Tabla 34: Procedimiento para medir la satisfacción de usuarios. SGC.4.4.PSGC4	78
Tabla 35: Procedimiento para contratación del personal. SGC.4.4.PSGC5	79
Tabla 36: Liderazgo y Compromiso. SGC.5.1.LC	82
Tabla 37: Política de calidad. SGC.5.2.PC	85
Tabla 38: Organigrama estructural propuesto. SGC.5.3.ORG	86
Tabla 39: Responsabilidades y autoridades. SGC.5.3.RA	87
Tabla 40: Riesgos y oportunidades. SGC.6.1.RO	89
Tabla 41: Objetivos de calidad. SGC.6.2.1.OC	93
Tabla 42: Unidad educatuiva	95
Tabla 43: Cambios en el sistema de gestión de calidad. SGC.6.3.CSGC.....	97

Tabla 44: Presupuesto para la implementación del sistema de gestión de calidad. SGC.7.1.2.PAI	100
Tabla 45: Presupuesto para el mantenimiento y la mejora continua del sistema de gestión de calidad. SGC.7.1.2.PMMC	101
Tabla 46: Inversión total del sistema de gestión de calidad. SGC.7.1.2.ITSGC	102
Tabla 47: Lista de verificación del ambiente laboral. SGC.7.1.4.LVAL	104
Tabla 48: Descripción del perfil profesional y competencias. SGC.7.2.DPP	105
Tabla 49: Guía para la toma de conciencia del SGC. SGC.7.2.GTCO	107
Tabla 50: Formulario para la comunicación de los procesos. SGC.7.4.C	109
Tabla 51: Información documentada para el SGC. SGC.7.5.IDSGC	110
Tabla 52: Proceso para la provisión del servicio. SGC.8.1.PCO	113
Tabla 53: Requisitos para los servicios. SGC.8.2.RPS	114
Tabla 54: Proceso de inscripción y matrícula. SGC.8.3.PIM	116
Tabla 55: Proceso de diseño curricular. SGC.8.3.PDC	117
Tabla 56: Proceso de gestión curricular. SGC.8.3.PGC	119
Tabla 57: Control de los productos suministrados. SGC.8.4.CPSE	121
Tabla 58: Seguimiento, medición y análisis. SGC.9.1.1.SMAG	122
Tabla 59: Procedimiento para medir la satisfacción de los clientes. SGC.9.1.2.PMSC	123
Tabla 60: Encuesta para medir la satisfacción de los clientes. SGC.9.1.2.EMSC	125
Tabla 61: Herramientas de seguimiento, medición y análisis. SGC.9.1.3.HSMA	127
Tabla 62: Proceso para la auditoría interna. SGC.9.2.AI	128
Tabla 63: Procedimiento para no conformidad y acción correctiva. SGC.10.3.PNCAC	131
Tabla 64: Formulario para documentar la mejora continua. SGC.10.2. FPDMC	134

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1:	Estratificación de la muestra a ser ENCUESTADA.....	29
Gráfico 2:	Cargo que desempeña la estratificación padres de familia y	30
Gráfico 3:	Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman	31
Gráfico 4:	Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman	32
Gráfico 5:	Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman	33
Gráfico 6:	Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman	34
Gráfico 7:	Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman	35
Gráfico 8:	Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman	36
Gráfico 9:	Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman	37
Gráfico 10:	Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman	38
Gráfico 11:	Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman	39
Gráfico 12:	Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman	40
Gráfico 13:	Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman	41
Gráfico 14:	Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman	42
Gráfico 15:	Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman	43
Gráfico 16:	Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman	44

Gráfico 17: Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman	45
Gráfico 18: Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman	46
Gráfico 19: Criterio de los diferentes estratos que intervienen en la encuesta.	48
Gráfico 20: Criterio de los diferentes estratos que intervienen en la encuesta.	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Mejora Continua Del Sistema De Gestión De Calidad	11
Figura 2: Mejora Continua Del Sistema De Gestión De Calidad	15
Figura 3: Presentación del Análisis DAFO	17
Figura 4: Presentación del Proceso de Plan de Contingencia	18

RESUMEN

El presente proyecto de investigación titulado “Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad, para la Unidad Educativa Particular Glenn Doman, de la Ciudad De Ambato, bajo la Norma ISO 9001:2015, Se basó en la necesidad de la institución de reducir los costos, definir una estructura organizativa, los procesos, las responsabilidades, los procedimientos y los métodos necesarios para mejorar la calidad. Mediante una encuesta realizada a las autoridades, docentes, personal de servicio, estudiantes y padres de familia, se identificaron dificultades en la planificación, organización, dirección y control de los procesos institucionales, debido a una ineficiente gestión de los proyectos y procesos que están planteados dentro de la institución. Mediante la realización de una encuesta, la misma que nos ayudó a realizar un análisis FODA en la cual se pudo determinar la necesidad de los procesos y redefinición de la estructura organizacional de la institución, así como del desarrollo de un manual de funciones y procesos. En base a estos requerimientos se diseñó un Sistema de Gestión de Calidad, considerando los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015. Se recomienda la aplicación de la propuesta planteada, para lo cual se deberá capacitar a las partes involucradas en los procesos de la institución.

Palabras Clave: < CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRIVAS> < GESTIÓN DE CALIDAD> <PROCESOS> < NORMA ISO> < PLANIFICACIÓN> <AMBATO (CANTON)>

Ing. Eduardo Rubén Espín Moya

DIRECTOR TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The present degree work "Design of a Quality Management System for the Unidad Educativa Particular Glenn Doman, from Ambato city, over the regulation ISO 9001:2015", it was based on the Institution's necessity to reduce costs, to define an organization structure, the processes, responsibilities, procedures, and methods necessary for improving quality. Through a survey was done to the authorities, teachers, operating staff, students and parents, some difficulties were identified in planning, organization, direction, and control of institutional processes due to an efficient management of projects and processes proposed into the institution, through a survey which helped to carry out a FODA (strengths, weaknesses, opportunities and threats) analysis, for determining the necessity of processes and redefinition of institution's organizational structure, as well as of the development of a functions and processes manual. Based on these requirements a Quality Management System was designed, considering the guidelines of the regulation ISO 9001:2015. It is concluded that the diagnostic allowed to identify the administrative, economic and social problems merit to look for solutions through the use of the quality management system based on regulation ISO 9001:2015. It is recommended the proposal application, for this reason, it is necessary to train the involved parts in the institutional processes.

Key words: < ECONOMICAL AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <SYSTEM>, <QUALITY MANAGEMENT^ <PROCESSES>, <DECISIONS MAKING> <TOTAL QUALITY> < STRATEGIC PLANNING>, < AMBATO (CANTON) >.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de titulación describe el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad, para la Unidad Educativa Particular Glenn Doman, de la Ciudad De Ambato, bajo la Norma ISO 9001:2015 Su contenido se encuentra dividido en cuatro capítulos principales, los mismos que se describe a continuación:

En el Capítulo I se describe el marco referencial de la investigación. Para el efecto se detalla la siguiente información: planteamiento y formulación del problema, justificación, y objetivos a alcanzar. Su contenido permite fundamentar la realización del proyecto y sustentar su factibilidad.

Dentro del Capítulo II se muestra el marco teórico y conceptual del proyecto, cuyo contenido se divide en antecedentes investigativos, fundamentación teórica, marco conceptual e idea a defender. Dentro del marco conceptual se incluyen los siguientes temas generales: Proceso, Gestión por Procesos y Análisis FODA.

En el Capítulo III se describe el marco metodológico, identificándose la modalidad, tipos de investigación, población y muestra, métodos, técnicas e instrumentos, así como los resultados de la aplicación de encuestas. Además, se presenta la verificación de la idea a defender y el diagnóstico situacional de Unidad Educativa Particular Glenn Doman, de la Ciudad De Ambato.

El Capítulo IV contiene el Marco Propositivo, el cual presenta fundamentalmente la propuesta del autor, la misma que incluye: el organigrama de funciones, mapa de procesos institucional, mapa de funciones y la descripción de cada uno de los procesos.

Finalmente, en los apartados de conclusiones y recomendaciones se incluyen las deducciones del proyecto alcanzadas por el autor.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Dentro de la historia en el desarrollo de la educación primaria las unidades educativas en nuestro país han tomado un papel preponderante en la introducción a la enseñanza de los niños (as), permitiendo a los mismos desarrollar las capacidades para comunicarse, para interpretar, resolver problemas y sobre todo comprender la vida natural y social.

En el Ecuador la Educación General Básica abarca diez niveles de estudio tanto en unidades educativas públicas como privadas.

La educación pública a lo largo de la historia no ha logrado satisfacer las necesidades que los padres de familia buscan para sus hijo(as), es por ello que optan por matricular a sus hijos en unidades educativas particulares se pretende que las mismas ayuden a desarrollar las destrezas, habilidades y competencias que los introduzcan en las disciplinas básicas para el desarrollo estudiantil y profesional.

Según la Ley Orgánica de Educación Intercultural, en el **Art. 53.-** “promulga que Las instituciones educativas pueden ser públicas, municipales, fisco misionales y particulares, sean éstas últimas nacionales o binacionales, cuya finalidad es impartir educación escolarizada a las niñas, niños, adolescentes, jóvenes y adultos según sea el caso”.

También en el **Art. 56.-**“Las instituciones educativas particulares están constituidas y administradas por personas naturales o jurídicas de derecho privado podrán impartir educación en todas las modalidades, previa autorización de la Autoridad Educativa Nacional y bajo su control y supervisión. La educación en estas instituciones puede ser confesional o laica”.

En la provincia de Tungurahua, específicamente en la ciudad de Ambato, las instituciones particulares han tomado un papel preponderante, debido a que cumplen con plan de estudios acordes a las necesidades para ello, complementan la información

teórica con cursos extras, en algunas escuelas privadas hay clases de canto, música, pintura, danza, teatro y otras actividades que sirven como complemento del estudiante. Las personas encargadas de la enseñanza son profesionales calificados, es por ello que los padres de familia optan por matricular a sus hijos en estas instituciones.

Tomando en cuenta todas estas consideraciones de la educación privada la Unidad Educativa Particular Glenn Doman ha llegado a ser un referente en la educación inicial, primaria y secundaria con su gran aporte académico, tecnológico y social a nivel del centro del país.

Esta institución está constituida por una Junta de Accionistas, Gerente, Director Administrativo, Director Académico, Inspección General, Departamento de Consejería Estudiantil, Administrativos, Estudiantes, Docentes, Padres de Familia, Personal de Servicio. La institución no cuenta con un seguimiento de los procesos establecidos, esto se debe que no existe un plan de calidad que mejore la calidad del servicio.

Al momento la Institución cuenta con 30 colaboradores, así también con 202 estudiantes tomando en cuenta que en los dos últimos años el crecimiento estudiantil se ha incrementado, en el año lectivo 2015- 2016 el incremento fue en un 6.4% en relación al año lectivo 2014- 2015, mientras que en el presente año el incremento fue del 1.52% según los registros de matrículas de los dos últimos años.

La Unidad Educativa está ubicada en el sector del Seminario Mayor en las calles Antonio Clavijo y Pasaje la Y. Su infraestructura es propia, la misma que está acorde para la enseñanza de calidad, satisfaciendo las necesidades de los estudiantes, sus aulas amplias de computación, inglés, una piscina, canchas deportivas, pista de bicigrós, entre otros lo garantizan.

Es por eso que se plantea a la Unidad Educativa implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en las normas ISO 9001:2008, que conlleve los principios y estándares de calidad permitiéndole desarrollar estrategias de mejoramiento continuo.

1.1.1 Formulación del Problema

¿De qué manera, el diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015, ayudara la Unidad Educativa Particular Glenn Doman de la ciudad de Ambato a mejorar la calidad de sus servicios?

1.1.2 Delimitación del Problema

Límite de contenido:

Campo: Administrativo

Área: Gestión de Calidad

Aspecto: Calidad

Límite Espacial: Provincia de Tungurahua, Ciudad de Ambato, Unidad Educativa Particular Glenn Doman.

Tiempo: Seis meses

Tema: “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, PARA LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR GLENN DOMAN, DE LA CIUDAD DE AMBATO, BAJO LA NORMA ISO 9001:2015”

1.2 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se desarrollará con el objetivo de diseñar un Sistema de Gestión de Calidad, que ayude a corregir las fallas, reducir los costos, definir una estructura organizativa, los procesos, las responsabilidades, los procedimientos y los métodos necesarios para mejorar la calidad, con eficiencia y eficacia y economía orientando hacia la mejora continua de la misma, bajo los lineamientos, principios y estándares de calidad que promuevan a un buen desempeño de los colaboradores, a la calidad de la educación y sobre todo el desarrollo de la Unidad Educativa.

La Unidad Educativa Glenn Doman se ha caracterizado por su excelencia académica y por su participación activa en el desarrollo integral de los estudiantes, la profesionalización del personal académico por lo que ha recibido varios

reconocimientos debido a su aporte significativo al bienestar social, educativo y profesional a nivel del centro del país.

Mediante la implementación del Sistema de Gestión de Calidad UNE en ISO 9001;2015, permitirá mejorar los procesos y el cumplimiento de los requisitos tomando en cuenta todos estos factores se ha llegado a la conclusión de que es necesario efectuar un diseño de un sistema de gestión de calidad, ya que este ayudara a cumplir con los objetivos planeados, teniendo como resultado final una metodología documental adecuada y un sistema de gestión de calidad.

Mediante aquello se propone diseñar un Sistema de Gestión de Calidad ya que dentro de ella se pueden plantear muchos objetivos de mejoras en aspectos de gran influencia en las operaciones y consigo beneficios tanto para la unidad educativa, como para la satisfacción de los clientes, así como su seguimiento y su permanencia en el mercado.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

- Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad, para la Unidad Educativa Particular Glenn Doman, de la ciudad de Ambato, bajo la norma ISO 9001:2015.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Desarrollar un diagnóstico de los procesos que se llevan a cabo actualmente en cada uno de los departamentos de la institución.
- Identificar la situación actual de la Unidad Educativa Particular Glenn Doman para elaborar los procedimientos y registros exigidos por la Norma ISO 9001; 2015 para estandarizar los procesos.
- Establecer los procedimientos adicionales requeridos por la institución.
- Documentar los procedimientos y registros de acuerdo a los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001; 2015.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes Históricos

Basados en la historia de la Calidad, podemos mencionar que desde los inicios de la humanidad, el hombre necesito de herramientas para poder sobrevivir y defenderse en el medio que se relacionaba, debido a eso tubo la necesidad de utilizar sus manos como la principal herramienta de sobrevivencia contante, es por ello que la fuerza física era muy importante para complementar dichas herramientas. Tiempo más tarde debido a que las necesidades no eran complacidas en su totalidad, el hombre se dio cuenta que los huesos de los animales podían ser más útiles que sus propias manos, considerando como un avance para su desarrollo en la superación humana; pasaron muchos años con las técnicas antes mencionadas, posteriormente descubrieron que los troncos de ciertos arboles eran más efectivos que sus herramientas utilizadas por mucho tiempo atrás.

Debieron pasar miles de años para que estos utensilios sean perfeccionados y así pudieren satisfacer las necesidades humanas dependiendo del medio en el cual se encontraban, debido a estos constantes cambios y desarrollos el hombre pudo comparar distintos factores y herramientas que le permitió relacionar la brecha entre la necesidad y satisfacción de las mismas. Es por ello que se deduce que el hombre desde sus inicios ya manejaba implícitamente lo que hoy entendemos como calidad.

Posteriormente en la edad media, se popularizo un hábito que hasta el dia de hoy no ha cambiado, que es de poner una marca a los productos y servicios, esto ayudo a mantener una buena reputación a los productores, recalcando que desde el siglo XIX se da inicio al desarrollo del control de calidad, paulatinamente con el pasar del tiempo la misma ha ido abarcando todos los ámbitos y niveles.

La calidad al pasar del tiempo ha ido evolucionando, la misma se podrá visualizar a través del análisis de las características fundamentales, considerando las cinco etapas de su desarrollo.

Etapa 1°: Desde la revolución industrial hasta 1930. En la primera etapa detallamos la transformación y la evolución del trabajo manual por el trabajo mecánico, a esto lo llamamos la revolución industrial. Vale recalcar que antes de esta etapa en trabajo era netamente artesanal o manual, su característica era que el trabajador se responsabilizaba de la producción completa de un producto.

Al inicio del año 1900 se da origen al supervisor, quien en la mayoría de los casos es el mismo propietario de la producción, el cual era el responsable de controlar la calidad del trabajo, pero vale recalcar que en esta época debido a la Primera Guerra Mundial los sistemas de control se complicaron y gracias a ello aparecen los inspectores de calidad a tiempo completo.

Esta época se caracterizaba debido a que apareció la inspección, con la intención principal era detectar los productos defectuosos y separarlos de los que están aptos para el consumo y venta.

Etapa 2°: 1930 – 1949. La tecnología aporta a la economía en especial en los países capitalistas desarrollados, sin embargo se presentaban diversos problemas con la productividad del trabajo.

Dicho sistema fue similar durante mucho tiempo hasta la segunda guerra mundial, donde las necesidades fueron más grandes, debido a que apareció la producción en masa, donde se requería el control estadístico de la calidad. Este control estadístico se caracterizó debido a que se introdujo la inspección por muestreo, en lugar a la inspección al 100 por ciento.

La principal caracterización de esta época fue el control que garantizaba por que se conocía y se seleccionaba los desperfectos o fallas en los productos producidos, y se tomaba acciones correctivas en los procesos. Los inspectores de la calidad fueron uno de los factores más importantes en este sistema para el desarrollo de las empresas, los mismos no solo eran los responsables de la inspección del producto final, sino que estaban distribuidos equitativamente durante todo el proceso de la producción.

Etapa 3°: 1950 – 1979. El periodo posterior a la Segunda Guerra Mundial fue el inicio de esta época, predominaba la inspección pero recalando que los productos defectuosos no salían a la venta, poco tiempo después se identificó que los productos defectuosos se producían durante el paso de las diferentes fases y no bastaba el estricto control para poder eliminar los problemas.

Debido a esta razón se pasa del proceso de inspección al control de todos los factores que intervienen en el proceso, considerando desde el primer proceso hasta la satisfacción final de todos los requerimientos y expectativas de los clientes.

En esta etapa se consideró la coordinación de todas las etapas del proceso de producción para reducir problemas, siempre considerando el sentimiento de vender lo que se había producido. En si las etapas pasadas estaban enfocadas al incremento de la producción y vender más cada vez, es por eso que en esta etapa se inicia a controlar la producción para vender lo mejor, considerando las necesidades del clientes y así satisfacerlas, pero siendo competentes en el mercado.

Comienzan aparecer sistemas de calidad en diferentes áreas, también se incorpora la planeación de la calidad enfocándose en su orientación y enfoque para demostrar que la calidad se construye desde adentro.

Etapa 4°: Década de los 80. La dirección estratégica de la Calidad es la característica que define a esta etapa, debido a que las empresas elaboraban estrategias encaminadas al mejoramiento continuo de la calidad y por ende de la empresa.

Esta etapa no solo se enfocaba en el mercado en general, sino su principal énfasis era el conocimiento de las necesidades de los clientes, intentando construir una organización que satisfaga. En la dirección siempre lideraba el responsable de la calidad, en esta etapa la calidad era vista como un obstáculo, más bien era una oportunidad competitiva.

Etapa 5°: 1990 hasta la fecha. Esta etapa es fundamental debido a que la antigua distinción pierde sentido entre servicio y producto, apareciendo el valor total que se le da al cliente. Esta etapa es más conocida como el Servicio de Calidad Total.

En los años 90 el cliente solamente pagaba por lo que significaba valor para él, debido a esto la calidad fue vista por el cliente de dos maneras, en las cuales se calificaba como calidad perceptible, esta era clave para que la gente compre y mientras que la calidad factual es la responsable de lograr la lealtad del cliente con la marca y la organización.

Se relaciona a la calidad total a la garantía suficiente de los servicios y productivos, cambiando la mentalidad y la cultura organizativa de la empresas, readecuando la estructura y el funcionamiento.

La gestión total aporta una estrategia de calidad global a largo plazo, así como a la participación de todos los integrantes de la organización en los beneficios, para lo cual es necesario diseñar un sistema de calidad, de modo que se cree una cultura al respeto y se desarrollen hábitos de trabajo que fortalezcan la calidad en la producción.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 El Proceso Administrativo

Según la dramática existente podemos decir que el proceso administrativo es un flujo sistemático que actúa de forma integral, mediante una serie de fases y etapas las mismas que son planear, organizar, dirigir y controlar, gracias a ello la administración de una organización pone en marcha todas las estrategias posibles coordinadamente que permiten alcanzar y cumplir las metas y objetivos establecidos, según mencionan Sergio (2011) y Bandez (2012).

2.2.1.1 Elementos del Proceso Administrativo

De acuerdo con Sergio (2011), los elementos que intervienen en el proceso administrativo son:

- **Planeación:** determinar los objetivos o acciones que se van efectuar o se van a llevar a cabo; contesta a la pregunta ¿qué y cómo se va a hacer?

- **Organización:** elaboración de las funciones según el área, departamento, puestos y jerarquías conforme a las responsabilidades establecidas; responde a las preguntas ¿Quién lo debe hacer? y ¿qué debe hacerse?
- **Integración:** acción de involucramiento de los recursos humanos de la empresa – organización con sus objetivos, misión, visión y valores para obtener su plena identidad con la organización; responde a las preguntas ¿quién lo debe hacer? y ¿de qué es responsable?
- **Dirección:** acción de conducción de la organización y sus miembros hacia las metas (liderazgo), conforme a las estrategias.
- **Control:** evaluación de los resultados de una empresa o institución conforme a lo planeado.

2.2.2 Calidad

El término calidad está definido por Rubio (2007) “como el *conjunto de propiedades esenciales que nos permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie*”, mientras que Crosby (2007) menciona que la calidad está relacionada con el producto o el servicio independientemente de los procesos y requerimientos que estos necesiten más allá de las características, es decir que la calidad busca satisfacer las necesidades de las personas, trayendo como consecuencia la corrección al máximo de los errores y defectos que se pueden presentar en un proceso.

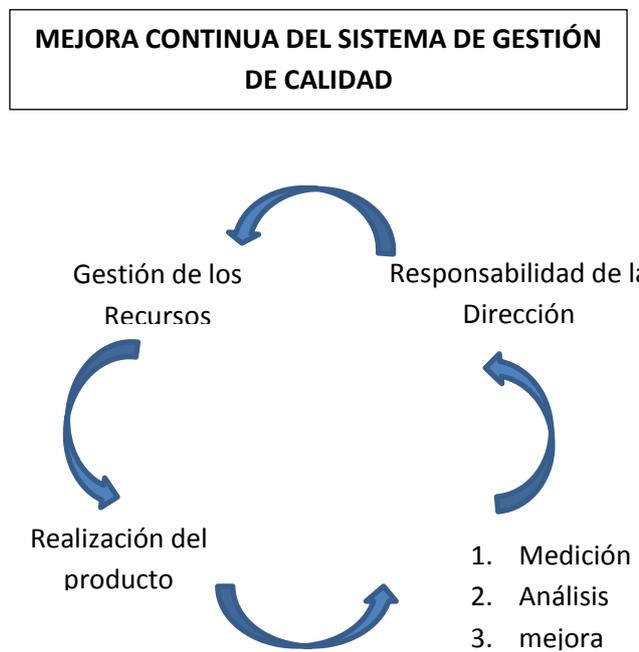
2.2.3 Sistema de Gestión de Calidad

Se llama gestión de la calidad al conjunto de aspectos y modelos conformados por la organización en la cual se determinan sus responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos utilizados para la gestión aplicando las técnicas y políticas establecidas de la calidad, esto nos permitirá saber que se espera de su trabajo, como realizar sus tareas y cuando hacer su trabajo, esto, a su vez, permite obtener un resultado predecible y, por tanto, controlable.

La obtención de la calidad deseada requiere el compromiso y la participación de todos los miembros de la empresa, incorporándolo por tanto al proceso de gestión, que es como traducimos el termino ingles “management” que alude a dirección, gobierno y coordinación de actividades, es decir es el modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función calidad con vistas a su mejora continua, según menciona en sus publicaciones PNUD (2009), Manene (2010) y Gomez (2013).

Según menciona Manene (2010), la gestión de calidad total es una filosofía de gestión comprometida con la mejora continua con eficiencia y eficacia para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, el cual incluye cualquier persona que interactúa con los productos o servicios de la empresa, ya sea interna o externamente; cubre a los empleados y proveedores, así como las personas que compran bienes o servicios de la organización, la mejora continua no es posible sin medidas que requieren técnicas precisas, estadísticos que miden cada variable crítica de los procesos de trabajo de la empresa.

Figura 1: Mejora Continua Del Sistema De Gestión De Calidad



Elaborado: Edison Tanquina
Fuente: Norma ISO 9008:2008

Un **sistema de gestión de la calidad** (SGC) es una serie de actividades que deben estar coordinadas para que sean llevadas a cabo sobre un conjunto de elementos, utilizando una serie de procedimientos técnicos y gerenciales, es decir necesariamente se debe planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, la información de la organización de manera eficaz y eficiente.

Realizar un (SGC) aplicando las normas ISO 9001:2015 tiene mucha importancia en la organización, no importa el tamaño o el sector, es necesario que tenga la virtud de buscar mejorar la forma de trabajo y por ende su funcionamiento.

Entre los elementos de un Sistema de Gestión de Calidad, se encuentran los siguientes:

1. Estructura Organizacional
2. Planificación (Estrategia)
3. Recursos
4. Procesos
5. Procedimientos

2.2.4 Beneficios del SGC

- ✓ Mejora continua de la calidad de los productos o servicios.
- ✓ Atención acorde a las necesidades del cliente.
- ✓ Transparencia al desarrollar los procesos.
- ✓ Cumplimiento de los objetivos a cabalidad, tomando en cuenta las leyes y reglamentos.
- ✓ Armonía e integración en el lugar de trabajo.
- ✓ Adquisición de insumos de acorde a las necesidades presentadas.
- ✓ Las funciones del personal son delimitadas.
- ✓ El nivel de satisfacción mejora.
- ✓ Ventaja competitiva.

2.2.5 Norma ISO

ISO proviene de la palabra griega ISOS que significa IGUAL o UNIFORME.

Dicha palabra fue tomada por la Organización Internacional para la Estandarización (International Organization for Standardization) el mismo fue fundado en el año 1946 con la finalidad de elaborar una serie de normas en común para la manufactura, el comercio y las telecomunicaciones.

2.2.5.1 Norma ISO 9001

La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se enfoca en un sinnúmero de elementos de administración de calidad que debe contar las empresas para poder adoptar un sistema de calidad efectivo y eficiente acorde a las necesidades, esto ayudara y permitirá administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Los clientes se inclinan por proveedores que cuenten con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad. Esta acreditación demuestra que la organización está reconocida por más de 64000 empresas en todo el mundo, según da a conocer en sus publicaciones Yáñez (2008).

2.2.6 Principios de ISO 9001

Según Yáñez (2008), se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

1. **Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requerimientos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
2. **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el

personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

- 3. Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de la organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- 4. Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- 5. Enfoque del sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficiencia y la eficacia de una organización en el logro de sus objetivos.
- 6. Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- 7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- 8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

La norma ISO 9001:2015 se ha creado para estandarizar y especificar los requisitos para un sistema de gestión de calidad acorde a las necesidades y el mismo que se pueda utilizar en la aplicación de las operaciones dentro de la organización, estas normas tiene mucha semejanza con el “Círculo de Deming o PDCA”: acrónimo de Plan, Do, Check, Act. (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar).

La norma ISO 9001:2015 cuenta con una estructura de cuatro grandes bloques, completamente lógicos, esto quiere decir que con este modelo basado en las normas ISO se puede desarrollar la actividad que desee, con esta estructura se puede diseñar e implementar cualquier tipo de sistema de gestión de calidad o a su vez incluso puede diseñar diversos tipos de sistemas.

2.2.7 Enfoque a procesos

La ISO 9001:2015 está basada en un modelo enfocado a procesos en el cual la organización debe determinar estos procesos y gestionarlos de manera sistemática. A continuación detallamos una gráfica donde detalla el modelo de enfoque a procesos usados por la norma ISO 9001:2015.

Figura 2: Mejora Continua Del Sistema De Gestión De Calidad



Elaborado: Edison Tanquina

Fuente: Norma ISO 9008:2008

2.2.8 ISO 9001; 2015 partes interesadas

Según la Norma ISO 9001:2015 (2015), menciona que debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe determinar:

- a) Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- b) Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.

La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.

Las partes interesadas y sus requisitos se convierten en factores clave, aunque desde siempre lo han sido, del Sistema de Gestión de la Calidad para proporcionar productos y servicios que satisfagan dichos requisitos.

Tanto las partes interesadas como sus requisitos van cambiando con el tiempo, por lo que son objeto de revisión periódica, por ejemplo en la revisión por la dirección.

Cuando hablamos de partes interesadas nos estamos refiriendo a clientes, usuarios, socios, personas de la organización, proveedores externos, sindicatos, gobierno.

- **Clientes.** Respecto a ellos debemos cuidar la calidad de nuestros productos y/o servicios, la fidelización y su satisfacción.
- **Accionistas.** Respecto a ellos es imprescindible prestar atención a la productividad, los costes, la rentabilidad y el crecimiento de nuestra organización.
- **Proveedores.** Los temas más relevantes a tratar con ellos son las alianzas estratégicas y la calidad concertada.
- **Personal.** Cuando hablamos de personal como parte interesada nos estamos refiriendo a seguridad laboral, desarrollo personal y profesional y satisfacción del personal.
- **Competidores.** Es muy importante hacer una investigación de la competencia para evitar ser desbancados y estar alerta en cuanto a innovación y desarrollo, imagen de marca y posicionamiento.
- **Sociedad.** Debemos cuidar aspectos como el respeto al medio ambiente, el impacto de nuestra actividad en la sociedad y nuestra imagen corporativa para no causar malestar social.

2.2.9 Análisis DAFO

El análisis DAFO es una herramienta de análisis estratégica multidimensional:

- Por un lado, permite distinguir los factores internos de una organización (fortalezas y debilidades) y los factores externos relacionados con su entorno (oportunidades y amenazas);

- Por otro, permite seleccionar los factores identificados en función de impacto esperado, pudiendo ser positivo (fortalezas y oportunidades) o negativo (debilidades y amenazas).

Un análisis DAFO no tiene ningún valor intrínseco. Solamente su uso con una visión estratégica justifica su desarrollo Guth (2015).

Figura 3: Presentación del Análisis DAFO



Elaborado: Edison Tanquina
Fuente: Norma ISO 9008:2008

2.2.10 Plan de contingencia

Según el Business Continuity Institute (Instituto de Continuidad de Negocios) británico, las contingencias es simplemente la recopilación de un sinnúmero de estrategias ante desastres, gestión de crisis, gestión de riesgos, o recuperación tecnológica, un plan de contingencias no es una disciplina realizada por especialistas profesionales, sino un enfoque global de la actividad que integra un amplio espectro de actividades de gestión encaminadas al objetivo final de la organización.

Un plan de contingencia establece un marco estratégico y operativo para revisar, y modificar cuando sea necesario o a su vez cuando aparezca algún inconveniente que no fue planeado, la forma en que la organización proporciona sus productos y servicios, al mismo tiempo que aumenta su resistencia frente a interrupciones o pérdidas que aparezcan en el transcurso del proceso, según menciona Marinez (2004).

Plan de Contingencia es un proceso de dirección en la cual se identifica todos los impactos potenciales que lleguen amenazar a la organización y ayuda a formar un marco adecuado para construir y reforzar un plan para dar una respuesta efectiva que salvaguarde los intereses, la imagen y el valor de la actividad que efectúa la organización.

Figura 4: Presentación del Proceso de Plan de Contingencia



Elaborado: Edison Tanquina

Fuente: Comité Técnico ISO/TC 176

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Amenazas: Son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización según menciona Orozco (2011).

Debilidades.- Son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, recursos de los que se carece, habilidades que no se posee, actividades que no se desarrollan positivamente, Orozco (2011).

Eficiencia.- Se refiere al óptimo aprovechamiento de los recursos para el logro de objetivos, considerando la calidad y el tiempo asignado; se obtiene comparando el

monto de recursos consumidos frente a bienes o servicios producidos; es la medición del desempeño, Orozco (2011).

Eficacia.- Consiste en lograr o alcanzar los objetivos propuestos, las metas programadas, o los resultados deseados. De tal forma que una actividad, será efectiva en la medida en que los objetivos, metas o resultados sean obtenidos, alcanzados o logrados tal como lo da a conocer Dávalos A. (2003).

Fortalezas.- Son las capacidades especiales con que cuenta la empresa, y que le permite tener una posición privilegiada frente a la competencia. Recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente, según la publicación de Strickland A. (2008).

Oportunidades.- Son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas. (Strickland A., 2008, pág. 72).

Plan.- Los planes son esquemas detallados de lo que deberá hacerse en el futuro, cuando hablamos de esquemas nos estamos refiriendo a que mediante un plan vamos a plasmar lo que se requiere que ocurra en el futuro y que se tiene la seguridad de que siguiendo el plan se va a alcanzar el objetivo propuesto. El plan determina la ruta a seguir para llevar a la organización al logro de sus objetivos (García & Valencia, 2012, pág. 56).

Planificación.- Proceso para la toma de decisiones en cuenta a mantener o transformar realidades, reflexionando sobre el presente pero con la mirada puesta en el futuro (Morales R., 2006, pág. 54)

Programa.- es un plan que determina la secuencia de actividades específicas, que habrán de realizarse para alcanzar los objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes. (García & Valencia, 2012).

2.4 IDEA A DEFENDER

El diseño de un Sistema de Gestión de Calidad, para la Unidad Educativa Particular Glenn Doman de la ciudad de Ambato, bajo la norma ISO 9001:2008, organizara la estructura de gestión del servicio de la institución, identificando los procesos interrelacionados que nos darán la pauta de las acciones, sosteniendo una gestión eficaz y eficiente la misma mejora la satisfacción de las necesidades de los estudiantes, docentes y personal de la institución.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Para la realización de la presente investigación acerca de la propuesta e implementación del sistema de gestión de calidad, para la Unidad educativa Particular Glenn Doman de la ciudad de Ambato, bajo la norma ISO 9001:2008, se utiliza el paradigma cualitativo y cuantitativo.

3.1.1 Investigación Cualitativa.

La investigación cualitativa nos orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar. La intención de este tipo de investigación no es prioritariamente medir datos numéricos o cantidades, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes de características o cualidades, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada (Hernández, 2010, pág. 4).

La investigación cualitativa porque es una alternativa que nos ayuda a interpretar y comprender la realidad social de la organización, mediante la recopilación y análisis de información para emitir criterios y opiniones acertadas.

3.1.2 Investigación Cuantitativa.

Se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados (Hernández Sampieri & Collado, 2010, pág. 7).

Gracias a la investigación cuantitativa podemos adquirir conocimientos fundamentales a través de la elección de un modelo adecuado, el mismo que nos permita conocer la realidad de una manera más imparcial, para recoger y analiza los datos a través de conceptos y variables.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Investigación de Campo.

La investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta (Palella, 2010, pág. 70).

Este tipo de investigación se aplica de forma directa en la organización que se está realizando la investigación, ya que es necesario recopilar toda la información necesaria posible para detectar la situación actual de la empresa.

3.2.2 Investigación Bibliográfica o Documental.

La investigación documental consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, postulados o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio. Las consultas documentales pueden ser de libros, revistas, periódicos, memorias, anuarios, registros, constituciones (Lara Muñoz, 2011, pág. 51).

Este tipo de investigación se utiliza debido a que se tomara definiciones y conceptos escritos por diferentes autores a cerca de la calidad, sistemas de calidad y la norma ISO con sus respectivas estructuras, así también estableceremos conceptos que formaran parte del marco teórico de la investigación.

Al momento de recopilar la información histórica de la organización en estudio, se estará utilizando la investigación documental, esta investigación es muy necesaria debido a que la información que se recopile de la organización tendrá un papel muy preponderante para la toma de decisiones.

Dicha información obtenida nos permite hacer una análisis para tener una visión clara acerca del presente tema, es por ello que se utilizara información tanto de libros como del internet, con sus respectivas citas bibliográficas.

3.3 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.3.1 Métodos.

- **Inductivo:** Con este método se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría (Lara Muñoz, 2011, pág. 60).

El método Inductivo tiene la característica de ir relacionando los hechos de lo general a lo particular, y estos hechos con otros aún desconocidos es por eso que según los temas investigados y relacionados con la investigación se analizara específicamente todo lo concerniente al problema existente, a partir de ese análisis se lograra establecer las áreas que serán beneficiarias en la aplicación de estos conceptos.

- **Deductivo:** Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares, se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etc., de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares (Lara Muñoz, 2011, pág. 60).

Es aquel método que parte de los hechos particulares y llega a conclusiones generales por este motivo se tomara en cuenta para analizar cualquier tipo de problema que se presente durante la investigación.

- **Descriptivo:** Este método implica la recopilación y presentación sistemática de datos para dar una idea clara de una determinada situación. Las ventajas que tiene este estudio es que la metodología es fácil, de corto tiempo y económica. En el estudio descriptivo el propósito del investigador es describir situaciones y eventos. Esto es, decir como es y se manifiesta determinado fenómeno (Lara Muñoz, 2011, pág. 60).

Este método nos ayuda a describir el diagnóstico situacional de la organización para conocer todas las consecuencias que se originen y poder llegar a conclusiones lógicas.

3.3.2 Técnicas de la Investigación

- **Observación:** La observación cada día cobra mayor credibilidad y su uso tiende a generalizarse, debido a que permite obtener información directa y confiable, siempre y cuando se haga mediante un procedimiento sistemático y muy controlado, para la cual hoy están utilizándose medios audiovisuales muy completos, especialmente en estudios del comportamiento de las personas en sus sitios de trabajo (Bernal, 2010, pág. 177).

Esta técnica nos permitirá estar en contacto directo con la realidad que se presenta día a día dentro de la organización.

- **Encuesta:** Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, la encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas (Bernal, 2010, pág. 177).

Esta técnica se utiliza para recopilar información directa diseñada para el personal directivo y para los colaboradores.

- **Entrevista:** La entrevista es una conversación entre dos o más personas (el entrevistador y el entrevistado o los entrevistados) con el fin de obtener una información o una opinión, o bien para conocer la personalidad de alguien. En este tipo de comunicación oral se debe tener en cuenta que, aunque el entrevistado responde al entrevistador, el destinatario es el público que está pendiente de la entrevista. Estas personas dialogan con arreglo a ciertos esquemas o pautas de un problema o cuestión determinada, teniendo un propósito profesional (Lara Muñoz, 2011, pág. 11).

La entrevista se utiliza para la obtención de información específica y especializada que precise datos sobre la situación actual desde el punto de vista de la Directora de la Unidad Educativa, Estudiantes y Colaboradores.

3.3.3 Instrumentos de la Investigación

- **Guía de observación.-** Se conoce como guía a aquello que dirige o encamina. El término, de acuerdo al contexto, puede utilizarse de diversas maneras: una guía es un tratado que indica preceptos para dirigir cosas; una lista impresa de datos sobre una materia específica; o una persona que enseña a otra un determinado camino, entre otras posibilidades (Julián Pérez Porto, 2012, pág. 7).

Es un documento que nos permite encaminar las acciones de observación, esto quiere decir que nos determina el camino que debemos seguir para poder determinar los objetivos establecidos.

- **Cuestionario.-** El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación.

En general, un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir (Bernal, 2010, pág. 217).

El cuestionario se utilizará para todo el personal administrativo y operativo que labora en la organización.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población

Es “el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (Bernal, 2010, pág. 164).

La población para la siguiente investigación es al personal de la Unidad Educativa Particular Glenn Doman tanto en el área administrativa como operativa, para determinar el nivel de cumplimiento de las actividades según las exigencias que la Norma ISO plantea a las organizaciones.

Para el estudio del presente trabajo de investigación, la población estará integrada por los siguientes estratos:

Tabla 1: Composición de la población

ESTRATOS	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
Administrativos	6	2,06%
Docentes	21	4,81%
Servicio	3	0,49%
Usuarios y Estudiantes	404	92,44%
TOTAL	434	100%

Fuente: Unidad Educativa Glenn Doman

Elaborado por: Edison Tanquina

3.4.2 Muestra

Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio (Bernal, 2010, pág. 165).

3.4.3 Estratificación de la Muestra

Para la realización del presente trabajo de investigación se procederá a aplicar las diferentes técnicas y métodos en base a las siguientes muestras:

Fórmula:

Fórmula para poblaciones finitas:

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

$$n = \frac{z^2 N p q}{e^2 (N-1) + z^2 p q}$$

z = Nivel de confianza; = 1,96

N = Población; = 404

p = Variable negativa; = 0,8

q = Variable positiva; 0,2

e = error; =0.05

➤ **Directivos, Docentes y Servicio**

Debido a que el porcentaje de la población que corresponde a las estratificaciones de Administrativos y Servicio, los mismos que corresponden al 2,06% y 0,49% respectivamente se procede a trabajar con la totalidad de la población debido a que es relativamente pequeña.

➤ **Usuarios y Estudiantes**

Debido a que el porcentaje de la población corresponde a la estratificación de Usuarios y Estudiantes, ascienden al 82.44% se procederá a la aplicación de la fórmula para calcular la muestra.

N= 404

Aplicación de la fórmula de la muestra:

$$n = \frac{(1,96)^2 (404)(0,8)(0,2)}{(0,05)^2 (404 - 1) + (1,96)^2 (0,8)(0,2)}$$

$$n = \frac{248,321024}{1,622156}$$

$$\mathbf{n = 153}$$
 (personas a encuestar)

Luego de haber aplicado la formula correspondiente se determinó que se aplicara a 183 personas de la población que corresponde a la esterificación Docentes, Usuarios y Estudiantes. Tomando en consideración los resultados de la formula a continuación se detalla en número de personas a ser encuestadas por cada área.

Tabla 2: Estratificación de la muestra a ser Encuestada

Estratos	Porcentaje%	N° de Personas
Administrativos	16,39	30
Servicio		
Docentes		
Estudiantes y Padres de Familia	83,61	153
TOTAL	100	183

Fuente: Unidad Educativa Glenn Doman

Elaborado por: Edison Tanquina

Se determina la aplicación de métodos, técnica e instrumentos para recolección de información a 183 personas.

3.5 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.5.1 Análisis de la situación actual

La recolección de datos se obtuvo mediante la aplicación de una encuesta que se efectuó de forma directa y personalizada a todos los actores que intervienen en la investigación como son; directivos, personal administrativo, personal de servicio, docentes, estuantes y padres de familia, esta información se analizó mediante una estadística descriptiva la misma que se da a conocer en las siguientes gráficas.

3.5.2 Encuesta a padres de familia y estudiantes

Género:

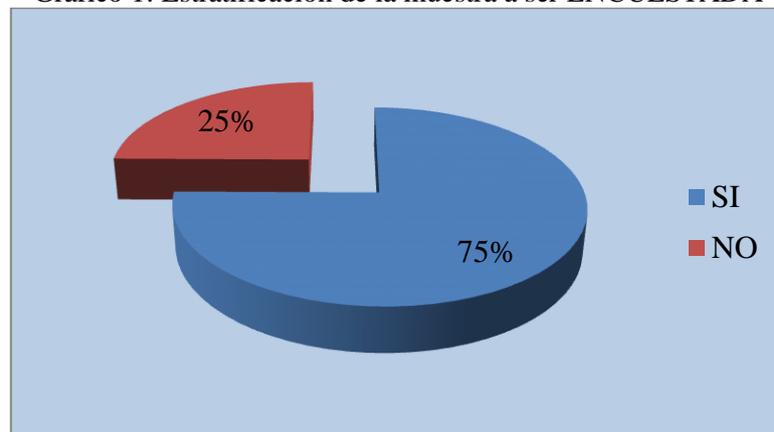
Tabla 3: Estratificación de la muestra a ser ENCUESTADA

RESPUESTA	ENCUESTA	POCENTAJE
MASCULINO	91	59%
FEMENITO	62	41%
TOTAL	153	100%

Fuente: Encuesta a la Unidad Educativa Glenn Doman

Elaborado por: Edison Tanquina

Gráfico 1: Estratificación de la muestra a ser ENCUESTADA



Fuente: Encuesta a la Unidad Educativa Glenn Doman

Elaborado por: Edison Tanquina

La mayoría de la estratificación padres de familia y estudiantes encuestadas son de género masculino, dando a conocer con un 59% de los encuestados.

Cargo:

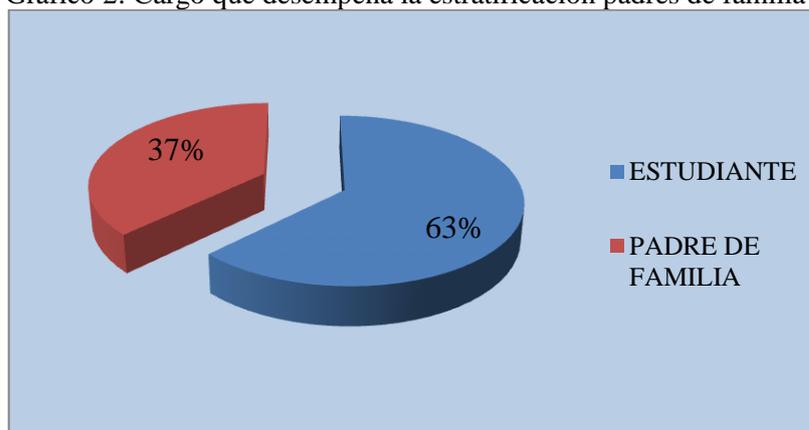
Tabla 4: Cargo que desempeña la estratificación padres de familia y

RESPUESTA	ENCUESTA	POCENTAJE
ESTUDIANTE	96	63%
PADRE DE FAMILIA	57	37%
TOTAL	153	100%

Fuente: Encuesta a la Unidad Educativa Glenn Doman

Elaborado por: Edison Tanquina

Gráfico 2: Cargo que desempeña la estratificación padres de familia y



Fuente: Encuesta a la Unidad Educativa Glenn Doman

Elaborado por: Edison Tanquina

La mayoría de los encuetados son estudiantes de la unidad educativa, los mismos que representan un 63 % de la población encuestada en el estrato estudiantes y padres de familia.

1. ¿La Unidad Educativa proporciona información en cartelera sobre los procesos que ésta práctica para brindar un servicio adecuado?

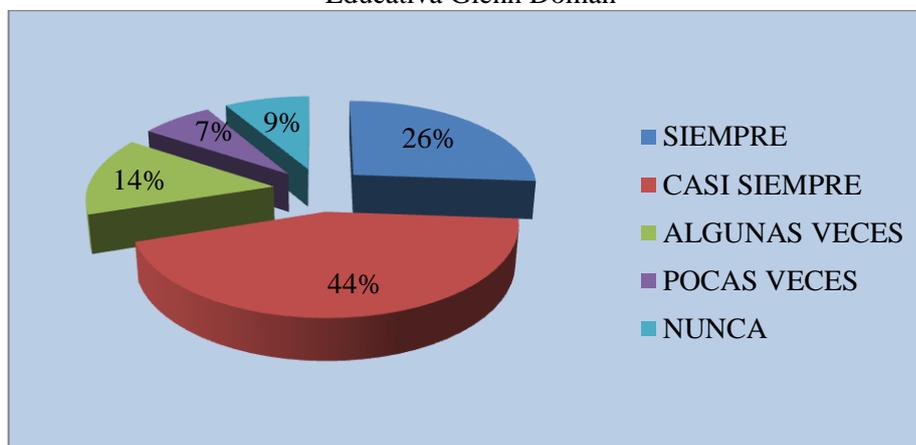
Tabla 5: Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman

RESPUESTA	ENCUESTA	POCENTAJE
SIEMPRE	40	26%
CASI SIEMPRE	67	44%
ALGUNAS VECES	22	14%
POCAS VECES	11	7%
NUNCA	13	8%
TOTAL	153	100%

Fuente: Encuesta a la Unidad Educativa Glenn Doman

Elaborado por: Edison Tanquina

Gráfico 3: Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman



Fuente: Encuesta a la Unidad Educativa Glenn Doman

Elaborado por: Edison Tanquina

La mayoría de la población encuestada menciona que la Unidad Educativa casi siempre proporciona información en cartelera sobre los procesos que ésta práctica para brindar un servicio adecuado, así lo demuestra el 44 % de los encuestados.

2. ¿Cuál de los siguientes parámetros considera que son importantes para recibir un servicio de calidad?

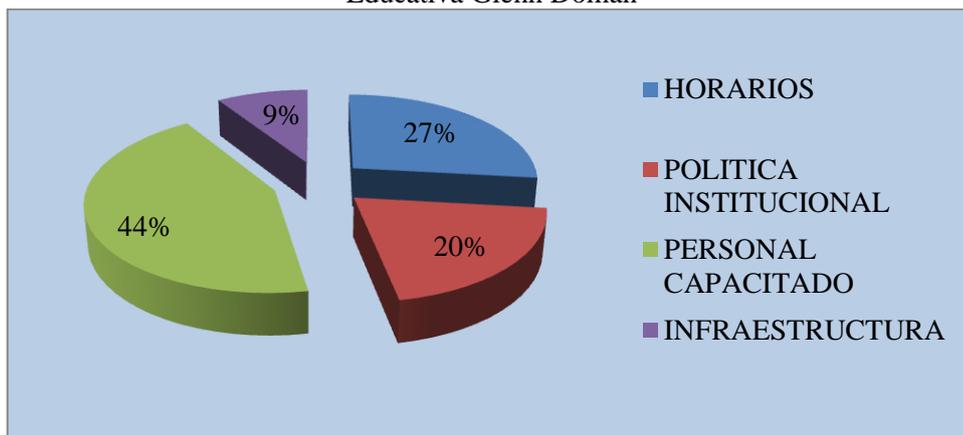
Tabla 6: Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman

RESPUESTA	ENCUESTA	POCENTAJE
HORARIOS	41	27%
POLITICA INSTITUCIONAL	31	20%
PERSONAL CAPACITADO	67	44%
INFRAESTRUCTURA	14	9%
TOTAL	153	100%

Fuente: Encuesta a la Unidad Educativa Glenn Doman

Elaborado por: Edison Tanquina

Gráfico 4: Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman



Fuente: Encuesta a la Unidad Educativa Glenn Doman

Elaborado por: Edison Tanquina

Un gran porcentaje de la población considera que el personal capacitado es uno de los parámetros más importantes para que la Unidad Educativa pueda brindar un servicio de calidad. Así lo considera un 44% de la población encuestada.

3. ¿Cómo considera usted el servicio que recibe por parte del personal administrativo y docentes?

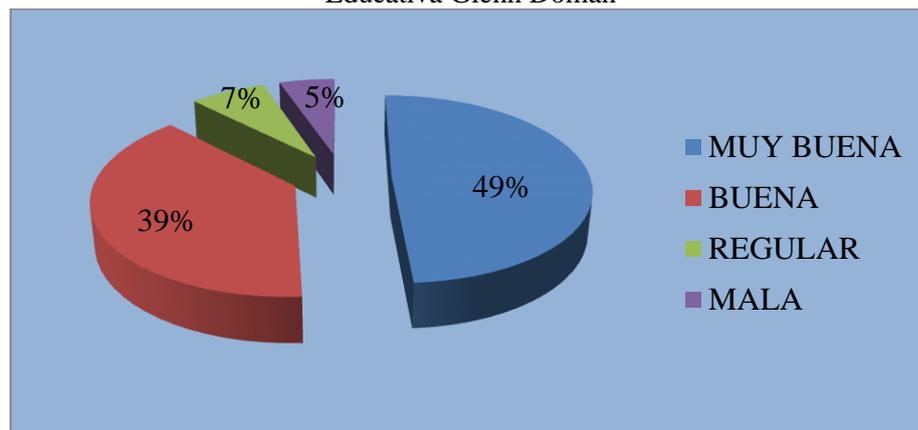
Tabla 7: Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman

RESPUESTA	ENCUESTA	POCENTAJE
MUY BUENA	75	49%
BUENA	59	39%
REGULAR	11	7%
MALA	8	5%
TOTAL	153	100%

Fuente: Encuesta a la Unidad Educativa Glenn Doman

Elaborado por: Edison Tanquina

Gráfico 5: Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman



Fuente: Encuesta a la Unidad Educativa Glenn Doman

Elaborado por: Edison Tanquina

Un gran porcentaje de la población considera que la unidad educativa al prestar sus servicios por parte del personal administrativo y docentes, lo hace de muy buena manera. Así lo considera un 49 % de la población encuestada.

4. ¿La Unidad Educativa solicita su opinión acerca de la calidad en el servicio que brinda?

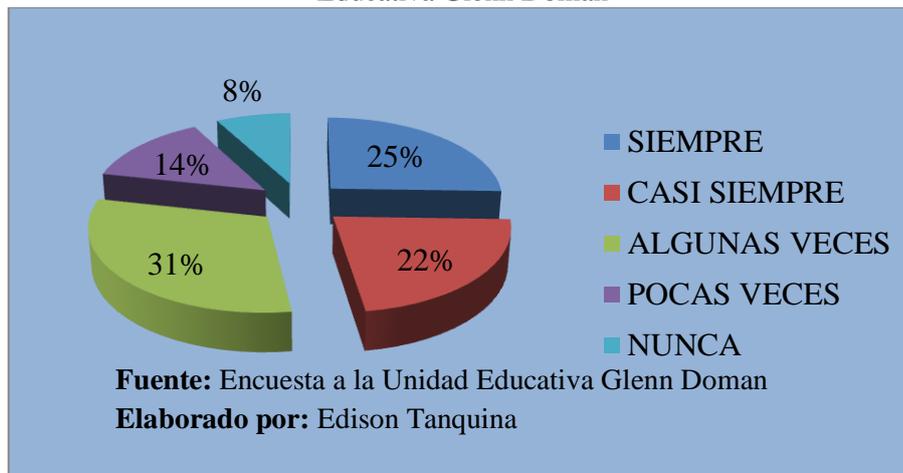
Tabla 8: Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman

RESPUESTA	ENCUESTA	POCENTAJE
SIEMPRE	39	25%
CASI SIEMPRE	34	22%
ALGUNAS VECES	47	31%
POCAS VECES	21	14%
NUNCA	12	8%
TOTAL	153	100%

Fuente: Encuesta a la Unidad Educativa Glenn Doman

Elaborado por: Edison Tanquina

Gráfico 6: Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman



Fuente: Encuesta a la Unidad Educativa Glenn Doman

Elaborado por: Edison Tanquina

El 31% de la población encuestadas mencionan que la Unidad Educativa pocas veces solicita su opinión acerca de la calidad de los servicios que brinda.

5. ¿De qué forma la Unidad Educativa recoge las quejas y sugerencias de los padres de familia y estudiantes?

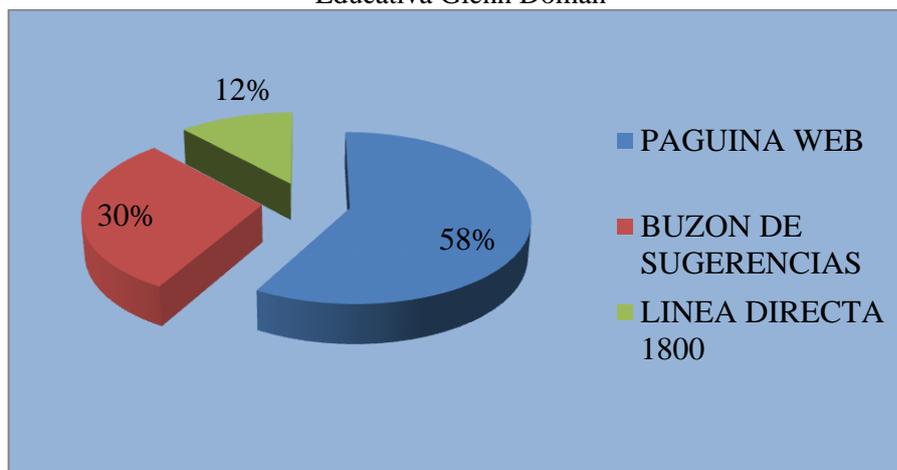
Tabla 9: Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman

RESPUESTA	ENCUESTA	POCENTAJE
PAGUINA WEB	89	58%
BUZON DE SUGERENCIAS	46	30%
LINEA DIRECTA 1800	18	12%
TOTAL	153	100%

Fuente: Encuesta a la Unidad Educativa Glenn Doman

Elaborado por: Edison Tanquina

Gráfico 7: Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman



Fuente: Encuesta a la Unidad Educativa Glenn Doman

Elaborado por: Edison Tanquina

La mayor parte de la población menciona que la Unidad Educativa recoge las quejas y sugerencias de los padres de familia y estudiantes, mediante la utilización de una página WEB. Así lo considera el 58 % de la población encuestada.

6. ¿Cree usted que una Unidad Educativa privada, mejoraría su desempeño si tuviese aplicado un sistema de gestión de calidad?

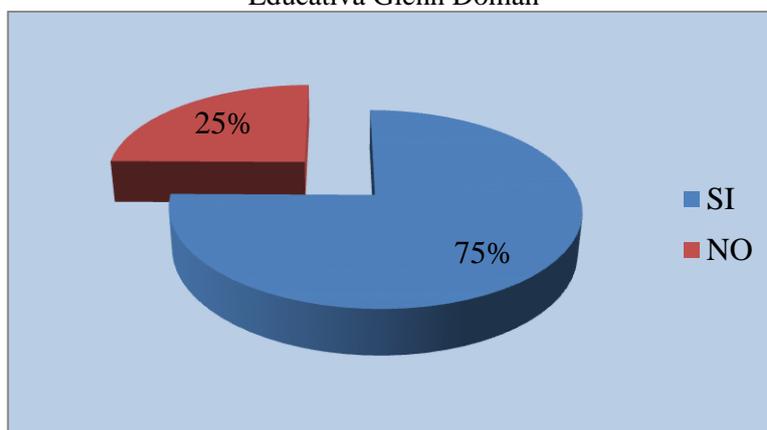
Tabla 10: Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman

RESPUESTA	ENCUESTA	POCENTAJE
SI	115	75%
NO	38	25%
TOTAL	153	100%

Fuente: Encuesta a la Unidad Educativa Glenn Doman

Elaborado por: Edison Tanquina

Gráfico 8: Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman



Fuente: Encuesta a la Unidad Educativa Glenn Doman

Elaborado por: Edison Tanquina

Muchas de las personas coinciden en que la Unidad Educativa, mejoraría su desempeño si tuviese aplicado un sistema de gestión de calidad. Tal como lo considera un 75 % de la población encuestada.

7. ¿Le gustaría que se implemente un sistema de gestión de calidad en la Unidad Educativa para mejorar los servicios que ofrece?

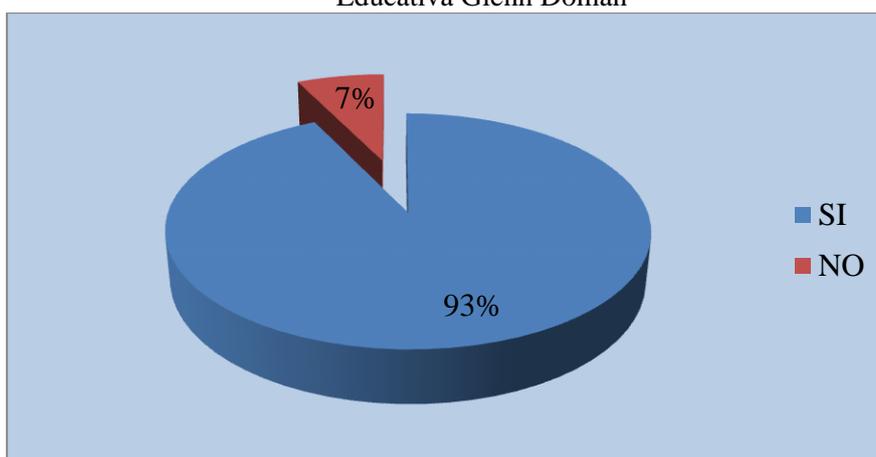
Tabla 11: Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman

RESPUESTA	ENCUESTA	POCENTAJE
SI	142	93%
NO	11	7%
TOTAL	153	100%

Fuente: Encuesta a la Unidad Educativa Glenn Doman

Elaborado por: Edison Tanquina

Gráfico 9: Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman



Fuente: Encuesta a la Unidad Educativa Glenn Doman

Elaborado por: Edison Tanquina

El porcentaje de la población que está de acuerdo que se implemente un sistema de gestión de calidad en la Unidad Educativa para mejorar los servicios que ofrece, es un 93 % de toda la población encuestada.

3.5.3 Encuesta A Personal Administrativo, Docentes Y Servicio.

Genero

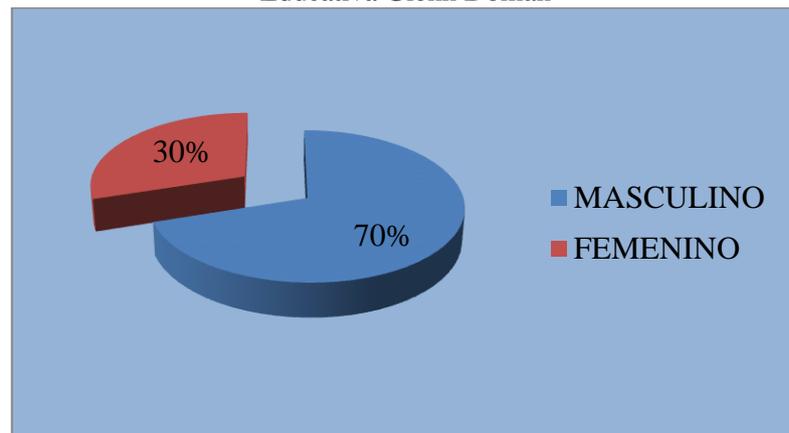
Tabla 12: Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman

RESPUESTA	ENCUESTA	POCENTAJE
MASCULINO	21	70%
FEMENINO	9	30%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta a la Unidad Educativa Glenn Doman

Elaborado por: Edison Tanquina

Gráfico 10: Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman



Fuente: Encuesta a la Unidad Educativa Glenn Doman

Elaborado por: Edison Tanquina

La mayoría de la estratificación personal administrativo, docentes y servicio encuestadas son de género femenino, con un 70% de los encuestados.

Cargo

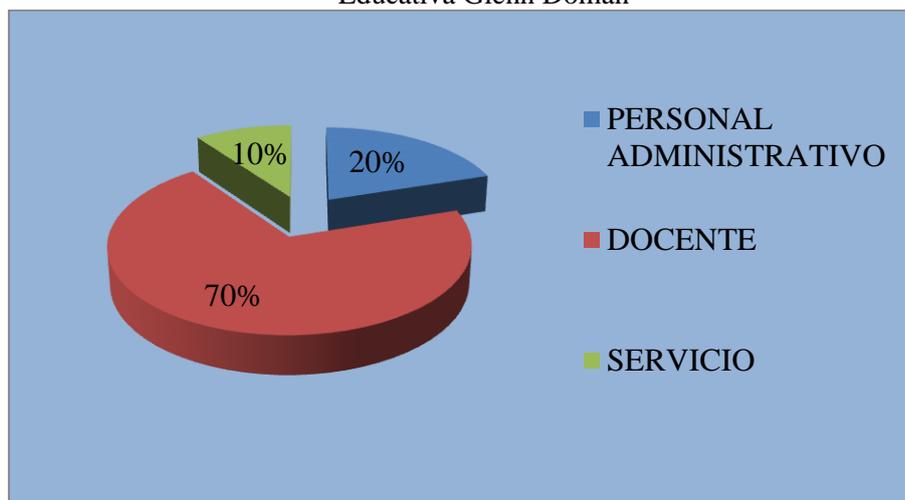
Tabla 13: Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman

RESPUESTA	ENCUESTA	POCENTAJE
PERSONAL ADMINISTRATIVO	6	20%
DOCENTE	21	70%
PERSONAL DE SERVICIO	3	10%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta a la Unidad Educativa Glenn Doman

Elaborado por: Edison Tanquina

Gráfico 11: Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman



Fuente: Encuesta a la Unidad Educativa Glenn Doman

Elaborado por: Edison Tanquina

La mayoría de la población encuestada en el estrato personal administrativo, docentes y de servicio da a conocer que existen más docentes, con un 70% de la población.

1. Existe un departamento o unidad dedicado a la gestión de la calidad?

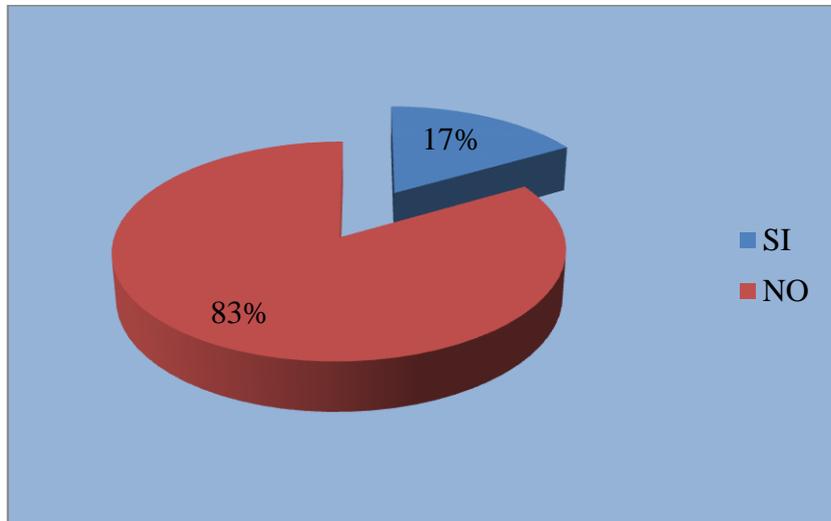
Tabla 14: Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman

RESPUESTA	ENCUESTA	POCENTAJE
SI	5	17%
NO	25	83%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta a la Unidad Educativa Glenn Doman

Elaborado por: Edison Tanquina

Gráfico 12: Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman



Fuente: Encuesta a la Unidad Educativa Glenn Doman

Elaborado por: Edison Tanquina

La mayoría de los encuestados mencionan que en la Unidad Educativa, no existe un departamento o unidad dedicado a la gestión de la calidad. Así lo da a conocer el 83 % de la población.

2. ¿Cuenta con los recursos suficientes para llevar a cabo su trabajo?

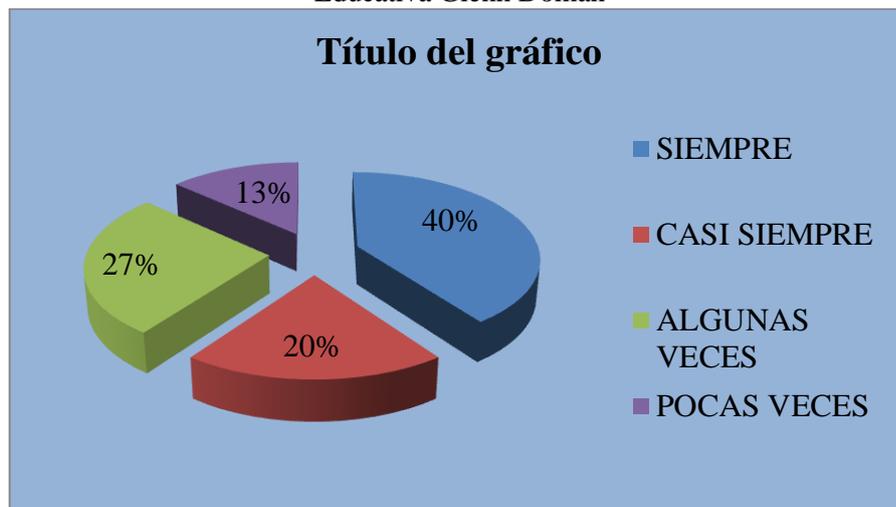
Tabla 15: Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman

RESPUESTA	ENCUESTA	POCENTAJE
SIEMPRE	5	17%
CASI SIEMPRE	19	63%
ALGUNAS VECES	5	17%
POCAS VECES	1	3%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta a la Unidad Educativa Glenn Doman

Elaborado por: Edison Tanquina

Gráfico 13: Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman



Fuente: Encuesta a la Unidad Educativa Glenn Doman

Elaborado por: Edison Tanquina

Un gran porcentaje de la población menciona que casi siempre cuentan con los recursos suficientes para llevar a cabo su trabajo, tal como lo da a conocer el 63 % de la población encuestada.

3. ¿Dispone de los medios adecuados de comunicación con los demás departamentos y unidades de la Unidad Educativa para facilitar su labor?

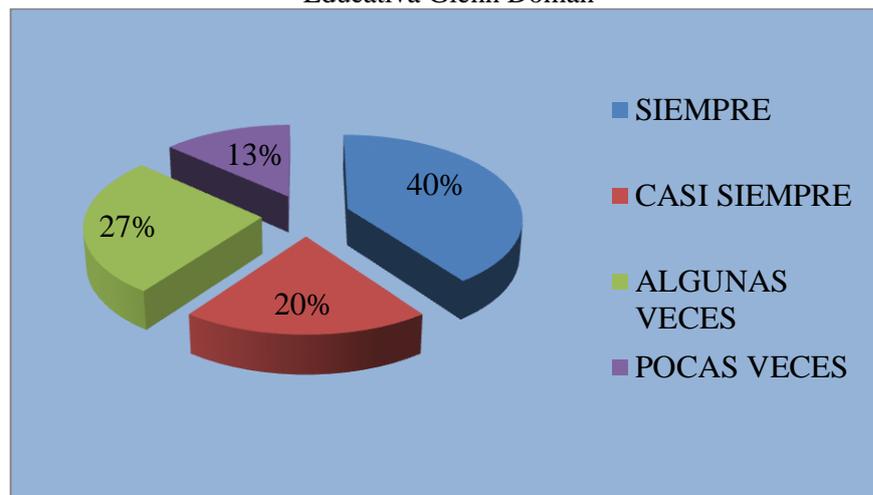
Tabla 16: Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman

RESPUESTA	ENCUESTA	POCENTAJE
SIEMPRE	12	40%
CASI SIEMPRE	6	20%
ALGUNAS VECES	8	27%
POCAS VECES	4	13%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta a la Unidad Educativa Glenn Doman

Elaborado por: Edison Tanquina

Gráfico 14: Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman



Fuente: Encuesta a la Unidad Educativa Glenn Doman

Elaborado por: Edison Tanquina

Un gran porcentaje de la población dan a conocer que siempre disponen de los medios adecuados de comunicación con los demás departamentos y unidades de la Unidad Educativa para facilitar su labor. Tal como lo menciona un 40 % de los encuestados.

4. ¿Qué medios de comunicación utiliza con frecuencia para facilitar los procesos dentro de la Unidad Educativa?

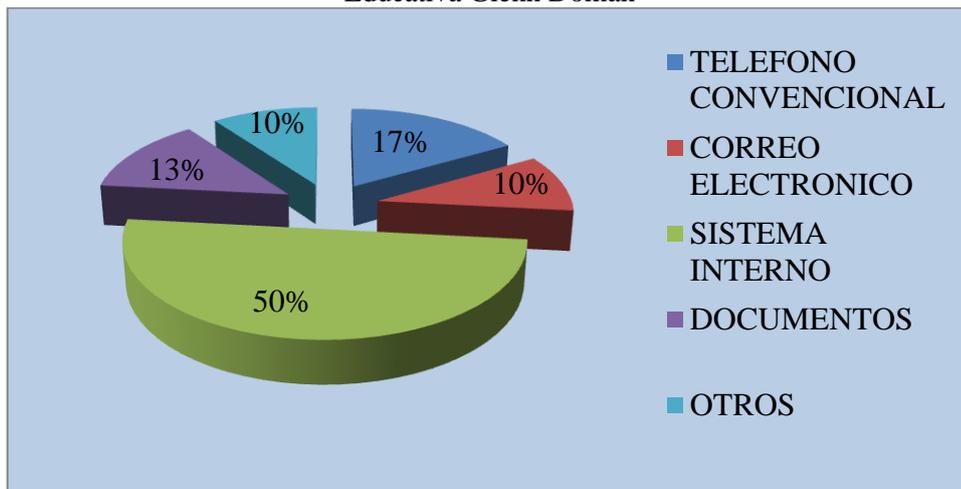
Tabla 17: Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman

RESPUESTA	ENCUESTA	POCENTAJE
TELÉFONO CONVENCIONAL	5	17%
CORREO ELECTRÓNICO	3	10%
SISTEMA INTERNO	15	50%
DOCUMENTOS	4	13%
OTROS	3	10%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta a la Unidad Educativa Glenn Doman

Elaborado por: Edison Tanquina

Gráfico 15: Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman



Fuente: Encuesta a la Unidad Educativa Glenn Doman

Elaborado por: Edison Tanquina

Una gran parte de la población encuestada menciona que dentro de la Unidad Educativa cuenta con sistema interno de comunicación que ayuda a facilitar los procesos dentro de la misma. Así lo da a conocer un 50 % de los encuestados.

5. ¿Cómo considera usted la eficiencia en el control de los procesos dentro de la Unidad Educativa?

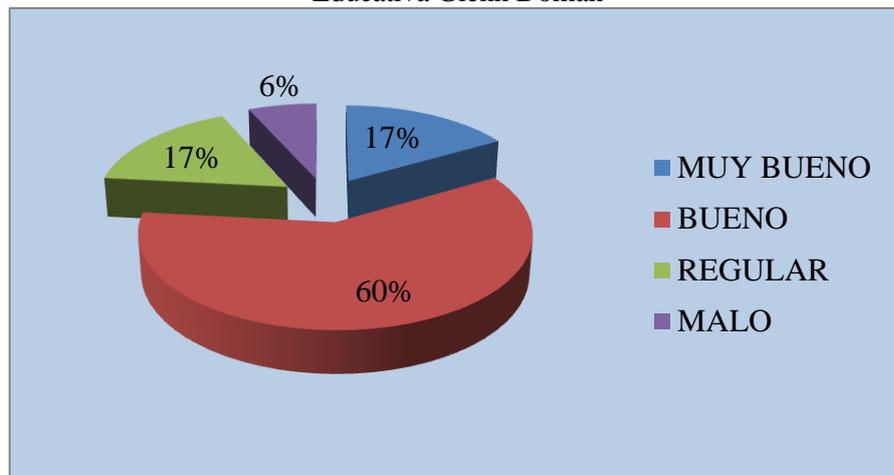
Tabla 18: Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman

RESPUESTA	ENCUESTA	POCENTAJE
MUY BUENO	5	17%
BUENO	18	60%
REGULAR	5	17%
MALO	2	7%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta a la Unidad Educativa Glenn Doman

Elaborado por: Edison Tanquina

Gráfico 16: Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman



Fuente: Encuesta a la Unidad Educativa Glenn Doman

Elaborado por: Edison Tanquina

Un gran porcentaje de la población encuestada considera que la eficiencia en el control de los procesos dentro de la Unidad Educativa es buena. Así lo consideran un 60 % de las personas.

6. ¿Cree usted que una Unidad Educativa privada, mejoraría su desempeño si tuviese aplicado un sistema de gestión de calidad?

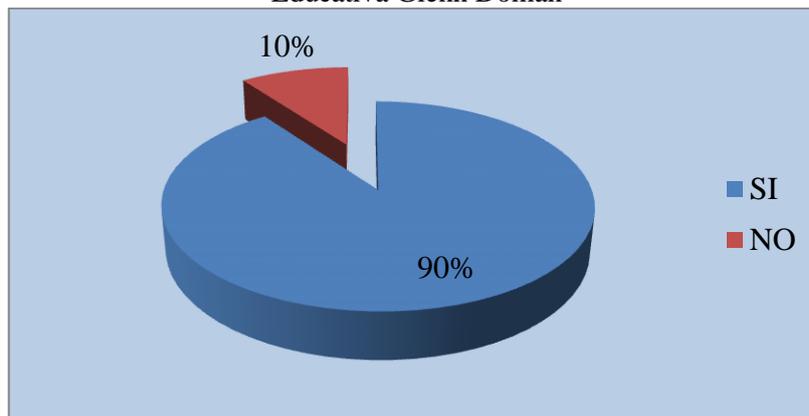
Tabla 19: Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman

RESPUESTA	ENCUESTA	POCENTAJE
SI	27	90%
NO	3	10%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta a la Unidad Educativa Glenn Doman

Elaborado por: Edison Tanquina

Gráfico 17: Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman



Fuente: Encuesta a la Unidad Educativa Glenn Doman

Elaborado por: Edison Tanquina

Muchas de las personas coinciden en que la Unidad Educativa, mejoraría su desempeño si tuviese aplicado un sistema de gestión de calidad. Tal como lo considera un 90 % de la población encuestada.

7. ¿Le gustaría que se implemente un sistema de gestión de calidad en la Unidad Educativa para mejorar los servicios que ofrece?

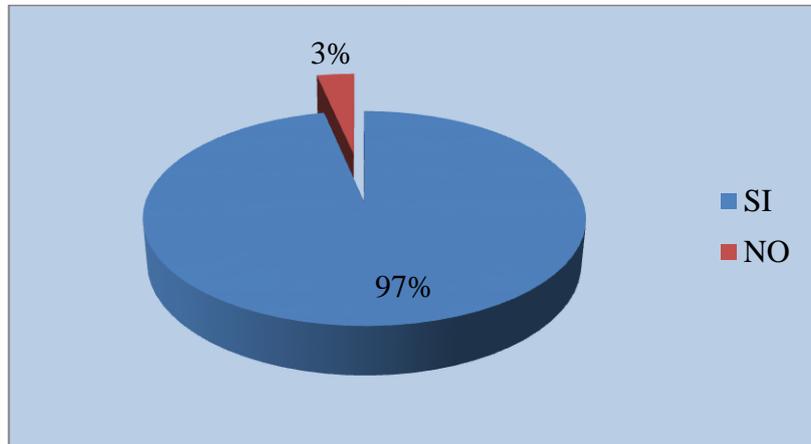
Tabla 20: Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman

RESPUESTA	ENCUESTA	POCENTAJE
SI	29	97%
NO	1	3%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta a la Unidad Educativa Glenn Doman

Elaborado por: Edison Tanquina

Gráfico 18: Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman



Fuente: Encuesta a la Unidad Educativa Glenn Doman

Elaborado por: Edison Tanquina

La mayoría de la población mencionan que si le gustaría que se implemente un sistema de gestión de calidad en la Unidad Educativa para mejorar los servicios que ofrece. Esto lo da a conocer un 97 % de las personas encuestadas.

3.6 ANÁLISIS COMPARATIVO

En la actualidad las Unidades Educativas deben seguir diferentes procesos para que puedan ser certificados y acreditados en todo lo que se refiere a la calidad de la educación en todos los niveles, tomando en consideración que esta acreditación llega a ser una enorme ventaja competitiva en referencia a sus competidores de carácter público y privado.

Por lo tanto las instituciones educativas, principalmente las instituciones privadas deben mejorar notablemente sus servicios siempre apegadas a los lineamientos que la NORMA ISO 9001:2015 da a conocer, la misma que ayudara a evolucionar la educación, con la mejora de diferentes factores que no son muy bien atendidos en la actualidad.

Considerando los criterios que se pudieron recabar en la encuesta realizada se puede determinar lo siguiente, en referencia a la pregunta realizada; cree usted que una Unidad Educativa privada, mejoraría su desempeño si tuviese aplicado un sistema de gestión de calidad.

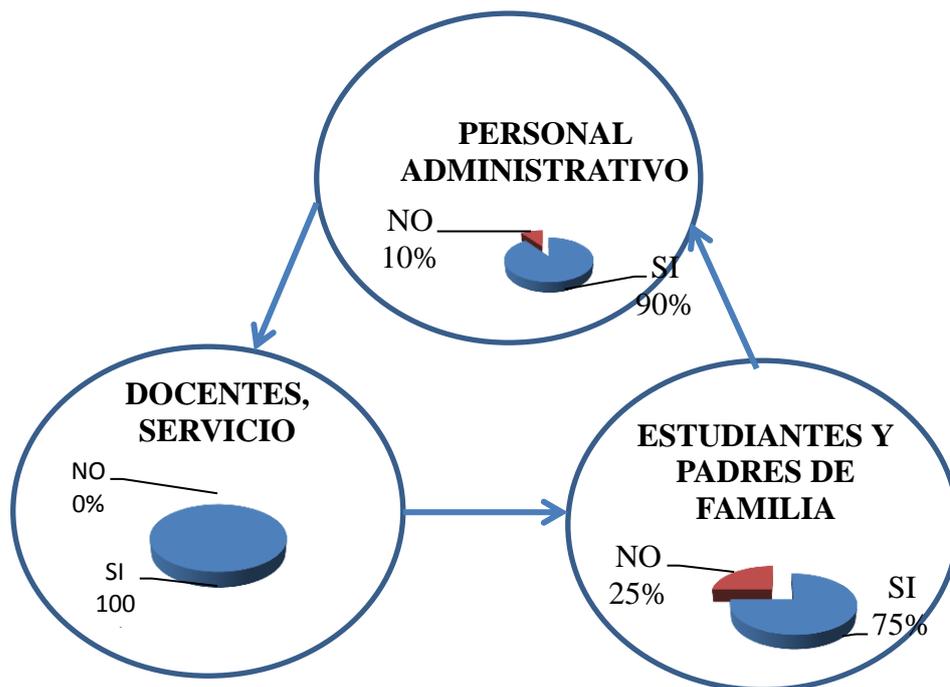
Tabla 21: Opinión sobre la implementación de un Sistema de Gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman

Pregunta	Estudiantes y Padres de Familia		Personal Administrativo		Docentes, Servicio	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
¿Cree usted que una Unidad Educativa privada, mejoraría su desempeño si tuviese aplicado un sistema de gestión de calidad?	75%	25%	90%	10%	100%	0%
¿Le gustaría que se implemente un sistema de gestión de calidad en la Unidad Educativa para mejorar los servicios que ofrece?	93%	7%	97%	3%	100%	0%

Fuente: Encuesta a la Unidad Educativa Glenn Doman

Elaborado por: Edison Tanquina

Gráfico 19: Criterio de los diferentes estratos que intervienen en la encuesta.



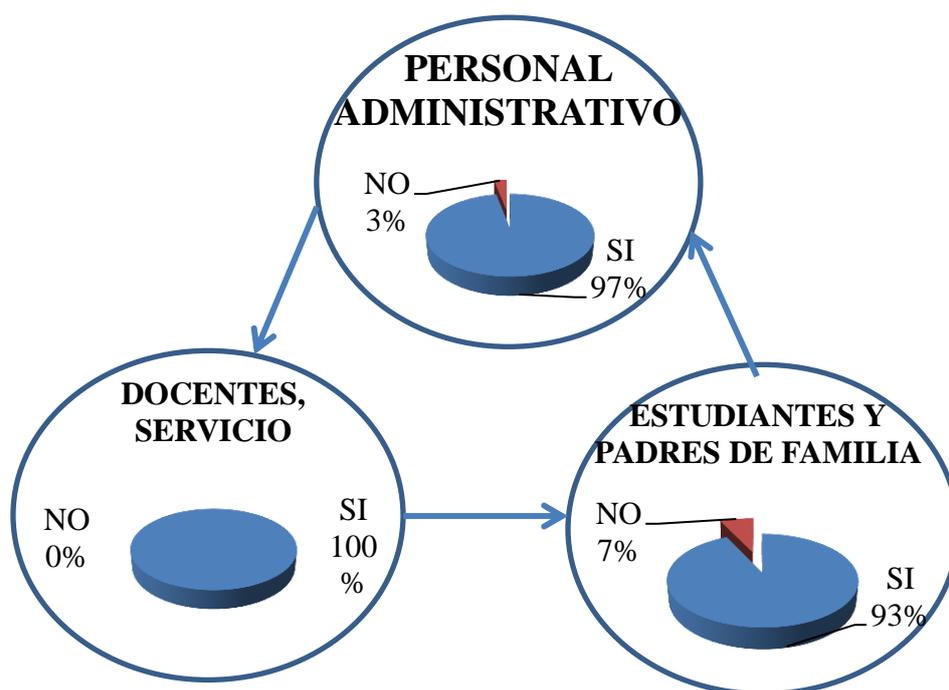
Fuente: Encuesta a la Unidad Educativa Glenn Doman

Elaborado por: Edison Tanquina

Según lo recabado en las encuestas se puede determinar que los estratos: Personal Administrativo, Docentes y Servicio, Estudiantes y Padres de Familia mencionan en referencia a la pregunta; cree usted que una Unidad Educativa privada, mejoraría su desempeño si tuviese aplicado un sistema de gestión de calidad, como se puede observar los tres tipos de estratos están de acuerdo en que las instituciones educativas mejorarían su desempeños al poner en práctica un Sistema de Gestión de Calidad, con una aprobación del 75%, 100% y 75% respectivamente.

Por otro lado los resultados obtenidos de la pregunta; Le gustaría que se implemente un sistema de gestión de calidad en la Unidad Educativa para mejorar los servicios que ofrece, las personas que fueron encuestadas se manifestaron de la siguiente manera:

Gráfico 20: Criterio de los diferentes estratos que intervienen en la encuesta.



Fuente: Encuesta a la Unidad Educativa Glenn Doman

Elaborado por: Edison Tanquina

Las personas mencionan que si le gustaría que se implemente un sistema de gestión de calidad en la Unidad Educativa Glenn Doman para mejorar los servicios que ofrece, así lo da a conocer el 97%, 100%, 93% respectivamente.

3.6.1 Contexto de la organización

Para llevar a cabo el análisis de la situación actual de la Unidad Educativa Glenn Doman utilizamos la herramienta “análisis FODA”, la misma que nos ayudara a conocer la a conocer cuál es la situación en que se encuentra la institución, permitiendo plantear estrategias para buscar soluciones futuras.

Como antecedente para poder desarrollar el análisis FODA es necesario determinar los factores determinantes de éxito que influyen positivamente o negativamente en el desempeño global de la institución.

Tabla 22: Factores internos y externos

FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
Recurso humano	Económico-Social
Infraestructura y organización interna	Clientes
Financiero	Proveedores
Procesos	Mercado
Servicios	Competidores
Tecnología interna	Tecnología externa

Fuente: Unidad Educativa Glenn Doman

Elaborado por: Edison Tanquina

Posteriormente, a través del análisis de los factores externos e internos se ha elaborado la matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), que facilita una radiografía precisa de la situación real de la compañía. Cabe enfatizar que la Unidad Educativa tiene fuerte debilidad en la rotación de personal y la carencia de gestión por procesos, gestión de la calidad y enfoque al cliente, lo cual se deriva en uso ineficiente de los recursos, incapacidad para diferenciarse de la competencia, y bajo nivel de satisfacción de sus clientes, en consecuencia, poniendo en peligro la supervivencia de la Unidad Educativa dentro de un entorno cada vez más complejo y dinámico.

Tabla 23: Matriz FODA de la unidad educativa GLENN DOMAN

	AMENAZAS	DEBILIDADES
Análisis externo	<ul style="list-style-type: none"> -Inseguridad en los alrededores de la institución. -Sector poco habitado y con vías de ingreso en mal estado -Servicios básicos limitados -Presencia de pandillas y venta del licor por el sector -Inestabilidad política y económica en el gobierno central y la asamblea nacional. - Retraso en los pagos de pensiones por parte de los padres de familia - Aparición del bullying y el acoso escolar 	<ul style="list-style-type: none"> -No existe un departamento de calidad -Cambios repentinos de docentes -Los procesos no son comunicados a los usuarios. - La comunicación interna no es estable -Las proyecciones de los nuevos proyectos no se realizan de forma inmediata -No pregunta a los clientes si se sienten conformes con los servicios
Análisis interno	OPORTUNIDADES	FORTALEZAS
	<ul style="list-style-type: none"> -Apoyo de las autoridades gubernamentales. -Proyección a la población para mejorar su nivel de vida -Aumento de tiendas, librerías, restaurantes, etc. en el sector. -Entidades que dictan cursos virtuales para mejorar el aprendizaje del estudiante. -Incremento de pensiones escolares en las demás instituciones 	<ul style="list-style-type: none"> - Buena imagen en el mercado - Políticas bien estructuradas - Infraestructura adecuada para brindar un servicio de calidad -Actitud positiva de autoridades, empleados, y trabajadores en generar cambios - Convenios con otras instituciones - Personal capacitado en todas las áreas

Fuente: Análisis de factores internos externos Unidad Educativa Glenn Doman

Seguidamente, se ha efectuado la evaluación de los factores externos (oportunidades y amenazas) e internos (fortalezas y debilidades) en el marco del análisis del contexto de la organización utilizando la herramienta conocida como, “matriz de evaluación del factor externo e interno” introducida y desarrollada por varios autores, entre ellos se destaca (David F. R., 2013, pág. 198), que permite resumir y evaluar los factores externos e internos determinantes de éxito que afectan a la compañía y a su sector.

3.6.1.1 Evaluación de los factores externos

Detallamos los resultados de la encuesta, con la utilización de una Matriz de Evaluación del Factor Externo (EFE), esta nos ayuda a definir todos factores externos que influyen directamente e indirectamente fuera de las instalaciones de la Unidad Educativa. Logrando analizar cada uno de los factores que se tomaran en cuenta para el análisis, en la cual buscaremos las mejores alternativas para dar una solución

Según afirma (David F. R., 2013) una matriz de evaluación del factor externo (EFE) permite resumir y evaluar la información (1) económica; (2) sociales, culturales, demográficas y ambientales; (3) políticas, gubernamentales y legales; (4) tecnológicas y; (5) competitivas.

Tabla 24: Análisis mediante la Matriz de Evaluación del Factor Externo (EFE)

MATRIZ EFE				
N°	AMENAZAS	IMPACTO	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN
A1	Inseguridad en los alrededores de la institución.	0,05	2	0,1
A2	Sector poco habitado y con vías de ingreso en mal estado	0,10	2	0,2
A3	Servicios básicos limitados	0,08	1	0,08
A4	Presencia de pandillas y venta del licor por el sector	0,08	1	0,08
A5	Inestabilidad política y económica en el gobierno central y la asamblea nacional.	0,10	2	0,2
A6	Retraso en los pagos de pensiones por parte de los padres de familia.	0,05	2	0,1
A7	Aparición del bullying y el acoso escolar	0,05	2	0,1
N°	OPORTUNIDADES	IMPACTO	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN
O1	Apoyo de las autoridades	0,15	3	0,45

	gubernamentales.			
O2	Proyección a la población para mejorar su nivel de vida	0,09	2	0,18
O3	Aumento de tiendas, librerías, restaurantes, etc. en el sector.	0,08	2	0,16
O4	Entidades que dictan cursos virtuales para mejorar el aprendizaje del estudiante.	0,09	4	0,36
O5	Incremento de pensiones escolares en las demás instituciones	0,08	2	0,16
	TOTAL IMPACTO	1,00	TOTAL PONDERADO	2,17

Nota: La calificación de 1 a 4 indica qué tan eficazmente responden las estrategias actuales de la compañía a ese factor, donde 4 = la respuesta es superior, 3 = la respuesta está por encima del promedio, 2 = la respuesta el promedio y 1 = la respuesta es deficiente.

Sin importar el número de oportunidades o amenazas incluidas en una matriz EFE, la puntuación ponderada total más alta posible para una compañía es de 4,0, y la más baja posible es de 1,0. La puntuación ponderada total promedio es de 2,5. Una puntuación ponderada total de 4,0 indica que la compañía está respondiendo extraordinariamente bien a las oportunidades y amenazas existentes en su sector. Una puntuación total de 1,0 indica que las estrategias de la compañía no están ayudando a capitalizar las oportunidades ni evitando las amenazas externas (David F. R., 2013).

Por lo tanto, el resultado de la evaluación de los factores externos se ha determinado en 2,17 lo cual indica que las estrategias de la Unidad Educativa no están ayudando a capitalizar las oportunidades ni evitando las amenazas externas, es decir, que la institución tiene una deficiente preparación para el aprovechamiento de las oportunidades en función de minimizar las amenazas del entorno.

3.6.1.2 Evaluación de los factores internos

(David F. R., 2013), menciona que la matriz de evaluación de factores internos (EFI) es una herramienta que sintetiza y evalúa las fortalezas y debilidades más importantes encontradas en las áreas funcionales de la compañía.

Tabla 25: MATRIZ EFI

MATRIZ EFI				
N°	DEBILIDADES	IMPACTO	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN
D1	No existe un departamento de calidad	0,15	2	0,30
D2	Cambios repentinos de docentes	0,10	2	0,20
D3	Los procesos no son comunicados a los usuarios	0,05	3	0,15
D4	La comunicación interna no es estable	0,05	4	0,20
D5	Las proyecciones de los nuevos proyectos no se realizan de forma inmediata	0,05	1	0,05
D6	No pregunta si se sienten conformes os usuarios con los servicios	0,07	2	0,14
N°	FORTALEZAS	IMPACTO	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN
F1	Buena imagen en el mercado	0,10	3	0,30
F2	Políticas bien estructuradas	0,09	2	0,18
F3	Infraestructura adecuada para brindar un servicio de calidad	0,10	2	0,20
F4	Actitud positiva de autoridades, empleados y trabajadores en generar cambios.	0,05	1	0,05
F5	Convenios con otras instituciones	0,09	2	0,18
F6	Personal capacitado en todas las áreas	0,10	5	0,50
	TOTAL IMPACTO	1,00	TOTAL PONDERADO	2,45

Nota: La clasificación de 1 a 4 indica si representa una debilidad importante = 1, debilidad menor = 2, una fortaleza menor = 3 o una fortaleza importante = 4.

Elaborado por: Edison Tanquina

Sin importar cuántos factores se incluyen en una matriz EFI, la puntuación ponderada total puede abarcar desde un mínimo de 1,0 hasta un máximo de 4,0, con una puntuación promedio de 2,5. Las puntuaciones ponderadas totales muy inferiores a 2,5 son características de compañías con grandes debilidades internas, mientras que las puntuaciones muy superiores a 2,5 indican una posición interna fuerte (David F. R., 2013).

Tomando en cuenta los lineamientos establecidos anteriormente, el resultado de la evaluación de los factores internos se determinó en 2,45 que refleja que la Unidad Educativa no está aprovechando de manera eficiente sus fortalezas para minimizar sus debilidades.

3.6.2 Conclusiones del Análisis de la situación actual de la Unidad Educativa Glenn Doman.

3.6.2.1 Conclusiones de la evaluación de análisis interno

En la Unidad Educativa se evidencia la inexistencia de un sistema de gestión de la calidad al cual antecede causas como incomprensión de principios de gestión de la calidad, falta de determinación de procesos y sus interrelaciones en términos de valor agregado, insuficiente determinación de las expectativas y necesidades de sus clientes internos y externos e incomprensión eficiente del contexto de la institución.

Se ha determinado que la satisfacción del cliente (Estudiantes y Padres de Familia) se ubica en los niveles muy bajos demostrando su insatisfacción en las tres dimensiones de la calidad de servicio, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta; por otra parte, se evidencia la satisfacción en dos dimensiones elementos tangibles y seguridad. por factores externos y no por gestión propia de la Unidad Educativa.

El análisis del contexto de la Unidad Educativa ha llevado a concluir que la institución tiene deficiencia en aprovechar las oportunidades para hacer frente a las amenazas, esto debe a su desconocimiento en identificar las oportunidades y amenazas que influyen en su sector. Por otra parte, la institución si aprovecha sus fortalezas de manera eficiente para hacer frente a las debilidades.

3.7 VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER

El resultado de la presente investigación determina que la inexistencia de un sistema de gestión de la calidad en la Unidad Educativa, conlleva a ineficiente desempeño de los procesos internos y bajos niveles de satisfacción del cliente.

En contraste, aplicando el sentido lógico y el método deductivo lleva a confirmar que contar con un sistema de gestión de la calidad mejorará el desempeño de los procesos internos en términos de eficiencia y aumentará los niveles de satisfacción de los clientes internos y externos.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, PARA LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR GLENN DOMAN, DE LA CIUDAD DE AMBATO, BAJO LA NORMA ISO 9001:2015.

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

La presente propuesta refleja la convicción de que el Sistema de Gestión de la Calidad contribuye a mejorar en términos de eficiencia los procesos internos y maximizar la satisfacción de los clientes internos y externos de la unidad educativa Glenn Doman.

El interés y la intención de la unidad educativa es diseñar, adoptar y mantener el sistema de gestión de la calidad es con el fin de mejorar en términos de eficiencia y valor agregado los procesos internos y demostrar la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan las necesidades, requerimientos y en la medida de lo posible superen las expectativas del cliente, además cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables; para de esta manera asegurar la supervivencia de la compañía dentro de un entorno cada vez más complejo y dinámico.

El diseño y su posterior adopción del sistema de gestión de la calidad se basan en las directrices establecidas por los modelos normativos comúnmente aceptados para la gestión de la calidad, en este caso la norma internacional ISO 9001:2015.

El diseño de gestión de calidad para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano está establecido en el “Manual del sistema de gestión de calidad” que se presenta a continuación:

UNIDAD EDUCATIVA “GLENN DOMAN”



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2015

Versión N° 1	Septiembre de 2017	Código: SGC. V. 01
--------------	--------------------	--------------------

Historial de modificaciones		
Versión	Fecha	Causa de modificación
1	Septiembre de 2017	Primera edición
2
3

Destinatario		
Nombre	Firma:	Fecha
.....

Elaborado por:	Aprobado por:
Nombre Firma Sr. Edison Tanquina	Nombre Firma Ing. Eduardo Espín Ing. José Fernando López

INTRODUCCIÓN

Mediante el presente manual se da a conocer los lineamientos del sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 con una estructura esencial para su implementación. Esta norma está estructurada con diez puntos básicos, las primeras tres son; generalidades que se pueden aplicar, las normas que pueden ser una referencia y por último, la definición de los términos para su mejor comprensión. A partir del punto cuatro se establecen los requisitos para implementar el sistema de gestión de calidad dentro de la institución.

Para mejorar continuamente el sistema, el comité de calidad se reunirá periódicamente para la revisión, seguimiento y análisis del manual para asegurar que los servicios se están prestando de acuerdo a los requerimientos de los usuarios, cabe recalcar que las modificaciones que se realizan deben ser documentadas y registradas en el formato pertinente para que sean válidas las correcciones.

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

La Unidad Educativa Particular Glenn Doman, demostrará su capacidad para proporcionar óptimamente el servicio que satisfagan a sus usuarios. También aumentará la satisfacción a través de la aplicación correcta de los procesos en base a los requerimientos de satisfacer necesidades de sus usuarios.

El diseño de un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 se aplica a toda la Unidad Educativa Particular Glenn Doman de la ciudad de Ambato.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los documentos de referencia que se detallan a continuación son indispensables para el diseño de un sistema de gestión de calidad:

- 1.- Constitución de la república del Ecuador, 2008.
- 2.- Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI)

4.- ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de calidad – Requisitos.

5.- ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de calidad - Fundamentos y vocabulario.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los fines de esta investigación, se aplican ciertos términos y definiciones incluidas en la (Norma ISO 9000:2015, 2015).

Actividad: El menor objeto de trabajo identificado en un proyecto.

Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

Cliente: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

Compromiso: Participación activa en, y contribución a, las actividades para lograr objetivos compartidos.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Mejora continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

Procedimiento: Forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

Servicio: Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

Sistema de gestión: Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.

La codificación que se utiliza en los diferentes requisitos de la norma se detalla a continuación:

SGC.4.1.COR

- Las siglas SGC corresponden a Sistema de Gestión de la Calidad.
- Los números indican el requisito de la Norma ISO 9001: 2015.
- Los últimos caracteres representan las iniciales del requisito.

4.3 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.3.1 La organización y su contexto

Es necesario saber que:

La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.

La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.

Para que estos requisitos se cumplan se efectuó el contexto interno y externo de la Unidad Educativa a través de una análisis FODA ponderada.

A continuación se da a conocer el contexto de la institución en resumen de los factores analizados:

Tabla 26: Contexto de organización

UNIDAD EDUCATIVA GLENN DOMAN		
CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		
Código: SGC.4.1.COR	Versión	
Páginas: 4	Septiembre de 2017	
1. OBJETIVO		
Determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.		
2. PROCEDIMIENTO		
ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
- Factores interno - Factores externos	- Realizar el análisis PEST (factores políticos, económicos, socioculturales y tecnológicos). - Realizar análisis de factores internos (personas, gestión, infraestructura y cultura) - Analizar la matriz FODA. - Matriz de evaluación de factores externos (EFE). - Matriz de evaluación de factores internos (EFI).	Comprensión del contexto de la organización
3. ANÁLISIS PEST		
Factores externos		Condición
Políticos		
Apoyo de las autoridades gubernamentales.		O
Inestabilidad política y económica en el gobierno central y la asamblea nacional.		A
Económicos		
Incremento de pensiones escolares en las demás instituciones		O
Retraso en los pagos de pensiones por parte de los padres de familia		A
Aumento de tiendas, librerías, restaurantes, etc. en el sector.		O
Socio culturales		
Aparición del bullying y el acoso escolar		A
Inseguridad en los alrededores de la institución.		A

Sector poco habitado	A
Proyección a la población para mejorar su nivel de vida	O
Servicios básicos limitados	A
Presencia de pandillas y venta del licor por el sector	A
Tecnológicos	
Entidades que dictan cursos virtuales para mejorar el aprendizaje del estudiante.	O
Nota: O = Oportunidad, A = Amenaza	
4. Análisis EFI	
Factores internos	Condición
Personas	
Personal capacitado en todas las áreas	F
Actitud positiva de autoridades, empleados, y trabajadores en generar cambios	F
Cambios repentinos de docentes	D
No pregunta a los clientes si se sienten conformes con los servicios	D
Gestión	
Las proyecciones de los nuevos proyectos no se realizan de forma inmediata	D
Los procesos no son comunicados a los usuarios.	D
La comunicación interna no es estable	D
Políticas bien estructuradas	F
Buena imagen en el mercado	F
Convenios con otras instituciones	
Infraestructura	
Infraestructura adecuada para brindar un servicio de calidad	F
Comunicación	
La comunicación interna no es estable	D
Nota: F = Fortaleza, D = Debilidad	
5. MATRIZ FODA	
Análisis interno	Análisis externo
Fortalezas (+)	Oportunidades (+)
Buena imagen en el mercado	Apoyo de las autoridades gubernamentales.
Políticas bien estructuradas	Proyección a la población para mejorar su nivel de vida
Infraestructura adecuada para brindar un servicio de calidad	Aumento de tiendas, librerías, restaurantes, etc. en el sector.
Actitud positiva de autoridades, empleados, y trabajadores en generar cambios	Entidades que dictan cursos virtuales para mejorar el aprendizaje del estudiante.
Convenios con otras instituciones	Incremento de pensiones escolares en las demás instituciones
Personal capacitado en todas las áreas	
Debilidades (-)	Amenazas (-)
No existe un departamento de calidad	Inseguridad en los alrededores de la

		institución.	
Cambios repentinos de docentes		Sector poco habitado	
Los procesos no son comunicados a los usuarios.		Vías de ingreso en mal estado	
La comunicación interna no es estable		Servicios básicos limitados	
Las proyecciones de los nuevos proyectos no se realizan de forma inmediata		Presencia de pandillas y venta del licor por el sector	
No pregunta a los clientes si se sienten conformes con los servicios		Inestabilidad política y económica en el gobierno central y la asamblea nacional.	
		Retraso en los pagos de pensiones por parte de los padres de familia	
		Aparición del bullying y el acoso escolar	
6. MATRIZ EFE			
Factores externos determinantes de éxito	Peso	Calificación	Puntuación
OPORTUNIDADES			
Apoyo de las autoridades gubernamentales.	0,15	3	0,45
Proyección a la población para mejorar su nivel de vida	0,09	2	0,18
Aumento de tiendas, librerías, restaurantes, etc. en el sector.	0,08	2	0,16
Entidades que dictan cursos virtuales para mejorar el aprendizaje del estudiante.	0,09	4	0,36
Incremento de pensiones escolares en las demás instituciones	0,08	2	0,16
AMENAZAS			
Inseguridad en los alrededores de la institución.	0,05	2	0,1
Sector poco habitado y con vías de ingreso en mal estado.	0,10	2	0,2
Servicios básicos limitados	0,08	1	0,08
Presencia de pandillas y venta del licor por el sector	0,08	1	0,08
Inestabilidad política y económica en el gobierno central y la asamblea nacional.	0,10	2	0,2
Retraso en los pagos de pensiones por parte de los padres de familia	0,05	2	0,1
Aparición del bullying y el acoso escolar	0,05	2	0,1
Puntuación ponderada total	1,00		2,17
CONCLUSIÓN: La puntuación ponderada total de la evaluación de factores externos es de 2,17, este valor está por debajo del promedio que es 2,5. Esto significa que las estrategias actuales de la Unidad Educativa “Glenn Doman no aprovechan las			

oportunidades para evitar las amenazas existentes.			
7. MATRIZ EFI			
Factores externos determinantes de éxito	Peso	Calificación	Puntuación
FORTALEZAS			
Buena imagen en el mercado	0,10	3	0,30
Políticas bien estructuradas	0,09	2	0,18
Infraestructura adecuada para brindar un servicio de calidad	0,10	2	0,20
Actitud positiva de autoridades, empleados y trabajadores en generar cambios.	0,05	1	0,05
Convenios con otras instituciones	0,09	2	0,18
Personal capacitado en todas las áreas	0,10	5	0,50
DEBILIDADES			
No existe un departamento de calidad.	0,15	2	0,30
Cambios repentinos de docentes	0,10	2	0,20
Los procesos no son comunicados a los usuarios.	0,05	3	0,15
La comunicación interna no es estable	0,05	4	0,20
Las proyecciones de los nuevos proyectos no se realizan de forma inmediata	0,05	1	0,05
No pregunta a los clientes si se sienten conformes con los servicios	0,07	2	0,14
Puntuación ponderada total	1,00		2,45
<p>CONCLUSIÓN: La puntuación ponderada total de la evaluación de factores internos es de 2,45, este valor está por debajo del promedio que es 2,5. Esto significa que las estrategias actuales de la Unidad Educativa Glenn Doman no aprovechan las fortalezas para disminuir las debilidades existentes.</p>			
8. SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DEL CONTEXTO DE LA COMPAÑÍA			
El departamento de Calidad dará seguimiento y revisará la información cada vez que se efectúen cambios, mejoras o por lo menos revisará la información una vez al año.			
9. RESPONSABLE			
Tiene la responsabilidad el departamento de calidad: difundir, actualizar, utilizar, mejorar y documentar esta información.			
Elaborado por:		Aprobado por:	
Sr. Edison Tanquina		Ing. Eduardo Espín	
		Ing. José Fernando López	

4.3.2 Las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Es necesario saber que:

Determinar las partes interesadas y los requisitos pertinentes para el sistema de gestión de la calidad.

Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre las partes interesadas y sus requisitos pertinentes.

Con el propósito de mejorar la calidad del servicio, la Unidad Educativa deberá asegurar el cumplimiento de las expectativas de los usuarios, por lo tanto la información obtenida será documentada, para dar cumplimiento a este requisito se establece en la Tabla N° 28. Necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Tabla 27: Necesidades y expectativas de las partes interesadas. SGC.4.2.NE

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR GLENN DOMAN		
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS		
Código: SGC.4.2.NE	Versión	
Páginas: 3	Septiembre 2017	
1. OBJETIVO		
Determinar las partes interesadas y los requisitos necesarios para adaptar al sistema de gestión de la calidad.		
2. PROCEDIMIENTO		
Entrada	Actividad	Salida
Contexto de la organización. Ref. SGC.4.1.COR	Describir las partes interesadas de la UEPGD – CG	Identificación y registro de las partes interesadas
Procesos de la UEPGD – CG		
Partes interesadas de la UEPGD – CG		

3. DETERMINAR LAS PARTES INTERESADAS



4. DESCRIPCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

Partes interesadas	Se relaciona con:	Necesidades	Impacto del SGC
1. USUARIOS	Recepción, secretaria, docentes	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de: información de notas, carteleras, pago de pensiones escolares, transporte escolar, servicio de bar. • Servicios médicos dentro de la institución, biblioteca, sala de 	Enfocarse en las necesidades para mejorar la calidad del servicio considerando las necesidades mas importantes para satisfacer los más rápido posible.

		<p>audiovisuales, canchas deportivas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requieren: canchas con césped, jardines con plantas autóctonas de la zona, espacios verdes para relacionar los estudios con la naturaleza. 	
2. PERSONAL ADMINISTRATIVO	<p>Secretaria Docentes Personal de servicio Cobranzas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Negociaciones, convenios, pagos, cuentas claras. • Requiere adaptar un sistema adecuado para el cobro de pensiones. 	<p>Planificación de objetivos y ampliación de conocimientos ayudando a los colaboradores a obtener un crecimiento personal e institucional.</p>
3. DOCENTES Y SERVICIO	<p>Usuarios Personal administrativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones, crecimiento personal, clima laboral adecuado, recursos adecuados para desempeñar sus funciones. 	<p>Ampliación de conocimientos y cumplimiento de objetivos planificados.</p>
4. JUNTA DIRECTIVA	<p>Personal administrativo Cobranzas Inspectorías</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiente desempeño de la institución. • Cumplimiento de los objetivos institucionales. 	<p>Compromiso con el cumplimiento de las expectativas y necesidades de los Colaboradores, estudiantes y padres</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar recursos para el desarrollo de la institución. • Dar seguimiento y análisis a todos los procesos para asegurar la calidad en el servicio. 	de familia de la Unidad Educativa Particular Glenn Doman.	
Partes interesadas	Relevancia			Compromiso
	Influencia	Impacto	Resultados del análisis	¿Cómo influye el SGC en este grupo?
1. Usuarios	Baja	Alta	Mejora la satisfacción de las necesidades	La atención a los usuarios mejora satisfaciendo las necesidades con más eficiencia.
2. Personal Administrativo	Media	Media	Incentivar la superación, motivar, informar, capacitaciones.	Designación del cargo según el perfil profesional.
3. Docentes y Servicio	Medio	Medio	Mejora el empeño laboral	Mejores conocimientos
4. Junta Directiva	Alta	Alta	Trabajo en equipo	Participación en las actividades a realizarse dentro de la institución para brindar un respaldo al departamento de Gestión de calidad.
5. SEGMENTO Y REVISIÓN				
El departamento de Calidad dará seguimiento y revisara la información cada vez que se efectúe cambios, mejoras o por lo menos revisara la información una vez al año.				
6. RESPONSABLE				
Tiene la responsabilidad el departamento de calidad: difundir, actualizar, utilizar, mejorar y documentar esta información.				
Elaborado por:			Aprobado por:	
Sr. Edison Tanquina			Ing. Eduardo Espín	
			Ing. José Fernando López	

4.3.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad

Es necesario saber que:

La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance.

Con el propósito de mejorar la calidad del servicio, la Unidad Educativa deberá asegurar el cumplimiento de las expectativas de los usuarios, por lo tanto la información obtenida será documentada, para dar cumplimiento a este requisito se establece en la Tabla N° 29. Necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Tabla 28: Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad. SGC.4.3.DA

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR GLENN DOMAN		
DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
Código: SGC.4.3.DA	Versión	
Páginas: 2	Septiembre 2017	
1. OBJETIVO		
Determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance.		
2. PROCEDIMIENTO		
Entradas	Actividades	Salidas
Compresión del contexto de la organización. SGC.4.1.COR. Necesidad y expectativas de las partes interesadas. SGC.4.2.NE.	Planificación y realización de reuniones. Determinar los límites y alcance del SGC.	Información documentada del alcance y la justificación de los requisitos de la norma ISO que no se utilizan en la Unidad Educativa.
3. DETERMINACIÓN DE LIMITES		
3.1. Servicios		
<ul style="list-style-type: none">• Servicios de: información de notas, carteleras, pago de pensiones escolares,		

<p>transporte escolar, servicio de bar, servicio de piscina.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios médicos dentro de la institución, biblioteca, sala de audiovisuales, canchas deportivas. • Requieren: canchas con césped, jardines con plantas autóctonas de la zona, espacios verdes para relacionar los estudios con la naturaleza. 	
3.2. PARTES INTERESADAS	3.3. PROCESOS
<p>Usuarios Personal Administrativo Docentes y Servicio Junta Directiva</p>	<p>Planificación y administración, sistema de gestión de calidad, liderazgo y compromiso, evaluación del desempeño, prestación de servicios, gestión de talento humano, gestión de TIC`S, gestión financiera.</p>
4. DETERMINAR LA APLICACIÓN DE LOS REQUISITOS DEL SGC	
<p>El punto "7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones" no aplica porque la institución no empleamos medios de medición. El punto " 8.3. El diseño y desarrollo de productos y servicios" tampoco es aplicable porque la institución no diseña los servicios.</p>	
5. DECLARACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
<p>El alcance del sistema de gestión de calidad en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Guano son los servicios prestados a los usuarios y los procesos internos de planificación y administración, sistema de gestión de calidad, liderazgo y compromiso, evaluación del desempeño, prestación de servicios, gestión de talento humano, gestión de TIC`S, gestión financiera.</p>	
Elaborado por:	Aprobado por:
Sr. Edison Tanquina	Ing. Eduardo Espín
	Ing. José Fernando López

4.3.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos

Es necesario saber que:

La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.

Los procesos deben estar estructurados claramente con sus respectivas interacciones, autoridad y responsabilidad. Para dar cumplimiento a este requisito se establece en la Tabla 30. Sistema de gestión de calidad y sus procesos la información documentada de los procesos directivos, procesos de prestación de servicios y procesos de apoyo de la UEPGD. En las Tablas 31, 32, se aprecia la representación esquemática de los procesos y en las Tablas 35, 36, 37, 38, 39, 40 se realiza un diagrama de flujo de varios procesos.

Tabla 29: Sistema de gestión de calidad y sus procesos. SGC.4.4.PRO

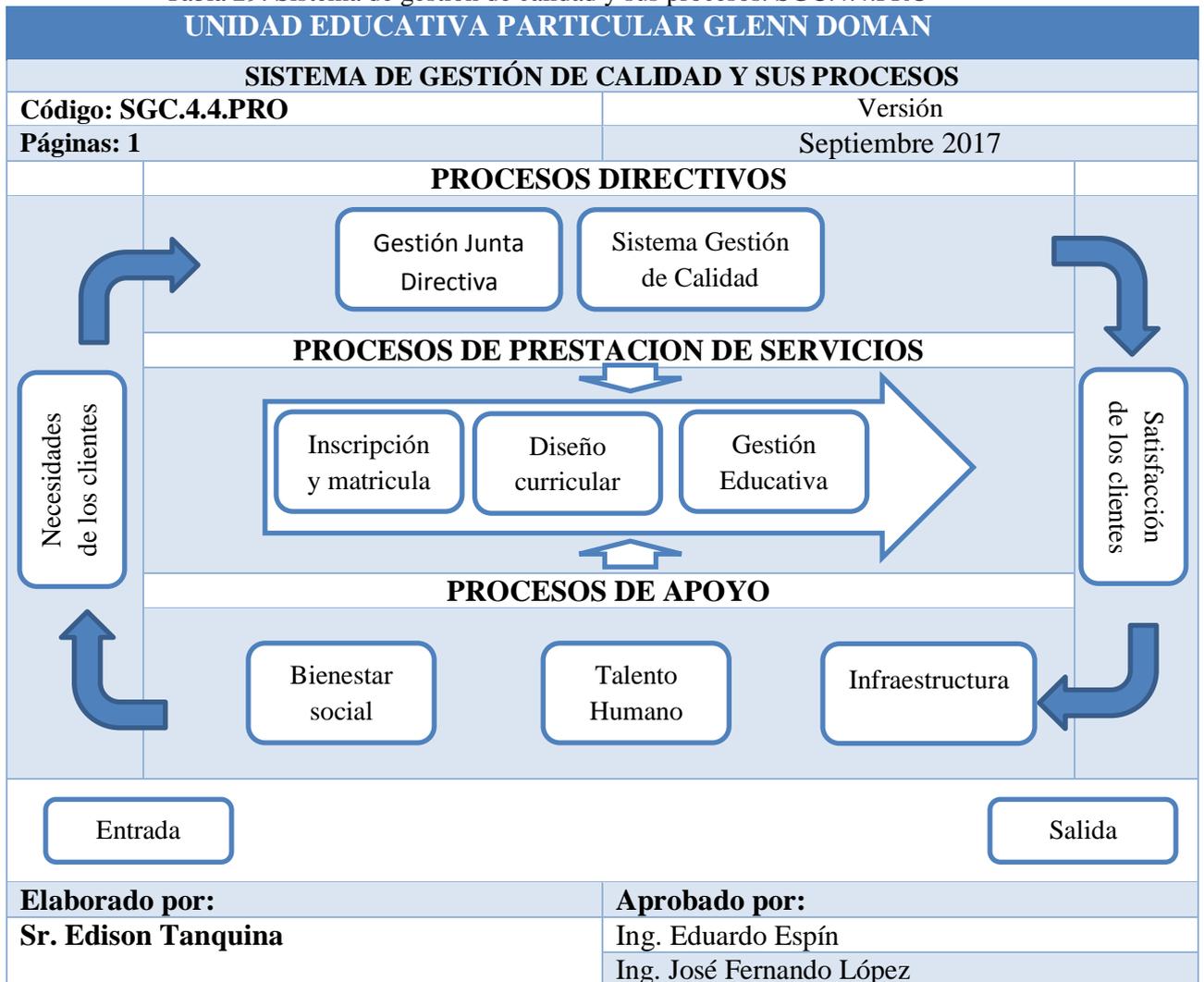


Tabla 30: Representación esquemática de procesos – gestión junta directiva. SGC.4.4.PRO1

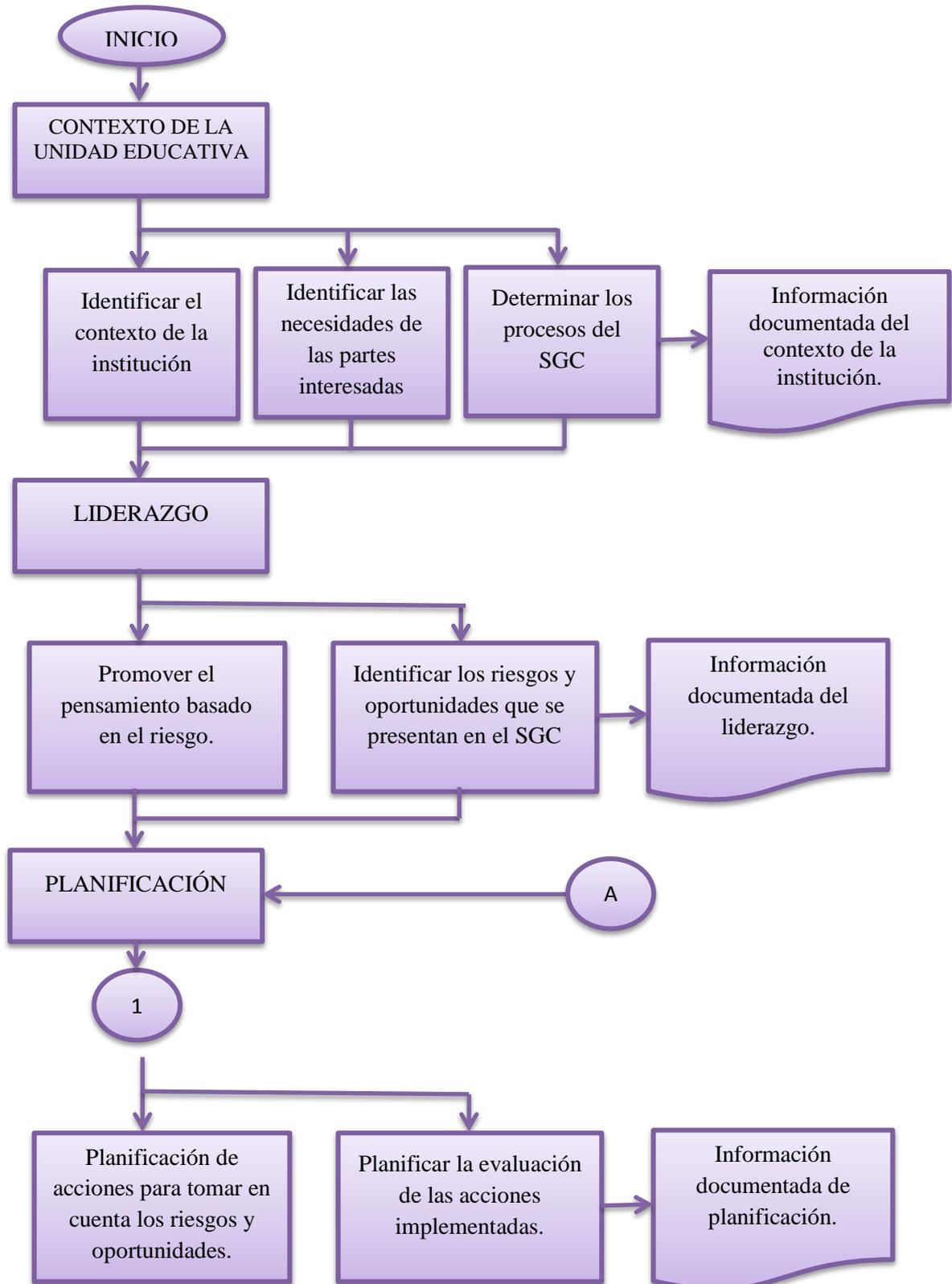
UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR GLENN DOMAN		
REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DE PROCESOS		
Código: SGC.4.4.PRO1		Versión
Páginas: 1		Septiembre 2017
1. PROCESO	2. RESPONSABLE	3. TIPO
Gestión Junta Directiva	Junta Directiva	Estratégico
4. PROPÓSITO		
Encaminar a la UEPGD - CG ha el cumplir los objetivos institucionales a través del talento humano capacitado, motivado y que dispongan de la infraestructura y recursos necesarios para que brinden el servicio cumpliendo con los requisitos de los usuarios.		
5. ENTRADAS	6. ACTIVIDADES	7. SALIDAS
Compresión del contexto de la organización. SGC.4.1.COR. Necesidad y expectativas de las partes interesadas. SGC.4.2.NE	Proceso administrativo, planear, organizar, dirigir y controlar con la implementación del SGC.	Satisfacer las necesidades de las partes interesadas cumpliendo los objetivos planificados con eficiencia y eficacia.
8. TAMBIÉN SE DEBE CONSIDERAR		
La junta Directiva de una Unidad Educativa tiene una participación predominante en relación con los miembros que forman parte de la institución, planificando estratégicamente el desarrollo personal e institucional a corto y largo plazo. Las planificaciones deberán tener algunos elementos, entre los cuales tenemos los siguientes:		
<ul style="list-style-type: none"> • Efectuar un diagnostico que ayude a conocer las capacidades, oportunidades y potencialidades de desarrollo y verificar las necesidades requeridas para satisfacer a cabalidad. • Definir políticas generales y específicas que determinen funciones claras. • Determinar lineamientos estratégicas con los lineamientos para cumplir los objetivos: y, • Planteamiento de programas y proyectos con objetivos claros y facilidades para cumplir los mismos. 		
9. RECURSOS	10. CRITERIOS Y MÉTODOS PARA ASEGURAR LA OPERACIÓN Y CONTROL	
Infraestructura, Talento Humano, Recursos Económicos, Tecnología, Servicios	Para que los objetivos planificados se cumplan deberán regirse a las normas y leyes que se rigen en nuestro país: (LOEI, Código de trabajo, ISO 9001:2015). Compromiso con el SGC.	
11. INDICADORES DE DESEMPEÑO	12. RIESGOS Y OPORTUNIDADES	
Cumplimiento del presupuesto establecido Satisfacción de las necesidades de los usuarios Satisfacción de los colaboradores de la Unidad Educativa	Factores económicos, políticos, socioculturales y tecnológicos	
Elaborado por:	Aprobado por:	
Sr. Edison Tanquina	Ing. Eduardo Espín	
	Ing. José Fernando López	

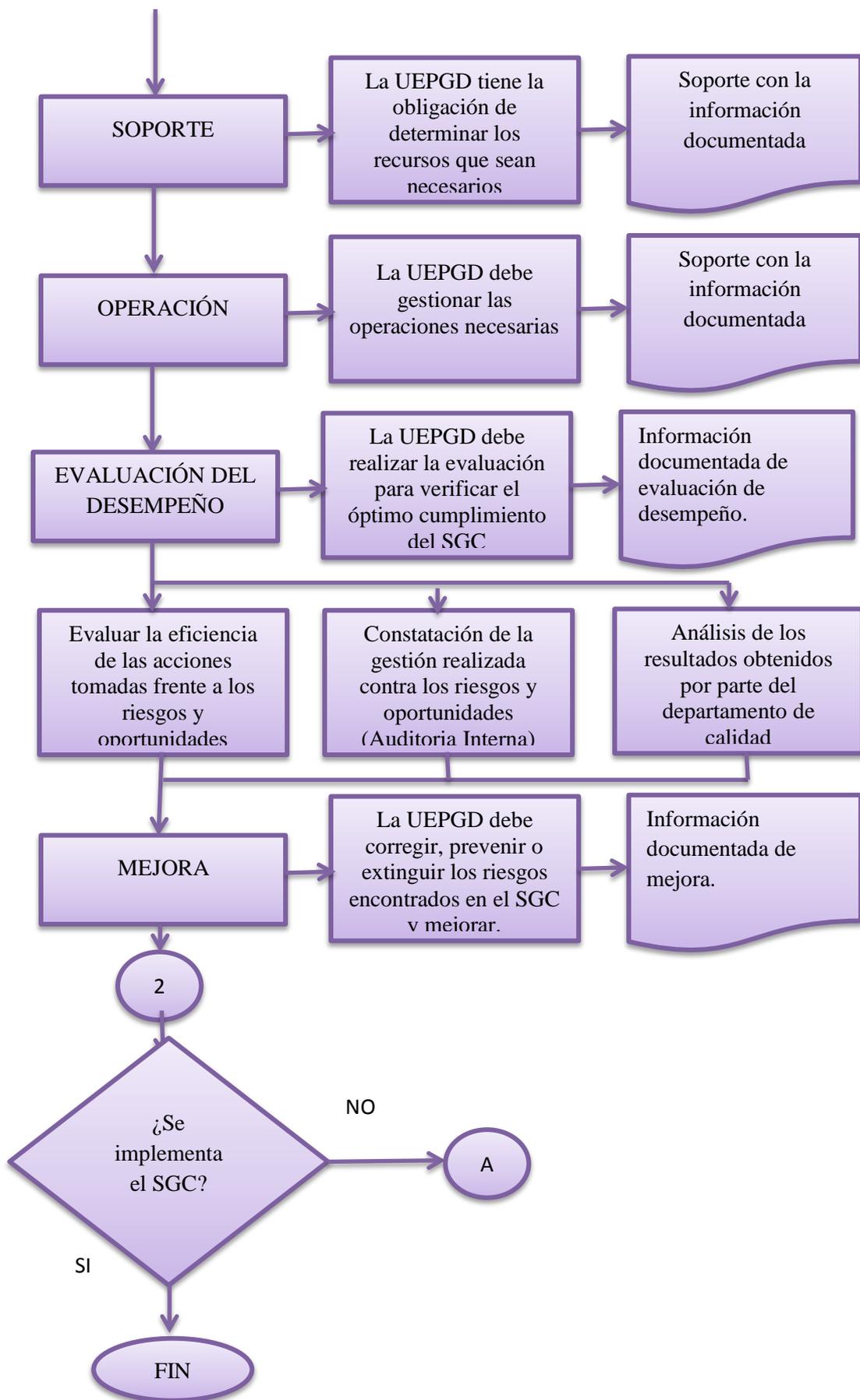
Tabla 31: Representación esquemática de procesos – sistema de gestión de calidad.
SGC.4.4.PRO2

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR GLENN DOMAN		
REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DE PROCESOS		
Código: SGC.4.4.PRO2		Versión
Páginas: 1		Septiembre 2017
1. PROCESO	2. RESPONSABLE	3. TIPO
Gestión Junta Directiva	Junta Directiva, Personal Administrativo, Departamento de Calidad	Estratégico
4. PROPÓSITO		
Evaluar los procesos identificando los riesgos que se pueden presentar, para poder tomar acciones y contrarrestar oportunamente, considerando las oportunidades que puede presentar el Sistema de Gestión de la Calidad, mejorando los procesos y cumpliendo los planes, metas a cabalidad.		
5. ENTRADAS	6. ACTIVIDADES	7. SALIDAS
Compresión del contexto de la organización. SGC.4.1.COR. Necesidad y expectativas de las partes interesadas. SGC.4.2.NE	Objetivos de la calidad. Riesgos y oportunidades del SGC. Mejorar los procesos	Diseñar los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad. Planificar un plan de contingencia para disminuir los riesgos y aprovechar las oportunidades.
8. RECURSOS		9. CRITERIOS Y MÉTODOS PARA ASEGURAR LA OPERACIÓN Y CONTROL
Infraestructura, Talento Humano, Recursos Económicos, Tecnología, Servicios		Información documentada de los riesgos y oportunidades.
10. INDICADORES DE DESEMPEÑO		11. RIESGOS Y OPORTUNIDADES
Cumplimiento de los objetivos establecidos de la calidad		Escasa información sobre el Sistema de Gestión de la Calidad. Oposición a los cambios y mejoras. Desinterés de las partes interesadas.
Elaborado por:		Aprobado por:
Sr. Edison Tanquina		Ing. Eduardo Espín Ing. José Fernando López

Tabla 32: Procedimiento para planificar el sistema de gestión de calidad. SGC.4.4.PSGC1

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR GLENN DOMAN	
PROCEDIMIENTO PARA PLANIFICAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
Código: SGC.4.4.PSGC1	Versión
Páginas: 3	Septiembre 2017

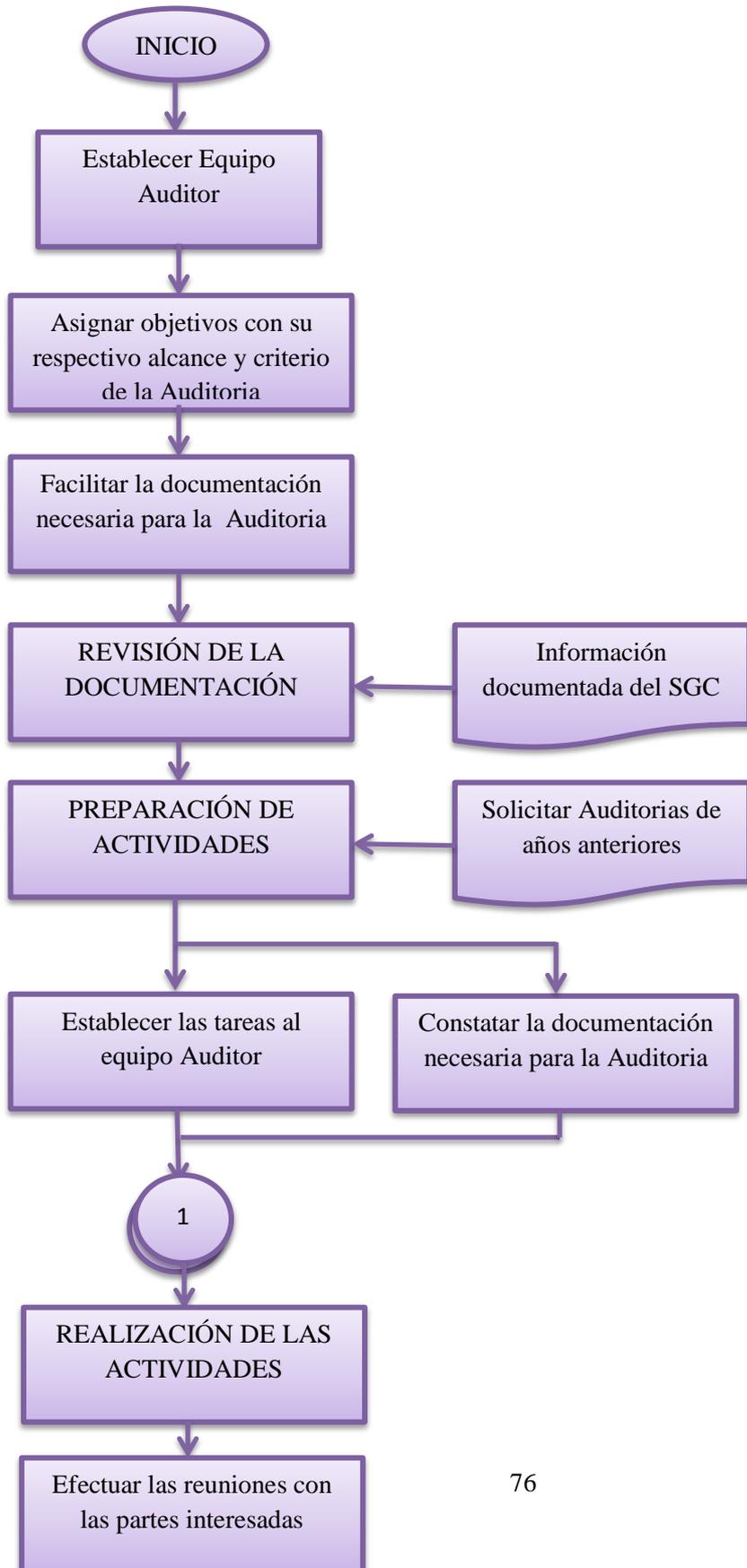


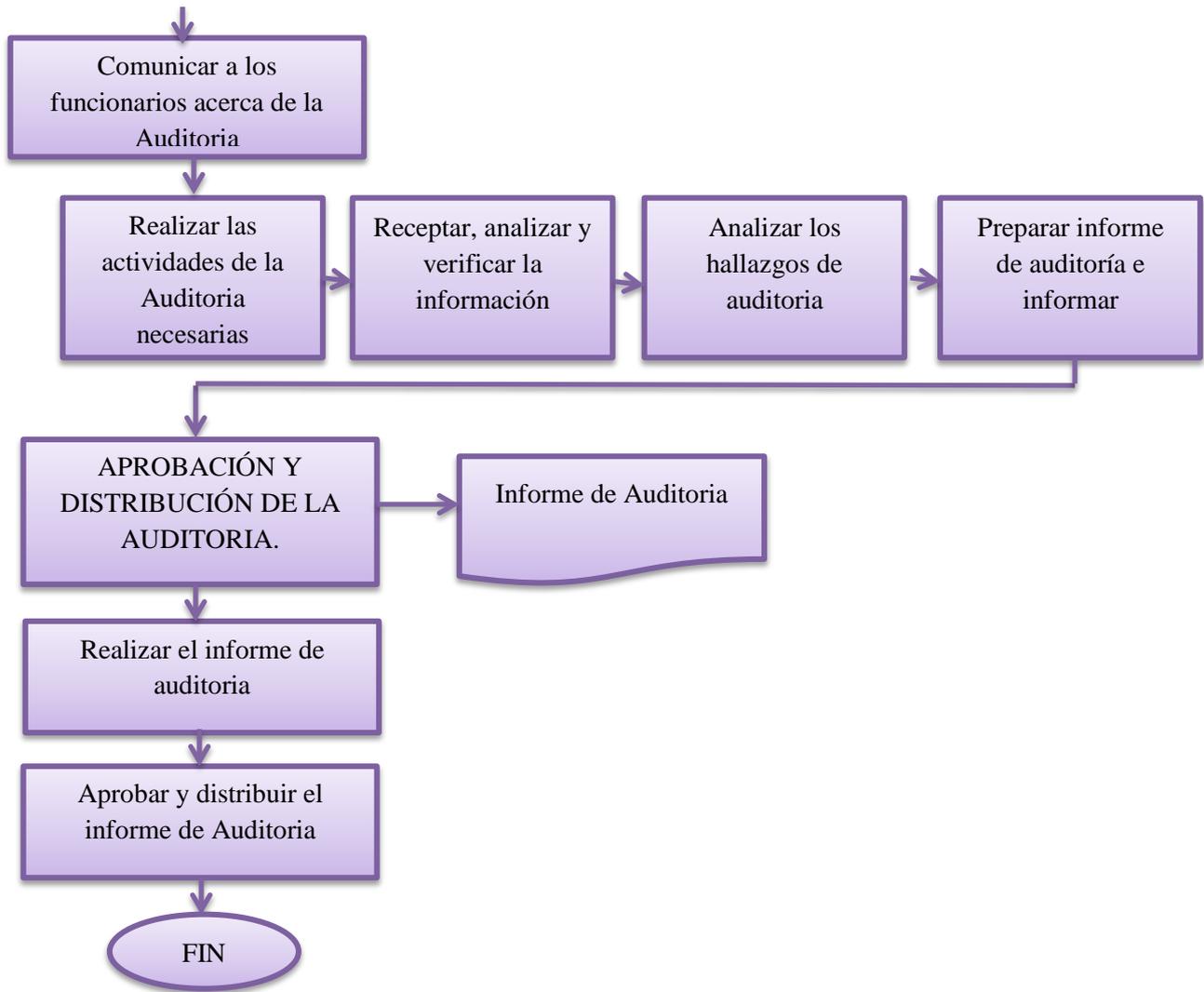


Elaborado por:	Aprobado por:
Sr. Edison Tanquina	Ing. Eduardo Espín
	Ing. José Fernando López

Tabla 33: Procedimiento para auditoria interna. SGC.4.4.PSGC2

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR GLENN DOMAN	
PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIA INTERNA	
Código: SGC.4.4.PSGC2	Versión
Páginas: 3	Septiembre 2017

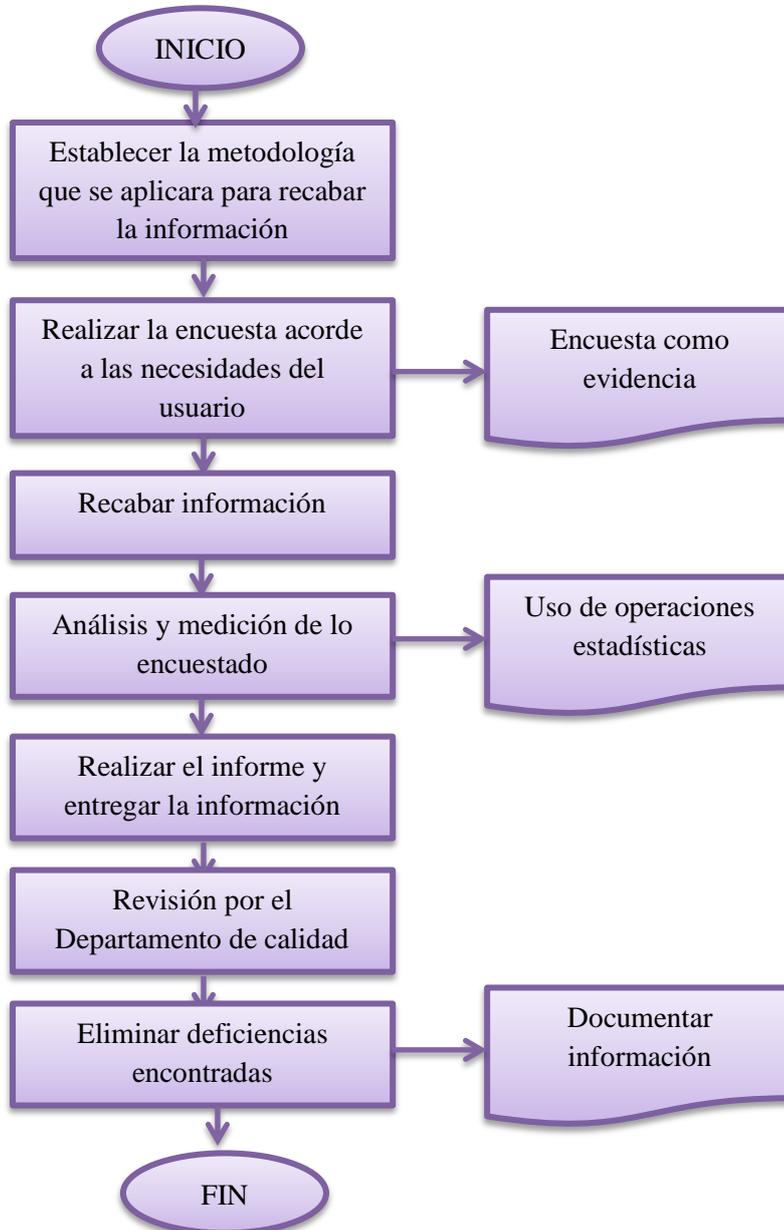




Elaborado por:	Aprobado por:
Sr. Edison Tanquina	Ing. Eduardo Espín
	Ing. José Fernando López

Tabla 34: Procedimiento para medir la satisfacción de usuarios. SGC.4.4.PSGC4

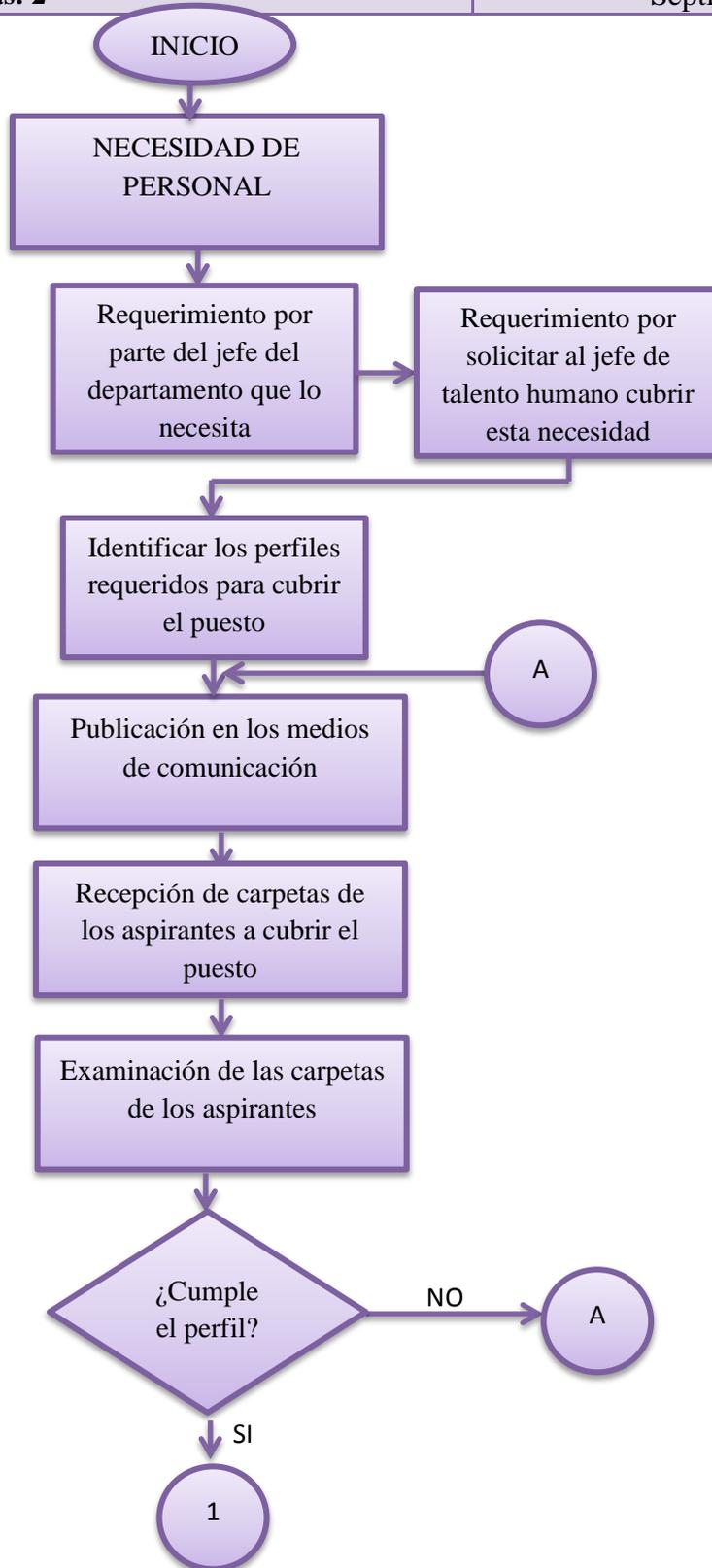
UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR GLENN DOMAN	
PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS	
Código: SGC.4.4.PSGC4	Versión
Páginas: 1	Septiembre 2017



Elaborado por:	Aprobado por:
Sr. Edison Tanquina	Ing. Eduardo Espín
	Ing. José Fernando López

Tabla 35: Procedimiento para contratación del personal. SGC.4.4.PSGC5

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR GLENN DOMAN	
PROCEDIMIENTO PARA CONTRATACIÓN DEL PERSONAL	
Código: SGC.4.4.PSGC5	Versión
Páginas: 2	Septiembre 2017





Elaborado por:	Aprobado por:
Sr. Edison Tanquina	Ing. Eduardo Espín
	Ing. José Fernando López

4.4 LIDERAZGO

La Junta Directiva, Personal Administrativo, Departamento de Calidad, Docentes y Servicios deben implementar en su trabajo diario la mejora continua, para comprometerse en la adaptación del Sistemas de Gestión de la Calidad en la Unidad Educativa, considerado lo siguiente:

- Es importante tener bien informados a los funcionarios y colaboradores sobre lo importante que es para la institución tener bien satisfecho a los clientes.
- El compromiso de aplicar las políticas y objetivos en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Involucrar a todos los niveles para adaptar el sistema en la unidad educativa.
- Estar pendiente con los controles periódicos para reducir errores y corregir los inconvenientes.
- Facilitar los recursos que sean necesarios para una mejor aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.4.1 Liderazgo y compromiso

Es necesario saber que:

La alta dirección de la compañía debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad y al enfoque al cliente.

Junta Directiva: En la Unidad Educativa Particular Glenn Doman la alta dirección está representada por la Junta Directiva está formada por siete miembros electos por la Asamblea General entre los asociados, procurando dar representación a los padres de los alumnos y a los que tomen parte en las otras actividades que desarrolla la institución, está integrado por el presidente, vicepresidente, tesorero, secretario y tres vocales.

Departamento de calidad: un departamento que se involucre a la calidad es necesario, el mismo que será el encargado de realizar el respectivo seguimiento, medición,

análisis, y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad. Este departamento estará integrado por un jefe departamental, un técnico en gestión de la calidad y una secretaria. El Jefe departamental será el encargado de realizar las gestiones que sean necesarias para poner en marcha el SGC, y también será el encargado de comprometerles a los demás jefes departamentales.

El Jefe Departamental de Gestión de la Calidad debe cumplir los siguientes requisitos que se detalla a continuación.

Tabla 36: Liderazgo y Compromiso. SGC.5.1.LC

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR GLENN DOMAN	
LIDERAZGO Y COMPROMISO	
Código: SGC.5.1.LC	Versión
Páginas: 2	Septiembre 2017
1. INFORMACIÓN BÁSICA	
1.1. Puesto	1.2. Nivel
Jefe del Departamento de Gestión de la Calidad	Ejecutivo
1.3. Formación	1.4. Experiencia Laboral
Especialización en sistemas de calidad. Conocimiento de la norma ISO 9001:2015. Conocimientos de las herramientas estadísticas de la calidad o a fines.	2 años
2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
Planificar, organizar, controlar y dirigir los diferentes procesos y actividades que tengan relación con el Sistema de Gestión de la Calidad con el propósito de cumplir con las normas y estándares establecidos en la mejora continua.	
3. FUNCIONES DEL PUESTO	
<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir, planificar, organizar y realizar el proceso de implementación de estrategias, metodologías e instrumentos de calidad y mejora continua de los procedimientos internos. • Velar por el adecuado entrenamiento y la formación del personal de la empresa. Antes de implementar un Sistema de Gestión de Calidad. • Impulsar la interacción entre los equipos que participan de una manera u otra en los procesos de mejora continua. • Administrar la documentación relacionada con los procesos de calidad y los marcos legales y jurídicos que los sustentan asegurando el resguardo de la información, el control de cambios, control de versiones e integración de todos los documentos externos. • Liderar proyectos para asegurar la calidad en la empresa. • Participar activamente en los procesos de diseño y elaboración y en el lanzamiento de nuevos servicios con calidad. 	

4. COMPETENCIAS	Grado mínimo requerido			
	Muy alto	Alto	Normal	Bajo
Compromiso con la institución	SI			
Comunicación interdepartamental	SI			
Conocimiento de las políticas, procedimientos y aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad	SI			
Efectuar el respectivo seguimiento, análisis y eliminar los posibles problemas en el SGC.	SI			
Resguardar la información del SGC y periódicamente actualizarla	SI			
Poner en práctica los métodos para tener un buen control del SGC.	SI			
Planificar estrategias para mitigar posibles riesgos	SI			
De Gestión				
Liderazgo	SI			
Trabajo en Equipo	SI			
Optimización de recursos	SI			
Conocimiento de los servicios que presta la institución.	SI			
Aplicar los instrumentos de la calidad	SI			
5. RELACIONES DEL PUESTO				
<ul style="list-style-type: none"> • Jefe departamental de la calidad • Departamento financiero 				
Elaborado por:			Aprobado por:	
Sr. Edison Tanquina			Ing. Eduardo Espín	
			Ing. José Fernando López	

4.4.2 Política de la calidad

Es necesario saber que:

La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad, y comunicarse y entenderse dentro de la compañía.

La política de calidad de la Unidad Educativa Particular Glenn Doman se establece tomando en cuenta los siete principios que establece la Gestión de la Calidad, entre las mismas tenemos:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso de las personas
- Enfoque a los procesos
- Mejora continua
- Toma de decisiones basada en evidencias
- Gestión de las relaciones

Estos principios están establecidos en la norma ISO 9001:2015. Entre las principales políticas de la calidad están que debe entenderse, comunicarse por cualquier medio que sea posible, para que el mensaje llegue y sea entendido por todos los integrantes de la institución sin excepción y se aplique.

Tabla 37: Política de calidad. SGC.5.2.PC

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR GLENN DOMAN	
POLÍTICA DE CALIDAD	
Código: SGC.5.1.LC	Versión
Páginas: 2	Septiembre 2017
1. POLÍTICA DE CALIDAD	
<p>La Unidad Educativa Particular Glenn Doman se compromete a establecer un sistema, comprometiéndose en brindar un servicio que satisfaga las necesidades del cliente con una cultura de calidad, estableciendo una comunicación clara y pertinente mejorando las relaciones interpersonales de la institución con los usuarios, a través del talento humano que cumple con el perfil profesional, muy capacitado y comprometido en las funciones que desempeña.</p>	
Elaborado por:	Aprobado por:
Sr. Edison Tanquina	Ing. Eduardo Espín
	Ing. José Fernando López

4.4.3 Roles, responsabilidades y autoridades del sistema de gestión de calidad

Es necesario saber que:

La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad que requieren los procesos para operar con eficacia.

La Unidad Educativa Particular Glenn Doman debe tener bien establecidos cuales son las autoridades y sus respectivas responsabilidades, dentro del manual de funciones que dispone la institución.

En la Norma ISO 9001:2015 se establece que la apertura de un delegado quien será el responsable de la calidad depende exclusivamente de la institución, debido a que está en todo el derecho de direccionar responsabilidades a todos sus colaboradores, para lo cual se identificara a la persona idónea con el perfil adecuado para desempeñar dicha función. De esta manera el departamento de Gestión de la Calidad debe trabajar conjuntamente con los jefes de cada uno de los departamentos de la institución; Administrativo, docentes, servicio, estudiantes y padres de familia, los mismos que deben comprometer a sus equipos de trabajo y disponer de los recursos humanos,

tecnológicos, económicos, materiales que sean necesarios para cumplir las metas establecidas en el Sistema de Gestión de la Calidad.

En el departamento de Calidad se establecerá un jefe , quien será el encargado de coordinar las reuniones frecuentes para el respectivo seguimiento, medición, análisis y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad. La información de cada una de las reuniones deberá ser documentada como evidencia de las actividades que se cumplirán asegurando la eficiencia del sistema.

Tabla 38: Organigrama estructural propuesto. SGC.5.3.ORG

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR GLENN DOMAN	
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL PROPUESTO	
Código: SGC.5.3.ORG	Versión
Páginas: 1	Septiembre 2017



Elaborado por: Sr. Edison Tanquina	Aprobado por: Ing. Eduardo Espín Ing. José Fernando López
--	--

Tabla 39: Responsabilidades y autoridades. SGC.5.3.RA

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR GLENN DOMAN	
RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES	
Código: SGC.5.3.RA	Versión
Páginas: 2	Septiembre 2017
NORMA ISO 9001:2015	RESPONSABLE
Objetivo y campo de aplicación	Jefe departamental de gestión de la calidad
Referencias normativas	
Términos y definiciones	
Contexto de la organización	
Misión y Visión de la institución	
Objetivos institucionales	
Política institucional	
Política de calidad institucional	
Matriz FODA	
Organigrama estructural de la UEPGD	
Satisfacción de necesidades	
Liderazgo y compromiso	Departamento de calidad Jefe departamental
Política de calidad	
Política de calidad institucional	
Comunicación de las políticas de calidad	
Roles, responsabilidades y autoridades del sistema de gestión de calidad	Departamento de calidad
Planificación	
Riesgos y oportunidades	
Objetivos de calidad	
Cumplimiento de los objetivos de calidad	
Aplicación de cambios	Jefe departamental
Apoyo	
Recursos	
Generalidades	
Personas	
Infraestructura	
Ambiente para la operación de los procesos	
Medios de control y medición	
Conocimientos de la organización	Jefe departamental
Comunicación	
Información documentada	Jefe departamental
Actualización	
Control de la información	
Operación	
Requisitos para los servicios	
Comunicación con el cliente	
Determinación de los requisitos para los servicios	
Revisión de los requisitos para los clientes	

Control de los procesos, productos y servicios suministrados Externamente	Jefe departamentales Equipo de trabajo
Tipo y alcance de control	
Provisión de servicios	
Control de la provisión de servicios	
Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	
Control de las salidas no conformes	
Evaluación del desempeño	
Seguimiento, medición y análisis	Departamento de calidad Jefes departamentales
Satisfacción del cliente	
Análisis y evaluación	
Auditoria interna	
Mejora continua	
No conformidad y acción correctiva	
Elaborado por:	Aprobado por:
Sr. Edison Tanquina	Ing. Eduardo Espín
	Ing. José Fernando López

4.5 PLANIFICACIÓN

4.5.1 Riesgos y Oportunidades

Es necesario saber que:

La institución debe determinar y planificar las acciones para abordar riesgos y oportunidades

El sistema de gestión de la calidad exhibe una serie de riesgos que deben ser evadidos y varias oportunidades que deben ser aprovechadas para cumplir con las expectativas.

Tabla 40: Riesgos y oportunidades. SGC.6.1.RO

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR GLENN DOMAN						
RIESGOS Y OPORTUNIDADES						
Código: SGC.6.1.RO				Versión		
Páginas: 4				Septiembre 2017		
1. DETERMINACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES						
EVALUACIÓN DE RIESGOS						
RIESGOS	Probabilidad (1 a 5)	Consecuencia (1 a 5)	Índice pxc=I (1 a 25)	Evaluación (01-08)(09-16) (17-25)	Tipos de acción	Referencia
Los directivos de la institución no se comprometen con el sistema, provocando incumplimiento en los planes establecidos, los problemas seguirán y las necesidades no serán satisfechas.	3	4	12	Medio	3	R01
El entrenamiento no sea el adecuado para que el sistema sea implementado, por lo tanto los directivos no se sientan satisfechos debido a que no se está cumpliendo con lo establecido.	4	4	16	Medio	3	R02
El personal no tenga la paciencia para implementar el sistema tomando en cuenta que se necesitara un mínimo de 1 año para ser implementado y este puesto en marcha dentro de la institución.	3	3	9	Medio	2	R03
Al comenzar a implementar el sistema las partes involucradas tendrán dificultades debido a que no conocen exactamente el manejo del sistema de gestión de la Calidad.	4	4	16	Medio	3	R04

Al momento de empezar a implementar el sistema existe la probabilidad de no contar con los recursos económicos, tecnológicos, humanos y materiales.	5	4	20	Alto	3	R05
OPORTUNIDADES	Probabilidad (1 a 5)	Consecuencia (1 a 5)	Índice pxc=I (1 a 25)	Evaluación (01-08)(09-16) (17-25)	Tipos de acción	Referencia
Estará establecida en las diferentes carteleras la documentación necesaria para que los usuarios estén bien informados y acaten las diferentes disposiciones para implementar el sistema.	4	4	16	Medio	3	O01
Se optimizara tiempo por parte de los colaboradores debido a que conocerán a cabalidad cuáles son sus funciones.	4	3	12	Medio	3	O02
Las partes interesadas sabrán exactamente los procesos que deben seguir para cumplir con los requerimientos del sistema.	3	4	12	Medio	3	O03
Se reducirá los conflictos entre los diferentes departamentos debido a obras inconclusas.	4	4	16	Medio	3	O04
2. VALORACIÓN DE LOS RIESGOS						
2.1. Valoración de la probabilidad de riesgo						
Valoración	Probabilidad	Probabilidad de ocurrencia del riesgo				
1	Rara	Poco probable pero posible que ocurra				
2	Improbable	Difícil pero hay una pequeña posibilidad que se produzca				
3	Imposible	Sucederá algunas veces				
4	Probable	Sucederá con más frecuencia				
5	Casi seguro	Continuamente con experiencia				
2.2. Valoración de la consecuencias						

Valoración	Probabilidad	Probabilidad de ocurrencia del riesgo
1	Incidental	El impacto en la institución será insignificante, nada grave que sea solucionado por el departamento de calidad, de solución rápida.
2	Menor	El impacto será leve, hay que comunicar al departamento de calidad, existirá algunas insatisfacciones con los clientes del servicio prestado.
3	Moderado	Impacto limitado en diferentes recursos, reportable con seguimiento al departamento de calidad. Correcciones en los procesos de los servicios, problemas de insatisfacción del usuario.
4	Mayor	Impacto serio en los recursos, reportable al departamento de calidad con seguimiento de su parte y acción correctiva. Correcciones de los servicios no conformes, rotación de los colaboradores..
5	Extremo	Daños mayores en gran cantidad de recursos, serios problemas legales como multas, Daños irreparables en la satisfacción de los colaboradores y usuarios, Pérdidas financieras incontrolable y grave.

2.3. Valoración de medidas de acción

Valoración	Probabilidad	Probabilidad de ocurrencia del riesgo
1	Evitar	Apartarse de la actividad
2	Eliminar	Eliminar el riesgo presente
3	Cambiar	Cambio de probabilidad o consecuencia
4	Compartir	Controlar el riesgo o socializarla con otras instituciones
5	Mantener	Acepta el riesgo

Índice de riesgo: Bajo (0-8) Medio (9 -16) Alto (17-25)

		Rango de consecuencias				
		1	2	3	4	5
Riesgo de probabilidad	1	1	2	3	4	5
	2	2	4	6	8	10
	3	3	6	9	12	15
	4	4	8	12	16	20
	5	5	10	15	20	25

3. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES		
N° REF	Descripción de la acción	Persona asignada
R01	Motivación económica para los colaboradores.	Talento Humano
R02	Buscar el perfil idóneo para liderar las funciones del sistema de gestión de la calidad.	Talento Humano
R03	Establecer una comunicación adecuada para que las partes involucradas tengan la información del sistema y se pueda implementar en menos tiempo.	Departamento de SGC
R04	Capacitar permanentemente a los colaboradores para tener mejor aceptación e involucramiento en el sistema.	Jefe departamento SGC
R05	Hacer un pedido anticipado de recursos que serán necesarios para la implementación del SGC.	Departamento de SGC
O01	Publicar en las carteleras la documentación para que los usuarios estén bien informados.	Jefe departamento SGC
O02	Cada colaborador tiene que conocer sus funciones para que no hay conflictos entre ellos.	Talento Humano
O03	Socializar la documentación necesaria para dar a conocer los procesos de todos los servicios y las normas del sistema.	Jefe departamento SGC
O04	Buen ambiente laboral según el sistema de Gestión de calidad.	Jefe departamento SGC
Elaborado por:		Aprobado por:
Sr. Edison Tanquina		Ing. Eduardo Espín
		Ing. José Fernando López

4.5.2 Objetivos de la calidad y su planificación para lograrlos

Es necesario saber que:

La institución debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes o los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.

Los colaboradores de la UEPGD deben comprometerse con los objetivos de la Calidad establecidos para cumplir a cabalidad.

4.5.2.1 Establecer los objetivos de calidad

La Calidad establece objetivos que tienen relación con la política de la Calidad y el seguimiento debe ser constante, para que las partes interesadas de la institución obtengan los conocimientos necesarios para que la información sea actualizada periódicamente según se presente las necesidades de la Unidad Educativa, estableciendo una comunicación acorde. La Tabla 41 dará a conocer los Objetivos de la Calidad.

Tabla 41: Objetivos de calidad. SGC.6.2.1.OC

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR GLENN DOMAN	
OBJETIVOS DE CALIDAD	
Código: SGC.6.2.1.OC	Versión
Páginas: 2	Septiembre 2017
OBJETIVOS DE CALIDAD	RESPONSABLES
Apoyar con el 100% de los recursos necesarios para cada proceso y dar apertura a la aplicación del SGC.	Junta Directiva
Establecer las normativas para la implementación del SGC, tomando en cuenta que el sistema debe ser implementado hasta la apertura del año lectivo 2018 - 2019 mejorando los servicios que la institución presta.	Departamento de Calidad
Capacitar al 100% de los colaboradores previo al inicio de la implementación del SGC.	Jefes Departamentales y sus equipos de trabajo
Evaluar trimestralmente el avance de la implementación del SGC dentro de la institución para corregir falencias.	Jefe Departamento de Calidad
Comunicar a todos los colaboradores sobre los cambios que se van a realizar en el SGC durante el año.	Departamento de Calidad
Brindar el 80% servicios de calidad durante el primer año de aplicación del sistema.	Jefes Departamentales y sus equipos de trabajo
Elaborado por:	Aprobado por:
Sr. Edison Tanquina	Ing. Eduardo Espín
	Ing. José Fernando López

4.5.2.2 Acciones para cumplir con los objetivos de calidad

Es necesario implementar diversas acciones correctivas para que los objetivos de la calidad se cumplan a cabalidad, a una de las acciones debe ser determinada un responsable considerando recursos necesarios para corregir las falencias que vayan apareciendo dentro de la institución. La Tabla 42 detalla los objetivos de la calidad.

Tabla 42: Unidad educativa

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR GLENN DOMAN					
CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD					
Código: SGC.6.2.2.POC			Versión		
Páginas: 4			Septiembre 2017		
Objetivo	Responsable	Descripción	Acción	Medios	Indicadores
Apoyar con el 100% de los recursos necesarios para cada proceso y dar apertura a la aplicación del SGC.	Junta Directiva	Brindar las facilidades necesarias para que el SGC se establezca dentro de la institución, considerando que dicho sistema tendrá que ser adoptado paulatinamente durante al menos 3 años.	Ejecutiva	Talento Humano, Tecnologías Sistemas de comunicación internos	Solicitudes atendidas / solicitudes pedidas
Establecer las normativas para la implementación del SGC, tomando en cuenta que el sistema debe ser implementado hasta la apertura del año lectivo 2018 -2019 mejorando los servicios que la institución presta.	Departamento de Calidad	Convocar a capacitaciones periódicas para tener un seguimiento continuo de la implementación del sistema, analizando las problemáticas, dando solución a las mismas con eficiencia.	Control	Convocatorias Tecnologías Sistemas de comunicación internos Volantes Carteleras	Los colaboradores bien capacitados para implementar el SGC.
Capacitar al 100% de los colaboradores previo al inicio de la implementación del SGC.	Jefes Departamentales y sus equipos de trabajo	Motivar a los colaboradores para que no se resistan a los cambios, y mejor adopten el SGC con la convicción de mejorar los servicios que la institución presta.	Correctiva	Sistemas de comunicación internos Tecnologías	Las necesidades humanas serán mejor satisfechas
Evaluar trimestralmente el avance de la implementación del SGC	Jefe Departamento de Calidad	Verificar los procesos para analizar si lo ejecutado está acorde con lo ejecutado, o a su vez tomar medidas	Correctiva	Sistemas de comunicación internos	Verificación de los objetivos para constatar el

dentro de la institución para corregir falencias.		correctivas para cumplir con lo establecido.		Tecnologías	avance en la implementación del sistema.
Comunicar a todos los colaboradores sobre los cambios que se van a realizar en el SGC durante el año.	Departamento de Calidad	La comunicación tiene que ser directa, a los jefes departamentales sobre las actualizaciones del SGC y dar a conocer las mejoras implementadas.	Correctiva	Cartelera Reuniones Tecnologías	Mejor adaptación a los cambios por parte de los colaboradores.
Brindar el 80% servicios de calidad durante el primer año de aplicación del sistema.	Jefes Departamentales y sus equipos de trabajo	Involucrarse con el SGC poniendo en práctica los objetivos planeados para cumplir los mismos en corto tiempo.	Correctiva	Reuniones	Satisfacción del cliente al prestarle un mejor servicio.
Elaborado por:			Aprobado por:		
Sr. Edison Tanquina			Ing. Eduardo Espín		
			Ing. José Fernando López		

4.5.3 Cambios en el sistema de gestión de calidad

Es necesario saber que:

La unidad educativa identificara y determinara la necesidad de efectuar algún cambio en el Sistema de gestión de la calidad para lo cual primero se debe planificar los mismos.

La Unidad Educativa Particular Glenn Doman identifico la necesidad de implementar un sistema de gestión de la calidad, para lo cual los cambios serán planificados explicando claramente el propósito y los beneficios de los mismos, al mismo tiempo se identificara los recursos a utilizar para efectuar dichos cambios tomando en cuenta que se determinara un responsable de ejecutar lo planificado.

Los cambios planificados tienen que tener una estricta relación con la política de calidad, el responsable debe comunicar y socializar a todas las partes involucradas para tener un seguimiento estricto evitando confusiones. En la Tabla 43 se presenta los cambios en el sistema de gestión de la calidad.

Tabla 43: Cambios en el sistema de gestión de calidad. SGC.6.3.CSGC

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR GLENN DOMAN			
CAMBIOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
Código: SGC.6.3.CSGC		Versión	
Páginas: 1		Septiembre 2017	
N^a:	Cambio:	Fecha:	
Descripción del cambio			
Recursos a necesitar			
Estado de solicitud			
Responsable		Fecha de cambio	
Observaciones:			
Firmas de responsabilidad			
..... SOLICITANTE	 JEFE DEPARTAMENTO SGC	
Elaborado por:		Aprobado por:	
Sr. Edison Tanquina		Ing. Eduardo Espín	
		Ing. José Fernando López	

4.6 APOYO

4.6.1 Recursos

Es necesario saber que:

La responsable de proporcionar los recursos necesarios para la implementación del sistema de gestión de la calidad y de la mejora continua es la institución, terminando previamente si es necesario.

La Junta Directiva es la encargada de proporcionar los recursos necesarios para la implementación del sistema, para lo cual será necesario un análisis previo que demuestre la necesidad de dicho recurso. Esto ayudara a tener un estricto control de los recursos asegurando el éxito en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Unidad Educativa Particular Glenn Doman.

4.6.1.1 Talento Humano

Es necesario saber que:

La institución reclutara a las personas idóneas y con perfiles adecuados para la implementación del sistema de gestión de la calidad y para su respectivo seguimiento y control.

El talento Humano es el recurso más importante que puede tener una institución, para lo cual la institución determinara a las personas necesarias para la implementación, operación y control del Sistema de Gestión de la Calidad, para lo cual se debe seguir las cláusulas que se determinan en los puntos 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades del sistema de gestión de calidad y 4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos del presente manual de la calidad.

4.6.1.2 Financiero

Es necesario saber que:

La implementación del sistema de gestión de la calidad requiere la inversión de recursos financieros, es por ello que la institución será la encargada de facilitar dichos recursos considerando sus respectivos responsables.

La Unidad Educativa necesita la implementación de un sistema de gestión de la calidad para lo cual se necesitara invertir en recurso financiero para gastos que se presentaran durante el proceso de implementación, operación, control y mejora continua.

Este recurso es el más delicado por lo tanto las personas responsables de manejar dicho recurso deberán contar con sus respectivos respaldos como constancia de lo realizado priorizando la optimización de recursos como parte de la mejora continua. Presentar un mensual de todos los ingresos y egresos que la institución realice.

Tabla 44: Presupuesto para la implementación del sistema de gestión de calidad. SGC.7.1.2.PAI

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR GLENN DOMAN														
PRESUPUESTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD														
Código: SGC.7.1.2.PAI							Versión							
Páginas: 1							Septiembre 2017							
ACTIVIDADES A REALIZAR	MESES												Subtotal	
	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar		
Primera capacitación a cerca del SGC.	500													500
Auditoria Interna	400	400	400											1200
Adquisición de normas y software del SGC	1500													1500
Contratación del personal para implementación del SGC.				600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	5400
Segunda capacitación y socialización de mejoras en el sistema							600							600
Total													9200	
Observación:														
Elaborado por:							Aprobado por:							
Sr. Edison Tanquina							Ing. Eduardo Espín							
							Ing. José Fernando López							

Tabla 45: Presupuesto para el mantenimiento y la mejora continua del sistema de gestión de calidad. SGC.7.1.2.PMMC

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR GLENN DOMAN													
PRESUPUESTO PARA EL MANTENIMIENTO Y LA MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD													
Código: SGC.7.1.2.PMMC							Versión						
Páginas: 1							Septiembre 2017						
ACTIVIDADES A REALIZAR	MESES												Subtotal
	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	
Auditoria Interna							600						600
Proceso de Mejora Continua								500					500
Evaluación, análisis y mejora del SGC								1000					1000
Actualización de software implementado en el SGC										200			200
Evaluación de satisfacción a los usuarios			150			150			150			150	600
Total												1900	
Observaciones.													
Elaborado por:							Aprobado por:						
Sr. Edison Tanquina							Ing. Eduardo Espín						
							Ing. José Fernando López						

Tabla 46: Inversión total del sistema de gestión de calidad. SGC.7.1.2.ITSGC

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR GLENN DOMAN		
PRESUPUESTO PARA EL MANTENIMIENTO Y LA MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
Código: SGC.7.1.2.PMMC		Versión
Páginas: 1		Septiembre 2017
N^a	Inversión	Total
01	Total presupuesto para la implementación	9,200
02	Total presupuesto de mantenimiento y mejora continua	1,900
Total		11,100
03	10% de imprevistos	920
TOTAL IMPLEMENTACIÓN DEL SGC		12,020
Elaborado por:		Aprobado por:
Sr. Edison Tanquina		Ing. Eduardo Espín
		Ing. José Fernando López

4.6.1.3 Infraestructura

Es necesario saber que:

La infraestructura es uno de los factores más importantes en la implementación de un sistema de gestión de la calidad, para la cual la institución debe determinar, proporcionar y mantener en un buen estado para la operación del proceso logrando la conformidad de los servicios.

La unidad educativa Glenn Doman debe contar con una infraestructura en excelente estado para prestar los servicios q ofrece a los usuarios, debe considerar las facilidades para todo tipo de personas, adecuando para satisfacer sus necesidades.

La distribución del espacio físico debe ser adecuado, de acuerdo con los departamentos que cuente la institución, esto es muy importante, con esto se evitaría conflictos entre colaboradores. En cuanto a los muebles y enseres, instalaciones eléctricas, y los demás servicios básicos que cuenta la institución deben estar en buen estado y los colaboradores tienen la obligación de mantener en buen estado las mismas.

4.6.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

Es necesario saber que:

Para que los colaboradores de la institución tienen que tener un ambiente laboral adecuado para que se pueda desempeñar de mejor manera, por lo tanto la institución deberá garantizar, proporcionar y mantener un ambiente de conformidad para los colaboradores y usuarios.

El departamento de Talento Humano será en el cargado de establecer un ambiente laborar idóneo para el desarrollo de los procesos dentro de la institución, para lo cual debe realizar una lista de necesidades de los colaboradores para satisfacer las mismas. En la Tabla 47 verificaremos si existe un buen ambiente laboral.

Tabla 47: Lista de verificación del ambiente laboral. SGC.7.1.4.LVAL

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR GLENN DOMAN				
LISTA DE VERIFICACIÓN DEL AMBIENTE LABORAL				
Código': SGC.7.1.4.LVAL		Versión		
Páginas: 1		Septiembre 2017		
Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN
01	¿Los conflictos entre colaboradores son permanentes?			
02	¿Existe compañerismo entre los colaboradores?			
03	¿Los empleadores motivan a los colaboradores?			
04	¿La iluminación en los lugares de trabajo es la adecuada?			
05	¿Los recursos para efectuar su trabajo es el adecuado?			
06	¿La temperatura es la idónea en su lugar de trabajo?			
07	¿Los equipos que la institución facilita están en buen estado?			
08	¿Existen actividades para eliminar el estrés?			
09	¿Existe una buena comunicación entre los colaboradores?			
Elaborado por:		Aprobado por:		
Sr. Edison Tanquina		Ing. Eduardo Espín		
		Ing. José Fernando López		

Considerando los resultados obtenidos de la lista de verificación el departamento de talento humano determina si el lugar de trabajo de los colaboradores es satisfactorio, y cumple con los requisitos que los mismos requieren para desempeñar con eficacia sus funciones.

4.7 COMPETENCIA

Es necesario saber que:

Determina las competencias necesarias para las personas al desempeñar sus funciones, la institución establece una manera de trabajo con su respectivo control aplicando el sistema de gestión de la calidad.

El departamento de talento humano determinara y contratar una persona con el perfil profesional adecuado para cubrir ese puesto.

Para cumplir a cabalidad con las funciones de cada puesto aplicando el sistema de gestión de la calidad es necesario realizar una evaluación del desempeño a los colaboradores de la institución. En la Tabla 48 se detalla el perfil profesional y las competencias necesarias para cumplir con el cargo.

Tabla 48: Descripción del perfil profesional y competencias. SGC.7.2.DPP

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR GLENN DOMAN				
DESCRIPCIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL Y COMPETENCIAS				
Código': SGC.7.2.DPP		Versión		
Páginas: 1		Septiembre 2017		
1. DATOS PERSONALES				
1.1. Nombre:		1.2. Edad:		
1.3. Género:		1.4. C.I.:		
2. INFORMACIÓN BÁSICA				
2.1. Cargo:				
2.2. Formación Profesional				
2.3. Experiencia Laboral				
3. DESCRIPCIÓN DEL CARGO				
3.1. "En este apartado el evaluador, una vez que haya culminado la evaluación, deberá describir claramente las actividades que debe desempeñar la persona que ocupa el cargo para su posterior análisis"				
4. FUNCIONES ESENCIALES				
"En este apartado el evaluado debe describir claramente las funciones que desempeña en su lugar de trabajo, tomando en cuenta sus actitudes, aptitudes, valores y principios"				
5. COMPETENCIAS				
Competencia	Grado de competencia			
	Muy alto	Alto	Normal	Bajo
Las competencias necesarias será				

determinadas por el evaluador quien será asignado por el jefe del departamento de gestión de la calidad, este listado dependerá de las necesidades del puesto que se ira a llenar.				
6. RELACIONES DEL PUESTO				
"El evaluador deberá detallar otras actividades con las cuales se relaciona el puesto"				
7. CONCLUSIONES				
"El evaluador expresará claramente los resultados arrojados por la evaluación realizada a los candidatos a llenar ese puesto"				
8. RECOMENDACIONES				
"El evaluador emitirá un criterio de si se le reubica al funcionario o se le conserva en el mismo lugar de trabajo"				
Elaborado por:		Aprobado por:		
Sr. Edison Tanquina		Ing. Eduardo Espín		
		Ing. José Fernando López		

4.7.1 Toma de decisiones

Es necesario saber que:

Las personas que son asignadas por la institución deben seguir involucrarse y tomen conciencia de lo siguiente:

- Política de calidad
- Objetivos de la calidad
- Aplicación del sistema de gestión de calidad con eficiencia para mejorar el desempeño.
- Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

Los jefes departamentales serán asignados por la junta directiva y el jefe del departamento de sistema de gestión de la calidad, los mismos que serán involucrados a cumplir a cabalidad las política y los objetivos de calidad propuestos, deben encaminar al equipo de trabajo a cumplir con los objetivos planteados los más pronto posible.

Debe realizar charlas, conferencias, capacitaciones u otros medios que motiven a los funcionarios y los comprometan para cumplir con la política y los objetivos de calidad propuestos. En la Tabla 49 se detalla la guía para la toma de decisiones dentro del SGC.

Tabla 49: Guía para la toma de conciencia del SGC. SGC.7.2.GTCO

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR GLENN DOMAN		
GUÍA PARA LA TOMA DE CONCIENCIA DEL SGC		
Código': SGC.7.2.GTCO	Versión	
Páginas: 1	Septiembre 2017	
1. Objetivo		
Implementar el sistema de gestión de la calidad concientizando a los colaboradores para mejorar los servicios que la institución ofrece a los clientes.		
2. Alcance		
El sistema de gestión de la calidad se aplicara a todos los procesos que se apliquen en la institución.		
3. Responsable		
Departamento de calidad		
4. Evaluaciones		
El departamento de calidad será el encargado de socializar cada seis meses la documentación del sistema.		
5. Desarrollo		
Nº	Actividades	Responsable
01	Capacitación a todos los colaboradores sobre el sistema de gestión de la calidad	Jefe de departamento de calidad
02	El departamento de calidad comprometerá a los jefes departamentales a difundir e incentivar a los equipos de trabajo a cumplir con las políticas y los objetivos para cumplir con las expectativas del sistema de gestión de la calidad.	Departamento de calidad Jefes departamentales Talento humano
03	Efectuar los cambios necesarios en los objetivos o las políticas de la calidad, los mismos que deben ser socializados a todos los colaboradores mediante cualquier medio de comunicación.	Departamento de calidad Jefes departamentales
04	Los jefes departamentales deben socializar a los equipos de trabajo la información para responder cualquier tipo de dudas.	Jefes departamentales
05	Planificar reuniones con las autoridades de la institución para socializar los cambios y novedades del SGC.	Talento humano
6. CUESTIONARIO PARA ASEGURAR LA TOMA DE CONCIENCIA DEL SGC		
Se debe realizar un cuestionario a los funcionarios para asegurar que comprendan el sistema de gestión de calidad. El cuestionario debe constar, entre otras, las siguientes preguntas:		
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Conoce si la institución dispone de un sistema de gestión de calidad? 		

<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué entiende por política de calidad? • ¿Qué actividades realiza su departamento para cumplir con la política de calidad? • ¿Qué entiende por objetivos de calidad? ¿Mencione los objetivos de calidad institucionales? • ¿Qué actividades se realiza para cumplir los objetivos de calidad? • ¿Qué mejoras ha notado en el transcurso de la implementación del sistema de gestión de calidad? 	
Elaborado por:	Aprobado por:
Sr. Edison Tanquina	Ing. Eduardo Espín
	Ing. José Fernando López

4.7.2 Comunicación

Es necesario saber que:

La comunicación interna como externa debe ser la adecuada y pertinente para implementar el sistema de gestión de la calidad en la institución.

En la unidad educativa la comunicación será aprovechada por los diversos avances tecnológicos, ya sea sistemas internos de comunicación, redes sociales, correos electrónicos, carteleras digitales, grupos de WhatsApp. Al momento de que una persona ingrese a trabajar en la institución tendrá derecho a utilizar los diversos medios para comunicarse con sus compañeros o jefes.

Dentro de la comunicación también se debe documentar las órdenes o solicitudes que se necesiten para el cumplimiento de un proceso, entre estos documentos tenemos:

- Oficios
- Solicitudes
- Actas
- Ordenes
- Memos
- Actas

La junta directiva será el ente encargado de emitir la información necesaria a las partes involucradas en el proceso de implementación, cambios y mejoras del sistema de

gestión de la calidad, para la cual se detalla en la Tabla 50 el formulario para la comunicación de los procesos dentro de la institución.

Tabla 50: Formulario para la comunicación de los procesos. SGC.7.4.C

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR GLENN DOMAN						
FORMULARIO PARA LA COMUNICACIÓN DE LOS PROCESOS						
Código': SGC.7.4.C				Versión		
Páginas: 1				Septiembre 2017		
Responsable del proceso:						
Código de la información :			Proceso relacionado:			
Nº	Descripción de la etapa del proceso	Acción	Información	Responsable de la información	Medio de comunicación a utilizar	Fecha de ejecución
Responsables						
..... SOLICITANTE			 JEFE DEPARTAMENTO SGC		
Elaborado por:				Aprobado por:		
Sr. Edison Tanquina				Ing. Eduardo Espín		
				Ing. José Fernando López		

4.7.3 Información documentada

Es necesario saber que:

Según determina las Normas Internacionales la información de los procesos dentro del sistema de gestión de la calidad debe estar documentada, que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

El sistema de gestión de la calidad durante el periodo de implantación sufrirá diversos cambios y mejoras los mismos que se debe documentar todas las actividades. Dicha documentación contara con los siguientes requisitos:

- Nombre del documento

- Código
- Fecha de creación del documento
- Descripción de la actividad
- Responsables
- Detalle de las mejoras o cambios
- Supervisor o persona que autorice realizar la actividad

Estos requisitos se detallan en la Tabla 51, se da a conocer la Información documentada para el sistema de gestión de la calidad. Se presenta el listado de la información documentada que se ha generado en el presente manual de calidad.

Tabla 51: Información documentada para el SGC. SGC.7.5.IDSGC

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR GLENN DOMAN			
INFORMACIÓN DOCUMENTADA PARA EL SGC			
Código': SGC.7.5.IDSGC			Versión
Páginas: 1			Septiembre 2017
Nº	Código	Nº Tabla	Descripción
01	SGC.4.1.COR	27	Contexto de la Organización
02	SGC.4.2.NE	28	Necesidades y expectativas de las partes interesadas
03	SGC.4.3.DA	29	Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad.
04	SGC.4.4.PRO	30	Sistema de gestión de calidad y sus procesos.
05	SGC.4.4.PRO1	31	Representación esquemática de procesos – gestión junta directiva.
06	SGC.4.4.PRO2	32	Representación esquemática de procesos – sistema de gestión de calidad
07	SGC.4.4.PSGC1	33	Procedimiento para planificar el sistema de gestión de calidad.
08	SGC.4.4.PSGC2	34	Procedimiento para auditoría interna.
09	SGC.4.4.PSGC4	35	Procedimiento para medir la satisfacción de usuarios.
10	SGC.4.4.PSGC5	36	Procedimiento para contratación del personal.
11	SGC.5.1.LC	37	Liderazgo y compromiso.
12	SGC.5.2.PC	38	Política de calidad.
13	SGC.5.3.ORG	39	Organigrama estructural

			propuesto.
14	SGC.5.3.RA	40	Responsabilidades y autoridades.
15	SGC.6.1.RO	41	Riesgos y oportunidades.
16	SGC.6.2.1.OC	42	Objetivos de calidad.
17	SGC.6.2.2.POC	43	Cumplimiento de los objetivos de calidad.
18	SGC.6.3.CSGC	44	Cambios en el sistema de gestión de calidad.
19	SGC.7.1.2.PAI	45	Presupuesto para la implementación del sistema de gestión de calidad.
20	SGC.7.1.2.PMMC	46	Presupuesto para el mantenimiento y la mejora continua del sistema de gestión de calidad.
21	SGC.7.1.2.ITSGC	47	Inversión total del sistema de gestión de calidad.
22	SGC.7.1.4.LVAL	48	Lista de verificación del ambiente laboral.
23	SGC.7.2.DPP	49	Descripción del perfil profesional y competencias.
24	SGC.7.2.GTCO	50	Guía para la toma de conciencia del SGC.
25	SGC.7.4.C	51	Formulario para la comunicación de los procesos.
26	SGC.7.5.IDSGC	52	Información documentada para el SGC.
27	SGC.8.1.PCO	53	Proceso para la provisión del servicio.
28	SGC.8.2.RPS	54	Requisitos para los servicios.
29	SGC.8.3.PIM	55	Proceso de inscripción y matrícula.
30	SGC.8.3.PDC	56	Proceso de diseño curricular.
31	SGC.8.3.PGC	57	Proceso de gestión curricular.
32	SGC.8.4.CPSE	58	Control de los productos suministrados.
33	SGC.9.1.1.SMAG	59	Seguimiento, medición y análisis.
34	SGC.9.1.2.PMSC	60	Procedimiento para medir la satisfacción de los clientes.
35	SGC.9.1.2.EMSC	61	Encuesta para medir la

			satisfacción de los clientes.
36	SGC.9.1.3.HSMA	62	Herramientas de seguimiento, medición y análisis.
37	SGC.9.2.AI	63	Proceso para la auditoría interna.
38	SGC.10.3.PNCAC	64	Procedimiento para no conformidad y acción correctiva.
39	SGC.10.2. FPDMC		Formulario para documentar la mejora continua.
Elaborado por:		Aprobado por:	
Sr. Edison Tanquina		Ing. Eduardo Espín	
		Ing. José Fernando López	

4.7.4 Control de la información documentada

La información generada por el sistema de gestión de la calidad será controlada de la siguiente manera:

- **Identificar y codificar**

Su identificación y localización será ms fácil, su codificación debe se sencilla y legible.

- **Revisar y actualizar**

La información periódicamente se ira modificando por lo tanto es necesario revisar cada tres meses para cumplir con los requerimientos de los clientes.

- **Retirar la documentación desactualizada**

Esta información debe ser reemplazada por información actualizada para contribuir con la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

- **Archivo**

Los archivos serán ubicados en las secretarias de cada uno de los departamentos.

4.8 OPERACIÓN

4.8.1 Planificación y control operacional

Es necesario saber que:

Los procesos serán planificados, implantados y controlados por la institución, dichos procesos deben cumplir con los requisitos de abastecimiento de productos y servicios.

En la Tabla 53 se da a conocer los procesos para la provisión de servicios, estas acciones se deben seguir para prestar un servicio de calidad a los clientes de la unidad educativa.

Tabla 52: Proceso para la provisión del servicio. SGC.8.1.PCO

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR GLENN DOMAN			
PROCESO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO			
Código': SGC.8.1.PCO		Versión	
1. PROVISIÓN DE SERVICIOS			
Proceso	Acciones	Método de control	Responsable
Planificación y Administración	Procedimientos: SGC.4.4. PRO1	Cumplimiento de normas y leyes. (LOSEP, LOEI, Código de trabajo, ISO 9001:2015). Compromiso con el SGC. SGC.	Junta Directiva
Prestación de servicios	Procedimientos: SGC.4.4.PSGC3 - SGC.4.4.PSGC4	Nivel de satisfacción del cliente	Colaboradores de la UEPGD
Observaciones:			
Elaborado por:		Aprobado por:	
Sr. Edison Tanquina		Ing. Eduardo Espín	
		Ing. José Fernando López	

4.8.2 Requisitos para los servicios

Los clientes presentan requisitos para ser satisfechas sus necesidades, en la Tabla 54 se da a conocer los requisitos para los servicios.

Tabla 53: Requisitos para los servicios. SGC.8.2.RPS

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR GLENN DOMAN	
REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS	
Código': SGC.8.2.RPS	Versión
1. REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS	
Servicios que ofrece la institución:	Requisitos de los usuarios:
<ul style="list-style-type: none"> • Información de notas • Información en carteleras de los procesos • Cobro de pensiones escolares • Transporte escolar • Servicio de bar • Servicio de piscina. • Servicios médicos dentro de la institución • Biblioteca • Sala de audiovisuales • Canchas deportivas. 	<p>Notas y comportamiento de los estudiantes.</p> <p>Los servicios deben ser cortos y ordenados.</p> <p>Los tramites deben ser rápidos</p> <p>Los colaboradores deben tratar de buena manera a los usuarios.</p>
2. SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DE LOS REQUISITOS	
El departamento de calidad debe implementar un método para el seguimiento, revisión y mejora de la información dos veces en el año.	
3. RESPONSABLE	
El responsable de debe implementar un método para el seguimiento, revisión y mejora de la información dos veces en el año el Jefe del departamento de calidad con el apoyo de la junta directiva.	
Elaborado por:	Aprobado por:
Sr. Edison Tanquina	Ing. Eduardo Espín
	Ing. José Fernando López

La Unidad Educativa Particular Glenn Doman debe contratar personal capacitado y sobre todo que se encargue el 100% del tiempo a realizar un seguimiento estricto del sistema, en cumplimiento del manual de funciones en el cual proporcionara la información en cuento a los servicios atender consultas, quejas y presentar informes sobre los procesos que presentan más inconvenientes para dar soluciones. Este personal se proporcionara información de las actividades que ofrece la institución brindando un servicio de calidad.

Los jefes departamentales deben controlar que los colaboradores presten el servicio aplicando el sistema de gestión de la calidad:

- Información de notas
- Información en carteleras de los procesos
- Cobro de pensiones escolares
- Transporte escolar
- Servicio de bar
- Servicio de piscina.
- Servicios médicos dentro de la institución
- Biblioteca
- Sala de audiovisuales
- Canchas deportivas.

Estos servicios tienen su propio proceso y los colaboradores deben ser capacitados para que lo realicen con calidad, en caso de encontrar alguna anomalía, los colaboradores deben buscar las mejores alternativas para dar solución a las mismas.

4.8.3 Diseño y desarrollo de productos

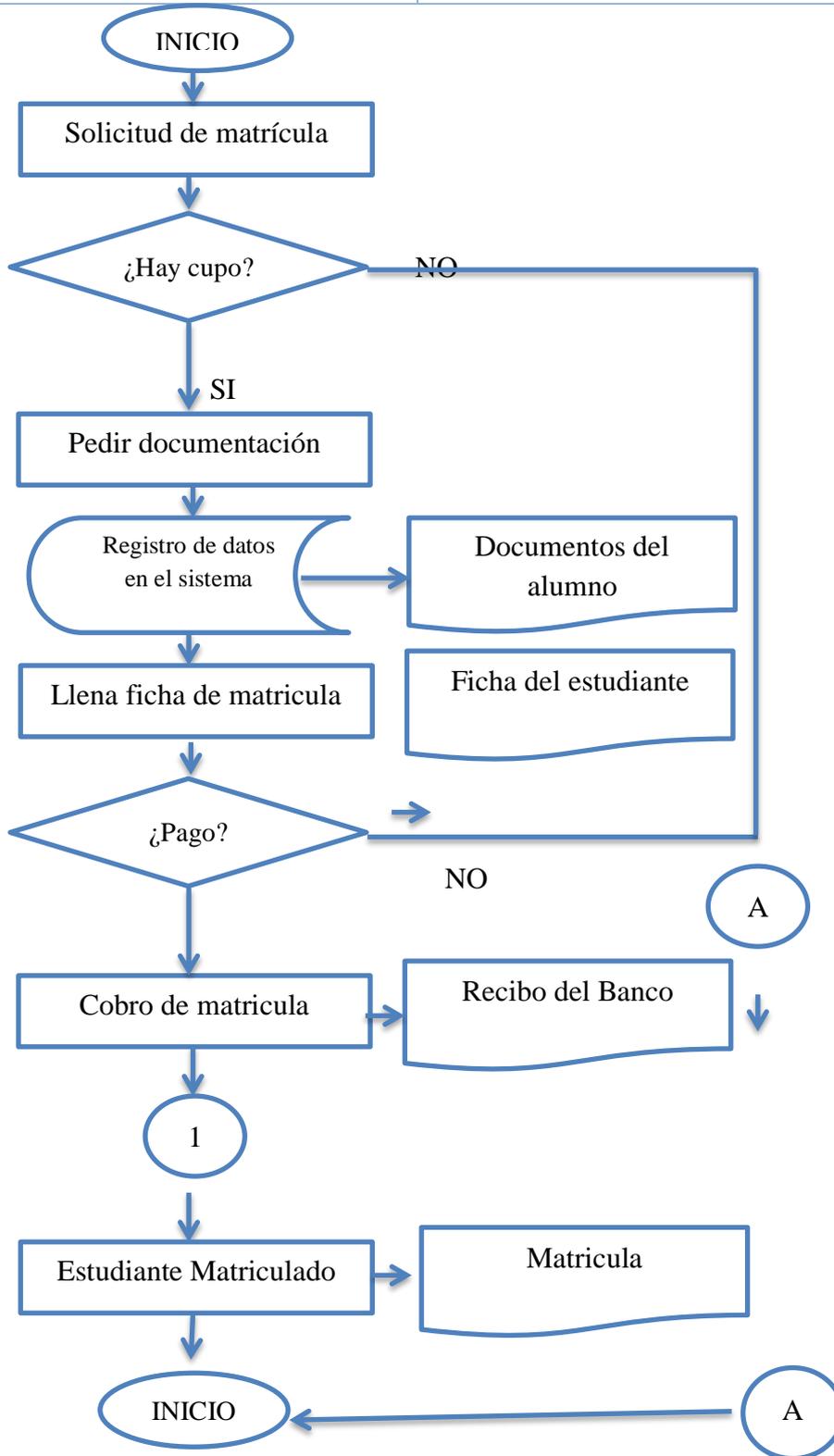
Es necesario saber que:

La institución diseñara los flujos gramas de los procesos de prestación de servicios, siguiendo los lineamientos del sistema de gestión de la calidad.

Los flujo gramas de procesos de prestación de servicios son importantes que la institución lo determine debido a que estos servicios son lo más importante de la unidad educativa. En la Tabla 55 se da a conocer el proceso de inscripción y matricula de los estudiantes, en la Tabla 56 Proceso de diseño Curricular y en la Tabla 57 Proceso de Gestión Educativa.

Tabla 54: Proceso de inscripción y matrícula. SGC.8.3.PIM

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR GLENN DOMAN	
PROCESO DE INSCRIPCIÓN Y MATRÍCULA	
Código': SGC.8.3.PIM	Versión



Elaborado por:
Sr. Edison Tanquina

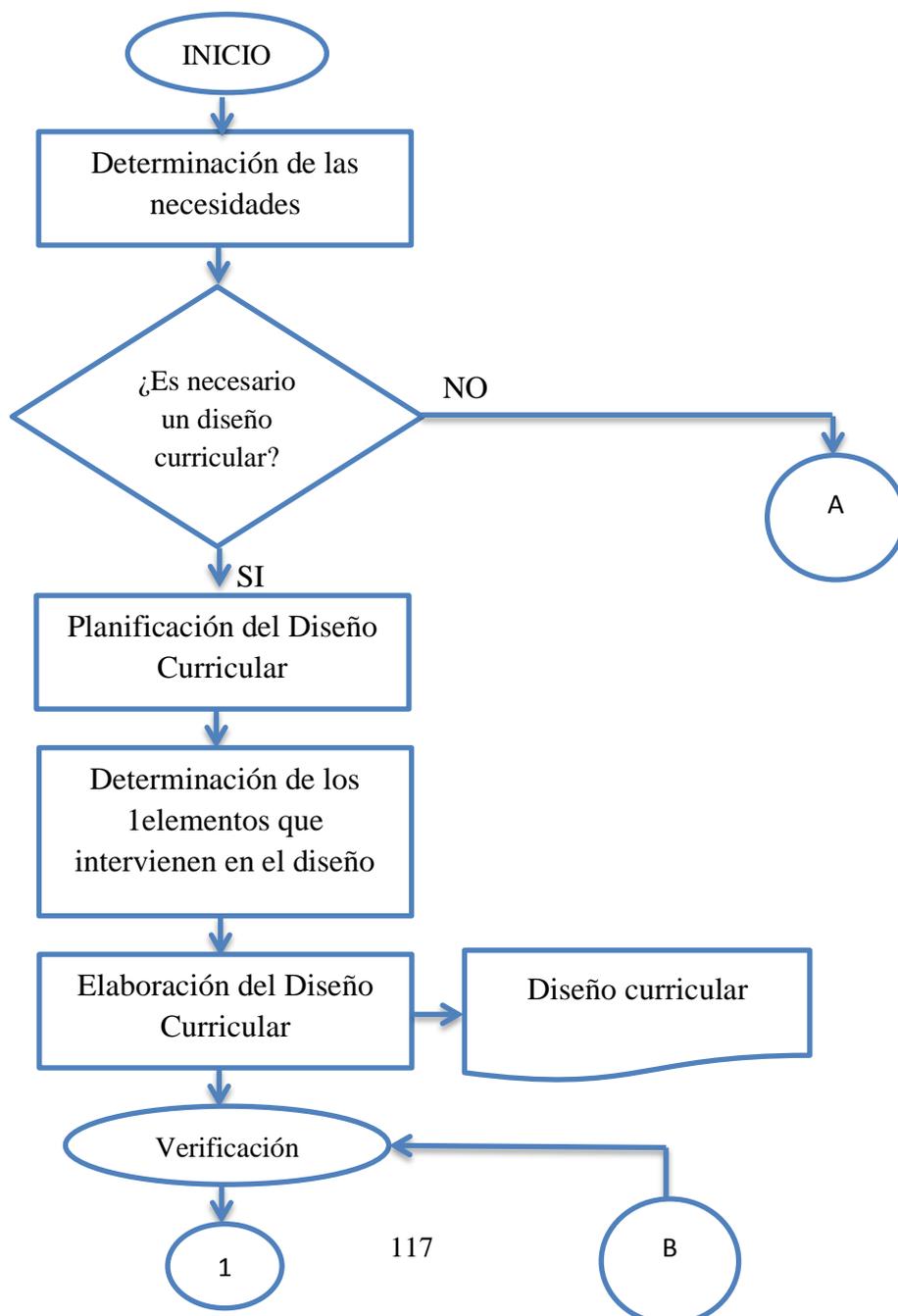
Aprobado por:
Ing. Eduardo Espín
Ing. José Fernando López

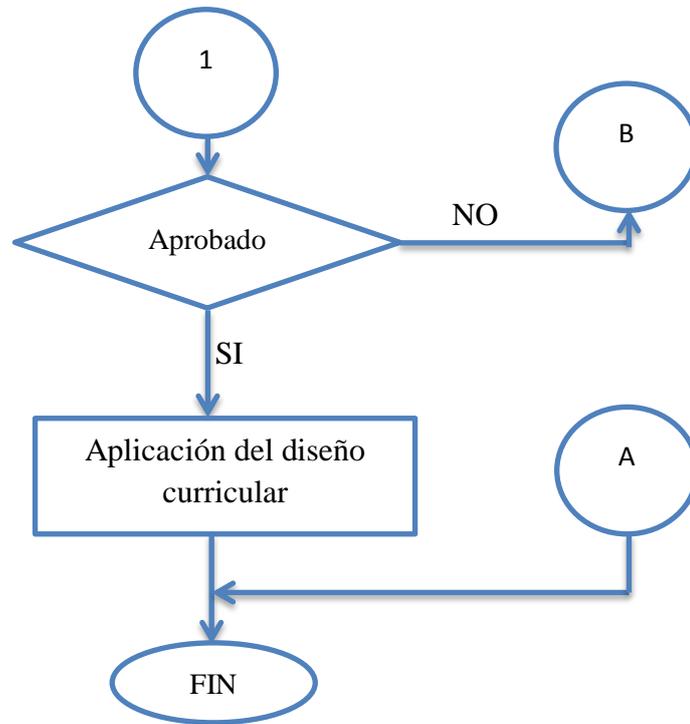
Para el cobro de matrículas y pensiones educativas se realizara un convenio con el banco Solidario, por lo tanto los pagos no se efectuaran en la Unidad Educativa, esto ayudara a los clientes debido a que podrá utilizar cualquier tipo de pago, los pagos se efectuaran hasta el 05 de cada mes.

Bale mencionar que las pensiones educativas incluyen todos los servicios que la institución presta, no habrá ningún recargo ni pago adicional durante todo el año lectivo.

Tabla 55: Proceso de diseño curricular. SGC.8.3.PDC

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR GLENN DOMAN	
PROCESO DE DISEÑO CURRICULAR	
Código: SGC.8.3.PDC	Versión





Elaborado por:

Sr. Edison Tanquina

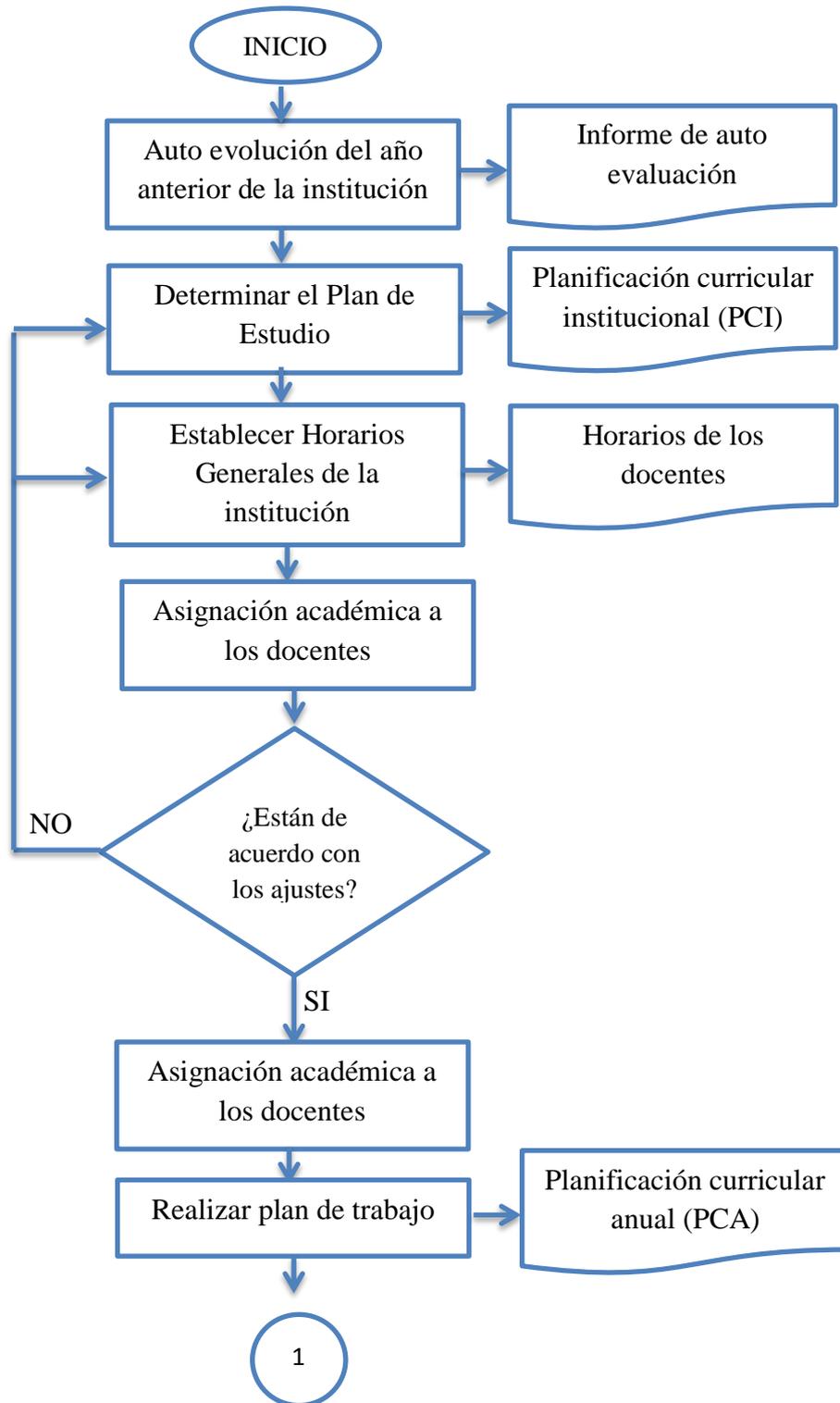
Aprobado por:

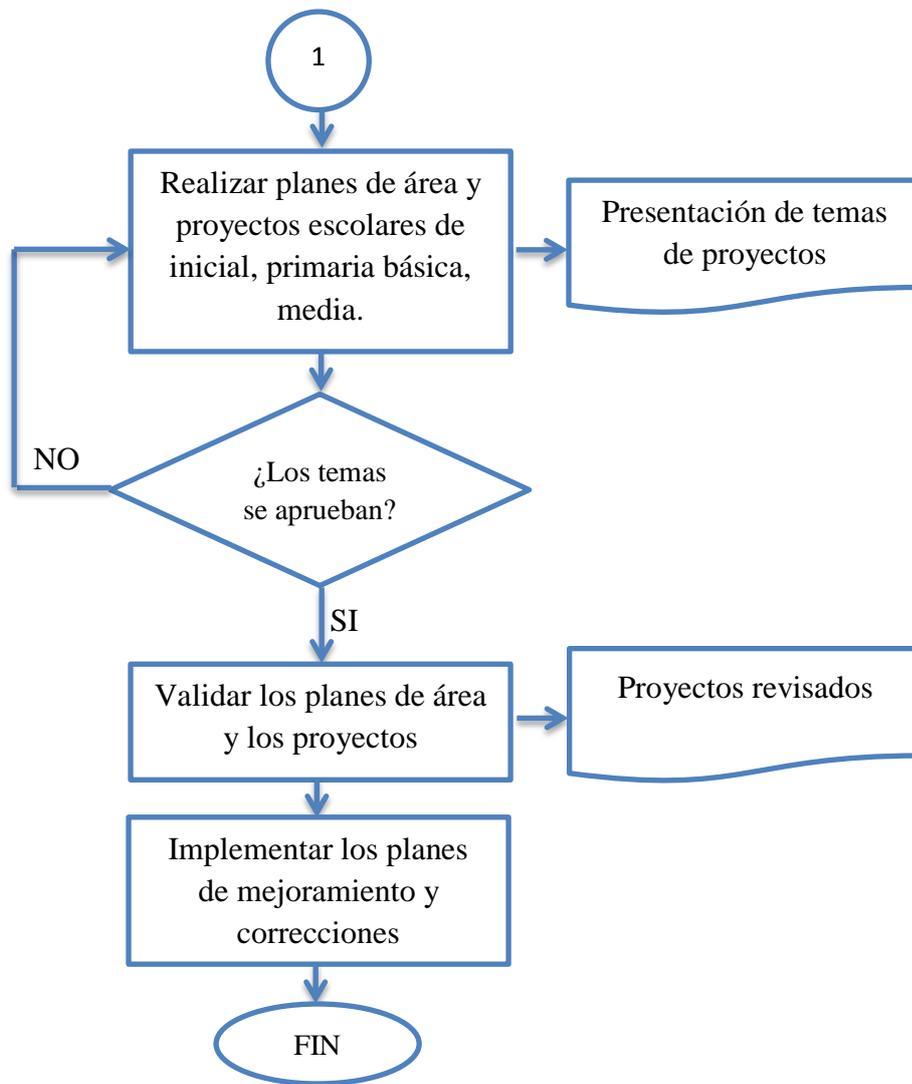
Ing. Eduardo Espín

Ing. José Fernando López

Tabla 56: Proceso de gestión curricular. SGC.8.3.PGC

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR GLENN DOMAN	
PROCESO DE GESTIÓN CURRICULAR	
Código': SGC.8.3.PGC	Versión
Páginas: 2	Septiembre 2017





Elaborado por:	Aprobado por:
Sr. Edison Tanquina	Ing. Eduardo Espín
	Ing. José Fernando López

4.8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

Es necesario saber que:

La institución dotara de todos los suministros para elaborar los procesos y prestar los servicios de acuerdo a las necesidades.

La unidad educativa establecerá el control de los productos suministrados mediante la documentación necesaria. En la Tabla 55 Control de los productos suministrados.

Tabla 57: Control de los productos suministrados. SGC.8.4.CPSE

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR GLENN DOMAN	
CONTROL DE LOS PRODUCTOS SUMINISTRADOS	
Código': SGC.8.4.CPS	Versión
PRODUCTOS SUMINISTRADOS	
Producto	Método de control
Útiles de oficina	Inventario de cada uno de los productos
Muebles de oficina	
Equipo de computo	
Maquinaria	
Servicios básicos	
Productos de aseo	
RESPONSABLE	
Los responsables son los jefes departamentales conjuntamente con la persona encargada de la bodega.	
Observaciones:	
Elaborado por:	Aprobado por:
Sr. Edison Tanquina	Ing. Eduardo Espín
	Ing. José Fernando López

4.9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

4.9.1 Seguimiento, medición y análisis

4.9.1.1 Generalidades

El sistema de gestión de la calidad detalla las actividades de seguimiento, medición y análisis para cada uno de los procesos, en los mismos debe constar la fecha de realización y quién es el responsables de dicha actividad.

Para la evaluación del desempeño de los funcionarios se debe realizar anualmente una evaluación de 360 ° que consiste en:

- Autoevaluación
- Ser evaluado por el jefe directo
- Ser evaluado por los compañeros
- Ser evaluado por los clientes

La información de los procesos debe ser documentada y sometida a seguimiento, medición y análisis mínimo dos veces al año. En la Tabla 56. Seguimiento, medición y análisis.

Tabla 58: Seguimiento, medición y análisis. SGC.9.1.1.SMAG

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR GLENN DOMAN			
SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS			
Código': SGC.9.1.1.SMAG		Versión	
Seguimiento, medición y análisis realizado	Detalle de la Actividad	Fecha de Realización	Responsable
Servicios que ofrece la institución en base a los requerimiento	Constatar si la unidad educativa preste los servicios acordes con las necesidades de los clientes.	La fecha en la que se va a efectuar la medición y análisis debe estar detallada	Departamento de calidad Jefes departamentales.
Los objetivos y las políticas de la calidad planteados	Verificar si los objetivos y las políticas de la calidad han sido adaptados a los procesos por las partes interesadas.		Junta Directiva Departamento de calidad

Satisfacción de los clientes	Efectuar encuestas a los clientes para medir su satisfacción.		Departamento de calidad
Elaborado por:		Aprobado por:	
Sr. Edison Tanquina		Ing. Eduardo Espín	
		Ing. José Fernando López	

4.9.1.2 Satisfacción del cliente

Es necesario saber que:

El departamento de Gestión de a calidad debe realizar un seguimiento a los clientes para medir el nivel de satisfacción de sus necesidades. La organización es la encargada de establecer los métodos de control, análisis y evaluación de la

La UEPGD debe medir el grado de satisfacción de sus clientes a través de diferentes técnicas, esto ayudara a mejorar en servicio hasta que el cliente se sienta satisfecho con el servicio.

Para medir la satisfacción de los clientes se dará a conocer en la Tabla 60 el Procedimiento para medir la satisfacción de los clientes.

Tabla 59: Procedimiento para medir la satisfacción de los clientes. SGC.9.1.2.PMSC

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR GLENN DOMAN	
PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	
Código': SGC.9.1.2.PMSC	Versión
Páginas: 2	Septiembre 2017
1. MÉTODOS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	
1.1. Buzón de sugerencias	
Los buzones de sugerencias es uno de los métodos más tradicionales que utilizan las instituciones para conocer y medir la satisfacción de los clientes. La Unidad Educativa Glenn Doman cuenta con este recurso en la misma que los clientes dan a conocer sus incomodidades e insatisfacciones.	
La revisión del buzón de sugerencias se efectuara cada fin de semana, para tomar en cuenta las irregularidades y las insatisfacciones de los clientes y la institución tome acciones frente a las mismas.	
1.2. Encuesta de satisfacción a los clientes	
Las encuestas esta entre los procesos más comunes que utilizan las instituciones para obtener información de los clientes de forma directa, requiere algunos recursos adicionales que la institución proporcionara para que se ponga en marcha. El departamento de calidad será el responsable de realizar las encuestas, considerando que	

contendrán un máximo de diez preguntas cerradas y con un léxico fácil de entender.	
1.3. Entrevista flash	
<p>Este proceso no requiere de muchos recursos pero es importante aplicar debido a que se obtiene información directa de los clientes, la característica de este proceso es que contiene un máximo de tres preguntas específicas en la cual los clientes dan su punto de vista y la institución tomara en cuenta y da solución.</p> <p>Se da a conocer un ejemplo de algunas de las preguntas que se puede aplicar a los clientes para realizar las entrevistas flash.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo considera usted el servicio que recibe al momento de realizar sus trámites en el Unidad Educativa? • ¿Ha tenido Usted algún inconveniente al momento de realizar trámites en la institución? • ¿Qué recomendaciones daría usted para mejorar los servicios que está recibiendo? 	
1.4. Atención al cliente – Secretaria	
<p>La unidad educativa determinara en una zona estratégica la ubicación de este departamento, el mismo que brindara todo tipo de información a los clientes, al mismo tiempo debe contactarse con los clientes por cualquier medio posible, estos medios pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llamadas telefónicas • Mensajes de texto • Correo electrónico • Redes sociales • Plataformas virtuales 	
1.5. Página web institucional	
<p>Es indispensable contar con una página web institucional debido a que ayudara a promover la información, recoger las quejas y sugerencias de los clientes para lo cual debe ser habilitada, actualizada 3 veces al año.</p>	
Elaborado por:	Aprobado por:
Sr. Edison Tanquina	Ing. Eduardo Espín
	Ing. José Fernando López

La entrevista es una herramienta necesaria para recabar información, análisis y solucionar los inconvenientes que los clientes presenten. En la Tabla 61 se presenta la encuesta para medir la satisfacción de los clientes

Tabla 60: Encuesta para medir la satisfacción de los clientes. SGC.9.1.2.EMSC

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR GLENN DOMAN	
ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	
Código': SGC.9.1.2.EMSC	Versión
Páginas: 2	Septiembre 2017
A continuación se da a conocer un ejemplo de encuesta para aplicar en la institución educativa:	
1. ¿Cómo considera usted que son los servicios en la UEPGD?	
Muy bueno <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> Muy Malo <input type="checkbox"/>	
2. ¿El trato de los colaboradores con los clientes es considerado y amable?	
Muy bueno <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> Muy Malo <input type="checkbox"/>	
3. ¿Los funcionarios le brindan la información necesaria para que usted la requiera?	
Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Muy pocas veces <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>	
4. ¿Los colaboradores reaccionan y dan una solución rápida a los problemas presentados dentro de la institución?	
Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Muy pocas veces <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>	
5. ¿Atienden sus trámites de forma oportuna y en el tiempo establecido?	
Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Muy pocas veces <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>	
6. ¿Los colaboradores están calificados y capacitados para llevar a cabo su trabajo?	
Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Muy pocas veces <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>	
7. ¿La institución recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios?	
Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Muy pocas veces <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>	
Elaborado por:	Aprobado por:
Sr. Edison Tanquina	Ing. Eduardo Espín
	Ing. José Fernando López

4.9.1.3 Análisis y evaluación

Es necesario saber que:

La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.

Cada año empezará con una reunión de la Junta Directiva y el departamento de calidad en la cual se analizará el sistema de gestión de calidad del año anterior y la apertura del nuevo. Los aspectos tratados en la reunión están detallados en la información documentada:

- Prestación de servicios en base a requerimientos de los clientes.
- Cumplimiento de los objetivos y la política de calidad.
- Eficiencia de los procesos de la UEPGD.
- Medición de la satisfacción de los clientes.
- Cumplimiento del sistema de gestión de calidad.

Esta información debe ser suficiente y objetiva para que permita mejorar continuamente en sistema de gestión de calidad.

Las reuniones del comité de calidad deberán realizarse semestralmente. Cada información documentada generada en las reuniones debe ser archivada con su respectiva codificación para revisiones posteriores y conocimiento la evolución histórica del sistema de gestión de calidad.

Con la finalidad de evitar desconformidades y desviaciones, el jefe departamental de gestión de calidad debe realizar las inspecciones que considere necesarias para asegurar el correcto funcionamiento del sistema de gestión de calidad.

En la Tabla 49. Herramientas de seguimiento, medición y análisis, se presenta la información documentada con algunas herramientas que se pueden utilizar para realizar el respectivo seguimiento, medición y análisis al sistema de gestión de calidad.

Tabla 61: Herramientas de seguimiento, medición y análisis. SGC.9.1.3.HSMA

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR GLENN DOMAN	
HERRAMIENTAS DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS	
Código': SGC.9.1.3.HSMA	Versión
Páginas: 2	Septiembre 2017
Herramientas	Detalle de la actividad
Lista de verificación	Consiste en realizar inspecciones para conocer si el sistema de gestión de calidad se está implementando eficientemente.
Diagrama de causa y efecto	Analiza las causas y los efectos de las actividades correspondientes al sistema de gestión de calidad.
Histogramas	Permite tomar decisiones en base a las diferentes mediciones y tendencias que puedan presentarse en la implementación del SGC.
Diagrama de Pareto	Permite identificar los problemas más frecuentes, sus causas más comunes o las causas más frecuentes que originan las quejas de los clientes.
Elaborado por:	Aprobado por:
Sr. Edison Tanquina	Ing. Eduardo Espín
	Ing. José Fernando López

4.9.2 Auditoria interna

Es necesario saber que:

La institución debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad.

Es una de las herramientas necesarias para el seguimiento y evaluación del sistema de gestión de calidad.

Al empezar con el sistema de gestión de calidad es necesario realizar la auditoria interna cada semestre para asegurar que está bien encaminado. Una vez que el sistema de gestión de calidad tenga un buen direccionamiento el comité de calidad decidirá si continúan con auditorias semestrales o las auditorias anuales. En la Tabla 63. Proceso para la auditoría interna.

Tabla 62: Proceso para la auditoría interna. SGC.9.2.AI

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR GLENN DOMAN			
PROCESO PARA LA AUDITORÍA INTERNA			
Código': SGC.9.2.AI		Versión	
Páginas: 1		Septiembre 2017	
1. OBJETIVO			
Indicar la metodología para que se realice las auditorías internas del sistema de gestión de calidad dentro de la Unidad Educativa Particular Glenn Doman.			
2. ALCANCE			
Se aplicará a todas los procesos internos que se desarrollen al SGC dentro de la institución, se debe considerar la información documentada del punto "4.3. Determinación del alcance del Sistema de gestión de calidad".			
3. TÉRMINOS			
Sigla		Significado	
SGC		Sistema de gestión de calidad	
DP		Departamento de Calidad	
AI		Auditoria Interna	
NC		No Conformidades	
OBS		Observaciones	
OPM		Oportunidad para la Mejora	
4. FUNCIONES Y RESPONSABILIDAD DEL AUDITOR INTERNO			
<ul style="list-style-type: none"> • Planear, dirigir y organizar la verificación y evaluación del sistema del control interno. • Verificar que el sistema de control de la calidad este bien establecido dentro de la institución de manera intrínseca para que las actividades se desarrollen según lo planificado. • Vigilar el cumplimiento de las normas, leyes, políticas, procedimientos, proyectos, planes, programas para realizar una mejora continua a los mismos. • Realizar los respectivos informes de los resultados arrojados a la junta directiva 			
5. DIAGRAMA DE FLUJO DE LOS PROCESOS DE AUDITORÍA INTERNA			
El presente diagrama de flujo del proceso de la auditoria esta detallado en la información documentada en el punto "4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos" con el código SGC.4.4.PSGC2.			
6. INDICADORES DE CUMPLIMIENTO			
Indicadores	Fórmula	Meta	Detalle
Aceptación de las actividades del SGC	(N° de actividades aceptadas por la junta directiva / N° de actividades propuestas en el SGC) x 100	100%	La junta directiva debe respaldar al 100% al departamento de calidad, para que este pueda cumplir las actividades generas en el SGC.
Implementación del SGC	(N° de actividades cumplidas/ N° de actividades propuestas) x 100	25% (cada cuatrimestre)	El sistema de gestión de calidad se deberá implementar en el 100% el primer año.

Satisfacción de los clientes	$(N^{\circ} \text{ de usuarios satisfechos mes actual} - N^{\circ} \text{ de usuarios satisfechos mes anterior}) / (N^{\circ} \text{ de usuarios satisfechos mes actual}) \times 100$	5% (mensual)	La satisfacción de los clientes se incrementará en un 5% mensual.
Disposición de recursos	$(N^{\circ} \text{ de recursos proporcionados por la UEPGD} / N^{\circ} \text{ recursos solicitados por los departamentos}) \times 100$	100%	Los recursos deben estar al 100% disponibles para que los colaboradores cumplan sus actividades
Elaborado por:		Aprobado por:	
Sr. Edison Tanquina		Ing. Eduardo Espín	
		Ing. José Fernando López	

4.9.3 Revisión por la dirección

Es necesario saber que:

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.

Cada vez que se realice modificaciones al sistema de gestión de calidad, el departamento de gestión de la calidad deberá preparar y presentar un informe a la junta directiva en el que consten todos los resultados obtenidos en este proceso, para que este decida si se aplican o no los cambios requeridos. Luego de la aceptación del sistema de gestión de calidad modificado se deberá socializar a las partes interesadas de la Unidad Educativa Particular Glenn Doman para evitar confusiones y desviaciones del sistema.

4.10 MEJORA

4.10.1 Generalidades

La UEPGD debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora continua e implantar cualquier acción necesaria en el sistema de gestión de calidad para satisfacer las necesidades de los clientes e incrementar su satisfacción.

4.10.2 No conformidad y acción correctiva

Es necesario saber que:

La organización debe reaccionar ante la conformidad y, cuando sea aplicable, tomar acciones para controlarla, corregirla y hacer frente a las consecuencias.

Existirán no conformidades por parte de los clientes y colaboradores de la UEPGD respecto al cambio que sufrirán algunos procesos por la implementación del sistema de gestión de calidad. Al presentarse cualquier tipo de no conformidad el jefe departamental de gestión de calidad deberá entre otras cosas:

- Reaccionar inmediatamente ante la no conformidad para controlar la situación.
- Analizar las causas de la no conformidad y brindar la información necesaria para eliminarla.
- Aplicar cualquier acción necesaria para eliminar la no conformidad.
- Revisar que la acción aplicada fue eficiente.
- En caso de ser necesario se debe modificar el sistema de gestión de calidad.

En la Tabla 64. Procedimiento para no conformidad y acción correctiva, se establece la información documentada para tratar las no conformidades y acciones correctivas.

Tabla 63: Procedimiento para no conformidad y acción correctiva. SGC.10.3.PNCAC

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR GLENN DOMAN			
PROCEDIMIENTO PARA NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA			
Código': SGC.10.3.PNCAC		Versión	
Páginas: 1		Septiembre 2017	
1. OBJETIVO			
Identificar las no conformidades que se presenten en el sistema de gestión de calidad y detallar sus causas, consecuencias y posibles soluciones para corregirlas.			
2. ALCANCE			
Esta información documentada inicia cuando se encuentre una no conformidad del sistema de gestión de calidad. Se aplica a todos los procesos, procedimientos y actividades definidas en el presente manual.			
3. RESPONSABLES			
Junta Directiva. Departamento de calidad. Auditor interno. Jefes departamentales			
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO			
Nº	Actividad	Descripción	Responsable
1	Identificación de las no conformidades	Se puede detectar no conformidades a través de: La auditoría interna. Mediante el uso de la lista de verificación. A través del seguimiento, medición y análisis del SGC. Por quejas y sugerencias de los clientes.	Los responsables pueden ser: Junta Directiva. Departamento de calidad. Auditor interno. Jefes departamentales. Según corresponda el proceso.
2	Preparar un reporte de no conformidades detectadas	En el reporte debe costar: El nombre de proceso, procedimiento o actividad que presentan las no conformidades, el código, la fecha de realización y el detalle de la no conformidad detectada.	Jefe departamental de gestión de calidad.
3	Analizar las causas, efectos de las no conformidades.	Se debe analizar todas las causas y efectos de las no conformidades detectadas.	Jefe departamental de gestión de calidad en conjunto con los jefes departamentales que presenten las no conformidades.
4	Proponer las acciones correctivas	Se debe proponer un plan de acción mitigar las no conformidades	Jefe departamental de gestión de calidad en conjunto con los jefes departamentales que presenten las no conformidades
5	Reunión del departamento de	En esta reunión se socializará la propuesta y se decidirá su	Departamento de calidad.

	calidad	aplicabilidad en el SGC.	
6	Socializar a las partes interesadas	Se debe comunicar a la Junta Directiva y todos los colaboradores de la Unidad Educativa.	Jefe departamental de gestión de calidad y su equipo de trabajo.
7	Implementar las acciones correctivas del SGC	Se designará la autoridad y responsabilidad para implementar las acciones correctivas al SGC.	Jefes departamentales
8	Dar seguimiento a las acciones correctivas implementadas	Se debe dar seguimiento y análisis a las acciones implementadas para conocer si cumplen con lo planificado	Jefe departamental de gestión de calidad y su equipo de trabajo.
Elaborado por:		Aprobado por:	
Sr. Edison Tanquina		Ing. Eduardo Espín	
		Ing. José Fernando López	

4.10.3 Mejora continua

Es necesario saber que:

La institución debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.

En las reuniones del departamento de calidad se analizará; toda la información acerca del seguimiento y medición de la satisfacción de los colaboradores y clientes, las no conformidades que se presenten, las acciones correctivas realizadas, las quejas y reclamos de los usuarios, las características y tendencias de los procesos actuales y por último se proveerá y evaluará los riesgos que se producen en el proceso de implementación del sistema de gestión de calidad para prevenir cualquier desviación.

La mejora continua del sistema de gestión de la calidad tiene relación con la prevención y no con la corrección, porque es menos costoso evitar las desviaciones antes que corregirlas. Si se evita las desviaciones del sistema se ahorrara muchos recursos que pueden ser utilizados para el desarrollo de la Unidad Educativa Particular Glenn Doman. Es imprescindible que exista el compromiso por parte de todos los colaboradores de la institución para que se mejore continuamente el sistema de gestión de calidad mediante la utilización de:

- La política de calidad propuesta
- Los objetivos de calidad propuestos
- Las auditorías internas que realiza la institución
- Las acciones correctivas de las no conformidades.
- La prevención y evaluación de los riesgos.
- La revisión de los resultados por parte del comité de calidad en las reuniones de seguimiento periódicas.

Además la institución debe llevar registro acerca de los índices de reclamación y satisfacción de los clientes para conocer la evolución del sistema de gestión de calidad.

Con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los requisitos de los usuarios, la Junta Directiva garantizará la mejora permanente del servicio mediante la aplicación del ciclo de mejora continua PHVA, planificar, hacer, verificar y actuar, que establece la norma ISO 9001-2015; con la planificación de las acciones necesarias para brindar un servicio de calidad, hacer los trabajos en base a la planificación, verificar el trabajo para obtener datos importantes y actuar según sea necesario para lograr los resultados esperados.

En la Tabla 65. Formulario para documentar la mejora continua, se presenta la información documentada del formulario para documentar la mejora continua del SGC.

Tabla 64: Formulario para documentar la mejora continua. SGC.10.2. FPDMC

h					
FORMULARIO PARA DOCUMENTAR LA MEJORA CONTINUA					
Código': SGC.10.2. FPDMC			Versión		
Páginas: 1			Septiembre 2017		
1. OBJETIVO					
Presentar de manera documentada las mejoras que se van a realizar en la Unidad Educativa Particular Glenn Doman					
2. SITUACIÓN ACTUAL					
Detallar cuales son los procesos, procedimientos y actividades que se planifican para mejorar.					
3. ACCIONES PARA LA MEJORA					
Ciclo de mejora continua (PHVA)	Descripción	Responsable	Fecha de inicio	Fecha final	Resultado
Acción prevista (P)					
Implementación (H)					
Evaluación de la eficiencia (V)					
Acciones nuevas (A)					
Elaborado por:			Aprobado por:		
Sr. Edison Tanquina			Ing. Eduardo Espín		
			Ing. José Fernando López		

CONCLUSIONES

El sistema de gestión de calidad diseñado para la Unidad Educativa Glenn Doman tendrá un impacto positivo porque promoverá el desarrollo institucional a través de la mejora de los procesos, cumplimiento con los requerimientos de los clientes, disponibilidad de información a los clientes, atención oportuna, disponibilidad de recursos para los colaboradores, instalaciones adecuadas para los usuarios y colaboradores, entre otras acciones que permitirán ofrecer un servicio calidad.

El diagnóstico realizado a las actividades de la Unidad Educativa Glenn Doman permitió identificar los problemas; administrativos, económicos y sociales que ameritan buscar soluciones a través de la implantación del sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015.

El marco teórico desarrollado en la investigación permitió cumplir los lineamientos para realizar el diseño de la propuesta.

La realización del trabajo de campo en la Unidad Educativa Glenn Doman, confirmó que el servicio prestado a los clientes es deficiente y existe la necesidad de aplicar acciones correctivas para encaminar la institución hacia una cultura de calidad a través del diseño de un sistema de gestión de calidad.

La propuesta se realizó en base a los resultados arrojados por el trabajo de campo con la finalidad de corregir los problemas que afectan negativamente a la Unidad Educativa Glenn Doman a través de la información documentada del sistema de gestión de calidad.

RECOMENDACIONES

El talento humano es el recurso más importante para que el sistema de gestión de calidad funcione correctamente y las no conformidades y resistencia al cambio será el principal problema, por esta razón, el departamento de calidad y los jefes departamentales deben realizar las acciones necesarias para que los colaboradores tengan la mentalidad abierta a los cambios y se comprometan con el sistema de gestión de calidad para que la institución brinde un servicio de calidad a los clientes.

La problemática de la Unidad Educativa Glenn Doman ira evolucionando conforme se implemente el sistema de gestión de calidad, por lo que se debe ejecutar las acciones de seguimiento, medición periódicamente para luego en las reuniones del comité o círculos de calidad realizar el análisis a los resultados obtenidos y mejorar continuamente el sistema.

Los representantes de calidad deben capacitarse constantemente para que la implementación del sistema de gestión de calidad tenga efectos positivos en la Unidad Educativa Glenn Doman.

La Unidad Educativa Glenn Doman deberá realizar periódicamente actividades que permita conocer la satisfacción de los clientes.

Es necesario que la Unidad Educativa Glenn Doman, provea los recursos y medios necesarios para cumplir eficientemente con la propuesta del sistema de gestión de calidad y con el proceso de mejora continua que se debe realizar periódicamente para asegurar que el sistema se adapta a los nuevos cambios y requisitos de los clientes.

BIBLIOGRAFÍA

- Barreno.E. (2014). *Guias de la investigación*, Recuperado de:
[Rehttp://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1461/4/CAPITULO%203.pdf](http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1461/4/CAPITULO%203.pdf)
- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de la administración. Teoría general y proceso administrativo*. México: Pearson educación.
- Bandez. J. (2012).., *Procesos Administrativos*. Madrid: Digital UNIDADES.
- Burckhardt, V., Gisbert, V., & Pérez, A. (2016). *Estrategia y desarrollo de una guía de implantación de la norma ISO 9001:2015*. Barcelona: Profit editorial inmobiliaria S.L.
- Camisión, C., Cruz, S., & González, T. (2007). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson educación, S.A.
- Chicaiza, J. (2016). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para la cooperativa de ahorro y crédito "Salate Ltda." del cantón Pelileo, provincia de Tungurahua (Tesis de pregrado)*. Riobamba: Escuela Superior Politecnica de Chimborazo.
- Crosby, P. B. (2007). *Sistemas De Calidad* . Mexico: UNIVERSAL.
- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión integral de la calidad: implantación control y certificación*. Barcelona: Profit editorial inmobiliaria S.L.
- David, F. (2013). *Conceptos de administración estratégica. 14a ed.* México: Pearson Educación.
- David, F. R. (2013). *Gestion de la Calidad*: Carolina del Sur: Pearson Education.
- David, F. R. (2013). *Conceptos de la Administracion Estrategica*. Carolina del Sur: Pearson Education.
- Desarrollo, P. d. (2009). *Manual de Planificación, Seguimiento y Evaluacion de los resultados del desarrollo*. USA: A.K.Office Supplies(NY).
- Duran, M. U. (2002). *Gestion de Calidad. Gestion de Calidad* . Mexico:Pearson Educación.
- Gavín, L. (2014). *Diseño y formulacion de un sistema de gestion de calidad en base a la ISO 9001:2008; para el mejoramiento de la atención al cliente para Automotores de la Sierra S.A. - Riobamba (Tesis de pregrado)*. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Gomez, R. (2013). *Calidad Total*. Recuperado de
<http://sistemasinformaticosadsi.blogspot.com/2013/03/fundamentos-de-calidad.html>
- Hernández Sampieri, R., & Collado, F. (2010). *Investigación Cualitativa (Quinta Edición ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Hitt, M., Stewart, J., & Lyman, P. (2006). *Administración*. México: Pearson Education, Inc.

- ISO. (2015). *Norma Internacional ISO 9000. Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario*. Ginebra: Secretaría Central de ISO.
- ISO. (2015). *Norma internacional ISO 9001. Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos*. Ginebra : Secretaría central de ISO.
- ISO. (2015). *The ISO Survey of Management System Standard Certifications 2015*. Ginebra: Secretaría central de ISO.
- Julián Pérez Porto, M. M. (2012). *Definición*. Recuperado de <http://definicion.de/guia-de-observacion/>
- Lambert, G. (2015). Brindando un nuevo brillo a la ISO 9001. *ISOfocus*, 6-12.
- Lara Muñoz, E. M. (2011). *Fundamentos de Investigación*. México: Alfaomega.
- Manene, L. M. (2010). *CALIDAD TOTAL*. Recuperado de <https://luismiguelmanene.wordpress.com/2010/12/01/calidad-total-su-filosofia-evolucion-definicion-e-implantacion/>
- Mariño, R., Rodríguez, J., & Rubio, L. (2015). ¿Cómo influye el capital humano en la calidad de servicio? Una aplicación al sector bancario andorrano. *Spanish journal of finance and accounting* , 146-179. Madrid: Ediciones Dias de Santos S.A.
- Martinez, J. G. (2004). *Plan de Contingencia*. Madrid : ISBN.
- Münch , L. (2010). *Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson Educación.
- Münch, L. (2007). *Administración, escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. México: Pearson educación.
- Norma ISO 9001:2015*. (Septiembre de 2015). Recuperado de <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/4-2-compresion-necesidades-expectativas-partes-interesadas/>
- Orozco, C. H. (2011). Planificación y Programación. En C. H. Orozco, *Planificación y Programación*. San Jose (Costa Rica): Universidad Estatal a Distancia EUNED.
- Pérez, J. (1994). *Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atención al cliente. Calidad total*. Madrid: Escuela Superior de Gestión Comercial y Marketing, ESIC.
- Rubio, M. (2007). *Calidad*. Madrid: Ediciones Dias de Santos S.A.
- Sampieri, R. (2007). *Fundamentos de metodología de investigación*. México: McGraw-Hill.
- Sergio, H. (2011). Fundamentos de Gestión Empresarial. En *Proceso Administrativo*. Mexico D.C.: McGRAW -hill / INTERAMERICANA Editores, SA DE CV.
- Standardization, I. O. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*. Mexico DC: Ediciones Dias de Santos S.A.

Vertice, E. (2008). *Gestión de la calidad (ISO 9001/2008)*. Sistemas de gestión de la calidad . Madrid: Ediciones Dias de Santos S.A.

Villacís, E. (2014). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en la empresa balones Guzmán Gama de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo (Tesis de pregrado)*. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Yanez, L. C. (2008). SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LAS NORMAS ISO 9001. En *SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD*. MADRID: Ediciones Dias de Santos S.A.