



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

*La Universidad Católica de Loja*

ÁREA ADMINISTRATIVA

TÍTULO DE MAGÍSTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL

**Diseño de una guía de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008, en el Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE Extensión Latacunga, en el periodo octubre 2014 – abril 2015.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

AUTORA: Cárdenas Pérez, Alisva de los Ángeles

DIRECTOR: Cueva Barrera, Diego John, M.Sc.

CENTRO UNIVERSITARIO LATACUNGA

2016

## APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Magíster

Diego John Cueva Barrera

**DOCENTE DE LA TITULACIÓN**

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación denominado **“Diseño de una guía de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008, en el Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE Extensión Latacunga, en el periodo octubre 2014 – abril 2015”**, realizado por **Cárdenas Pérez Alisva de los Ángeles**, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, Febrero 2016.

f).....

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **Cárdenas Pérez Alisva de los Ángeles**, declaro ser autora del presente trabajo de titulación **“Diseño de una guía de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008, en el Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE Extensión Latacunga, en el periodo octubre 2014 – abril 2015”**, de la Titulación de Magíster en Gestión Empresarial, siendo el M.Sc. Diego Jhon Cueva Barrera, director del presente trabajo, y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado o trabajos de titulación que se realicen con el apoyo financiero académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

f).....  
Cárdenas Pérez Alisva de los Ángeles  
110416941-0

## **DEDICATORIA**

A mi amado esposo, Andrés Mora, mi inspiración, mi príncipe azul de carne y hueso. A mis padres, Fernando y Gloria, Mauricio y Martha, mi refugio, mis confidentes, mis consejeros, el antídoto contra cualquier veneno. A mis hermanos, Shirley y Dalton, Daniela y Mauricio, mis compañeros de aventuras, anécdotas y recuerdos. A mi hermosa sobrina Emilia, mi noble y amorosa niña que con su ternura enamora a todos. A mis hijos, que aunque todavía no nos conocemos estoy segura que mi Padre Dios los enviará después de esto para darme uno de los tesoros que tiene guardados para mí: ser su Mamá.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi Padre celestial, Dios, por poner en mi camino personas buenas y circunstancias que casi nunca comprendo pero que siempre me conducen a cumplir mis metas con sus planes que son perfectos.

A mi Padre biológico, Fernando Cárdenas, por ser mi fan número uno en todo lo que hago.

A mi Madre biológica, Gloria Pérez, por haberme heredado no solo su apariencia física sino también su juicio, su fortaleza y su amor por ser educadora.

A la Universidad Técnica Particular de Loja, por ser siempre mi casa de estudios y llenarnos de orgullo a todos los lojanos a nivel mundial, en especial a quienes nos hemos graduado en esta prestigiosa Institución de Educación Superior.

A la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE extensión Latacunga, por ser mi casa de acogida, gracias a la cual puedo desarrollarme como persona y como profesional realizando la labor más noble que cualquier ser humano puede tener: ser profesora universitaria.

Al Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio extensión Latacunga, que existe gracias al trabajo y esfuerzo diario de todos mis compañeros de labores académicas y quienes estuvieron prestos a ayudarme con la información necesaria para este trabajo académico.

A mi tutor de tesis, M.Sc. Jhon Cueva Barrera, por su guía oportuna y sus desvelos en la revisión de mis capítulos.

A mi amiga y compañera de labores, Iralda Benavides, por ser quien me llevó a inscribirme en esta maestría.... ¡En buena hora! Gracias por aconsejarme y guiarme siempre.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA.....	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	ii
DECLARATORIA DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I	
1. MARCO TEÓRICO.....	6
1.1 Sistema de Gestión de la Calidad.....	7
1.2 Beneficios.....	7
1.3 Norma ISO 9001:2008.....	8
1.3.1 ISO. ....	8
1.3.2 Objetivo de la ISO. ....	9
1.3.3 Implementación de la ISO. ....	9
1.3.4 Mejoramiento continuo del servicio.....	10
1.3.5 Controles de las normas internas. ....	11
CAPÍTULO II	
2. UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE .....	13
2.1 Historia. ....	14
2.2 Misión Institucional.....	15
2.3 Visión Institucional.....	15
2.4 Principios filosóficos.....	15
2.5 Diseño organizacional.....	16
2.5.1 Antecedentes generales de la ESPE.....	16
2.5.2 Sistemas de dirección, valor y soporte.....	18

2.5.3 Red de procesos ESPE.....	18
2.5.4 Cadena de valor ESPE.....	19
2.6 Organigrama estructural.....	20
2.6.1 Red organizacional vigente de la ESPE hasta octubre 2014.....	20
2.6.2 Organigrama estructural vigente de la ESPE a partir de octubre 2014.....	21
2.7 Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, Extensión Latacunga.....	25
2.7.1 Departamentos.....	26
2.8 Presentación del Departamento de C.E.A.C.....	27
2.8.1 Servicio ofertado. ....	27
2.8.2 Horario de atención. ....	28
2.8.3 Infraestructura física. ....	28
2.8.4 Manejo administrativo del departamento de C.E.A.C.....	29
2.8.5 Red organizacional actual del departamento.....	30
2.9 Bases legales.....	34
2.9.1 Norma internacional de calidad ISO 9001:2008.....	34
2.9.2 IRAM – ISO 9001 para la educación.....	36
2.9.3 Ley orgánica de educación superior.....	37

### CAPÍTULO III

3. SITUACIÓN ACTUAL DEL DEPARTAMENTO DE C.E.A.C. EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2008.....	39
3.1 Objeto del campo de aplicación.....	40
3.1.1 Generalidades. ....	40
3.1.1.1 Métodos de Investigación. ....	40
3.1.1.2 Tipo de Investigación. ....	40
3.1.1.3 Recolección de la información. ....	41
3.1.1.4 Tabulación y análisis de la información. ....	42
3.1.1.5 Conclusiones del cuestionario y encuestas aplicados.....	62

### CAPÍTULO IV

4. DISEÑO DE LA GUÍA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO BAJO LA NORMA ISO 9001: 2008.....	67
4.1 Sistema de gestión de la calidad. ....	68

4.1.1 Requisitos generales. ....	69
4.1.2 Requisitos de la documentación. ....	70
4.1.2.1 Generalidades. ....	70
4.1.2.2 Manual de calidad. ....	71
4.1.2.3 Control de documentos. ....	74
4.1.2.4 Control de registros. ....	77
4.2 Responsabilidad de la dirección. ....	87
4.2.1 Compromiso por la dirección. ....	87
4.2.2 Enfoque al cliente. ....	87
4.2.3 Política de calidad. ....	88
4.2.4 Planificación. ....	88
4.2.4.1 Objetivos de la calidad. ....	88
4.2.4.2 Planificación del sistema de gestión de calidad. ....	89
4.2.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación. ....	90
4.2.5.1 Responsabilidad y autoridad. ....	90
4.2.5.2 Representante de la dirección. ....	90
4.2.5.3 Comunicación interna. ....	90
4.2.6 Revisión por la dirección. ....	91
4.2.6.1 Generalidades. ....	91
4.2.6.2 Información de entrada para la revisión. ....	91
4.2.6.3 Resultados de la revisión. ....	92
4.3. Gestión de los recursos. ....	92
4.3.1 Provisión de los recursos. ....	92
4.3.2 Recursos humanos. ....	92
4.3.2.1 Generalidades. ....	92
4.3.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia. ....	92
4.3.2.3 Infraestructura. ....	93
4.3.2.4 Ambiente de trabajo. ....	94
4.4 Realización del servicio. ....	94
4.4.1 Planificación de la prestación del servicio. ....	94
4.4.2 Procesos relacionados con el cliente. ....	95
4.4.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio. ....	95
4.4.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio. ....	96
4.4.2.3 Comunicación con el cliente. ....	96
4.4.3 Diseño y desarrollo. ....	97
4.4.3.1 Planificación del desarrollo. ....	97

4.4.3.2 Elementos de entrada para el desarrollo.....	98
4.4.3.3 Resultados del desarrollo.....	98
4.4.3.4 Revisión del desarrollo.....	98
4.4.3.5 Verificación del desarrollo.....	99
4.4.3.6 Validación del desarrollo.....	99
4.4.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo.....	99
4.4.4 Compras.....	100
4.4.4.1 Proceso de compras.....	100
4.4.4.2 Información de las compras.....	100
4.4.4.3 Verificación de los productos adquiridos.....	101
4.4.5 Producción y prestación del servicio.....	101
4.4.5.1 Control de la producción y prestación del servicio.....	101
4.4.5.2 Validación de los procesos de la producción y prestación del servicio.....	102
4.4.5.3 Identificación y trazabilidad.....	103
4.4.5.4 Propiedad del cliente.....	103
4.4.5.5 Preservación del servicio.....	103
4.4.5.6 Control de los equipos de seguimiento y mejora.....	104
4.5 Medición, análisis y mejora.....	105
4.5.1 Generalidades.....	105
4.5.2 Seguimiento y medición.....	105
4.5.2.1 Satisfacción del cliente.....	105
4.5.2.2 Auditoría interna.....	105
4.5.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.....	107
4.5.2.4 Seguimiento y medición del servicio.....	107
4.5.3 Control del servicio no conforme.....	108
4.5.4 Análisis de datos.....	108
4.5.5 Mejora.....	109
4.5.5.1 Mejora continua.....	109
4.5.6 Acción correctiva.....	109
4.5.7 Acción preventiva.....	110

CAPÍTULO V	
Conclusiones.....	113
Recomendaciones.....	114
BIBLIOGRAFÍA.....	115
ANEXOS.....	116

## **RESUMEN**

La calidad en la oferta actual de educación superior en Ecuador, dados los altos estándares impuestos por organismos nacionales e internacionales, resulta el principal reto que las Instituciones de Educación Superior deben superar en la prestación del servicio académico.

El objetivo principal de esta investigación es elaborar una guía de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para el Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio (C.E.A.C) de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, extensión Latacunga, mismo que ofrece los servicios de docencia, investigación y vinculación con la sociedad para las diferentes carreras universitarias que se ofertan en esta extensión.

Este trabajo de fin de titulación pretende contribuir al logro de altos niveles de eficiencia de los procesos que se llevan a cabo durante la prestación de los servicios, enfocándose en el control de la calidad a fin de lograr la Certificación Internacional ISO 9001:2008. Finalmente, bajo la luz de los resultados obtenidos, se plantean las conclusiones y recomendaciones para que las autoridades competentes decidan la pertinencia de su aplicación.

**PALABRAS CLAVE:** ESPE, C.E.A.C., ISO 9001:2008, calidad, gestión, procesos.

## **ABSTRACT**

The quality of the current supply of higher education in Ecuador, given the high standards imposed by national and international organizations, is the main challenge that higher education institutions must overcome in the provision of academic services.

The main objective of this research is to develop a guide to implementing a system of Quality Management for the Department of Economics, Management and Trade Sciences (C.E.A.C.) of the University of the Armed Forces - ESPE Latacunga extension, it offers the services of teaching, research and relationship with society for different university courses that are offered in this extension.

This research contribute to the achievement degree of high levels of efficiency of the processes carried out during the provision of services, focusing on quality control in order to achieve the International Certification ISO 9001:2008. Finally, in the light of the results, conclusions and recommendations to the competent authorities decide the relevance of its application.

**KEYWORDS:** ESPE, CEAC, ISO 9001: 2008, quality, management, process.

## INTRODUCCIÓN

No se puede negar que la actualidad educativa presenta cambios radicales en el sistema de educación superior del Ecuador; esto implica para las universidades el cumplimiento de normas y requisitos exigidos para asegurar la calidad académica de la oferta de servicios de educación superior. Esta premisa nos lleva a enfrentar una problemática latente y que aún en la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE es preocupante: el lograr una acreditación en categoría A y evitar el cierre de las extensiones universitarias.

Más allá de lo anteriormente expuesto, este tema de investigación se ve estimulado en el compromiso como personas y docentes de ofertar servicios académicos de excelencia que faciliten la formación de profesionales de alta calidad académica. En relación a esto, el tema de investigación desarrollado consiste en la elaboración de una guía de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008 aplicado al Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE extensión Latacunga, considerando los conocimientos obtenidos en la Maestría de Gestión Empresarial.

La estructura de la presente investigación contiene en su primer capítulo el marco teórico con el cual se va introduciendo a los conceptos básicos de un Sistema de Gestión de Calidad y en base a los cuales se ha ido desarrollando el presente trabajo investigativo.

El segundo capítulo, presenta a la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, en donde se muestra información de la misma y termina hablando sobre la extensión de Latacunga, que es el lugar en donde funciona el Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio del cual se realiza la presentación, mostrando además los aspectos legales y reglamentarios que debe considerar la Norma ISO 9001:2008 para la operación normal del mismo.

El tercer capítulo presenta un análisis situacional actual del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio, lo cual es de especial ayuda para detectar las falencias existentes, además de desplegar un mapa de procesos en donde se definen las responsabilidades que cada funcionario del Departamento de C.E.A.C. tiene a su cargo.

En el cuarto capítulo se procede a realizar el diseño del Sistema de Gestión de Calidad, basándose en la sección anterior, en donde ya una vez definido el mapa de procesos se

continúa con la gráfica de los mismos, especialmente en el control de los registros y documentación del Departamento de C.E.A.C.; para ello se procede a diseñar el manual de calidad, manual de procedimientos y a identificar las acciones correctivas y preventivas que se deberán poner en práctica para conseguir una certificación de la Norma ISO 9001:2008.

Finalmente, el quinto capítulo presenta las conclusiones a las que se ha llegado en el presente trabajo de investigación y así mismo las recomendaciones que se consideran necesarias tomar para facilitar la obtención de la Norma ISO 9001:2008.

Esta investigación es muy importante para la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, puesto que su ejecución ayudará a dar un valor agregado a los servicios educativos que se ofertan, especialmente si esto es acreditado mediante la obtención de la Norma ISO 9001:2008, misma que abarca una serie de requisitos con los que tiene que contar un Sistema de Gestión de Calidad, basándose en una mejora continua de los procesos, identificando las falencias existentes así como las acciones correctivas y preventivas que se deberán ejecutar para asegurar el éxito de la aplicación del mismo.

La problemática planteada en esta investigación se ve resuelta mediante la aplicación del manual de calidad, control de registros, detección de las falencias y consideración de las mismas para aplicar medidas correctivas y preventivas; considerando que de no hacerlo, el Departamento de C.E.A.C. se ve enfrentado a competir en un medio en el cual el aseguramiento de la calidad académica se ha vuelto un tema primordial.

El objetivo general en la presente investigación consistió en generar una guía que permita implementar un Sistema de Gestión de Calidad en el Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, extensión Latacunga.

Dentro de los objetivos específicos se plantearon los siguientes:

- Realizar un diagnóstico de la situación actual del Departamento de C.E.A.C. en relación a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.
- Elaborar conjuntamente con la dirección departamental la guía de implementación del Sistema de Gestión de Calidad según los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008, necesarios para el desempeño del Departamento de C.E.A.C.

- Instaurar las responsabilidades que posee cada uno de los cargos directivos dentro del Departamento de C.E.A.C. en referencia al cumplimiento de los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008.

Los objetivos anteriormente descritos, planteados al inicio de esta investigación, fueron logrados y cumplidos; para el desarrollo de este proyecto de investigación se utilizó el método empírico de la observación y del hecho; así también el método teórico de la formulación del problema. Las variables dependientes planteadas para esta investigación fueron:

- ✓ Acreditación nacional de carreras con el CEAACES.
- ✓ Acreditación internacional SACS y ABET.
- ✓ Otorgamiento de mejor servicio académico a los estudiantes.

La variable independiente fue:

- ✓ La implementación de la Norma ISO 9001:2008 en el Departamento de C.E.A.C. de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE extensión Latacunga.

Al término de la investigación se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, mismas que se plantean de la siguiente forma:

H0: El Departamento de C.E.A.C. de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE Extensión Latacunga, satisface adecuadamente las necesidades de sus clientes internos y externos por lo que no necesita implementar un Sistema de Gestión de Calidad para entregar servicios de alta calidad a las carreras educativas.

H1: La implementación de las Normas ISO 9001:2008 en el Departamento de C.E.A.C. de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE extensión Latacunga, permitirán que exista un servicio de alta calidad para sus carreras educativas, satisfaciendo sus necesidades académicas, lo que elevará el prestigio de la Institución y generará mayor demanda de alumnos al otorgar una educación con estándares internacionales de calidad.

Finalmente, es importante señalar que en el desarrollo de este proyecto de investigación se contó con el apoyo de las autoridades de la Extensión Latacunga, así también con los clientes internos y externos del Departamento de C.E.A.C., esto facilitó la obtención de la información respectiva, la detección de falencias existentes en la oferta de los servicios académicos, así como también se detectó nuevas oportunidades de estudios de investigación en el campo de la ergonomía y seguridad ocupacional de los empleados.

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO TEÓRICO**

## **1.1 Sistema de gestión de la calidad.**

Hoyle (1996) afirma:

Se denomina sistema de gestión de calidad al mecanismo operativo de una organización para optimizar sus procesos. El objetivo es orientar la información, la maquinaria y el trabajo de manera tal que los clientes estén conformes con los productos y/o los servicios que adquieren. (p.19)

El sistema de gestión de calidad, por lo tanto, apunta a la coordinación de procedimientos y recursos para mejorar la calidad de la oferta. Un cliente satisfecho siempre implica un beneficio para la empresa: mayores ganancias, fidelidad, menos gastos en resolución de problemas, etc.

Por su lado, Senlle (2001), expresa:

Un sistema de gestión de calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios. (p.62)

Cospin (2008), en su libro Siete herramientas básicas para el control de la calidad, señala:

La construcción colectiva de esta herramienta se basará en la identificación de procesos que le permitan a la universidad, a través de su talento humano un mejor control de las actividades, el logro de los objetivos definidos para cada proceso de una manera efectiva y ante todo la adopción de la cultura del mejoramiento continuo, mediante la gestión del día a día. (p.56)

## **1.2 Beneficios.**

Del Río (2008), en su artículo Cómo implantar y certificar un sistema de gestión de la calidad en la universidad, dice:

La adopción de un sistema de gestión de calidad orientado a procesos posibilita:

Para el cliente

- Recibe servicios oportunos, eficientes y de calidad

- Ahorra esfuerzos y dinero al no tener que repetir pasos y documentación

Para el personal

- Reduce el esfuerzo tanto físico como mental
- Aumenta el grado de satisfacción en sus actividades diarias
- Mejora el clima organizacional
- Reduce las molestias derivadas de las sobrecargas o subcargas de trabajo

Para la universidad

- Mejora la imagen ante clientes y empleados
- Brinda un servicio caracterizado por la cordialidad, la tolerancia y la responsabilidad
- Disminuye la cantidad de trámites
- Mejora la utilización de los recursos
- Mejora las interrelaciones internas y externas
- Disminuye las demoras
- Destaca la importancia de una gestión enfocada al cliente
- Contar con manual de procesos y procedimientos
- Potencia los procesos de mejoramiento continuo
- Logra el compromiso de los funcionarios con los objetivos organizacionales
- Valorizar y compromete a los líderes en cada una de las sedes y para cada proceso
- Permite conocer las deficiencias para planear las mejoras
- Aumenta la satisfacción de los usuarios internos y externos. (p.8)

### **1.3 Norma ISO 9001:2008.**

#### **1.3.1 ISO.**

Las empresas tienen su normativa y leyes internas por las que se rigen normalmente su personal y sus clientes, pero esto muchas veces no es suficiente para llegar al éxito con el producto o servicio que se ofrece. Existen organismos que gracias a sus normas permiten a las organizaciones tener un mejor servicio, porque se especializan en el mejoramiento de la calidad.

Fontalvo & Vergara (2010), exponen:

La Organización ISO, es una organización internacional de estandarización conformada por los diferentes organismos de estandarización nacionales del mundo. Esta organización en 1989 publicó la primera serie de norma ISO 9000, entre las que se

destacaban la ISO 9001, la ISO 9002 y la ISO 9003, normas que permitían establecer los requisitos del sistema de aseguramiento de la calidad en las empresas.

Estas normas están sujetas a la revisión y mantenimiento quinquenal, con el fin de que puedan responder a las exigencias de los mercados actuales, lo cual, originó que en el año de 1994, se publicara la primera revisión de la familia de las normas ISO 9000.

Posteriormente, en el año 2000, se hace una nueva revisión de la norma con cambios significativos, generándose a través de esta nueva revisión el cambio de la norma de Aseguramiento de la calidad versión 1994 por la norma que establece la gestión de la calidad. En el 2008 se presenta una nueva versión de la norma ISO 9001 en donde se realizan una serie de enmiendas y aclaraciones de la norma anterior. (p.10)

Se puede decir que con esto se obtiene más calidad en el producto y servicio que se ofrece a los clientes, de la misma forma que se encuentran más seguros de los que se ofrece.

### **1.3.2 Objetivo de la ISO.**

La implementación de la ISO en una organización espera obtener el objetivo principal de mejorar la calidad del servicio que presta.

Rojas (2008), manifiesta que:

Estos principios básicos de la gestión de la calidad, son reglas de carácter social encaminadas a mejorar la marcha y funcionamiento de una organización mediante la mejora de sus relaciones internas. Estas normas, han de combinarse con los principios técnicos para conseguir aumentar la satisfacción del cliente. (p.8)

Satisfacer al consumidor, permite que este repita los hábitos de consumo, y se fidelice a los productos o servicios de la empresa, consiguiendo más beneficios, cuota de mercado, capacidad de permanencia y supervivencia de las empresas a largo plazo.

En base a lo anterior, se puede decir que el objetivo principal de la ISO es la satisfacción de los consumidores, por tanto es posible determinar que va de la mano con lo que toda organización aspira obtener permitiéndole crecer conjuntamente con los clientes para mantenerlos y que paulatinamente estos se incrementen.

### **1.3.3 Implementación de la ISO.**

La implementación de las normas ISO tiene varios procesos, y sobretodo varias metodologías para poder obtener esta certificación. Las organizaciones deben cumplir con

ciertos requisitos que piden las empresas certificadoras, para poder obtener acceso a estas normativas.

Con referencia a lo anterior, Tricker (2005), señala que “existen diversas metodologías para la implementación del sistema de gestión de calidad” (p. 64), y en todas concuerda en que la etapa más importante es considerar la elaboración de la documentación; sin embargo, no es menos cierto que entre los estudiosos de este tema existe una tendencia a minimizar la importancia de esta etapa y por lo mismo se limitan a ofrecer algunos consejos para la elaboración de documentos (fundamentalmente del manual de calidad y los procedimientos), cuando de hecho no se trata solo de confeccionarlos sino de garantizar que el sistema documental realmente marche bien y resulte al final ser un instrumento eficaz para la administración de todos los procesos.

Por lo tanto, para poder implementar estas normas se necesita elaborar la documentación, para lo cual existen formas siendo la vía a seguir sus procedimientos tal como lo piden, tener todo eso en orden y en regla lo que facilitará su implementación.

#### **1.3.4 Mejoramiento continuo del servicio.**

Según DeFeo (2001):

La base de toda organización es entregar un servicio de calidad a sus clientes para que estén satisfechos y sigan a gusto con lo que se les ofrece, a través del mejoramiento continuo que es una filosofía de innovación, ajustes y correctivos permanentes que se lo debe regular por siempre. (p.65)

Los principales objetivos de la mejora continua son:

##### **a) Satisfacción de los clientes y consumidores.**

Satisfacer plenamente a los clientes y consumidores, mediante la entrega de altos valores a cambio de los precios por ellos abonados. Bajo la vista de Ducara (2005),

Lograr cada día mayores niveles de satisfacción es lo que hace posible contar con la lealtad de los consumidores, permitiendo de tal forma altos e incrementados niveles de rentabilidad.

Para hacer factible dichos niveles de satisfacción la empresa debe empeñarse en reducir los costos, acortar los ciclos de los procesos, aumentar los niveles de calidad, y generar altos niveles de productividad. (p.74)

## **b) Generar valor agregado.**

Reducir a su mínima expresión las actividades irrelevantes en cuanto a generación de valor añadido para los clientes externos, y reducir al mismo tiempo los niveles de fallas y errores, permitirá generar mayores valores agregados al menor costo posible, siendo factible eliminando de manera progresiva y sistemática los desperdicios y errores producidos por las diversas actividades y procesos de la empresa.

## **c) Incrementar la efectividad y eficiencia.**

Para Evans & Lindsay (2008), “Lograr los más altos grados de efectividad y eficiencia, son en pocas palabras los objetivos supremos que todo sistema de mejora continua debe lograr de manera armónica e integral” (p.38).

Por tanto, con esto lo que se pretende es ofrecer a los clientes un valor agregado al servicio, obteniendo mayor rentabilidad por el grado de satisfacción que reciben. De igual manera se consigue en los empleados mayor efectividad y eficacia en lo que hacen, generando que el servicio sea mejor cada vez y aumente el número de estudiantes en las carreras de la universidad,

### **1.3.5 Controles de las normas internas.**

Evans & Lindsay (2008), se refieren a los controles de normas internas:

Toda implementación debe tener un control o un regulador para que de esta manera pueda funcionar y tenga en que regirse. Las normas ISO son estándares internacionales que tienen vigencia en varios países y son evaluados por diferentes empresas que dan certificación, para verificar el cumplimiento de las mismas.

Durante la fase de implementación, de aproximadamente tres a seis meses después de que se escribe documentación, los auditores entrenados deberían llevar a cabo una o dos auditorías internas que cubran todas las actividades del sistema de gestión de calidad, y la dirección involucrada debería emprender sin demora las acciones correctivas sobre los hallazgos de auditoría.

Cuando se requiera actualizar los manuales, los procedimientos y los objetivos. Después de cada auditoría interna, la alta dirección debería revisar la eficiencia del sistema y suministrar los recursos necesarios para las acciones correctivas y mejoras. (p.162)

Fontalvo & Vergara (2010) indican que:

Para la empresa es importante estar en capacidad de controlar a través de herramientas estadísticas cualquier proceso, con el propósito de identificar las causas especiales de variación y señalar la necesidad de tomar alguna acción correctiva cuando sea apropiado. Muchas veces los gráficos de control por variable o por atributo se constituyen en parámetros de control para los procesos que se desarrollan al interior de la empresa como pueden ser los procesos directivos, los procesos que generan valor y los procesos de apoyo. (p.63)

En definitiva los procesos internos que se realizan, tienen un control mediante auditorias para revisar que tanto el servicio como los documentos estén en orden cumpliendo con todos los capítulos que contiene la norma ISO 9001- 2008.

ISO 9001:2008 tiene muchas semejanzas con el círculo de deming o PDCA, acrónimo de Plan, Do, Check, Act (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar). Está estructurada en cuatro grandes bloques, completamente lógicos, y esto significa que con el modelo de gestión de calidad basado en ISO se puede desarrollar en su seno cualquier actividad.

Enfoque basado en procesos: se considera los estándares contenidos en la norma ISO 9001 que ha sido elaborada por el comité técnico ISO/TC176 de ISO organización internacional para la estandarización y especifica los requisitos para un sistema de gestión de calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales.

La norma ISO 9001 tiene origen en la norma BS 5750, publicada en 1979 por la entidad de normalización británica, la British Standards Institution (BSI). La versión actual de ISO 9001 (la cuarta) data de noviembre de 2008, y por ello se expresa como ISO 9001:2008.

## **CAPÍTULO II**

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE**

## **2. Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE.**

### **2.1 Historia.**

La Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE tiene su origen en 1922 cuando se creó la Escuela de Oficiales Ingenieros que posteriormente se transformó en Escuela de Artillería e Ingenieros en 1936. Dada la trascendencia de la ingeniería a nivel global y en particular luego de la segunda guerra mundial, cambió su denominación por la de Escuela Técnica de Ingenieros, que abrió sus puertas a estudiantes civiles en 1972 a fin de compartir con ellos la excelencia y calidad de formación que impartían los profesores, que a más de la cátedra eran prominentes profesionales en los ámbitos civil y militar. El 8 de diciembre de 1977 el Congreso Nacional resuelve aprobar el cambio de nombre a Escuela Politécnica del Ejército. Cumpliendo con lo establecido en la Ley Orgánica de Educación Superior, con fecha 26 de junio del 2013, se integra la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE, mediante la aprobación de su estatuto, por parte del Consejo de Educación Superior.

#### **Origen**

La ESPE tiene su origen en la Escuela de Oficiales Ingenieros, creada el 16 de junio de 1922.

#### **Inicio**

Habiendo sufrido transformaciones, el 22 de octubre de 1936 continua con el nombre de Escuela de Artillería e Ingenieros.

#### **Transformación**

En 1948 se transforma en Escuela Técnica de Ingenieros.

#### **Ingreso de alumnos civiles**

A partir del mes de octubre de 1972, ingresan alumnos civiles a sus aulas.

#### **Nace la ESPE**

El 8 de diciembre de 1977 se le confiere el carácter y condición de Escuela Politécnica del Ejército

## **Actualmente**

El 26 de junio del 2013, el CES aprueba el estatuto y se constituye la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE, integrándose la Escuela Politécnica del Ejército - ESPE, la Universidad Naval Rafael Morán Valverde - UNINAV y el Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico - ITSA.

### **2.2 Misión institucional.**

Formar académicos, profesionales e investigadores de excelencia, creativos, humanistas, con capacidad de liderazgo, pensamiento crítico y alta conciencia ciudadana; generar, aplicar y difundir el conocimiento y, proporcionar e implementar alternativas de solución a los problemas del país, acordes con el Plan Nacional de Desarrollo. (Plan Estratégico ESPE 2012-2016) (Ver Anexo A)

### **2.3 Visión institucional.**

Al 2016, líder en la gestión del conocimiento y de la tecnología en el Sistema de Educación Superior y referente a la práctica de valores éticos, cívicos y de servicio a la sociedad. (Plan Estratégico ESPE 2012-2016) (Ver Anexo A)

### **2.4 Principios filosóficos.**

- a) La Institución se debe a la nación ecuatoriana; a ella orienta todo su esfuerzo contribuyendo a la solución de sus problemas mediante la formación profesional y técnica, la investigación, el estudio y planteamiento de soluciones para los problemas del país.
- b) La Institución es abierta a todas las corrientes del pensamiento universal, sin proselitismo político ni religioso.
- c) La autonomía responsable, cogobierno, igualdad de oportunidades, calidad, pertinencia, integralidad y autodeterminación para la producción del pensamiento y conocimiento en el marco del diálogo de saberes, pensamiento universal y producción científica - tecnológica global.
- d) La búsqueda permanente de la excelencia a través de la práctica de la cultura de la calidad en todos sus actos.

- e) La formación consciente, participativa y crítica con libertad académica y rigor científico, que comprenda y respete los derechos fundamentales del ser humano y de la comunidad.
- f) El cultivo de valores morales, éticos y cívicos, respetando los derechos humanos con profunda conciencia ciudadana, coadyuva a la búsqueda de la verdad y forma hombres y mujeres de honor, libres y disciplinados.
- g) El mantenimiento de las bases históricas de la identidad nacional para incrementar el orgullo de lo que somos y así proyectamos al futuro.
- h) La conservación, defensa y cuidado del medio ambiente y el racional aprovechamiento de los recursos naturales;
- i) La práctica de los valores tradicionales de orden, disciplina, lealtad, justicia, gratitud y respeto, en el contexto de la responsabilidad, la honestidad, el autocontrol, la creatividad, el espíritu democrático, la solidaridad y la solución de los problemas mediante el diálogo y la razón.

## **2.5 Diseño organizacional.**

### **2.5.1 Antecedentes generales de la ESPE.**

El 16 de junio de 1922 la Escuela de Oficiales de Ingenieros inicia sus actividades académicas con miembros de las Fuerzas Armadas, ante la necesidad de tecnificar los mandos, cambia su nombre por Escuela de Artillería e Ingenieros en 1936. En 1948 amplía su pensum académico para nivelarlo con las demás universidades ecuatorianas, denominándola Escuela Técnica de Ingenieros. Luego, en 1972 abre sus puertas a estudiantes civiles, y en 1977 se convierte en Escuela Politécnica del Ejército, ESPE.

Este crecimiento institucional ha sido significativo para la ESPE, de tal forma que, en la actualidad cuenta con aproximadamente 19 mil estudiantes en sus 17 facultades, 3 institutos en la modalidad presencial; 3 facultades, 1 Instituto en la modalidad a distancia; 28 programas de maestrías, 14 diplomados y 4 programas de especialización. La estructura organizacional de la ESPE ha sido modificada en dos ocasiones (1978 y 1994) durante su evolución y desarrollo.

En el año de 1994 la ESPE modificó su estructura al crear tres vicerrectorados, con el propósito de generar una administración ágil y eficiente, y principalmente para impulsar la investigación científica y tecnológica. Sin embargo, dicha estructura mantiene como

unidades básicas de trabajo a las facultades, las que se dedican por sobre todo a la docencia, sin un significativo desarrollo de la investigación y de la extensión.

La Constitución Política de la República del Ecuador y la Ley de Educación Superior contemplan como funciones fundamentales de las Instituciones de Educación Superior las de docencia, investigación y extensión. La Escuela Politécnica del Ejército como parte del Sistema Nacional de Educación Superior y en cumplimiento de dichas premisas, las integra como la esencia de su misión institucional.

Con referencia al régimen académico, el estatuto de la ESPE (Art. 31) establece que “Cada uno de los programas carrera contará con una dirección; serán asistidos en la docencia, por los departamentos y centros según las áreas de formación profesional, y la estructura administrativa que exija el cumplimiento de sus objetivos”. El estatuto de la ESPE (Art. 38) determina que “Los programas y proyectos de investigación y de extensión serán ejecutados en los departamentos, centros u otros organismos que se crearen para el efecto.”

A continuación se presenta el macro sistema, mediante el cual ejecuta sus actividades la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE.

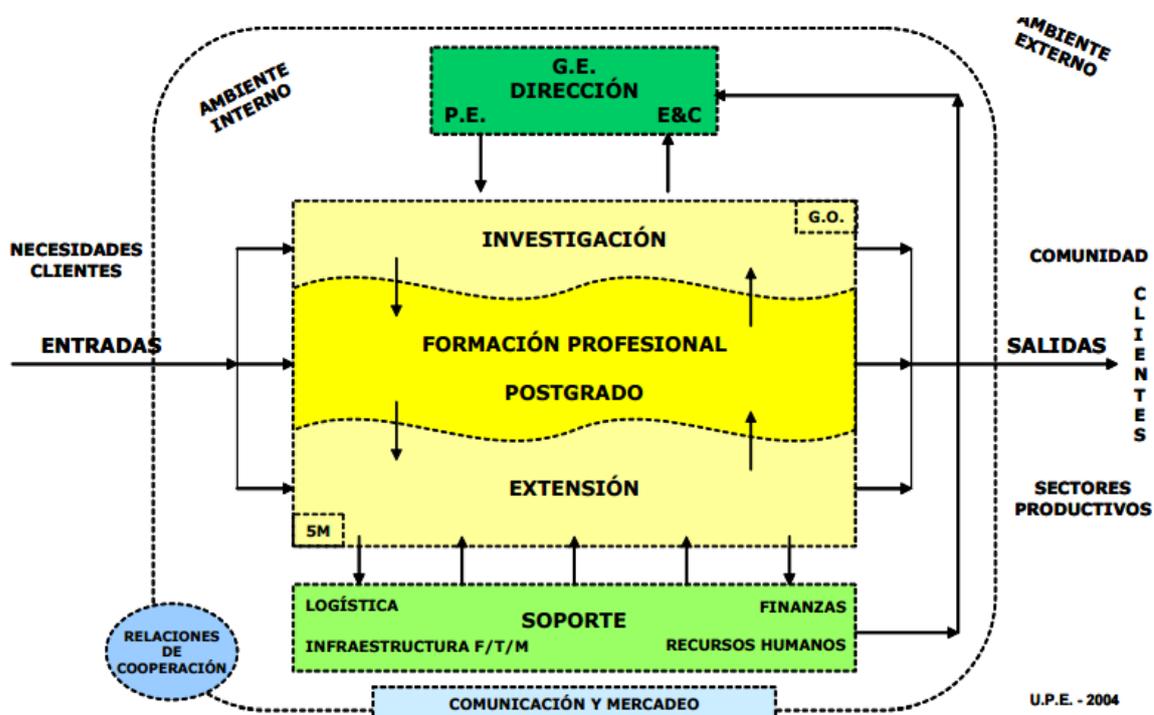


Figura 1. Macrosistema ESPE

Fuente: Universidad de Las Fuerzas Armadas – ESPE

Elaborado por: Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional - ESPE

El esquema ilustra el enfoque de la ESPE como un macrosistema abierto que interactúa con el ambiente externo. El núcleo de dicho macrosistema está constituido por los sistemas de investigación, docencia y extensión, que son los que a su vez constituyen la misión de la institución. Cabe indicar que el macrosistema ESPE consta en el plan estratégico institucional aprobado por el Honorable Consejo Politécnico con fecha 28 de Enero de 2005.

### **2.5.2 Sistemas de dirección, valor y soporte.**

El macrosistema ESPE está a su vez constituido por los siguientes sistemas o macroprocesos:

- **De dirección:** responsables del gobierno de la institución y por consiguiente de la gestión de su desarrollo. Orientan a la ESPE al logro de sus metas de largo plazo mediante directrices derivadas de la planificación estratégica.
- **De valor:** ejecutores de la misión institucional bajo las directrices de la alta administración y por consiguiente responsables de las tres actividades básicas universitarias: docencia, investigación y extensión.
- **De soporte:** responsables de brindar servicios de soporte y habilitación a todas las unidades de la institución para su eficaz funcionamiento.

### **2.5.3 Red de procesos ESPE.**

Los procesos que integran el macrosistema ESPE están en el siguiente gráfico, así como las principales relaciones internas y externas.

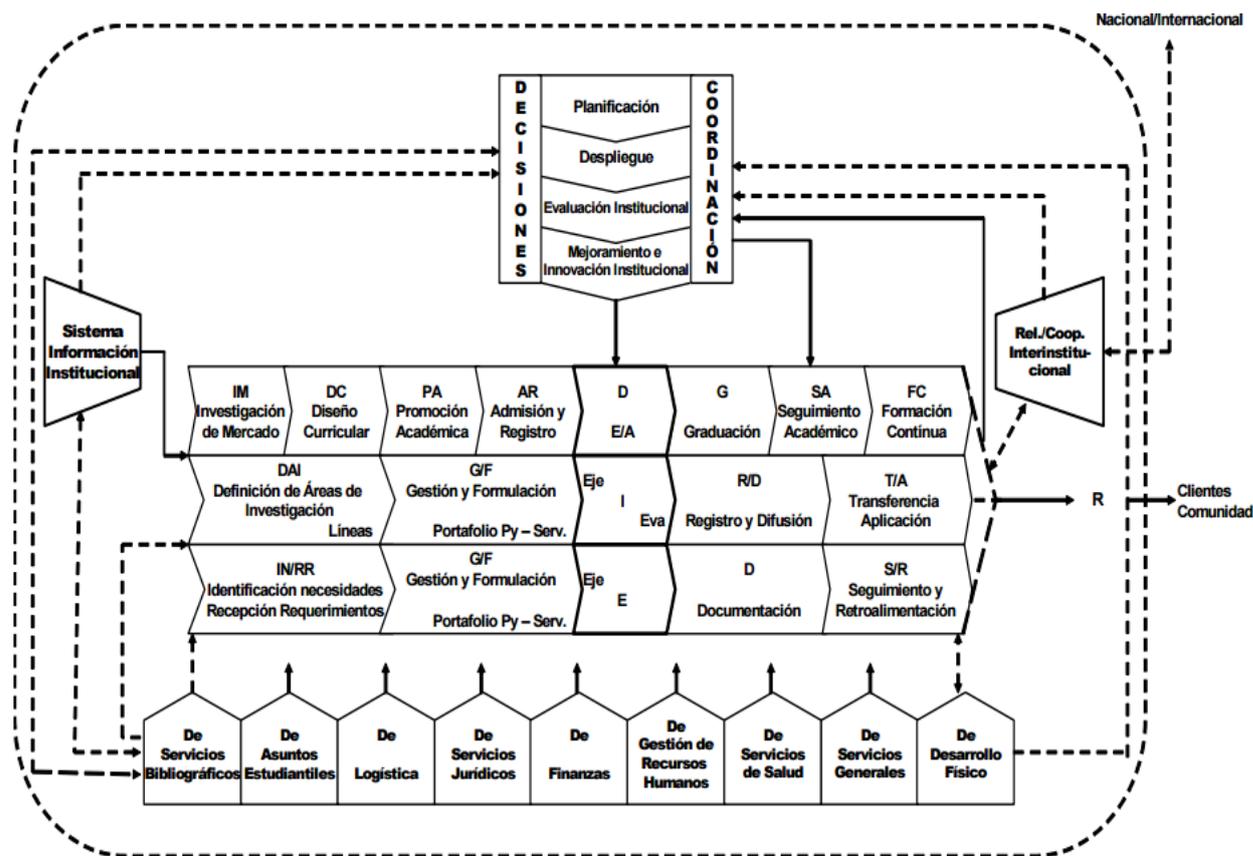


Figura 2. Red de procesos ESPE  
 Fuente: Universidad de Las Fuerzas Armadas – ESPE  
 Elaborado por: Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional - ESPE

### 2.5.4 Cadena de valor ESPE.

En 1985 el profesor Michael E. Porter de la Escuela de Negocios de Harvard, introdujo el concepto del análisis de la cadena de valor en su libro “Competitive Advantage” (Ventaja Competitiva). En su más amplio concepto, la cadena de valor es una forma de describir la manera de ejecutar las actividades de una organización. Analizar la cadena de valor de una entidad permite desarrollar estrategias óptimas que optimicen los procesos productivos y de servicios que intervienen dentro del funcionamiento normal de una organización.

En base a la definición de cadena de valor, se puede decir que la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE es una Institución de Educación Superior, que añade valor en cada eslabón que conforma su organización interna. La ESPE mediante su cadena de valor se encuentra en constante búsqueda de la eficiencia por medio del aprovechamiento de los recursos. De esta manera la Universidad de las Fuerzas Armadas busca posicionarse como líder en el mercado del servicio educativo de educación superior mediante la gestión adecuada del conocimiento y de la tecnología.

La cadena de valor de la ESPE, está conformada por todas las actividades generadoras de valor agregado, como son: docencia, investigación y extensión que se encuentran representadas en el siguiente gráfico:



Figura 3. Cadena de valor ESPE  
 Fuente: Universidad de Las Fuerzas Armadas – ESPE  
 Elaborado por: Universidad de Las Fuerzas Armadas - ESPE

## 2.6 Organigrama estructural.

### 2.6.1 Red organizacional vigente de la ESPE hasta octubre 2014.

La Universidad de las Fuerzas Armadas, funcionó desde sus inicios mediante una red organizacional que estuvo vigente hasta octubre 2014. En la misma el principal ente regulador de la universidad era el Honorable Consejo Universitario, presidiendo el mismo el Rector de la Institución, quien era nombrado por el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas entre los oficiales de más alto rango y perfil académico.

La organización era vertical, siguiendo en segundo orden de importancia académica el Vicerrectorado Académico General, el cual también poseía un Consejo Académico que se encargaba de resolver todo tipo de trámite académico que el Vicerrector consideraba necesario tratarlo en el seno del mismo.

Bajo el Vicerrectorado Académico General, en el mismo nivel de importancia y autoridad, se encontraba el Vicerrectorado de Docencia y el Vicerrectorado de investigación, innovación y transferencia de tecnología. Ambos Vicerrectorados se constituían en el soporte a los

distintos departamentos, quienes apoyaban a las carreras de pre-grado y pos-grado que se ofertaban en la universidad.

Finalmente, se encontraba el Vicerrectorado administrativo, bajo el cual se hallaban las diferentes unidades de apoyo de la universidad, básicas para la operatividad de la misma, tales como: talento humano, finanzas, logística, servicios universitarios, tecnología de la información y la comunicación, unidad de desarrollo físico, unidad de seguridad.

La figura 4 ilustra la red organizacional vigente hasta octubre 2014, considerando que hasta la mencionada fecha la sede de Latacunga no era considerada como una extensión universitaria.

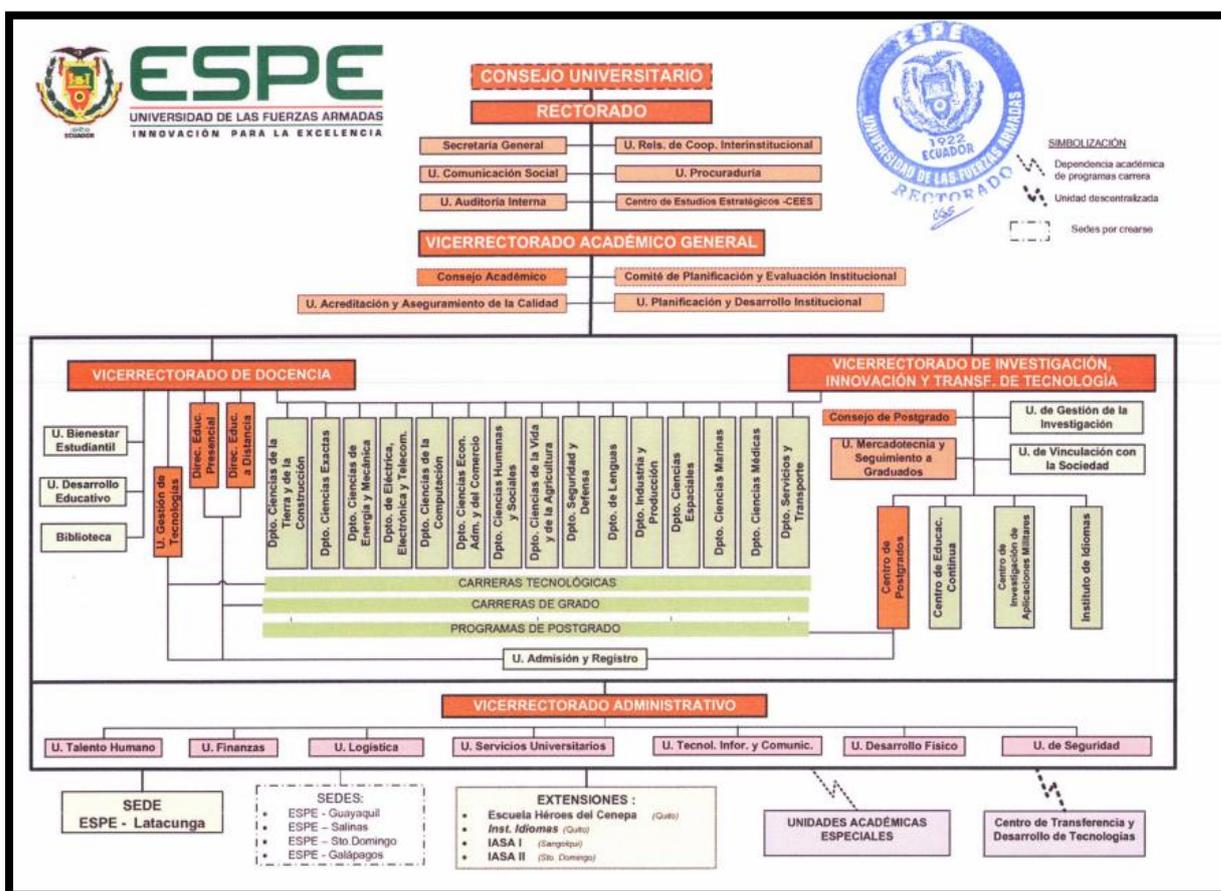


Figura 4. Estructura organizacional de la ESPE hasta Octubre 2014

Fuente: Universidad de Las Fuerzas Armadas – ESPE

Elaborado por: Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional - ESPE

### 2.6.2 Organigrama estructural vigente de la ESPE a partir de octubre 2014.

La Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, haciendo uso de la aprobación de sus estatutos por el Consejo de Educación Superior (C.E.S) y luego de haber realizado un

análisis de la estructura organizacional que se encontraba en vigencia hasta octubre 2014, determinó la implementación de un Reglamento Orgánico de gestión organizacional por procesos.

Dentro de este, en el Art. 17., se determina el organigrama estructural, el cual a diferencia del anterior, se encuentra distribuido de acuerdo a niveles, siendo el principal el nivel directivo, en el cual se considera al Honorable Consejo Universitario y Rectorado. Para el buen funcionamiento de este nivel continúa el nivel asesor con sus diferentes unidades: auditoría interna, asesoría jurídica, planificación y desarrollo institucional, relaciones de cooperación interinstitucional, comunicación social, seguridad integrada. Seguidamente se considera el nivel de apoyo, el cual es conformado por el Vicerrectorado Administrativo; en este nivel se encuentran las siguientes unidades: talento humano, logística, servicios universitarios, desarrollo físico, financiera, TIC's, seguridad física. La Secretaría General atiende al nivel directivo como al nivel de apoyo.

Finalmente, se encuentra el nivel operativo, el mismo que está dirigido por el Vicerrectorado Académico General, bajo este nivel funciona el Vicerrectorado de docencia y el Vicerrectorado de investigación, innovación y transferencia tecnológica. Ambos tienen unidades de apoyo como: unidad de apoyo a la docencia, unidad de ejecución de la docencia, unidad de apoyo a la investigación, unidad de ejecución de investigación, unidad de apoyo a la vinculación con la sociedad, unidad de ejecución de la vinculación con la sociedad.

En base a lo anterior, es necesario mencionar que el cambio de estructura organizacional fue una medida adoptada al realizar el cambio de denominación, de Escuela Politécnica del Ejército (ESPE) a Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE. Dentro de este cambio, el Honorable Consejo Universitario, decidió hacer una reformulación de los estatutos, mismos que fueron enviados y aprobados por el Consejo de Educación Superior (C.E.S.) el 26 de junio de 2013; el cual obedece a los cambios formulados en la Ley Orgánica de Educación Superior (L.O.E.S.) aprobada en octubre de 2010.

Esta descripción organizacional será incompleta si no se explica que el cambio de denominación de Escuela Politécnica a Universidad conllevó consigo la unificación de las siguientes instituciones de educación superior: Escuela Politécnica del Ejército - ESPE, la Universidad Naval Rafael Morán Valverde - UNINAV y el Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico - ITSA.

Actualmente, el organigrama estructural vigente a partir de octubre 2014, es el mismo que se ilustra a continuación en la figura 5.

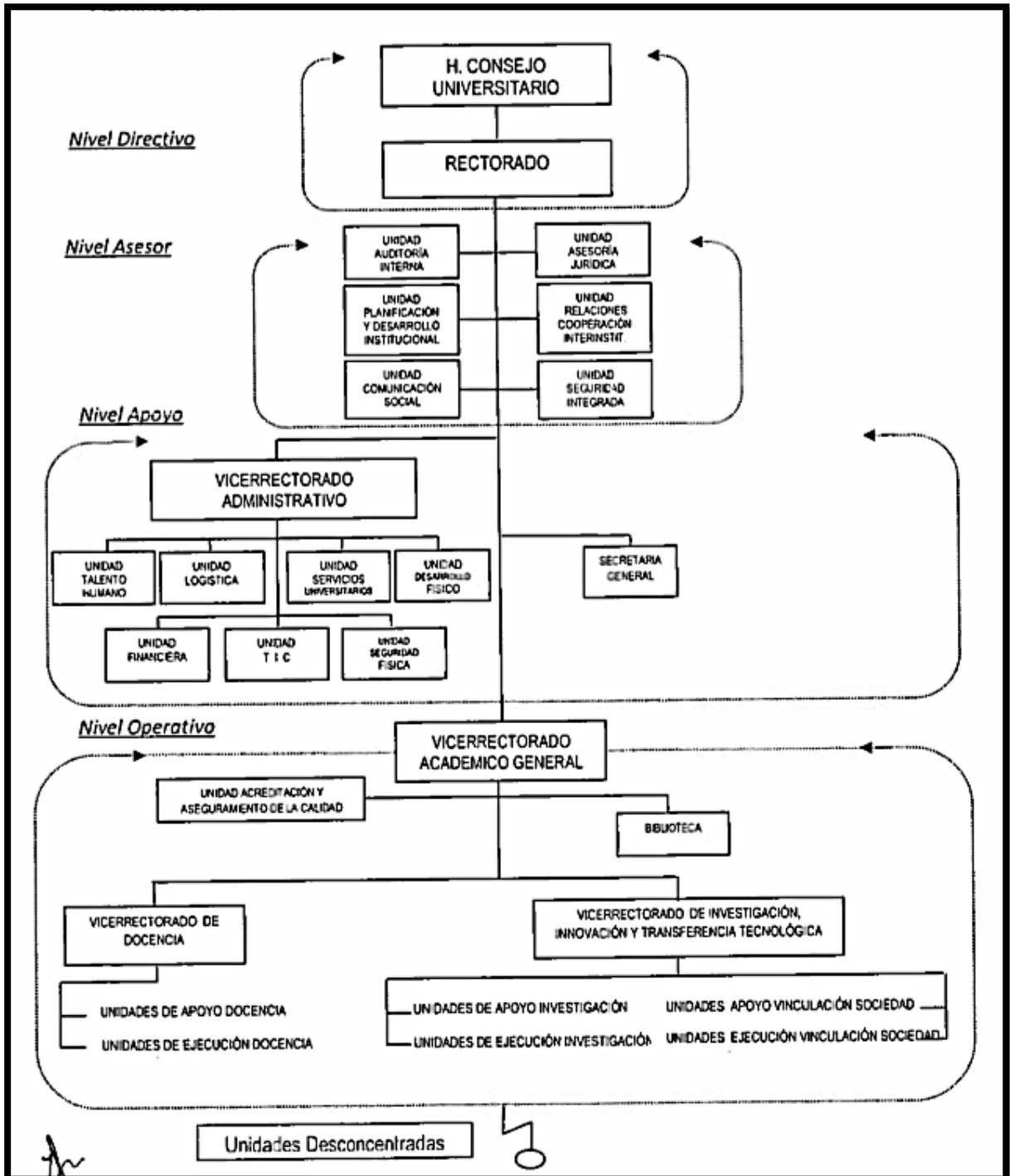


Figura 5. Estructura Organizacional de la ESPE a partir de Octubre 2014

Fuente: Universidad de Las Fuerzas Armadas – ESPE

Elaborado por: Universidad de Las Fuerzas Armadas - ESPE

Aquí, es conveniente indicar que la red organizacional vigente contiene algunas características importantes de distinguir, como son:

1. Cumplimiento cabal de las tres funciones principales de una universidad: docencia, investigación y extensión.
2. Genera cambios en las actitudes de todos los miembros de la comunidad universitaria, para propiciar mayores logros puntuales en los campos de la investigación, extensión, así como en la docencia.
3. Permite transformar una Escuela Politécnica estrictamente docente a una universidad que integra la investigación y el servicio a la comunidad como ejes fundamentales de su desarrollo.
4. Los proyectos que integran los campos de docencia, investigación y extensión progresivamente serán más objetivos, propiciando el mejoramiento de la calidad Institucional.
5. Permite una mayor flexibilidad para que las carreras profesionales puedan crearse, modificarse o eliminarse de acuerdo a las exigencias del entorno.
6. Evita la duplicidad de materias, facilita la estandarización en contenidos, así como la docencia especializada.
7. Agrupa las áreas del conocimiento en departamentos, lo que refuerza la especialización y el trabajo en equipo.
8. Se generan proyectos interdisciplinarios para satisfacer requerimientos específicos.
9. Se diseñan planes curriculares más flexibles y en diferentes modalidades de estudio, de tal manera que facilitan al alumno optimizar su tiempo y sus actividades.
10. La organización departamental funciona sobre la base de los principios de autogestión y autofinanciamiento, de manera que los participantes se apropien de los diferentes proyectos y puedan actuar basándose en resultados.
11. La organización facilita la colaboración entre profesores y alumnos de las diferentes áreas de conocimiento para la revisión, generación, actualización y estandarización de los programas de estudio de una misma asignatura.

## **2.7 Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, extensión Latacunga.**

Una de las extensiones la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE es la extensión Latacunga, la cual tiene un historial importante en el quehacer de la ciudad y el país.

Las instalaciones de la ESPE extensión Latacunga, como comúnmente se la conoce, a lo largo de su historia han sido ocupadas para otras actividades como la Fábrica de Pólvora, Casa de Artes y Oficios, CEMAI, ITSE. Sus paredes han sido testigos de varias gestas patrióticas de la independencia, donde la pólvora de Latacunga, sirvió para librar varios enfrentamientos armados. La casona data del siglo XVI con la Fábrica de Pólvora que incluso exportó a Chile, Paraguay, Venezuela, Santa Fe de Bogotá y Panamá.

Llegado el año de 1889, se procede a la demolición total de la vieja fábrica levantándose así la Casa de Artes y Oficios con 4 talleres: mecánica, zapatería, carpintería y sastrería. De 1915 a 1925 la comparten con la escuela de los Hermanos Cristianos, hoy Escuela La Salle, en 1927 funciona el Colegio Vicente León de 1950 a 1956 el Colegio Simón Rodríguez lo ocupa y de 1960 a 1963 el Colegio Bilingüe.

Para llegar a lo que hoy es la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE extensión Latacunga, se tuvo que cumplir con ciertos requisitos académicos que satisfagan las metas y se crea en 1984 a 1987 el Instituto Tecnológico Superior de las Fuerzas Armadas (ITSFA), formando a tecnólogos militares y civiles por primera vez en 4 profesiones: Mecánica Automotriz, Control Automático, Telecomunicaciones y Electromecánica. Bajo la tutela total de la Fuerza Terrestre se crea el Instituto Tecnológico Superior del Ejército (I.T.S.E), manteniendo las 4 tecnologías e implementando un área de sistemas para obtener el título de Tecnólogo Analista de Sistemas.

En la actualidad, la ESPE extensión Latacunga, posee además un nuevo campus académico situado en la Parroquia Belisario Quevedo del Cantón Latacunga, el mismo fue inaugurado en el año 2012 con el nombre de “Campus Universitario Gral. Guillermo Rodríguez Lara”; es un campus de más de 40 hectáreas de terreno, líder en la zona central del país, ofrece a la juventud carreras profesionales de excelente futuro laboral y económico, respaldadas por docentes de gran experiencia bajo el mando de la Fuerza Terrestre y Aérea del Ecuador. La ESPE extensión Latacunga es ideal para estudiantes que buscan una

carrera profesional en una urbe como lo es la ciudad de Latacunga, que posee todos los servicios y con un gran valor agregado: su tranquilidad, seguridad y bajo costo de vida.

### **2.7.1 Departamentos.**

#### **a) Departamento de Ciencias Exactas**

El Departamento de Ciencias Exactas, es la unidad estratégica responsable de la gestión, la docencia y la investigación en el campo del conocimiento de las ciencias exactas. En éste Departamento, los bachilleres que ingresan a la universidad tienen la oportunidad de nivelar y mejorar sus conocimientos, lo que les permite que con una base científica firme, proyectarse luego a la carrera profesional que han elegido. Se trata de una instancia en la cual se sientan las bases de la calidad académica en los estudiantes.

#### **b) Departamento de Eléctrica y Electrónica**

El Departamento de Eléctrica y Electrónica de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Extensión Latacunga es una unidad estratégica institucional responsable de la gestión de la docencia, investigación y extensión en las áreas de eléctrica, electrónica y/o computación.

Carreras de notable desarrollo en el mundo moderno como son la Electrónica especialidad Instrumentación, Electromecánica y Software, en el campo de la Electrónica y Sistemas, forman la materia central de la actividad del Departamento de Eléctrica y Electrónica de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, en su propósito de formar un recurso humano profesionalmente solvente que desde este campo contribuya al progreso del país. Los programas de formación profesional, desde este punto, guardan armonía con los avances científicos y tecnológicos, pero, sobre todo, con las necesidades del desarrollo individual de los estudiantes y del desarrollo general de nuestra comunidad.

#### **c) Departamento de Energía y Mecánica**

El Departamento de Ciencias de la Energía y Mecánica es una unidad estratégica institucional responsable de la gestión de la docencia, investigación y extensión en las siguientes áreas del conocimiento: energía y control, diseño y materiales, sistemas automotrices, gerencia técnica. Dentro del portafolio del Departamento de Ciencias de la Energía y Mecánica se encuentra la Carrera de Ingeniería Automotriz, Ingeniería Petroquímica e Ingeniería Mecatrónica.

## **2.8 Presentación del departamento de C.E.A.C.**

El Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio, se creó en el año 2002, y funcionó durante 10 años en el campus “Centro de Latacunga”, parroquia La Matriz; desde el año 2012 desarrolla sus actividades académicas en el tercer piso del Campus “Gral. Guillermo Rodríguez Lara” en la parroquia de Belisario Quevedo, del cantón de Latacunga, provincia de Cotopaxi.

Brinda soporte a los programas de estudio de pregrado y posgrado de las carreras tanto del área administrativa, como de las áreas técnicas de la Universidad de Las Fuerzas Armadas ESPE extensión Latacunga, la misma que oferta 9 carreras de pre grado de las cuales 1 solamente se encuentra habilitada para inscripción de títulos puesto que se encuentra en proceso de cierre, así mismo apoya a pos grado en donde de igual forma no se tiene oferta para inscripción de nuevos estudiantes sino solamente para inscripción de titulados.

A continuación se detallan las carreras de pregrado y posgrado a las cuales el Departamento apoya:

- Ingeniería en Finanzas y Auditoría.
- Ingeniería Comercial (habilitada solamente para inscripción de títulos).
- Ingeniería en Administración Turística y Hotelera.
- Ingeniería en Electrónica e instrumentación
- Ingeniería en Electromecánica
- Ingeniería Mecatrónica
- Ingeniería Automotriz
- Ingeniería Petroquímica
- Ingeniería en Software
- Maestría en Gestión de Empresas – mención en PYMES (habilitada solamente para inscripción de títulos)

### **2.8.1 Servicio ofertado.**

El Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio oferta el servicio de educación superior; apoya a las carreras administrativas y técnicas de la extensión Latacunga en las áreas del conocimiento de su competencia mediante la dotación de docentes que puedan cumplir con la impartición de cátedra en las asignaturas ofertadas en cada una de las mallas académicas.

Las áreas del conocimiento que el departamento dirige son:

- Administración
- Institucional
- Contabilidad
- Auditoría
- Finanzas
- Economía
- Marketing
- Operaciones
- Humanísticas
- Seguridad
- Hotelería
- Turismo

### **2.8.2 Horario de atención.**

El horario de atención es de lunes a viernes de 07:00 a 16:00.

### **2.8.3 Infraestructura física.**

El Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio cuenta con la siguiente infraestructura:

- 4 oficinas para el personal directivo (1 Director de Departamento y 3 Directores de Carrera)
- 13 estaciones de trabajo para docentes a tiempo completo
- 35 estaciones de trabajo para docentes a tiempo parcial
- 1 sala de reuniones equipada con herramientas audiovisuales
- 2 baños para mujeres
- 2 baños para hombres

Adicional a esto, se cuenta con los siguientes laboratorios:

- 1 laboratorio de prácticas gastronómicas
- 1 laboratorio de prácticas hoteleras
- 1 laboratorio de prácticas turísticas
- 1 laboratorio de herramientas administrativas digitales (softwares: Amadeus, Expertis, Balanced Scorecard, Project, Sabre, Microsoft office)

### 2.8.4 Manejo administrativo del departamento de C.E.A.C.

La administración del Departamento de C.E.A.C. se encuentra conformada por las siguientes áreas de trabajo:

- Dirección departamental
- Planificación académica
- Coordinación de investigación
- Coordinación de vinculación con la sociedad
- Coordinadores de áreas del conocimiento

Con referencia a lo anterior, las áreas de trabajo se encuentran asignadas mediante órdenes de rectorado a docentes titulares que tienen dedicación a tiempo completo, lo cual guarda concordancia con lo estipulado en el Art. 62 del estatuto de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE.

Tabla 1. Manejo administrativo del Departamento de C.E.A.C.

ÁREA DE TRABAJO	FUNCIONARIO	TITULARIDAD Y TIPO DE DEDICACIÓN
Dirección Departamental	M.Sc. Galo Ramiro Vásquez Acosta	Docente Titular Tiempo Completo
Planificación Académica	M.Sc. Xavier Hermógenes Fabara Zambrano	Docente Titular Tiempo Completo
Coordinación de Investigación	M.Sc. Edison Damián Cabezas Mejía	Docente Titular Tiempo Completo
Coordinación de Vinculación	M.Sc. Carlos Geovanny Albán Yáñez	Docente Titular Tiempo Completo
<b>Coordinadores de áreas del conocimiento</b>		
Coordinadora de las áreas del conocimiento de Administración e Institucionales	M.Sc. Ana Lucía Quispe Otacoma	Docente Titular Tiempo Completo

Coordinadora de las áreas del conocimiento de Contabilidad y Auditoría	M.Sc. Iralda Eugenia Benavides Echeverría	Docente Titular Tiempo Completo
Coordinadora de las áreas del conocimiento de Economía y Finanzas	Econ. Alisva de los Ángeles Cárdenas Pérez	Docente Titular Tiempo Completo
Coordinador de las áreas del conocimiento de Marketing y Operaciones	M.Sc. Xavier Hermógenes Fabara Zambrano	Docente Titular Tiempo Completo
Coordinador de las áreas del conocimiento de Humanística y Seguridad	M.Sc. Edison Damián Cabezas Mejía	Docente Titular Tiempo Completo
Coordinador de las áreas del conocimiento de Hotelería y Turismo	M.Sc. Carlos Geovanny Albán Yáñez	Docente Titular Tiempo Completo

Fuente: Departamento de C.E.A.C. – ESPE Extensión Latacunga.  
Elaborado por: La Autora.

### **2.8.5 Red organizacional actual del departamento de C.E.A.C.**

El Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio de la extensión Latacunga, mantiene una red organizacional que responde a la organización vertical que se maneja en sentido general dentro de toda la universidad, la misma que al final obedece a la organización estrictamente militar que se posee.

Al igual que el organigrama estructural de la universidad en general, el Departamento de C.E.A.C. también se encuentra distribuido de acuerdo a niveles; el principal es el nivel directivo, dentro del cual está el Consejo de Departamento, luego de este se encuentra la dirección departamental. Este nivel se apoya en las coordinaciones de: docencia, investigación y vinculación.

La coordinación de docencia se constituye en el área de apoyo a la planificación de las actividades docentes y del manejo del sistema banner en el cual se ingresa la información correspondiente a las cargas horarias de cada uno de los docentes del departamento, tanto los docentes a tiempo completo como los docentes a tiempo parcial, considerando las distintas modalidades de contratación: titulares (auxiliares, agregados o principales) así como ocasionales. La información que maneja esta área es la base para el envío de reportes a la unidad de auditoría interna, unidad de evaluación interna, CEAACES y

Contraloría General del Estado, dado que al ser una universidad pública todos los docentes se convierten en servidores públicos que pueden ser auditados en cualquier momento.

Posteriormente se considera la coordinación de investigación; en la cual se lleva el portafolio de toda la información de los docentes referente a: publicaciones de libros y papers, ponencias nacionales e internacionales, proyectos de investigación de carácter nacional e internacional. Esta relación va de la mano con la coordinación de vinculación con la sociedad, misma que se encarga del manejo de la información de los docentes en lo referente a: proyectos de vinculación con la sociedad en la cual se encuentren participando como directores de proyectos o como docentes de apoyo.

Se observa claramente que el departamento de C.E.A.C., basa su operación en tres pilares fundamentales: docencia, investigación y vinculación. Sin embargo estos pilares se apoyan en una base sólida que es dada por las diferentes coordinaciones de áreas del conocimiento, mismas que ya fueron abordadas anteriormente en este estudio. Es así que, las distintas coordinaciones de áreas del conocimiento que conforman el departamento de C.E.A.C., se encargan de realizar las siguientes actividades:

- Definen el perfil de cada docente y determinan el área del conocimiento a la que pertenece;
- Promueven la participación de los docentes de su áreas del conocimiento en ponencias nacionales e internaciones;
- Identifican las necesidades de capacitación continua en los docentes de sus áreas;
- Planifican los horarios de clases de los docentes de sus áreas en conjunto con la coordinación de docencia;
- Planifican los libros a ser escritos y publicados en conjunto con la coordinación de investigación;
- Planifican los proyectos de vinculación y ayuda comunitaria a trabajar en conjunto con la coordinación de vinculación y directores de carrera;
- Controlan los planes de clases diarios de los docentes de sus áreas y el cumplimiento del syllabus de cada asignatura que se encuentra a su cargo;
- Presentan los informes de desempeño finales de cada docente de su área de conocimiento incluidas las calificaciones y evaluaciones recibidas de los estudiantes en el sistema banner;
- Promueven reuniones de carácter informativo y recopilan los reportes de novedades de los estudiantes emitidos por los docentes al término de cada parcial (se dictan 3 parciales durante cada periodo académico).

- Forman parte de la comisión de evaluación de su respectiva área de conocimiento mediante la cual evalúan el desempeño docente de cada uno de los profesores asignados al área de conocimiento de acuerdo a su perfil académico, esto se realiza de forma semestral al término de cada periodo académico.

Finalmente, el departamento de C.E.A.C., se ayuda con una asistente administrativa, misma que da soporte a todas las áreas de apoyo mencionadas, incluidas la dirección departamental, dirección de carrera de Ingeniería en Finanzas y Auditoría, dirección de carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera y dirección de carrera de Ingeniería Comercial.

Para la base de comparación con otras universidades, es importante aclarar que la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE no maneja una estructura de facultades o decanatos, sino una estructura departamental, por lo cual el director de departamento es el homólogo del decano de una facultad en cualquier otra universidad que maneje ese tipo de estructura, pero sin administrar ninguna carrera universitaria.

Hechas las consideraciones anteriores, se presenta la figura 6, la cual hace referencia a la forma como el departamento de C.E.A.C., apoya con la dotación de sus docentes a todos los programas de carrera de la universidad, especialmente a los que se encuentran dentro de las áreas del conocimiento propio de su interés: finanzas, comercial y turismo; al igual que al programa de posgrado: Maestría en Gestión de Empresas, mención en PYMES.

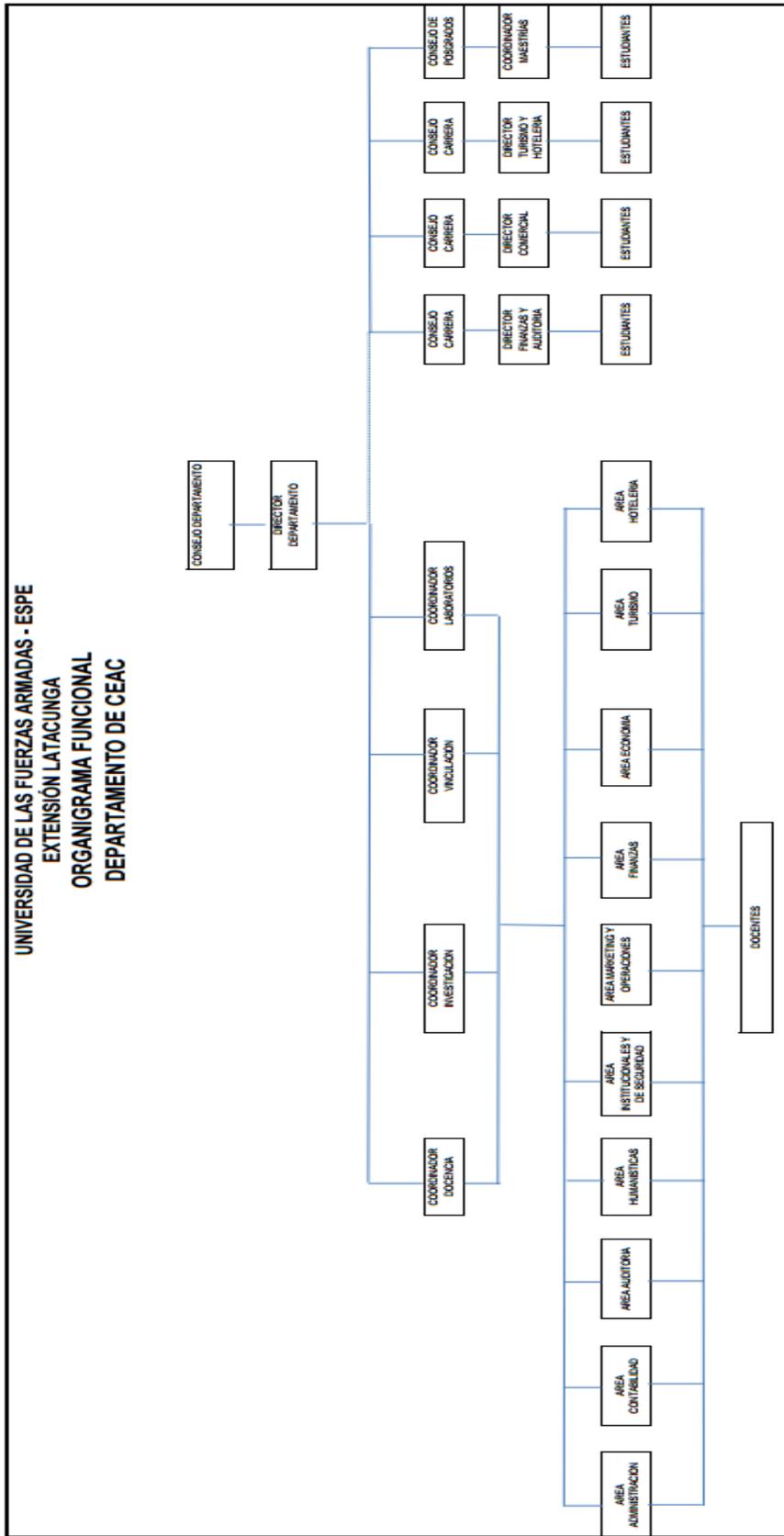


Figura 6. Red Organizacional del Departamento de C.E.A.C.  
 Fuente: Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE.  
 Elaborado por: La Autora.

## **2.9 Bases legales.**

### **2.9.1 Norma internacional de calidad ISO 9001:2008.**

Las empresas tienen su normativa y leyes internas por las que se rigen normalmente su personal y sus clientes, pero esto muchas veces no es suficiente para llegar al éxito con el producto o servicio que se ofrece. Existen organismos que gracias a sus normas permiten a las organizaciones tener un mejor servicio, porque se especializan en el mejoramiento de la calidad.

Del Río, (2008), afirma:

La UNE-EN-ISO 9001:2008, es una norma voluntaria de carácter internacional que determina los requisitos que cualquier organización, pública o privada e independientemente de su tamaño o actividad que desarrolla, debe cumplir para demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos o servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables y cuando aspira a aumentar la satisfacción del usuario a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables (UNE-EN-ISO 9001:2008). La publicación internacional y regulación de esta norma, está controlada por la International Organization for Standardization (ISO) y la traducción al español y adaptación a norma española está regulada por la Asociación Española de Normalización (AENOR).

Parte de la revisión y adaptación a la norma de los procesos de la organización que se materializa en manual y procedimientos que posteriormente serán revisados por un equipo auditor reconocido perteneciente a una entidad de certificación acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) para determinar que cumplen los requisitos establecidos en esta norma internacional y que además son aplicados en el desarrollo de los procesos llevados a cabo por la organización. De esa revisión podrán salir, o no, una serie de desviaciones que suelen categorizarse en no conformidades mayores y menores que, según número y categorización finalmente posibilitan la obtención de la certificación.  
(p.6)

Se puede decir que con esto se obtiene más calidad en el producto y servicio que se ofrece a los clientes, de la misma forma que se encuentran más seguros de los que se les ofrece.

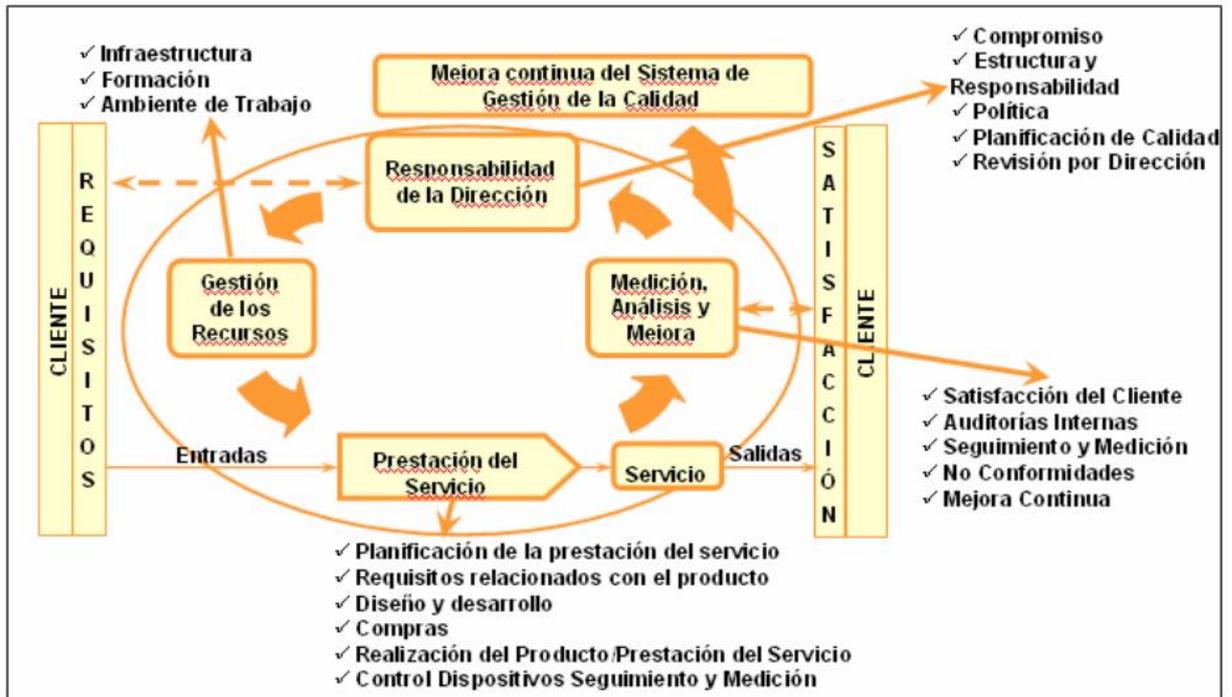


Figura 7. Modelo de implantación de un Sistema de Gestión de Calidad según UNE-EN-ISO 9001:2008.

Fuente: Revista de Investigación en Educación.

Elaborado por: Del Río, L (2008).

Por las consideraciones anteriores, el Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio (C.E.A.C.), ha decidido optar por obtener esta certificación, motivado principalmente por mantener un proceso de autoevaluación permanente que garantice la oferta de un servicio educativo eficiente y de alta calidad académica que cumpla con los estándares de acreditación no solo nacionales sino también internacionales.

Es por tanto necesario recalcar que se necesita de un alto compromiso Institucional por parte de todo el personal que labora en el Departamento de C.E.A.C. para poder asumir modelos de gestión y evaluación que inicialmente han surgido y que están ampliamente implantados en el mundo empresarial.

### **2.9.2 IRAM – ISO 9001 para la educación.**

IRAM es el representante de Argentina en la International Organization for Standardization (ISO), en la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT) y en la Asociación MERCOSUR de Normalización (AMN).

Esta norma es la traducción al español de la norma ISO 9001:2000 “Quality Management Systems Requirements”, realizada por el Grupo de Trabajo “Spanish Translation Task Group” del Comité Técnico ISO/TC 176, gestión y aseguramiento de la calidad, en el que han participado representantes de los organismos nacionales de normalización y representantes del sector empresarial de los siguientes países: Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, España, Estados Unidos de Norte América, México, Perú, Uruguay y Venezuela.

Igualmente, han participado en la realización de la misma, representantes de COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas) y de INLAC (Instituto Latinoamericano de Aseguramiento de la Calidad).

La norma IRAM-ISO 9001:2008 es una guía orientadora para ordenar las actividades de las organizaciones privadas o públicas, a partir de la instrumentación de sistemas de gestión de la calidad certificables. Esto significa dos cosas:

1. Contar con un método de trabajo que facilite a la organización la mejora continua, y;
2. Contar con un sello de calidad emitido por un organismo de certificación, si se demuestra ante este que se cumplen con todos los requisitos de la mencionada Norma. Por lo tanto, la calidad de la gestión se sustenta en prácticas normalizadas definidas por procedimientos específicos, para lograr que los productos y servicios de la organización realmente mejoren día a día en la búsqueda de la satisfacción del ciudadano.

Según la guía de interpretación de la IRAM-ISO 9001 para la educación, Norma Argentina, IRAM 30000:2001; los requisitos de esta norma en referencia al sistema de gestión de calidad no pretenden definir qué “producto” deben ofrecer las organizaciones educativas sino cómo deben gestionar los procesos para asegurar que ese “producto” satisfaga las necesidades y expectativas de sus “clientes”. Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos, y que se

gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso. La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

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

### **2.9.3 Ley orgánica de educación superior.**

La Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), fue publicada en el registro oficial N° 298, el 12 de Octubre de 2010. Esta Norma tiene como objeto garantizar el derecho a la educación superior de calidad, que propenda a la excelencia, al acceso universal, permanencia, movilidad y egreso sin discriminación alguna.

La ley regula el sistema de educación superior en el Ecuador, a los organismos e instituciones que lo integran: determina derechos, deberes y obligaciones de las personas naturales y jurídicas, y establece las respectivas sanciones por el incumplimiento de las disposiciones contenidas en la Constitución y la presente ley.

La educación superior de carácter humanista, cultural y científica constituye un derecho de las personas y un bien público social que, de conformidad con la Constitución de la República del Ecuador, responderá al interés público y no estará al servicio de intereses individuales y corporativos.

El derecho a la educación superior consiste en el ejercicio efectivo de la igualdad de oportunidades, en función de los méritos respectivos, a fin de acceder a una formación académica y profesional con producción de conocimiento pertinente y de excelencia.

Garantiza a las y los estudiantes, profesores y profesoras, investigadores o investigadoras, servidores y servidoras y las y los trabajadores con discapacidad, de la accesibilidad a los servicios de interpretación y los apoyos técnicos necesarios, que deberán ser de calidad y suficientes dentro del sistema de educación superior.

La LOES exige que todas las instituciones del sistema de educación superior garanticen en sus instalaciones académicas y administrativas, las condiciones necesarias para que las personas con discapacidad no sean privadas del derecho a desarrollar su actividad, potencialidades y habilidades.

El Estado Ecuatoriano reconoce a las universidades y escuelas politécnicas autonomía académica, administrativa, financiera y orgánica, acorde con los principios establecidos en la constitución de la república.

Uno de los puntos importantes que considera la LOES es la conformación del cogobierno; lo cual es considerado como una parte consustancial de la autonomía universitaria responsable. Consiste en la dirección compartida de las universidades y escuelas politécnicas por parte de los diferentes sectores de la comunidad de esas instituciones, profesores, estudiantes, empleados y trabajadores, acorde con los principios de calidad, igualdad de oportunidades, alternabilidad y equidad de género.

**CAPÍTULO III**  
**SITUACIÓN ACTUAL DEL DEPARTAMENTO DE C.E.A.C.**  
**EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2008**

### **3.1 Objeto del campo de aplicación.**

El campo de aplicación de norma ISO 9001:2008 se encuentra delimitado al Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE extensión Latacunga, específicamente en los procesos internos que se manejan en la prestación del servicio de educación superior.

#### **3.1.1 Generalidades.**

El proyecto está orientado a estudiar la estructura del Sistema de Gestión de Calidad 9001, su influencia en la satisfacción de los clientes externos (directivos) e internos (docentes), los beneficios que se obtienen por tener implementado un Sistema de Gestión de Calidad y las fortalezas que puede obtener el Departamento de C.E.A.C. con este tipo de sistema.

##### ***3.1.1.1 Métodos de Investigación.***

En esta investigación se utilizó el método empírico de la observación y del hecho; así también se ha utilizado el método teórico de la formulación del problema y de la determinación de la hipótesis.

##### ***3.1.1.2 Tipo de Investigación.***

Para recolectar la información necesaria a fin de elaborar la guía de implementación de un sistema de gestión de la calidad para el Departamento de C.E.A.C., se realizó la investigación de campo en la cual se levantó información primaria a partir de un cuestionario que fue utilizado como una herramienta de diagnóstico con la información entregada por el Director de Departamento; seguidamente se levantó la información de los clientes externos, mismo que lo conforman los Directores de los demás departamentos, Directores de las carreras, así como el Jefe de la Unidad de Investigación y Vinculación con la Colectividad. Además, del Coordinador Académico de carreras presenciales de la Extensión Latacunga, puesto que son las dependencias que reciben los servicios prestados por el Departamento de C.E.A.C

Luego de esto, se encuestó al grupo de los clientes internos, grupo conformado por los Docentes del Departamento, quienes poseen información valiosa en cuanto a su nivel de satisfacción en el trabajo que realizan.

### 3.1.1.3 Recolección de la información.

Implica el manejo adecuado de los documentos aprobados en el SGC, con el fin de recopilar y registrar indicadores generados en cada proceso de servicio, se realizó la recolección de información de acuerdo a la siguiente distribución:

Tabla 2. Recolección de información Departamento C.E.A.C.

DEPENDENCIA	TÉCNICA UTILIZADA	APLICACIÓN
Dirección Departamental	Cuestionario	M.Sc. Galo Vásquez Director Dpto. CEAC Se aplicó <b>1 cuestionario de diagnóstico</b>
Clientes externos (Directivos de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE Extensión Latacunga)	Encuesta	<b><u>Jefe de Investigación y Vinculación con la Colectividad:</u></b> M.Sc. José Bucheli  <b><u>Coordinador Académico Modalidad Presencial:</u></b> M.Sc. Eddie Galarza  <b><u>Directores de Departamento:</u></b> M.Sc. Armando Álvarez M.Sc. Marcelo Román M.Sc. Marco Singaña  <b><u>Directores de Carrera:</u></b> M.Sc. Julio Tapia (Finanzas y Auditoría) M.Sc. Carlos Albán (Adm. Turística y Hotelera) M.Sc. Xavier Fabara (Comercial) M.Sc. Franklin Silva (Electrónica) M.Sc. Katya Torres (Electromecánica) M.Sc. Juan Castro (Automotriz) Se aplicó <b>11 encuestas</b>

<p style="text-align: center;">Clientes internos (Docentes del Departamento de C.E.A.C.)</p>	<p style="text-align: center;">Encuesta</p>	<p>9 docentes tiempo completo titulares 2 docentes Prometeo SENESCYT 7 docentes tiempo completo ocasionales 29 docentes tiempo parcial titulares</p> <p style="text-align: right;"><b>Se levantaron 47 encuestas</b></p>
--	---	--

Fuente: Departamento de C.E.A.C. – ESPE Extensión Latacunga.  
Elaborado por: La Autora

#### **3.1.1.4 Tabulación y análisis de la información.**

Del trabajo de recolección de campo realizado, se procede a presentar los siguientes resultados obtenidos en las diferentes aplicaciones.

**a) Dirección departamental:** el cuestionario de diagnóstico aplicado al Señor Director del departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio, M.Sc. Galo Vásquez, indica que el mayor peso ponderado se encuentra en lo referente a “Requisito aplicable, pero no diseñado, ni desarrollado, ni implementado”, llegando este a 2.94 puntos y teniendo como un promedio total de cumplimiento de normas de calidad ISO 9000:2008 apenas de un 17/100 por ciento.

De esto se puede decir que a pesar que existen algunas necesidades observables y que se deben solucionar, hasta el momento no se han diseñado instrumentos adecuados que permitan dar una solución adecuada a las mismas, menos aún se han implementado sistemas aplicables que estén elaborados a la medida de lo que necesitaría el Departamento para poder cumplir con los requisitos de calidad exigidos por la Norma ISO 9001:2008.

A continuación se presenta el cuadro de resumen de la información entregada por el director departamental:

Tabla 3. Resultados del diagnóstico del Departamento de C.E.A.C.



**Herramienta para el Diagnóstico de la Situación de la Calidad (Norma 9001-2008)**

<b>RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO</b>		
<b>NUMERAL</b>	<b>REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO /100%</b>
4.1	REQUISITOS GENERALES	25%
4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	24%
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	14%
6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS	10%
6.2	RECURSOS HUMANOS	21%
6.3	INFRAESTRUCTURA	31%
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO	10%
7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y / O SERVICIO	10%
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	14%
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO	50%
7.4	COMPRAS	34%
7.5	PRODUCCIÓN Y / O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	16%
7.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	0%
8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	17%
8.3	CONTROL DEL PRODUCTO Y / O SERVICIO NO CONFORME	10%
8.4	ANÁLISIS DE DATOS	8%
8.5	MEJORA	10%
<b>PROMEDIO /100%</b>		<b>17%</b>

Fuente: Cuestionario de Diagnóstico- Anexo H.  
Elaborado por: La Autora

Estos resultados permiten observar que el 50% de cumplimiento hace referencia a los requisitos que tienen que ver con la documentación para el diseño y desarrollo de programas académicos de pregrado y posgrado, seguido del desarrollo de procesos de compras que con un cumplimiento del 34% afirma tener la documentación requerida en la ISO 9001:2008 para evidenciarlo.

Seguidamente se encuentra la documentación referente a infraestructura, la cual con un 31% de cumplimiento se basa específicamente en la posesión de registros adecuados de los equipos de laboratorio, mismos que permitan conocer si existe un control de los equipos en cuanto a su funcionamiento, mantenimiento y procesos de uso.

En menores proporciones se puede observar el cumplimiento de los demás requisitos como los referentes a requisitos generales, requisitos de la documentación, recursos humanos, seguimiento y medición, etc.

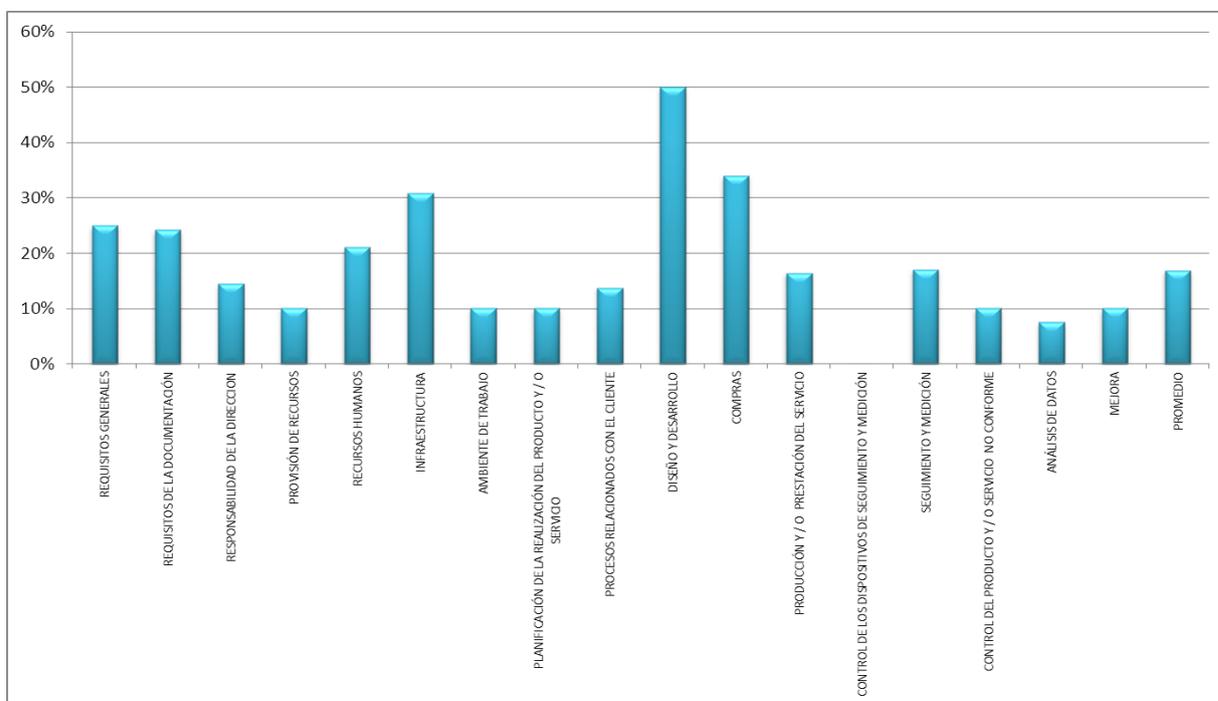


Figura 8. Resumen Gráfico del Diagnóstico del Departamento.

Fuente: Tabla 3.

Elaborado por: La Autora.

**b) Clientes externos:** las encuestas fueron aplicadas a los directivos de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE extensión Latacunga, quienes conforman el grupo de clientes externos puesto que al ser una estructura departamental son quienes reciben los resultados de los servicios ofertados en lo referente a academia, investigación y vinculación.

A continuación se presenta los resultados obtenidos en el levantamiento de las encuestas:

➤ **Tipo de servicio solicitado:** el 81.8% de los clientes externos indicaron que el servicio que han requerido del Departamento de C.E.A.C. es el que tiene implicaciones con la docencia. Es decir, lo referente a planificación académica de los semestres en donde se realizan los requerimientos de docentes para las cargas horarias asignadas en cada carrera de acuerdo a la oferta académica que requiere cada una de las mallas curriculares; al igual se requiere de la planificación microcurricular con los pedidos de los syllabus de las asignaturas que el Departamento de C.E.A.C. tiene a cargo y que son dictadas en las diferentes carreras. En este parámetro también se encuentran los procesos de tutorías por parte de los docentes y consultorías profesionales para proyectos internos de la Universidad.

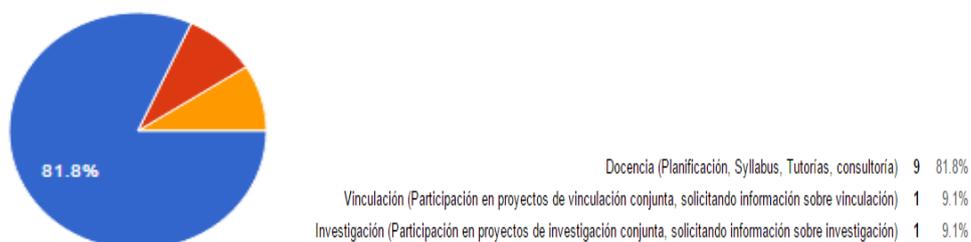


Figura 9. Tipo de servicio solicitado.  
Fuente: Estudio de campo: Encuestas cliente externo – Anexo C.  
Elaborado por: La Autora.

➤ **Tiempo de duración de la atención:** el 72.7% de los clientes externos indicaron que el tiempo que duró dar atención al requerimiento efectuado fue mayor a 2 días; mientras que un 27.3% indicó que nunca se atendió el pedido efectuado. Estos resultados dejan ver que el Departamento de C.E.A.C. no posee un buen proceso de atención a los clientes externos, lo que puede generar malestar al interior de la Universidad y retrasos en el trabajo de quienes dependen de la información proporcionada por el Departamento de C.E.A.C.

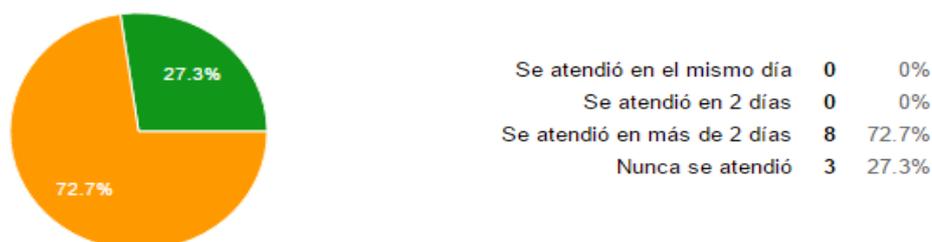


Figura 10. Tiempo de duración de la atención.  
Fuente: Estudio de campo: Encuestas cliente externo – Anexo C.  
Elaborado por: La Autora.

➤ **Cordialidad en la atención:** en lo referente a la cordialidad en la atención, el 54.5% de los clientes externos la calificaron como muy buena, seguida de un 36.4% que la calificó como normal, apenas el 9.1% la calificó como excelente. Concomitante con la pregunta anterior, se sigue notando que el Departamento de C.E.A.C posee una falencia en la atención que da al cliente externo en la prestación de los servicios ofertados.

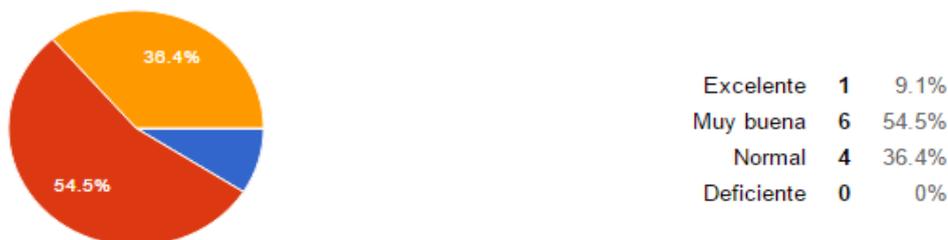


Figura 11. Tiempo de duración de la atención.  
Fuente: Estudio de campo: Encuestas cliente externo – Anexo C.  
Elaborado por: La Autora.

➤ **Funcionario que lo atendió:** el 54.55% de los encuestados aseguraron haber sido atendidos por el director del departamento, seguidamente de un 18.20% que fueron atendidos por el planificador académico, en menores proporciones indicaron haber sido atendidos por los coordinadores de investigación, vinculación o áreas de conocimiento.

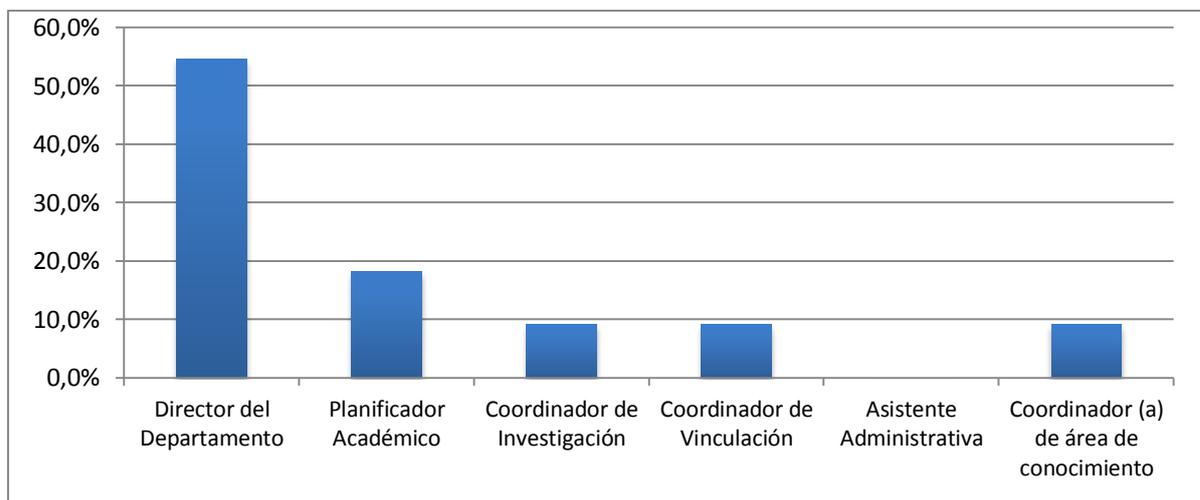


Figura 12. Funcionario que lo atendió.  
Fuente: Estudio de campo: Encuestas cliente externo – Anexo C.  
Elaborado por: La Autora.

➤ **Conocimiento sobre procedimientos:** al momento de preguntar si los clientes externos conocen cuáles son los procedimientos para solicitar los servicios que oferta el departamento de C.E.A.C., se detectó que el 63.6% desconoce de los mismos; esto sigue concordando con las respuestas anteriores permitiendo observar que no existe un grado de acercamiento eficiente a los clientes externos lo cual es un factor importante puesto que son quienes reciben la oferta de los servicios y por quienes el Departamento de C.E.A.C. existe.

Con base en este diagnóstico, es posible observar la necesidad existente en cuanto a la elaboración de la guía para la implementación del sistema de gestión de calidad en el departamento de C.E.A.C., mediante la cual se pueden determinar procedimientos acordes a las necesidades detectadas y que permitan otorgar una mejor atención a los clientes externos, así como promocionar y divulgar los procedimientos que se establecerán para la recepción de solicitudes de los servicios académicos que oferta el departamento.

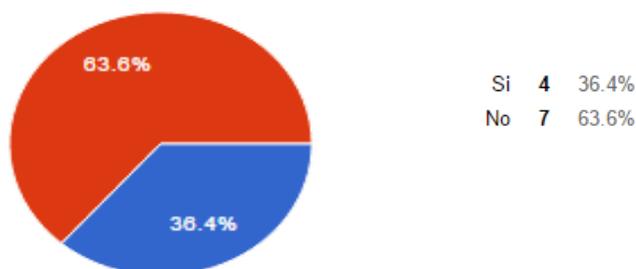


Figura 13. Conocimiento sobre procedimientos.  
Fuente: Estudio de campo: Encuestas cliente externo – Anexo C.  
Elaborado por: La Autora.

➤ **Forma de informarse:** el 36.40% de los clientes externos indicaron que la forma más común de informarse de las actividades y servicios que oferta el departamento de C.E.A.C. es por medio de herramientas diferentes a las comúnmente usadas por la Universidad, entre las cuales indicaron estar la prescripción del servicio vía mensajes de celular, conversaciones, reuniones, etc. Seguidamente el uso de la intranet (correo electrónico) con un 27.30% le sigue en aceptación para la transmisión de información departamental, como últimos recursos están el micrositio del departamento y las redes sociales oficiales. El conocimiento de esta información es importante a fin de cambiar las estrategias de promoción y difusión de las actividades y servicios del departamento que permitan llegar de una mejor forma a los clientes externos.

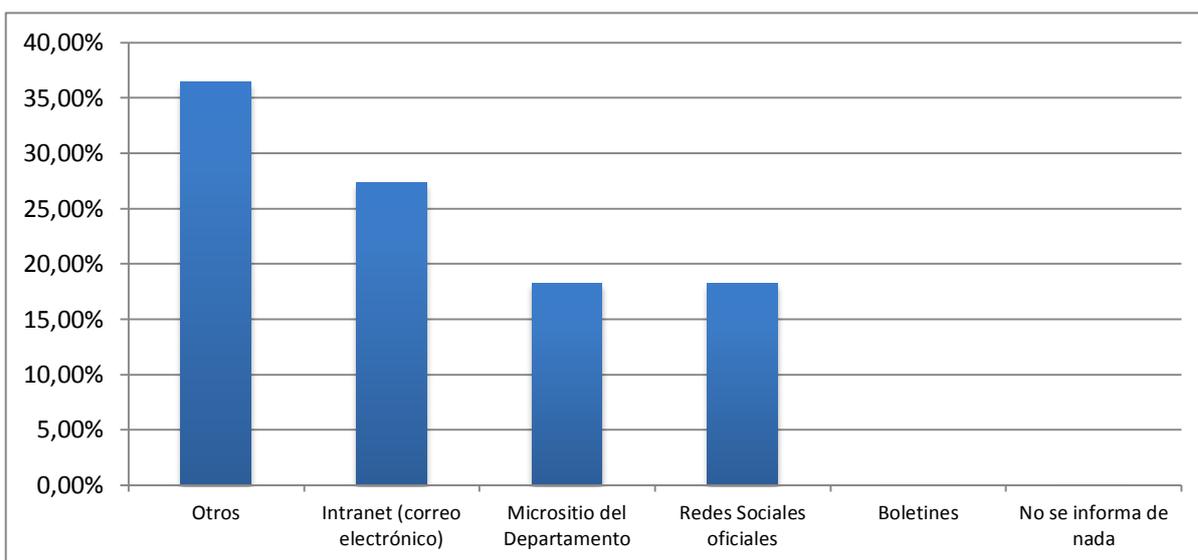


Figura 14. Forma de informarse.

Fuente: Estudio de campo: Encuestas cliente externo – Anexo C.

Elaborado por: La Autora.

➤ **Medio de comunicación:** el 45.5% de los clientes externos indicaron que el medio más común para poder comunicarse con el departamento es el sistema quipux, esto podría deberse al carácter formal que tienen los requerimientos de los clientes externos respecto de los servicios ofertados por el departamento que en su mayoría son de carácter académico al ser una universidad pública. Seguidamente, el 27.30% indicaron que prefieren hacerlo mediante las extensiones telefónicas; en menor grado de preferencia se encuentran el correo electrónico y cualquier otro tipo de forma de comunicarse, como podría ser el uso de llamadas celulares, skype, etc.

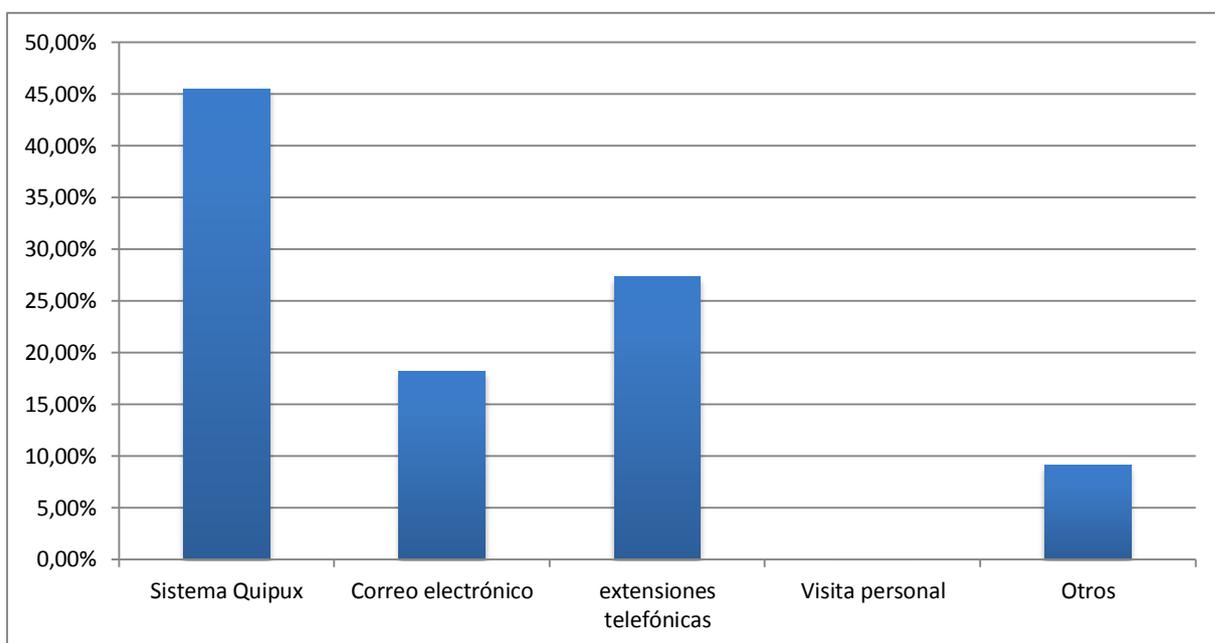
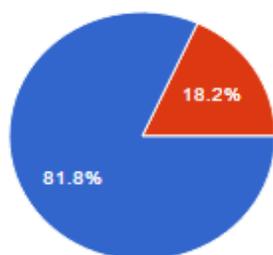


Figura 15. Medio de comunicación.

Fuente: Estudio de campo: Encuestas cliente externo – Anexo C.

Elaborado por: La Autora.

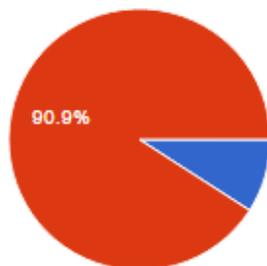
➤ **Percepción de la comunicación:** el 81.8% de los clientes externos indicaron que les ha resultado fácil comunicarse con el departamento de C.E.A.C. para solicitar alguno de los servicios, sin embargo un 18.20% ha indicado que les resultó complicado poder comunicarse con el departamento, esto podría deberse a alguna falla dentro de los sistemas internos de comunicación, por olvido o por desinterés de quien ha recibido el requerimiento, sin duda es un factor que merece atención puesto que mantener una buena percepción del cliente es importante para poder certificar una norma de calidad internacional en cualquier empresa u organización.



Fácil	9	81.8%
Complicado	2	18.2%
Difícil	0	0%
Imposible	0	0%

Figura 16. Percepción de la comunicación.  
Fuente: Estudio de campo: Encuestas cliente externo – Anexo C.  
Elaborado por: La Autora.

➤ **Metodología para PQRS:** el 90.9% de los clientes externos indicaron no conocen la metodología ni la forma de realizar una pedido de quejas y reclamos en el departamento de C.E.A.C., solamente el 9.1% indicó conocer la forma de hacerlo.



Si	1	9.1%
No	10	90.9%

Figura 17. Metodología para PQRS.  
Fuente: Estudio de campo: Encuestas cliente externo – Anexo C.  
Elaborado por: La Autora.

➤ **Obtención de norma internacional de calidad:** el 100% de los clientes externos indicaron estar de acuerdo con que el departamento de C.E.A.C. tramite la obtención de una norma de calidad internacional que garantice una prestación de servicios adecuados, eficientes y eficaces.



Figura 18. Obtención de Norma Internacional de Calidad.  
Fuente: Estudio de campo: Encuestas cliente externo – Anexo C.  
Elaborado por: La Autora.

**c) Clientes internos:** los docentes que laboran en el departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio conforman el grupo de los clientes internos al ser ellos quienes realizan las actividades que el Director de Departamento dispone; mismas que pueden ser académicas, de investigación o de vinculación con la sociedad.

El Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio cuenta con 46 docentes; de ellos 18 docentes tienen dedicación a tiempo completo y 28 tiene una dedicación de tiempo parcial, estos últimos conforman la mayor parte del claustro docente, por lo que resulta interesante conocer su percepción en cuanto a las actividades que realizan y su estado de ánimo en cuanto al ambiente laboral que ofrece la Universidad.

A continuación se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas al total de clientes internos.

➤ **Filosofía de la universidad:** el 89.1% de los clientes internos indicaron que sí conocen la filosofía de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, apenas un 10.9% dijeron no conocer de la existencia de la misma.



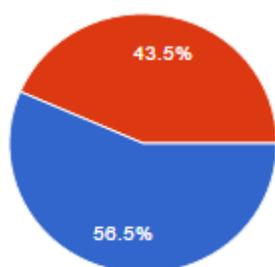
Figura 19. Filosofía de la Universidad.  
Fuente: Estudio de campo: Encuestas cliente interno – Anexo D.  
Elaborado por: La Autora.

➤ **Luminosidad del lugar de trabajo:** el 91.3% indicaron que sí poseen suficiente luz en su lugar de trabajo, apenas el 8.7% de los clientes internos dijeron no poseer una buena iluminación en su cubículo.



Figura 20. Luminosidad del lugar de trabajo.  
Fuente: Estudio de campo: Encuestas cliente interno – Anexo D.  
Elaborado por: La Autora.

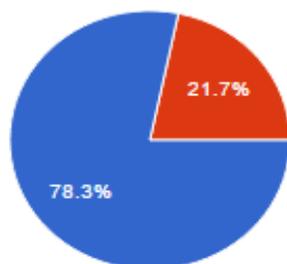
➤ **Comodidad del lugar de trabajo:** el 56.5% de los clientes internos indicaron que su puesto de trabajo sí les resulta cómodo, mientras que el 43.5% de ellos indicaron que sus puestos de trabajo no son cómodos para las actividades que deben realizar.



Sí	26	56.5%
No	20	43.5%

Figura 21. Comodidad del lugar de trabajo.  
Fuente: Estudio de campo: Encuestas cliente interno – Anexo D.  
Elaborado por: La Autora.

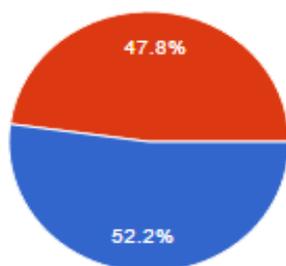
➤ **Temperatura del lugar de trabajo:** el 78.3% de los clientes internos indicaron que la temperatura de su lugar de trabajo sí es adecuada, mientras que el 21.7% aseguraron que la temperatura no es adecuada, debido especialmente a las bajas temperaturas que se tienen en la ciudad, especialmente a tempranas horas de la mañana.



Sí	36	78.3%
No	10	21.7%

Figura 22. Temperatura del lugar de trabajo.  
Fuente: Estudio de campo: Encuestas cliente interno – Anexo D.  
Elaborado por: La Autora.

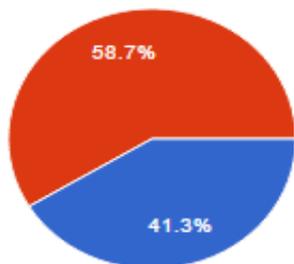
➤ **Baños y aseo:** el 52.2% de los clientes internos indicaron que el número de baños y el aseo de los mismos es el adecuado para las necesidades del departamento, mientras que el 47.8% manifestaron que no estaban satisfechos con el número de baños ni con el aseo que se realiza a los mismos. Es necesario indicar que el departamento posee 4 baños, de los cuales 2 son para mujeres y 2 son para hombres.



Sí	24	52.2%
No	22	47.8%

Figura 23. Baños y aseo.  
Fuente: Estudio de campo: Encuestas cliente interno – Anexo D  
Elaborado por: La Autora.

➤ **Velocidad de las computadoras:** al preguntar si la computadora asignada para sus labores funciona a una velocidad adecuada para realizar las mismas, el 58.7% indicaron que no; mientras que un 41.3% de los clientes internos dijeron que sí funcionaba a una velocidad adecuada.



Sí	19	41.3%
No	27	58.7%

Figura 24. Velocidad de las computadoras.  
Fuente: Estudio de campo: Encuestas cliente interno – Anexo D  
Elaborado por: La Autora

➤ **Comodidad de las instalaciones físicas:** el 76.1% de los clientes internos manifestaron que sí les parecen cómodas las instalaciones físicas del departamento de C.E.A.C. y de la universidad en general; mientras que el 23.9% indicaron que no les parecía que fueran instalaciones físicas cómodas.



Figura 25. Comodidad de las instalaciones físicas.  
 Fuente: Estudio de campo: Encuestas cliente interno – Anexo D  
 Elaborado por: La Autora

➤ **Espacio del puesto de trabajo:** el 63% de los clientes internos manifestaron que no poseen espacio suficiente en su puesto de trabajo, mientras que el 37% indicaron que el espacio físico de su puesto de trabajo era suficiente para guardar sus documentos, archivos y en sí desarrollar de una manera adecuada sus actividades diarias. Esto tiene concordancia con el número mayoritario de docentes a tiempo parcial, mismos que poseen cubículos pequeños sin cajones en donde puedan guardar sus pertenencias; últimamente, la dirección del departamento de C.E.A.C., tramitó la construcción de gavetas de metal con candados en donde los docentes tiempo parcial puedan guardar sus pertenencias y archivos.



Figura 26. Espacio del puesto de trabajo.  
 Fuente: Estudio de campo: Encuestas cliente interno – Anexo D  
 Elaborado por: La Autora

➤ **Cargo que desarrolla vs. titulación académica:** el 93.5% de los clientes internos afirmaron que el cargo que desempeñan en el departamento de C.E.A.C. está relacionado con su titulación académica, solamente un 6.5% de los docentes manifestaron lo contrario. Esto es importante puesto que se podría inferir que los servicios que se ofertan son realizados por personal que se encuentra altamente capacitado para realizarlos.



Figura 27. Cargo Vs. Titulación académica.  
 Fuente: Estudio de campo: Encuestas cliente interno – Anexo D  
 Elaborado por: La Autora

➤ **Trabajo en equipo:** el 41.3% de los clientes internos indicaron que frecuentemente trabajan en equipo con sus compañeros, seguidos de 37% que manifestaron que siempre lo realizan de esa manera; en puntuaciones menores se encuentran quienes dijeron que solamente a veces trabajan en equipo o que nunca trabajan en equipo.

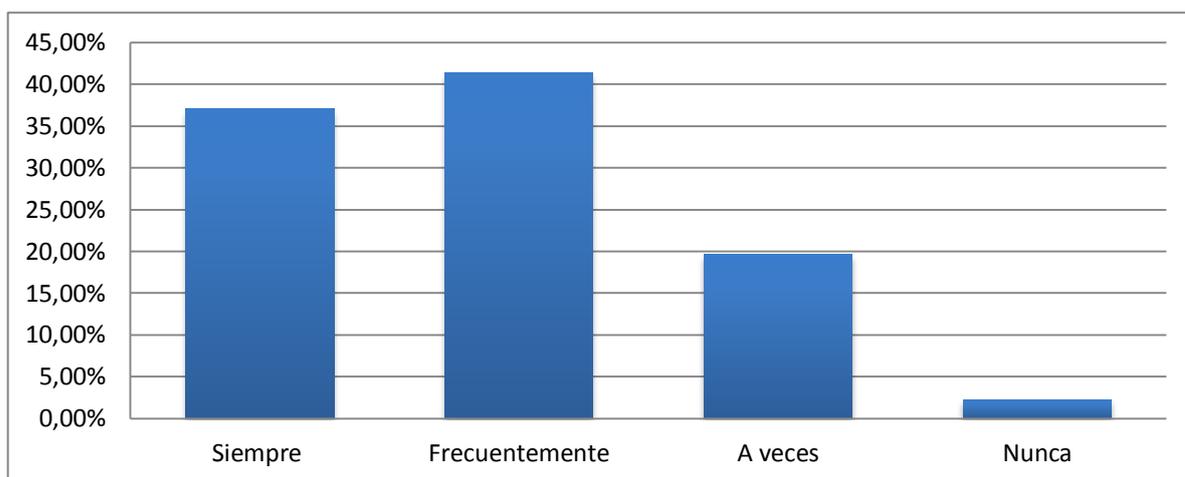


Figura 28. Trabajo en equipo.  
 Fuente: Estudio de campo: Encuestas cliente interno – Anexo D  
 Elaborado por: La Autora

➤ **Nivel de satisfacción con el departamento:** el 52.2% de los clientes internos se encuentran medianamente satisfechos con el departamento, mientras que el 39.1% de ellos dijeron que estaban altamente satisfechos; solamente un 8.7% indicaron que estaban poco satisfechos y ninguno de ellos dijo estar nada satisfecho.

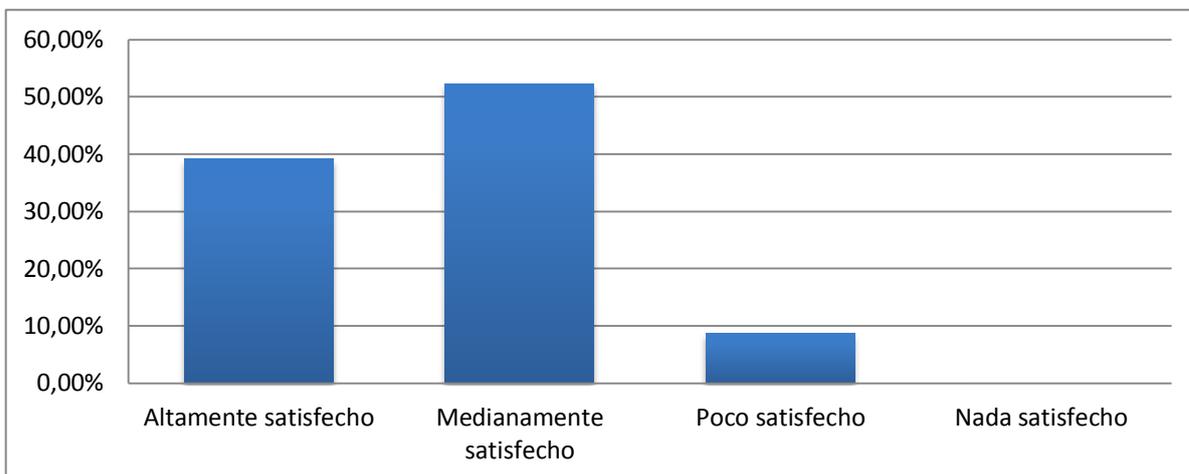


Figura 29. Nivel de satisfacción el Departamento.  
Fuente: Estudio de campo: Encuestas cliente interno – Anexo D  
Elaborado por: La Autora

➤ **Nivel de satisfacción con la comunicación con su jefe inmediato:** el 63% de los clientes internos se encuentran altamente satisfechos con la comunicación que mantienen con su jefe inmediato, en este caso con el director del departamento; seguidos de un 26.1% que indicaron estar medianamente satisfechos y finalmente un 10.9 dijeron que se encuentran poco satisfechos en este aspecto.

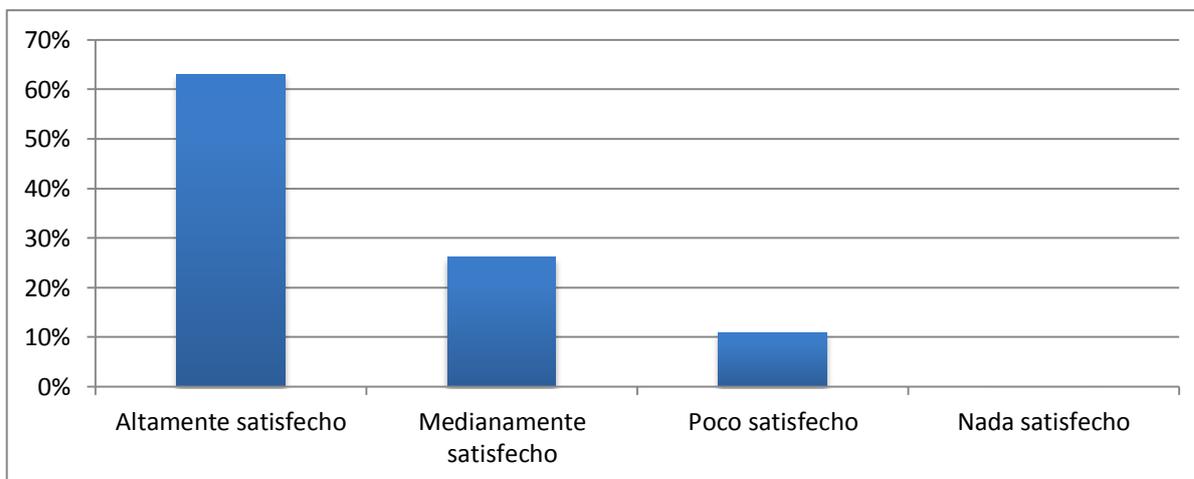


Figura 30. Nivel de satisfacción en la comunicación con su jefe inmediato.  
Fuente: Estudio de campo: Encuestas cliente interno – Anexo D  
Elaborado por: La Autora

➤ **Nivel de satisfacción con sus compañeros:** el 58.7% de los clientes internos se encuentran medianamente satisfechos con sus compañeros de trabajo, seguidos de un 32.6% que manifestaron sentirse altamente satisfechos y solamente un 8.7% de los clientes internos dijeron estar poco satisfechos en este aspecto.

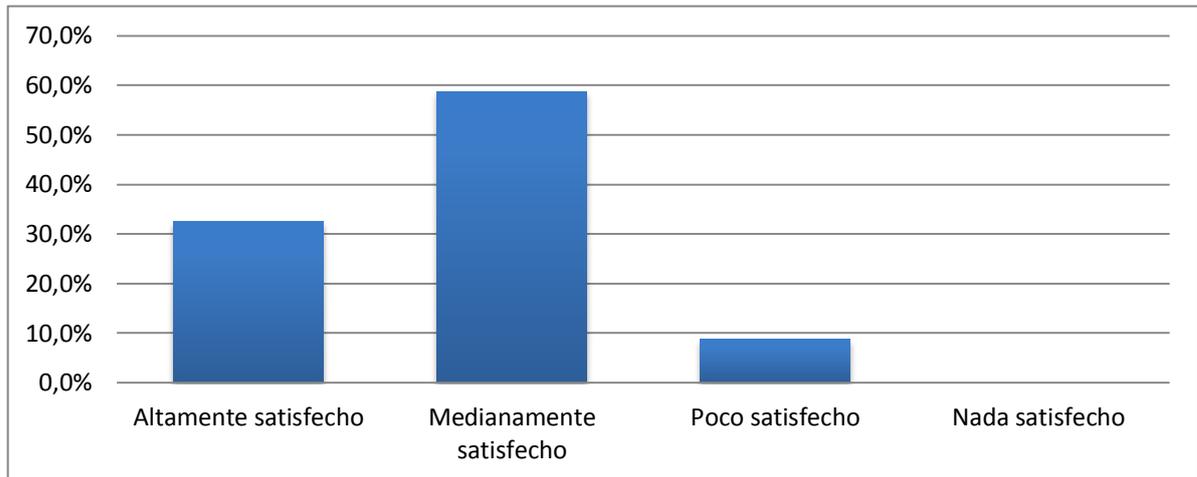


Figura 31. Nivel de satisfacción con sus compañeros.  
Fuente: Estudio de campo: Encuestas cliente interno – Anexo D  
Elaborado por: La Autora

➤ **Nivel de satisfacción con su salario:** el 50% de los docentes, indicaron que se encuentran medianamente satisfechos con su salario, seguidos de un 30.4% que dijeron sentirse altamente satisfechos; sin embargo también existe un 10.9% que indican sentirse poco satisfechos así como un 8.7% que dicen sentirse nada satisfechos en este aspecto.

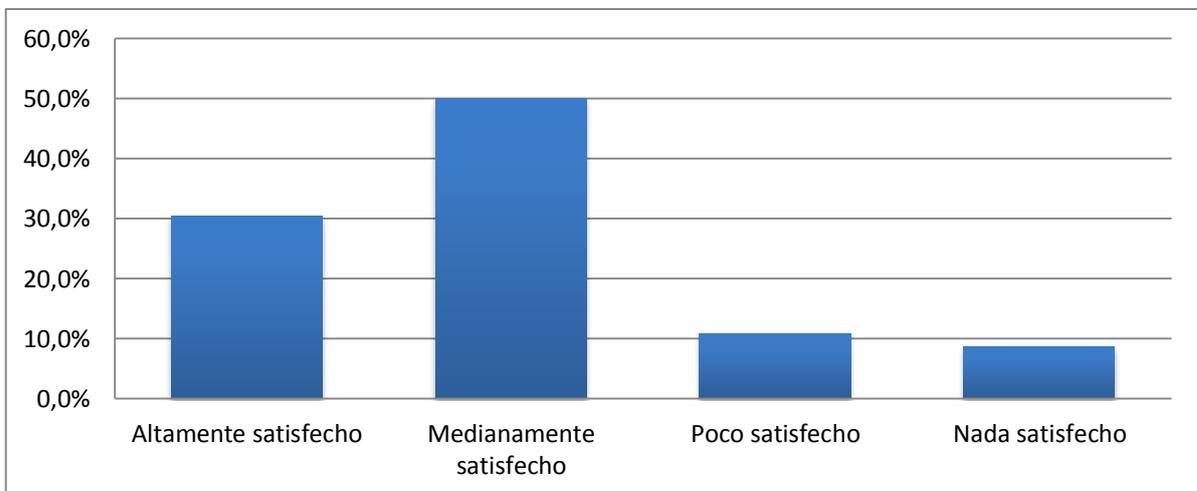


Figura 32. Nivel de satisfacción con su salario.  
Fuente: Estudio de campo: Encuestas cliente interno – Anexo D  
Elaborado por: La Autora

➤ **Nivel de satisfacción con relación a los ascensos en la universidad:** en este punto, el 37% de los encuestados indicaron que se encuentran poco satisfechos; seguidos por un 28.3% de docentes que indicaron sentirse medianamente satisfechos, por su lado el 19.6% indicaron que se encuentran nada satisfechos en la forma cómo se realizan los ascensos en la universidad y apenas el 15.2% dijeron que están altamente satisfechos en cuanto a los ascensos en la Universidad.

Analizar este punto es importante en lo futuro a fin de fomentar una adecuada sistematización de los procedimientos que se deben seguir internamente para proponer los ascensos de los docentes, los mismos que gocen de total claridad en el departamento de C.E.A.C., esto evitará que el clima laboral se dañe cada vez que ocurre un ascenso, los cuales a pesar de ser buenos para cualquier institución pueden llegar a convertirse en puntos delicados de tratar, especialmente cuando muchos trabajadores están las mismas condiciones de poder ascender.

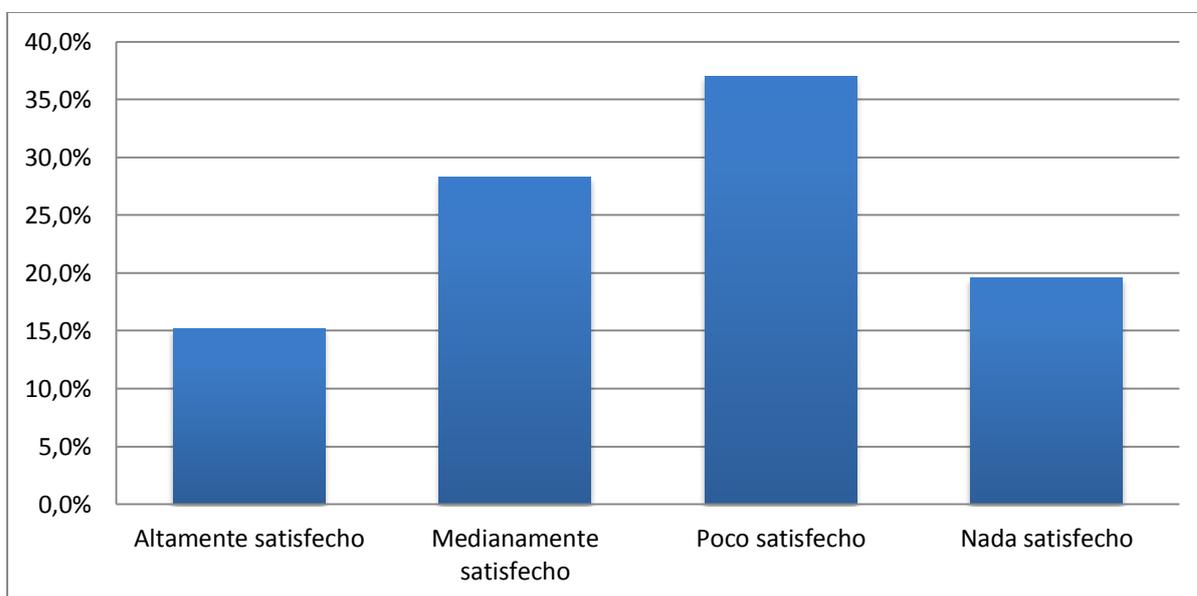


Figura 33. Nivel de satisfacción con relación a los ascensos.  
Fuente: Estudio de campo: Encuestas cliente interno – Anexo D  
Elaborado por: La Autora

➤ **Nivel de satisfacción con relación a sus responsabilidades:** en este punto, el 54.3% de los encuestados indicaron que se encuentran medianamente satisfechos; seguidos de un 37% que dijeron estar altamente satisfechos y solamente el 8.7% manifestaron estar poco satisfechos en cuanto a las responsabilidades encomendadas. Esto podría deberse a que algunas de las actividades que se encomiendan realizar por parte de la Dirección Departamental hacen referencia a actividades de tipo operacional que no tienen inferencia en actividades académicas que rigen según las normas de la LOES.

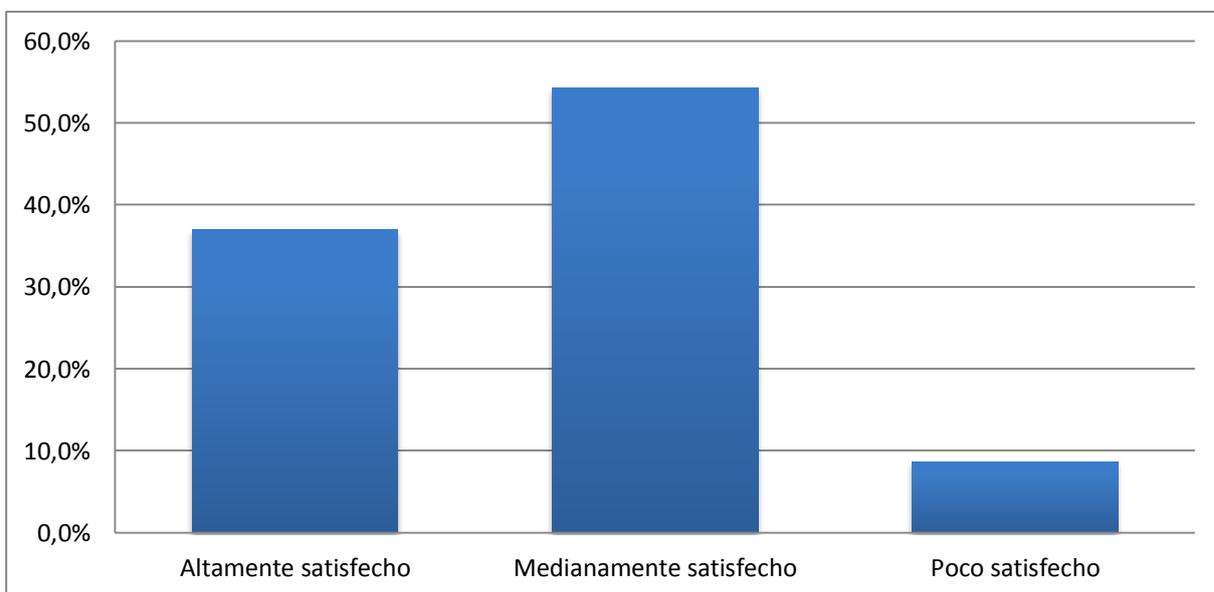


Figura 34. Nivel de satisfacción con relación a sus responsabilidades.  
Fuente: Estudio de campo: Encuestas cliente interno – Anexo D  
Elaborado por: La Autora

➤ **Nivel de satisfacción con relación a los incentivos de la universidad:** es interesante analizar que el 39.1% de los docentes indicaron que se encuentran poco satisfechos con los incentivos que la Universidad ofrece, le siguen con un 37% quienes indican estar medianamente satisfechos; un porcentaje significativo indica encontrarse nada satisfecho con este parámetro mientras que la menor proporción de los clientes internos dicen estar altamente satisfechos.

Esto permite observar que el nivel de satisfacción de los clientes internos no es bueno, por lo que es necesario que se establezcan estrategias que permitan poseer un equipo de docentes altamente motivados y comprometidos con el Departamento de C.E.A.C. lo que redunda finalmente en el cumplimiento de los objetivos Institucionales.

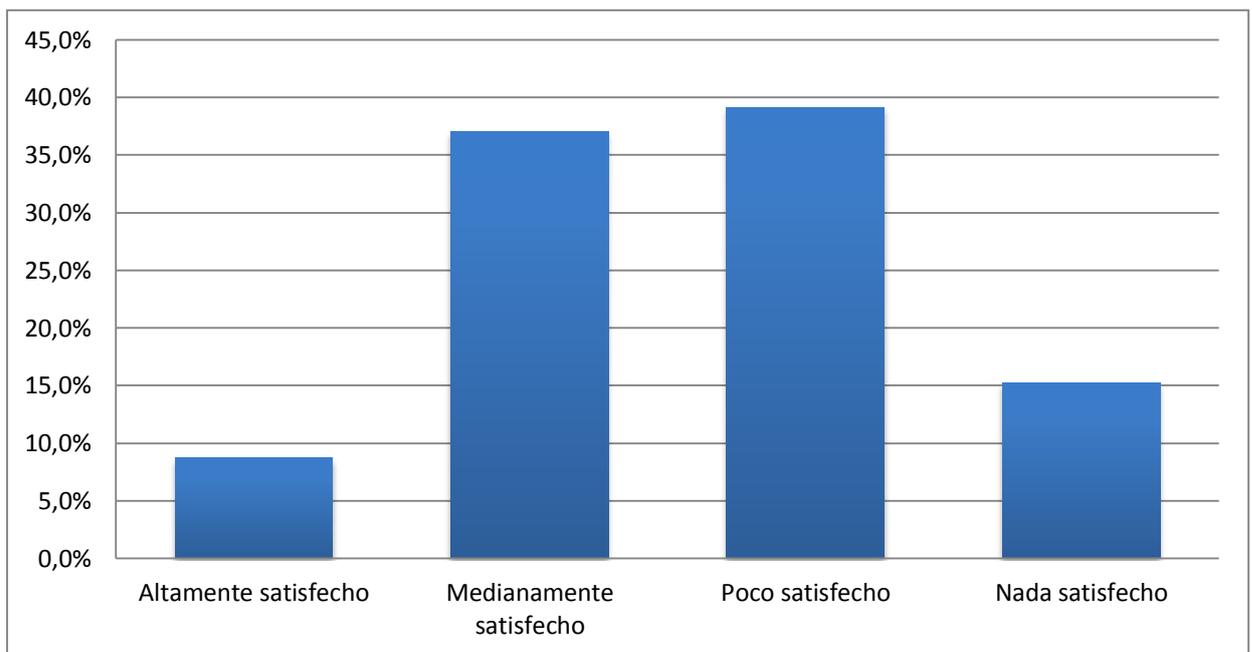


Figura 35. Nivel de satisfacción con relación a los incentivos.

Fuente: Estudio de campo: Encuestas cliente interno – Anexo D

Elaborado por: La Autora

### **3.1.1.5 Conclusiones del cuestionario y encuestas aplicados.**

De la aplicación del cuestionario al Director de Departamento de C.E.A.C. y las encuestas a los clientes externos e internos, se pueden establecer algunas conclusiones diagnósticas:

1. Si bien el departamento de C.E.A.C. posee la documentación necesaria en lo referente al diseño y desarrollo de programas académicos de pregrado y posgrado, es también necesario considerar que esta documentación no se encuentra organizada de una manera adecuada; no se posee sistemas de gestión documental que sirva como punto de partida para establecer responsables de los archivos, así como tampoco se posee una adecuada organización interna que permita evidenciar el cumplimiento de la planificación académica realizada que tiene que ver con la prestación de los servicios de docencia, investigación y vinculación con la sociedad.

2. El departamento de C.E.A.C. se ha preocupado de proveer una adecuada infraestructura en lo referente a laboratorios, salones de clases y auditorios; sin embargo, los laboratorios deben poseer una adecuada gestión documental en donde se puedan evidenciar los controles internos que se realizan a los equipos, maquinarias o utensilios como mantenimientos periódicos, protocolos internos de uso, préstamos a los docentes o estudiantes, etc.

3. Si bien es necesario que exista un adecuado manejo interno de la documentación en lo referente a los demás parámetros que evalúa la ISO 9001:2008; es importante indicar que al momento el departamento de C.E.A.C. no cumple con estos parámetros, por lo que sería imposible que obtenga esta certificación internacional en las condiciones actuales.

4. El análisis de los clientes externos deja como un punto importante a considerar, y es que la percepción del cliente externo en cuanto al servicio que se oferta, la forma y los medios de hacerlo no son buenos; de hecho es notorio que existe una percepción generalizada de mala atención al usuario y de malestar en el cliente externo, lo cual se hace evidente al afirmar que el departamento de C.E.A.C. demora más de 2 días en atender un pedido, e incluso que nunca se da atención a las solicitudes realizadas. Esto al interior de la Universidad puede recaer en la generación de incomodidad, retrasos en el cumplimiento de disposiciones dadas por las demás autoridades, lo cual a la par genera un mal clima laboral.

5. Los clientes internos, si bien en sentido general indican estar satisfechos con el trabajo que realizan, puesto que perciben estar realizando actividades que están enfocadas en su preparación académica, tampoco es menos cierto que existe una percepción de malestar en

lo referente a los estímulos que reciben de parte de la universidad, así como por ejemplo la forma en que se realizan los ascensos internamente o la falta de reconocimiento al trabajo que realizan en proyectos de investigación o vinculación.

6. Este estudio diagnóstico del departamento de C.E.A.C., demuestra la importancia de generar un ambiente de trabajo adecuado, lo cual se puede lograr mediante la concepción de un sistema de gestión de calidad que permita a todos los involucrados tener claros los procesos internos para las distintas labores que se realizan, lo cual no solamente organiza el tiempo, sino que ayuda a la optimización de recursos valiosos, como es el talento humano y que son quienes aportan a la generación de servicios académicos, de investigación y de vinculación con la sociedad que deben ser perdurables en el tiempo para que se conviertan en un verdadero aporte para la sociedad.

7. Finalmente, en las siguientes tablas, se presentan a manera de resumen los resultados que obtuvieron las puntuaciones más altas, en donde se detalla cada una de las preguntas realizadas en los cuestionarios aplicados a los clientes externos (directores de departamentos y de carreras), así como a los clientes internos (docentes tiempo completo y tiempo parcial del departamento de C.E.A.C.).

Tabla 4. Resumen de resultados del cuestionario aplicado a clientes externos.

CLIENTES EXTERNOS	RESULTADOS MÁS ALTOS
Tipo de servicio solicitado	81.8% solicitan servicios de docencia (planificación syllabus, tutorías, consultoría)
Tiempo de duración de la atención	72.7% demoraron en ser atendidos en sus requerimientos más de 2 días
Cordialidad de la atención	54.5% calificaron como muy buena
Funcionario que lo atendió	54.6% fueron atendidos por el Director del Departamento
Conocimiento sobre procedimientos para solicitar los servicios del Departamento	63.6% no conocen los procedimientos
Forma de informarse de las actividades y servicios del Departamento	36.40% utilizan medios informales (mensajes de celular, reuniones, conversaciones, etc)
Medio de comunicación	45.5% utilizan el sistema quipux
Percepción de la comunicación	81.8% perciben que es fácil comunicarse con el Departamento de C.E.A.C.
Metodología para pedidos de quejas y reclamos	90.9% no conocen la metodología para realizar un pedido de quejas y reclamos
Obtención de Norma Internacional de Calidad	100% están de acuerdo con la obtención de una Norma de Calidad para el Departamento de C.E.A.C.

Fuente: Departamento de C.E.A.C. – ESPE Extensión Latacunga.  
Elaborado por: La Autora

Tabla 5. Resumen de resultados del cuestionario aplicado a clientes internos.

<b>CLIENTES INTERNOS</b>	<b>RESULTADOS MÁS ALTOS</b>
Filosofía de la Universidad	89.1% sí conocen la filosofía de la Universidad
Luminosidad del lugar de trabajo	91.3% poseen suficiente luz en su lugar de trabajo
Comodidad del lugar de trabajo	56.5% sí tienen un lugar de trabajo cómodo
Temperatura del lugar de trabajo	78.3% cuentan con una temperatura adecuada en su lugar de trabajo
Baños y aseo	52.2% consideran que el número de baños y el aseo de los mismos es el adecuado para el Departamento
Velocidad de la computadora asignada	58.7% indicaron que no funciona a una velocidad adecuada
Comodidad de las instalaciones físicas	76.1% sí poseen comodidad en las instalaciones físicas
Espacio del puesto de trabajo	63% no poseen espacio físico suficiente en su puesto de trabajo
Cargo que desarrolla vs titulación académica	93.5% indican que el cargo que desarrolla sí está de acuerdo a la titulación académica que posee
Trabajo en equipo	41.3% indican que trabaja en equipo de forma frecuente
Nivel de satisfacción con el departamento de C.E.A.C.	52.2% se encuentran medianamente satisfecho

Nivel de satisfacción con la comunicación con su jefe inmediato	63% se encuentran altamente satisfechos con la comunicación que mantienen con su jefe inmediato
Nivel de satisfacción con sus compañeros	58.7% se encuentran medianamente satisfecho con sus compañeros de trabajo
Nivel de satisfacción con su salario	50% se encuentran medianamente satisfechos con su salario
Nivel de satisfacción con relación a los ascensos en la Universidad	37% se encuentran poco satisfechos
Nivel de satisfacción con relación a sus responsabilidades	54.3% se encuentran medianamente satisfechos con sus responsabilidades
Nivel de satisfacción con relación a los incentivos de la Universidad	39.1% se encuentran poco satisfechos con los incentivos de la Universidad

Fuente: Departamento de C.E.A.C. – ESPE Extensión Latacunga.  
Elaborado por: La Autora

## **CAPÍTULO IV**

### **DISEÑO DE LA GUÍA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO, BAJO LA NORMA ISO 9001: 2008**

#### **4.1 Sistema de gestión de calidad.**

Se puede definir como el conjunto de normas interrelacionadas de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes.

El sistema de calidad de una organización es influenciado por los objetivos de la misma, sus productos, servicios, y sus propias prácticas; por consiguiente un sistema de calidad varía de una organización a otra, en función de sus necesidades. Proporciona además herramientas para la implantación de acciones de prevención de defectos o problemas (procedimiento de acciones preventivas), así como de corrección de los mismos. Incluye también los recursos humanos y materiales, así como las responsabilidades de los primeros, todo ello organizado adecuadamente para cumplir con sus objetivos funcionales.

Fontalvo (2006), afirma:

Bajo los nuevos paradigmas, el concepto “cliente” va más allá del cliente externo, del cliente final, que tradicionalmente identificamos como el que compra o paga por un producto o servicio, dentro de una misma empresa, el receptor de un producto o servicio, ya sea terminado o semielaborado, también puede y debe considerarse cliente.

Esta misma filosofía puede aplicarse al concepto “proveedor”. Ahora dentro de la empresa, podemos hablar de una relación “cliente – proveedor” continua, donde cada receptor tienen unas necesidades y expectativas, como “cliente interno”, que su “proveedor interno” debe satisfacer. (p.74)

La adopción de un sistema de gestión de calidad en el Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE extensión Latacunga, debe ser una decisión estratégica de la Dirección, es decir, que los directivos que quieren garantizar la supervivencia de la organización y optimizar su crecimiento, logren alcanzar una aceptable rentabilidad de la gestión, lograr resultados positivos y mantener la competitividad; mediante la adopción de un sistema de gestión de calidad, podrán contar con buenos productos y servicios, lograr la satisfacción de sus clientes externos y mantener un buen clima laboral de los clientes internos, generando bienestar, estabilidad laboral y empoderamiento en sus trabajadores.

Debemos entender que la calidad no es un sistema administrativo independiente, ya que está integrado en todos los sistemas de la organización, no se añade a los procesos empresariales, está integrada en ellos.

#### **4.1.1 Requisitos generales.**

La norma ISO 9001 se estructura en cinco partes fundamentales en los capítulos 4 al 8: sistema de gestión de calidad; responsabilidad de la dirección; gestión de los recursos; realización del producto y medición, análisis y mejora.

El Departamento de C.E.A.C. debe establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

El Departamento de C.E.A.C. debe:

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

El Departamento de C.E.A.C. debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

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

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

**NOTA 2.-** Un “proceso contratado externamente” es un procedimiento que la organización necesita para su sistema de gestión de calidad y que la organización decide que sea desempeñado por una parte externa, por ejemplo: auditoria de gestión documental.

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

- a) El impacto potencial del proceso contratado externamente sobre la capacidad de la organización para proporcionar productos conformes con los requisitos.
- b) El grado en el que se comparte el control sobre el proceso;
- c) La capacidad para conseguir el control necesario a través de la aplicación del apartado 7.4 (revisar anexo H)

#### **4.1.2 Requisitos de la documentación.**

##### **4.1.2.1 Generalidades.**

La documentación del sistema de gestión de calidad debe incluir:

- a) Declaraciones documentadas de una política y de objetivos de calidad;
- b) Un manual de calidad;
- c) Los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional, y;
- d) Los documentos, incluidos los registros que el Departamento de C.E.A.C. determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

**NOTA 1.-** Cuando aparece el término “procedimiento documentado” dentro de esta Norma Internacional, significa que el procedimiento se ha establecido, documentado, implementado y mantenido. Un solo documento puede incluir los requisitos para uno o más procedimientos. Un requisito relativo a un procedimiento documentado puede cubrirse con más de un documento.

**NOTA 2.-** Senlle (2001) afirma:

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

- a) El tamaño de la organización y el tipo de actividades;
- b) La complejidad de los procesos y sus interacciones, y;
- c) La competencia del personal. (p.34)

**NOTA 3.-** La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.

#### **4.1.2.2 Manual de calidad.**

El departamento de C.E.A.C. debe establecer y mantener un manual de calidad que incluya:

a) **Generalidades:**

El alcance del sistema de gestión de calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión (véase Anexo H 4.2). En el caso del Departamento de C.E.A.C los requisitos del sistema de gestión de calidad son los siguientes:

- Demostrar la capacidad para prestar el servicio de docencia para educación superior a las diferentes carreras de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE extensión Latacunga en las áreas del conocimiento de su competencia.
- Conseguir la satisfacción de los clientes internos y externos a través de la efectiva aplicación del sistema, incluyendo procesos de mejora continua y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos de los clientes y los requisitos reglamentarios que aplican por parte del C.E.S.<sup>1</sup>, C.E.A.A.C.E.S.<sup>2</sup> y L.O.E.S.

b) **Exclusiones:**

- Queda excluida la cláusula 7.5.2, validación del producto y de la prestación del servicio, puesto que se realiza a lo largo de toda la prestación del servicio.

c) **Referencias normativas:**

- La norma de consulta del sistema de gestión de calidad es la Norma ISO 9001:2008

d) **Procedimientos documentados:**

El Departamento de C.E.A.C. para cumplir los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, proporciona un enfoque basado en procesos organizacionales, la satisfacción del cliente y la mejora continua orientada hacia la eficacia del presente sistema.

---

<sup>1</sup> Consejo de Educación Superior.

<sup>2</sup> Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.

Un proceso dentro del Departamento de C.E.A.C., es el sistema de actividades que utiliza recursos para transformar entradas en salidas y deberán cumplir las siguientes pautas:

- Las salidas de los procesos serán las entradas de otros procesos hasta llegar al Cliente.
- Todo proceso deberá estar planificado y llevado a término en condiciones controladas.
- Los procesos deberán tener un responsable.

e) **Mapa de procesos:**

A continuación se muestra la interacción entre los procesos del sistema de gestión de calidad del Departamento de C.E.A.C.:

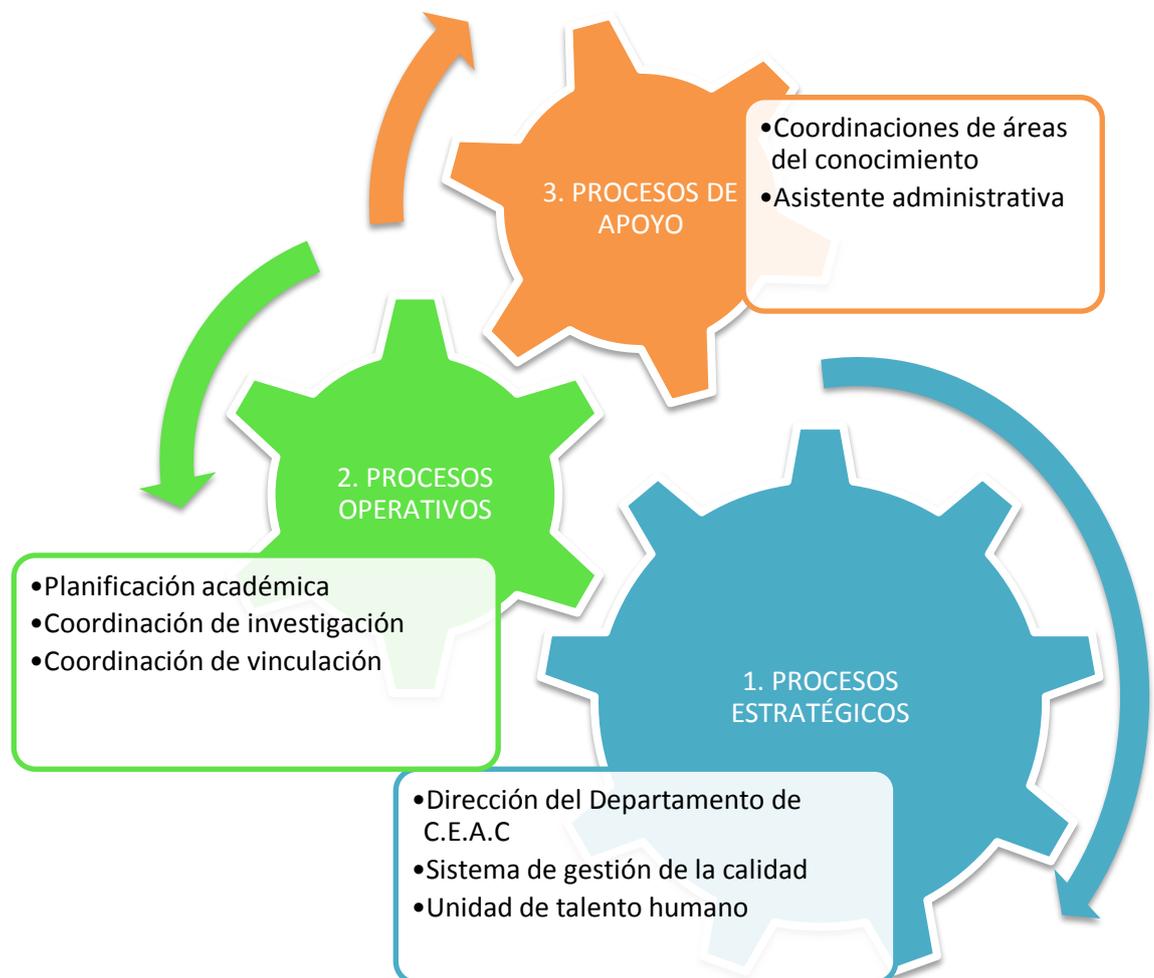


Figura 36. Mapa de procesos del Departamento de C.E.A.C.

Fuente: Departamento de C.E.A.C.

Elaborado por: La Autora

Tabla 6. Secuencia e Interacción del Mapa de Procesos del Departamento C.E.A.C.

PROCESOS	RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Dirección departamental	Director del Departamento CEAC	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planifica, ejecuta, controla y evalúa la actividad académica de docencia, investigación y vinculación con la sociedad de los docentes del departamento de CEAC.</li> </ul>
Sistema de gestión de la calidad	Responsable de la acreditación nacional y de la calidad del servicio del departamento CEAC	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control de la documentación y registros del SGC,</li> <li>- Elaborar la documentación del sistema de control de mantenimiento y calibración de los equipos de laboratorios,</li> <li>- Análisis de no conformidades y su seguimiento,</li> <li>- Análisis de reclamos y quejas,</li> <li>- Planificación de auditorías internas</li> <li>- Presentar trimestralmente informes del apartado 5.6 Anexo H.</li> </ul>
Unidad de talento humano	Jefe de la unidad de talento humano de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE extensión Latacunga	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Decidir el proceso de formación docente en función de los resultados de la auditoría interna del SGC,</li> </ul>
	Responsable de la acreditación nacional y de la calidad del servicio del departamento CEAC	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Controlar que el proceso de formación de los docentes sea el adecuado para el puesto de trabajo y actividades que desempeñan.</li> </ul>
Planificación académica	Planificador académico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificar con frecuencia semestral las cargas horarias de los docentes de acuerdo a los requerimientos de los Directores de Carreras.</li> <li>- Establecer procedimientos y formatos adecuados para la presentación de los requerimientos docentes de los Directores de Carrera.</li> </ul>

Coordinación de investigación	Coordinador de investigación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificar y controlar el trabajo de investigación del departamento de CEAC.</li> <li>- Administrar y mantener actualizado el portafolio de investigación del departamento de CEAC.</li> </ul>
Coordinación de vinculación	Coordinador de vinculación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificar y controlar el trabajo de vinculación del departamento de CEAC.</li> <li>- Administrar y mantener actualizado el portafolio de vinculación del departamento de CEAC.</li> </ul>
Coordinaciones del área de conocimiento	Coordinadores de áreas de conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificar capacitaciones, seminarios, conferencias, congresos y simposios en cada una de las áreas del conocimiento para cursos de capacitación continua.</li> <li>- Controlar las planificaciones diarias de clases de los docentes y presentación oportuna de los syllabus a los Directores de Carreras.</li> </ul>
Asistente administrativa	Secretaria ejecutiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrega oportunamente la información solicitada por los Directores de Carreras y demás autoridades de la Universidad.</li> <li>- Controla y archiva adecuadamente la documentación recibida y enviada del departamento CEAC.</li> </ul>

Fuente: Departamento de C.E.A.C. – ESPE Extensión Latacunga.  
Elaborado por: La Autora

#### **4.1.2.3 Control de documentos.**

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo el procedimiento establecido por la institución para el control de registros de calidad.

El departamento de C.E.A.C. debe establecer un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- a) **Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión:** toda la documentación que provenga del Departamento de C.E.A.C. deberá estar revisada y aprobada por el Director del Departamento, utilizando el sistema de documentación quipux de acuerdo al diagrama de flujo representado en la siguiente figura.

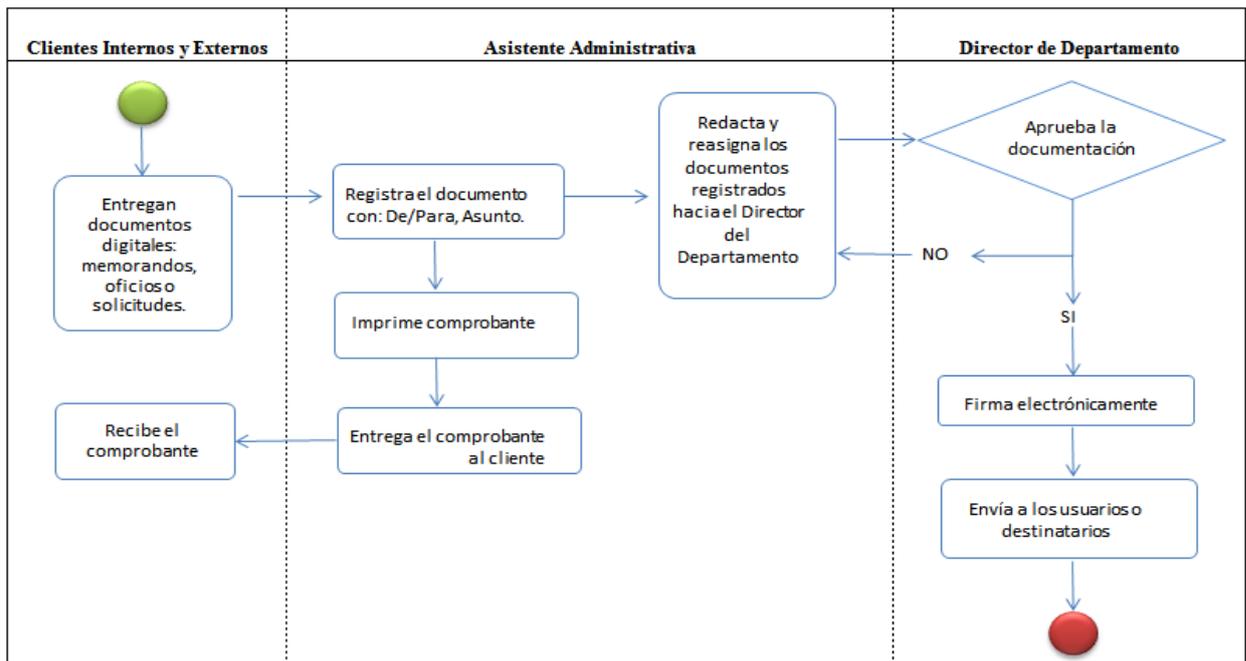


Figura 37. Flujo de registro de documentos mediante el sistema de gestión documental Quipux.  
Fuente: Departamento de C.E.A.C.  
Elaborado por: La Autora

- b) **Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente:** toda documentación deberá tener su fecha de caducidad y sus formatos o diseños deberán ser aprobados por el Director del Departamento con la finalidad de mantener una información eficiente con documentación acorde a cada proceso del sistema y respetando los formatos establecidos por el SGC de la Universidad.
- c) **Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos:** toda documentación para que sea vigente deberá tener el aval del representante de la Dirección y la documentación fuera de vigencia será controlada por un comité de calidad.
- d) **Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso:** toda persona responsable de su proceso, será también responsable de que la documentación necesaria se encuentre disponible para no interrumpir la secuencia de estos.
- e) **Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables:** la persona responsable de su proceso, será quien controle que la documentación correspondiente se encuentre legible en el tiempo y con excelentes técnicas de archivo para identificar con facilidad la información. Los registros deberán tener una referencia única con el objeto de facilitar su control y archivo. Se utilizará el siguiente método:
- Iniciales de la institución

- Iniciales de la extensión Latacunga,
- Iniciales del Departamento de C.E.A.C.
- Año en curso
- Número de documento
- Inicial de tipo de documento: Memorando (M), Oficio (O), Circular (C), Informe (I).

Esta identificación se reflejará en la parte superior derecha de cada formato tal como lo demuestra la siguiente figura.

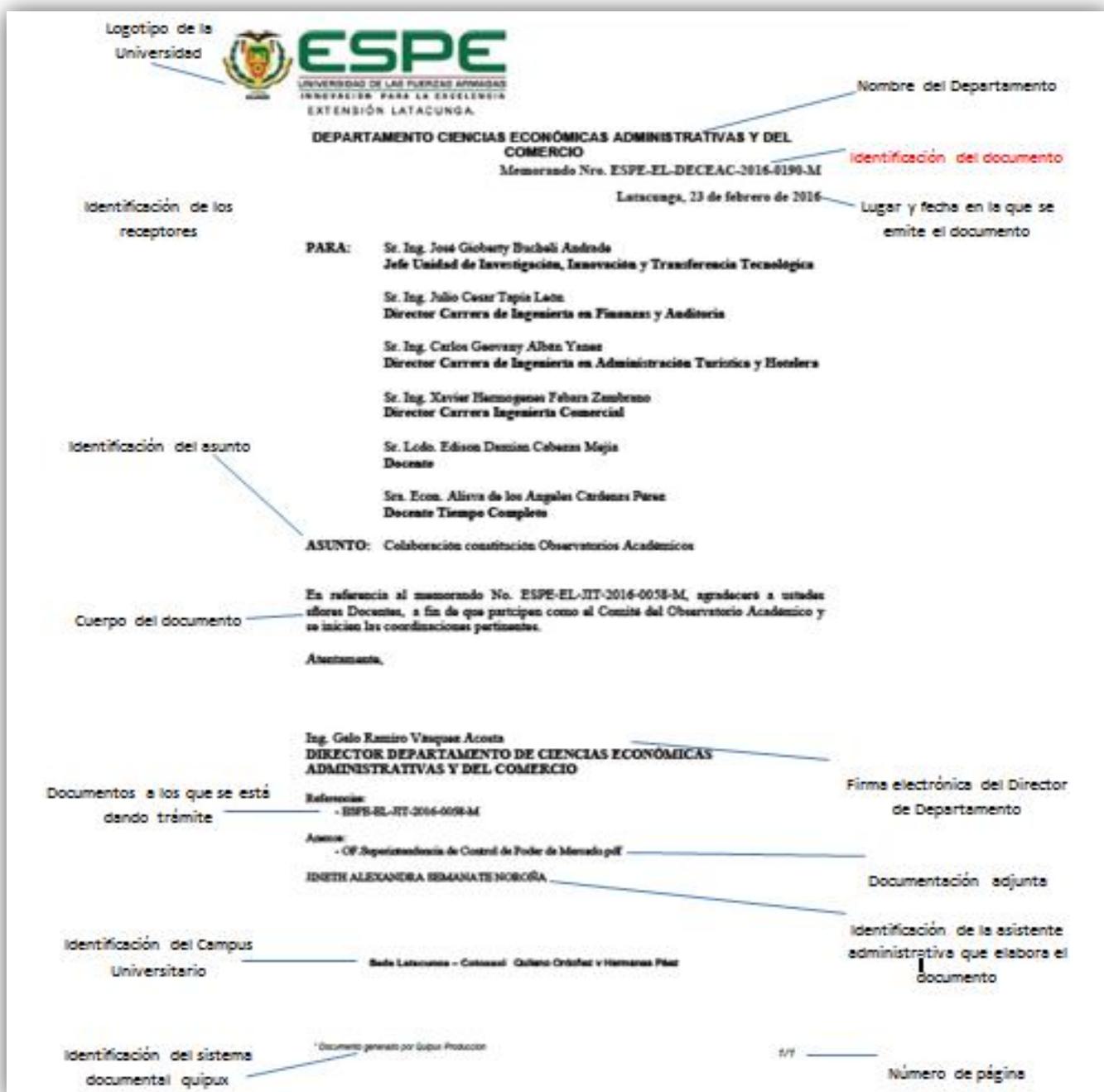


Figura 38. Flujo de registro de documentos mediante el sistema de gestión documental Quipux. Fuente: Departamento de C.E.A.C. Elaborado por: La Autora

f) **Asegurarse que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución:** el Departamento de C.E.A.C., a través de su responsable de acreditación y calidad académica, controla y distribuye la normativa legal. El registro de entrada y modificaciones de estos documentos, está registrado por el responsable de la calidad. La relación de normas a controlar, son aquellas normas que aplicamos al sistema de gestión de calidad (ISO 9001:2008) y las que aplicamos a todos los procesos del departamento.

g) **Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantenga por cualquier razón:** la documentación de todas las áreas con carácter de obsoleto se mantendrán en un archivo general tanto la información física como la informática con su respectiva identificación, especialmente la que tiene que ver con control académico y gasto financiero sujeto a auditoría, cuyo responsable será el Director del Departamento.

#### **4.1.2.4 Control de registros.**

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

El Departamento de C.E.A.C. debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros, mismo que se ha desarrollado más adelante mediante un diagrama de flujo en la figura 40.

**NOTA 1.-** En este contexto recuperación se entiende como localización y acceso.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

##### **a) Objeto del sistema**

Identificar, guardar, recuperar, proteger y conservar los registros del SGC.

##### **b) Alcance**

El alcance del presente procedimiento, aplica a todos los registros contemplados en el manual de registros y aquellos registros generados por los clientes de la empresa.

##### **c) Definición**

Se entiende por registro de calidad, los documentos en los cuales se anota o describe los resultados de las actividades plasmadas en las instrucciones de trabajo, los registros

proporcionan evidencia de las actividades realizadas y por ende su aceptación o rechazo dentro del sistema.

**d) Referencias**

Apartado 4.2.4 de la Norma ISO 9001:2008.

**e) Responsabilidades**

El responsable de la acreditación y control de calidad académica del Departamento de C.E.A.C., es quien debe identificar los registros de la calidad y realizar las copias de seguridad del sistema informático.

Las personas que manipulan los registros son los responsables de guardar dichos registros, así como quienes realizan las instrucciones de trabajo serán las responsables del archivo, la identificación y los respaldos de los instructivos.

**f) Desarrollo**

A fin de poder desarrollar el control adecuado de los registros de la documentación que se genera en el departamento de C.E.A.C. se debe considerar que los requisitos aplicables al control de los registros del sistema de gestión de calidad se encuentran definidos en el apartado 4.2.4 (anexo H).

Cuando se habla de registros del sistema, se hace referencia a todas las evidencias de las tareas o actividades realizadas en el sistema de gestión de calidad. Este punto es importante por cuanto se trabaja con todos los registros existentes que son la base en la que se encuentran los datos para analizar el comportamiento y las mejoras de cada uno de los procesos del sistema de gestión de calidad.

Desde el punto de vista documental es importante diferenciar entre:

- Formato o impreso: documento o plantilla en el que se anotan los datos relacionados con la realización de cualquier tarea del sistema.
- Registro: formato o impreso complementado como resultado de la realización de una tarea del sistema.

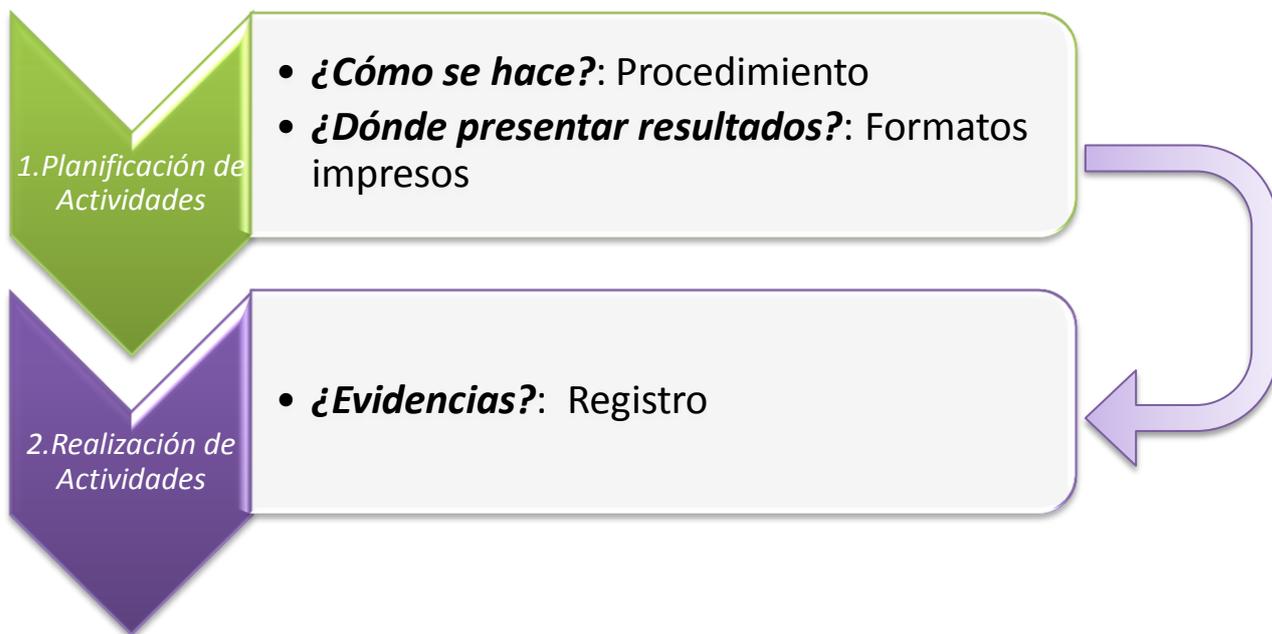


Figura 39. Registros del Sistema de Gestión de Calidad para el Departamento de C.E.A.C.  
Elaborado por: La Autora

El departamento de C.E.A.C., debe considerar los siguientes factores para realizar un correcto control de los registros:

- **Identificación:** los registros deben ser fácilmente identificables. La identificación debe realizarse en dos niveles. En un primer nivel son identificados por el formato empleado por la universidad para su cumplimentación y después, en un segundo nivel, se diferenciarán por un campo identificador presente en el propio formato: la fecha de cumplimentación, el número, el nombre de la persona, etc.
- **Almacenamiento:** se determinará el lugar exacto, ubicación y códigos necesarios donde se realiza el archivo de los registros para poder después encontrarlos fácilmente.
- **Protección:** se determinarán los niveles de protección de los registros para así evitar cambios en la información que contienen, la asistente administrativa del departamento de C.E.A.C. realizará la protección con contraseña o existencia de archivos con acceso restringido. Un aspecto fundamental es la realización de copias de seguridad de los registros digitales de la organización por parte de la unidad de tecnologías de la información.
- **Recuperación:** a fin de poder realizar la recuperación de registros, el departamento de C.E.A.C. se acogerá a las disposiciones emitidas por el Rectorado de la Universidad y la Secretaría General, observando lo concerniente a la metodología para acceder y encontrar registros de actividades anteriores en el archivo general; adicionalmente se trabajará en

conjunto con la unidad de tecnologías de la información a fin de establecer la metodología interna necesaria para acceder a la recuperación de los archivos digitales del sistema documental quipux.

- **Retención:** el departamento de C.E.A.C., se acogerá al tiempo determinado para la conservación de registros que disponga el Rectorado de la Universidad y la Secretaría General. Se tomará la recomendación exigible por algunas entidades de certificación, que el tiempo de conservación sea de tres años, a fin de coincidir con el plazo de concesión de los certificados ISO 9001. Sin embargo de lo expuesto, se debe tener en cuenta que pueden existir registros que por cuestiones legales tengan un tiempo de conservación mayor.
- **Disposición de los registros:** con el propósito de efectuar la eliminación de los registros o el archivo de forma indefinida, el departamento de C.E.A.C., se acogerá a las disposiciones del Rectorado de la Universidad y la Secretaría General.

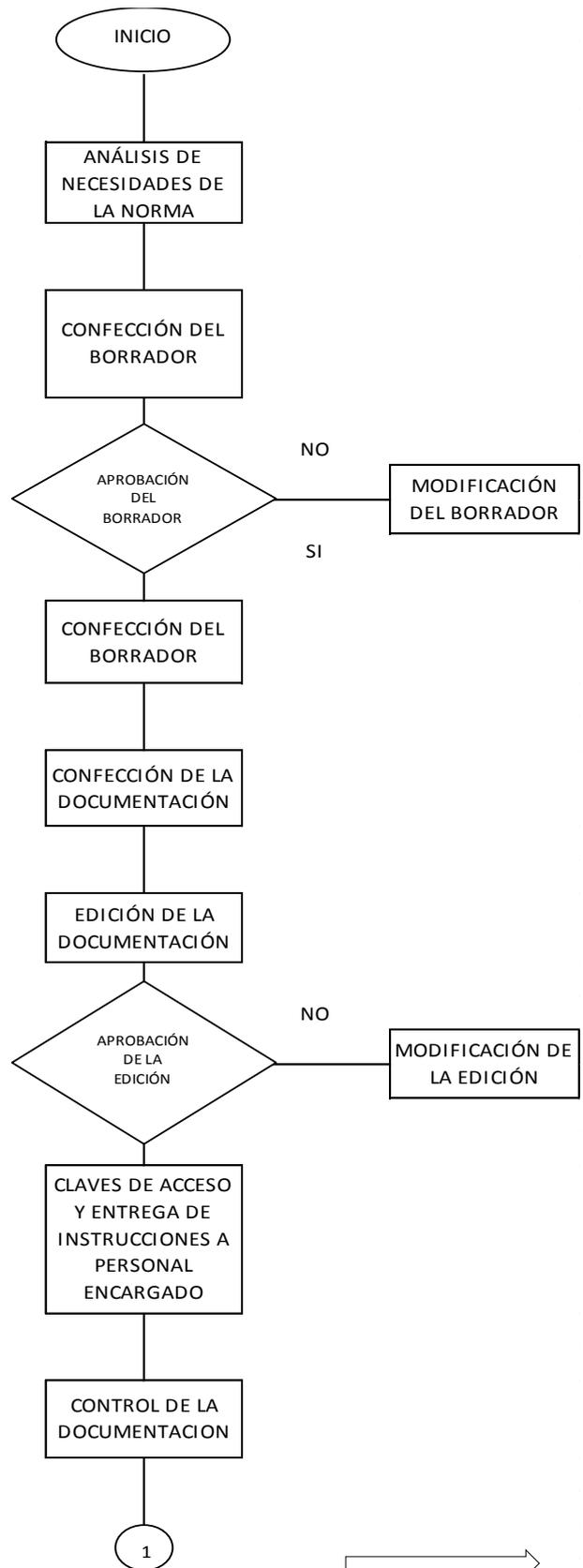
Entre los beneficios que el departamento de C.E.A.C. obtiene al tener un correcto proceso de control de registros están:

- Proporciona facilidad para el acceso a los datos para el análisis de indicadores de desempeño de los procesos del sistema de gestión de calidad.
- Facilita el proceso de realización de auditorías al encontrar rápidamente los registros solicitados durante la misma.
- Instaure las bases para la protección adecuada de la información, impidiendo su uso indebido y la posible pérdida de datos necesarios para el desarrollo de los procesos académicos, tanto en el presente como en el futuro.
- Logra obtener el orden en el archivo de la información. La burocracia a la que se encuentra sometida una universidad pública como la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE exige un cúmulo de papeleos y trámites que al no ser bien registrados y archivados se convierten en un factor directamente proporcional al desorden y pérdida de información valiosa para procesos de auditorías y acreditaciones nacionales e internacionales de las carreras universitarias a las que aporta el departamento de C.E.A.C.

Este apartado será responsabilidad de:

- Director departamental
- Asistente administrativa
- Responsable de acreditación y aseguramiento de la calidad

A continuación se presenta el flujo de procesos del control de registros elaborado para el departamento de C.E.A.C., en el cual se consideran los procesos internos dispuestos por el Rector de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE y el Secretario Académico General.



→  
Continúa...



Figura 40. Flujo de procesos del control de registros del Departamento de C.E.A.C.  
Elaborado por: La Autora.

- **Identificación de los registros:** la identificación de los registros de calidad, se hace a través de una abreviatura de las palabras que representan al registro, y el número de revisión.

Los registros con formato definido por otra organización, por ejemplo los pedidos generados por el propio cliente, están archivadas siguiendo el mismo criterio que por los registros generados por el Departamento de C.E.A.C.

La identificación del registro la da el propio emisor, en el caso que nos interesa, los clientes externos (directivos) la darán mediante el uso del sistema documental quipux, en el caso de los clientes internos, será la asistente administrativa (secretaria ejecutiva) quien recepte físicamente la documentación y pondrá la identificación secuencial respectiva.

- **Almacenamiento de los registros:** el personal responsable de cada proceso archivará los registros que genere, siendo una actividad del responsable de acreditación y aseguramiento de la calidad el archivar los registros generados por la aplicación del manual de calidad: en general, todos los registros del sistema se conservan apropiadamente durante un tiempo mínimo de 6 años, excepto en los casos en que la legislación nacional o internacional vigente requiera un tiempo de archivo superior, en ese caso se acatará la normativa del tiempo mencionado por la ley.

- **Protección de los registros:**

#### 1. Registros físicos

Los registros físicos, son los documentos plasmados en papel y se almacenan en fólderes rotulados para que no padezcan ningún deterioro ni se traspapelen durante el tiempo de archivo establecido por la empresa y por la normativa legal vigente.

#### 2. Registros informáticos

Los registros informáticos son producto del software que se ejecuta en la empresa y serán mantenidos mediante respaldos diarios a una carpeta de archivos del sistema de gestión de calidad que se debe crear en el sistema quipux, pero semanalmente se realizará una copia de seguridad a un disco extraíble que será una actividad del responsable de acreditación y aseguramiento de la calidad para guardar y proteger esta información. La Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE extensión Latacunga, poseen un sistema antivirus que se ejecuta automáticamente en todos los computadores garantizando el buen funcionamiento del equipo informático.

### **3. Conservación y recuperación de los registros**

Los registros demuestran que el producto reúne los requisitos técnicos y conformes con las exigencias de los clientes y se deben conservar en base a tres acciones:

- a) Mantener los registros actualizados
- b) Mantener la información sistematizada
- c) Mantener los registros en buenas condiciones

La recuperación temporal de los registros informáticos, es decir el acceso a estos, se realiza de la siguiente manera:

El acceso al sistema documental quipux de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, está restringido según el usuario, a los módulos correspondientes que según el responsable de acreditación y aseguramiento de la calidad los sugiera, cuando ingrese a los archivos que maneja la asistente administrativa todos los registros deben ser legibles y estar archivados según condiciones establecidas por escrito en donde se indicará: el plazo de duración y la persona responsable, de igual manera deben estar debidamente rotulados para el acceso rápido.

Tabla 7. Registros de calidad y responsables

<b>REGISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Revisión del sistema de gestión de calidad	Auditoría de calidad
Informes de costos de calidad	Director de Departamento
Revisiones de convenios con clientes	Director de Departamento
Actas de reuniones de diseño	Responsable de acreditación y aseguramiento de la calidad
Impresos de distribución de documentación	Responsable de acreditación y aseguramiento de la calidad
Listas maestras de documentos emitidos y documentos controlados	Responsable de acreditación y aseguramiento de la calidad
Fichas de evaluación de proveedores de equipos y utensilios para laboratorios	Coordinadores de áreas del conocimiento
Informes de no conformidad	Auditoría de calidad
Planes anuales de auditoría interna de calidad	Director de Departamento
Convocatorias de auditoría interna de calidad	Responsable de acreditación y aseguramiento de la calidad
Expedientes de capacitación a docentes	Director de Departamento / Jefe de la unidad de talento humano
Encuestas de satisfacción de clientes	Responsable de acreditación y aseguramiento de la calidad

Fuente: Departamento de C.E.A.C. – ESPE Extensión Latacunga.  
Elaborado por: La Autora

## **4.2 Responsabilidad de la dirección.**

### **4.2.1 Compromiso por la dirección.**

La Dirección Departamental debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, por lo que debe comprometerse a:

- a) Comunicar a la Universidad la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios: Para evidenciar este compromiso, se publicará trimestralmente el objetivo relacionado con el grado de satisfacción de los clientes. Además, se proporcionarán los recursos necesarios al representante de la dirección para que disponga de la documentación legal necesaria y se fijará internamente unos criterios claros que regulen e informen la ejecución de las actividades del recurso humano.
- b) La Dirección Departamental establecerá la política de la calidad (ver el punto 5.2.3)
- c) Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad: para ello se establecerán objetivos cuantificables y particulares por cada proceso clave, derivados de la política de calidad del departamento.
- d) Llevando a cabo las revisiones por la dirección: la dirección departamental, realizará una revisión del sistema de gestión de calidad según establece el punto 5.2.6.
- e) Asegurando la disponibilidad de recursos: para ello la dirección departamental debe determinar si los recursos de los que se disponen en la empresa son suficientes para cumplir con la política de calidad organizacional.

### **4.2.2 Enfoque al cliente.**

La dirección departamental debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente. (Véase Anexo H 7.2.1 y 8.2.1).

Par ello debe comprometerse a desarrollar y mejorar el sistema de gestión de calidad, orientando los procesos del departamento a la satisfacción de los clientes, con la finalidad de otorgar bienestar a los mismos, por esto se incluirán encuestas del grado de satisfacción del cliente lo cual debe ser incluido dentro de la política de calidad del departamento.

### **4.2.3 Política de calidad.**

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

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

Para lograr esto, el Departamento de C.E.A.C., se debe comprometer a buscar la excelencia en la prestación de los servicios de docencia, investigación y vinculación con la sociedad, que satisfagan e incrementen el nivel de confianza de los clientes utilizando herramientas adecuadas para lograr competir en el mercado de educación superior, asegurando la optimización de recursos en todos sus procesos y la orientación a la mejora continua.

### **4.2.4 Planificación.**

#### **4.2.4.1 Objetivos de calidad.**

La dirección departamental debe asegurarse de que los objetivos de calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto (véase Anexo H 7.1) se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de calidad deben ser medibles y coherentes con la política de eficiencia.

Los objetivos de calidad para el departamento de C.E.A.C. son:

1. Asegurar que a través de la presente política de calidad, el departamento pueda llegar a ser más competitivo, ampliando el mercado académico en educación superior, con un sistema de control interno que así lo permita.
2. Disminuir los procesos y desperdicios de tiempo en los procesos de dotación del servicio.
3. Mantener docentes capacitados y especializados en el área de confección y acabados.
4. Enfocar los esfuerzos del talento humano del departamento hacia la plena satisfacción del cliente.
5. Cumplir los requisitos legales y reglamentarios, nacionales e internacionales en normas educativas.

Los presentes objetivos generales, serán controlados por el director del departamento a través de una serie de objetivos particulares por cada proceso cuantificable, los cuales serán revisados para comprobar que se adecúan al propósito de la política de calidad.

#### **4.2.4.2 Planificación del sistema de gestión de calidad.**

La dirección departamental debe asegurarse de que:

- a) La planificación del sistema de gestión de calidad se realiza con el fin de cumplir con los requisitos citados en el anexo H 4.1, así como los objetivos de calidad, y
- b) Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en este.

Para asegurar el cumplimiento de este parámetro, la dirección departamental debe conformar un comité de calidad, el cual se reunirá trimestralmente para revisar y realizar los siguientes puntos:

- a) Analizar el grado de consecución de los objetivos, y cuando se considere necesario, se identificarán y planificarán los recursos necesarios.
- b) Controlar los recursos entregados, con la finalidad de evidenciar que estos han ayudado a cumplir con los objetivos y si no es así, variar los mismos.
- c) Analizar los resultados de las auditorías, reclamos de clientes, no conformidades de los procesos y del servicio, estado de las acciones correctivas y preventivas, se hará un seguimiento de las acciones derivadas de reuniones anteriores y se analizarán posibles cambios que pudieran afectar al sistema de gestión de calidad.

Todo lo referente a las revisiones por la dirección departamental y al comité de calidad se desarrolla en el apartado 5.2.6 del presente capítulo.

A continuación, a través del plan de calidad, se describen los procesos del departamento y los recursos generados hasta el momento de la confección de la presente documentación.

Los recursos que afecten al plan de calidad serán incluidos en el mismo, efectuando una revisión del mismo.

## **4.2.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación.**

### **4.2.5.1 Responsabilidad y autoridad.**

La dirección departamental debe asegurarse que las responsabilidades asignadas al personal están definidas y sean comunicadas dentro del departamento.

### **4.2.5.2 Representante de la dirección.**

La dirección departamental debe designar un responsable del control del sistema de gestión de calidad del departamento quien representará a la dirección departamental en esta función, para el efecto delega en el responsable de la acreditación y aseguramiento de calidad que independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

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

**NOTA 1.-** La responsabilidad del representante de la dirección incluye las relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de calidad y se otorga la autoridad suficiente para desarrollar todo lo reflejado en este manual de calidad.

### **4.2.5.3 Comunicación interna.**

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

Por tanto es importante que los responsables de las diferentes actividades entiendan la relación existente entre un proceso y otro; por esto las interrelaciones mostradas en el mapa de procesos tienen que ser dadas a conocer para que cada persona del departamento las conozca.

La calidad en el Departamento de C.E.A.C., será gestionada por procesos y sus respectivos objetivos por lo que es necesario que el comité de calidad, a través de su portavoz dé a conocer el grado de consecución de los objetivos marcados y las acciones que se llevan a cabo para llegar a estos.

#### **4.2.6 Revisión por la dirección.**

##### **4.2.6.1 Generalidades.**

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

El comité de calidad, estará conformado por:

- Director departamental,
- Planificador,
- Responsable de acreditación y aseguramiento de calidad.

Como es lógico, también se requerirá la presencia de otra persona cuando el Comité de Calidad así lo decida. Los registros de la revisión del departamento serán los señalados en el anexo H 4.2.4.

##### **4.2.6.2 Información de entrada para la revisión.**

En cada una de las reuniones del comité de calidad, el responsable de la acreditación y aseguramiento de calidad deberá presentar a través del registro de actas la información de entrada para la revisión que contenga:

- a) Los resultados de auditorías,
- b) La retroalimentación del cliente, se presentarán los reclamos efectuados por los clientes, las soluciones que se dieron y el resultado de las encuestas de satisfacción del cliente luego de haber dado atención a los reclamos,
- c) El desempeño de los procesos y la conformidad del servicio,
- d) El estado de las acciones correctivas y preventivas,
- e) Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
- f) Los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de calidad, y
- g) Las recomendaciones para la mejora.

Toda esta información debe quedar documentada en un registro de Acta (revisar Anexo I).

#### **4.2.6.3 Resultados de la revisión.**

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

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

#### **4.3. Gestión de los recursos.**

##### **4.3.1 Provisión de los recursos.**

La dirección departamental debe proporcionar los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia, y
- b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos y de acuerdo a los requerimientos que este tenga.

##### **4.3.2 Recursos humanos.**

###### **4.3.2.1 Generalidades.**

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

**NOTA 1.-** La conformidad con los requisitos del producto puede verse afectada directa o indirectamente por el personal que desempeña cualquier tarea dentro del sistema de gestión de calidad.

###### **4.3.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia.**

La organización debe:

- a) Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan la conformidad con los requisitos del producto.

En el caso del Departamento de C.E.A.C., el personal docente que labore en el mismo deberá cumplir con el requisito de poseer título de maestría en el área del conocimiento requerida o de Ph.D. debidamente registrados en la SENESCYT; además de cumplir con lo estipulado en la LOES para la contratación de personal docente.

En el caso de la contratación de la asistente administrativa, se deberá contar con el título de secretaria ejecutiva; para ambos casos deberá presentarse el concurso de merecimientos respectivo.

- b) Cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria.
- c) Evaluar la eficacia de las acciones tomadas; para ello, se procederá a elaborar informes de cumplimiento de los objetivos y metas planteados en cada semestre académico, en donde se respaldará la información con los certificados de aprobación de los cursos de formación respectivos con el aval del responsable de la formación docente y administrativa que es el jefe de la unidad de talento humano.
- d) Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad, y
- e) Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (véase anexo H 4.2.4), los mismos que deberán ser: plan anual de capacitación, listado de los docentes que se han capacitado, copias de certificados de aprobación de cursos, objetivos conseguidos.

#### **4.3.2.3 Infraestructura.**

El departamento debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados: el departamento cuenta con un espacio de 500 m<sup>2</sup> en los cuales se distribuyen las áreas detalladas en el mapa de procesos: docencia, investigación y vinculación.
- b) Equipo para los procesos (tanto hardware como software): el departamento cuenta con los equipos necesarios tanto en hardware como en software para prestar los servicios ofertados, y
- c) Servicios de apoyo: se cuenta con servicios como transporte, comunicación y sistemas de información.

#### **4.3.2.4 Ambiente de trabajo.**

El Departamento de C.E.A.C. debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. Por tanto, cada docente se encuentra asignado a una de las áreas del conocimiento del departamento, se otorga libertad de vestimenta más sin embargo se establecen parámetros de formalidad en el uso de la misma, se entrega portafolio con borrador de tiza líquida y dos marcadores no permanentes al inicio del semestre, cada docente tiene asignada una clave para el uso del teléfono convencional e impresiones, así también se ha generado claves de acceso para el wifi y extensiones telefónicas.

**NOTA 1.-** El término “ambiente de trabajo” está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas).

#### **4.4 Realización del servicio.**

##### **4.4.1 Planificación de la prestación del servicio.**

El departamento debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la prestación del servicio debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de calidad (Véase anexo H 4.1)

Durante la planificación de la prestación del servicio, el departamento debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a) Los objetivos de calidad y los requisitos para el producto,
- b) La necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el servicio.
- c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el servicio así como los criterios para la aceptación del mismo.
- d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el servicio resultante cumplen los requisitos (Véase Anexo H 4.2.4)

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

**NOTA 1.-** El departamento también podría aplicar los requisitos citados en el anexo H 7.3 para el desarrollo de los procesos de realización del producto.

#### **4.4.2 Procesos relacionados con el cliente.**

##### **4.4.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio.**

El departamento debe determinar:

- a) Los requisitos específicos por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega del servicio y las posteriores a la misma.

Para cumplir con esto el Departamento de C.E.A.C., solicitará los pedidos de docentes por medio de memorando interno gestionado en el sistema documental quipux.

Los pedidos de docentes por parte de los Directores de Carreras deberán contener la siguiente información: número de docentes que necesita; asignatura que debe ser dictada, número de estudiantes por curso, código NRC establecido para el curso, horario establecido para el mismo.

Las compras a realizarse para el mejoramiento de laboratorios deberán ser realizadas mediante la aprobación de instructivos internos y el sistema nacional de compras públicas.

El sistema nacional de compras públicas será manejado mediante internet, para lo cual se deberá entregar el proyecto de adquisición, fichas técnicas de los productos a ser adquiridos con las especificaciones de cada uno y el presupuesto aprobado por el Consejo de Extensión Universitaria para la adquisición.

- b) Los requisitos no establecidos por los directores de carrera pero necesarios para la actividad académica serán: número de memorando, fecha del pedido, fecha tope de cumplimiento de asignación del o los docentes.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio académico, serán los establecidos por la LOES, la normativa interna establecida en el estatuto de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE.
- d) Cualquier requisito adicional que el departamento de C.E.A.C. considere necesario.

#### **4.4.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio.**

El director del departamento de C.E.A.C. conjuntamente con el planificador académico debe revisar los requisitos relacionados con el servicio académico. Esta revisión debe efectuarse antes de que el departamento se comprometa a proporcionar el número de docentes que solicitan los directores de carrera para cumplir con su oferta académica (por ejemplo, perfiles docentes, asignaturas, cantidad de docentes tiempo parcial y tiempo completo disponibles, número de cursos por aperturarse) y debe asegurarse de que:

- a) Están definidos los requisitos del servicio académico,
- b) Están resueltas cualquier tipo de diferencia existentes entre los requerimientos realizados por los directores de carrera y lo que realmente puede ofertar el departamento de C.E.A.C., y
- c) El departamento tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Debe mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (véase anexo H 4.2.4)

Cuando los directores de carrera no proporcionen una declaración documentada de los requerimientos docentes, el Departamento de C.E.A.C. confirmará los requisitos del cliente antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del servicio, el Departamento de C.E.A.C. debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

#### **4.4.2.3 Comunicación con el cliente.**

El departamento debe implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a) La información sobre el servicio: se indicará claramente cuáles son los perfiles docentes que se asignarán en cada asignatura solicitada por los directores de carrera, así como las especificaciones en cuanto al número de estudiantes por curso y la metodología a usarse.
- b) Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones: se informará sobre la necesidad de contratación de docentes y las demoras que podrían ocurrir en los mismos a fin de llegar a posibles acuerdos internos de cooperación, y

- c) La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas: el Departamento de C.E.A.C. mantendrá un sistema de quejas para evaluar la satisfacción del cliente.

#### **4.4.3 Diseño y desarrollo.**

##### **4.4.3.1 Planificación del desarrollo.**

El departamento de C.E.A.C. debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto. Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar:

- a) Las etapas del diseño y desarrollo del servicio:
- a.1) El diseño de las cargas horarias de los docentes del departamento es de responsabilidad del planificador académico del mismo; quien solicitará los requerimientos a los directores de carrera de la extensión Latacunga, analizará los pedidos conjuntamente con el director del departamento de C.E.A.C. y establecerá los perfiles requeridos en cada caso a fin de asignar cada uno a las carga horarias necesarias para el cumplimiento de la oferta académica.
- a.2) El planificador académico deberá trabajar en conjunto con los coordinadores de las distintas áreas de conocimiento del departamento a fin de establecer perfiles docentes a cubrir las asignaturas disponibles, así como coordinar los horarios de clases de cada uno.
- b) La revisión, verificación y validación de las cargas horarias de los docentes del departamento en donde se incluirán actividades de docencia, investigación y vinculación con la sociedad estarán bajo la responsabilidad del director del departamento. Se debe verificar lo planificado de acuerdo al apartado 7.3 del anexo H.

El departamento debe formalizar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

El resultado de la planificación académica debe actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo de las cargas horarias semestrales de acuerdo a lo estipulado en el instructivo institucional que sea remitido desde el Vicerrectorado de Docencia.

#### **4.4.3.2 Elementos de entrada para el desarrollo.**

Se deben determinar los elementos de entrada relacionados con los requisitos del servicio y se mantendrá un registro (véase anexo H 4.2.4). Estos elementos de entrada para el servicio académico del departamento de C.E.A.C. serán:

- a) Los requisitos funcionales para la actividad docente: poseer título académico de maestría o doctorado, demostrar experiencia en docencia universitaria, poseer el perfil académico requerido ,
- b) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la docencia en Ecuador: se considerará la LOES como la normativa a cumplirse,
- c) La información proveniente de planificaciones académicas similares, cuando sea aplicable, y
- d) Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo, considerando lo reglamentado por el Consejo de Educación Superior.

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

#### **4.4.3.3 Resultados del desarrollo.**

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

Los resultados del diseño y desarrollo deben:

- a) Cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo,
- b) Proporcionar información apropiada para la contratación, la producción académica y la prestación del servicio de docencia, investigación y vinculación con la sociedad,
- c) Contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del servicio, y
- d) Especificar las características del servicio académico que son esenciales para brindar un servicio seguro y correcto.

#### **4.4.3.4 Revisión del desarrollo.**

En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo del servicio académico de acuerdo con lo planificado (véase anexo H 7.3) para:

- a) Evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos, e
- b) Identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

El director de departamento, conjuntamente con el planificador académico y los coordinadores de las áreas de conocimiento en dichas revisiones deberán incluir representantes de las funciones relacionadas con la(s) etapa(s) de diseño y desarrollo que se está(n) revisando. Para lo cual se elaborarán actas en donde se registren los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria para la corrección de la misma (véase anexo H 4.2.4).

#### ***4.4.3.5 Verificación del desarrollo.***

Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado (véase anexo H 7.3), para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo del servicio académico cumplen los requisitos de los elementos de entrada. Se elaborarán actas en donde se registren los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria (véase anexo H 4.2.4)

#### ***4.4.3.6 Validación del desarrollo.***

Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase anexo H 7.3) para asegurarse de que el servicio académico resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada en las diferentes carreras universitarias. La validación deberá completarse antes de la entrega o implementación del servicio académico y estará a cargo del planificador académico del departamento. Se elaborarán actas en donde se registren los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria (véase anexo H 4.2.4).

#### ***4.4.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo.***

Los cambios del diseño y desarrollo del servicio académico deben identificarse y se elaborarán actas de los cambios que se realicen a fin de mantener registros. Los cambios deberán ser revisados, verificados y validados por el director del departamento, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado. Se elaborará informes en donde se registren los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria para corregir (véase anexo H 4.2.4).

#### **4.4.4 Compras.**

##### **4.4.4.1 Proceso de compras.**

El departamento de C.E.A.C. debe asegurarse de que los equipos adquiridos para los laboratorios cumplen con los requisitos de compra especificados. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido deben depender del impacto del producto adquirido en la posterior prestación del servicio académico a los estudiantes.

El Departamento debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas (véase anexo H 4.2.4).

Dado que el proceso de compras se debe realizar mediante el sistema nacional de compras públicas, se procederá a realizar el siguiente proceso:

- a) Revisión del histórico del proveedor,
- b) Revisión de la evaluación del sistema de compras públicas en cumplimiento de contrato y entrega del producto,
- c) Clasificación del proveedor en el sistema nacional de compras públicas como: proveedor cumplido o proveedor incumplido.

##### **4.4.4.2 Información de las compras.**

La información de las compras debe describir el producto a comprar, para el caso del departamento incluirá el siguiente proceso:

- a) Los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos:
  - a.1) El laboratorista presentará un proyecto en donde se detalle el problema a resolver y se justifique adecuadamente la adquisición.
  - a.2) El laboratorista presentará la solicitud de compras con 3 proformas de diferentes proveedores en donde se puedan realizar la adquisición del producto (procesos de ínfima cuantía)
  - a.3) Se presentará en la unidad financiera la solicitud de compras debidamente autorizada por el director de departamento a fin de certificar la existencia de fondos para la adquisición,

a.4) Se entregará en la unidad de logística y adquisiciones el trámite a fin de que se proceda con la elaboración del cuadro comparativo de los proveedores, adjudicación del ganador y pago de la adquisición realizada.

El departamento debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor a fin de no demorar la adquisición, por su parte los responsables de la unidad de logística y adquisiciones administrarán los datos para realizar las especificaciones técnicas necesarias de los productos a adquirir en caso necesario.

#### ***4.4.4.3 Verificación de los productos adquiridos.***

El departamento de C.E.A.C. debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que los equipos o utensilios comprados cumplen los requisitos de compra especificados, es decir que lo entregado por el proveedor corresponde a lo solicitado por el departamento.

Cuando el departamento o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la universidad debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación de los equipos de laboratorio adquiridos o utensilios.

#### **4.4.5 Producción y prestación del servicio.**

##### ***4.4.5.1 Control de la producción y prestación del servicio.***

El departamento debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando se a aplicable:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del servicio académico: con esto se logrará cumplir con los requerimientos de docentes solicitados por los directores de carrera, a fin de que se encuentren bajo los perfiles que son necesarios para la impartición del conocimiento en las distintas cátedras que deben ser ofertadas en cada una de las carreras universitarias.
  
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo: a fin de cumplir con este parámetro se entregará a los coordinadores de las áreas de conocimiento del departamento de C.E.A.C. la planificación semestral, semanal y diaria de cada clase que se impartirá durante el semestre académico, la cual conformará parte de un portafolio docente que se

completará con el syllabus de la asignatura en donde constará el plan analítico de la misma.

Se presenta, en el anexo D, el formato del syllabus, así como en el anexo F se adjunta el formato de la planificación semanal que deberá ser usado por todos los docentes y entregado con las firmas de legalización respectivas a los coordinadores de las áreas de conocimiento a las cuales pertenecen.

- c) El uso del equipo apropiado: esto estará especificado en cada una de las programaciones de clase diaria en donde se indicará el equipo que se usará para la impartición de las mismas; en el anexo G se presenta el formato de planificación diaria que está validado por la Universidad de las Fuerzas Armadas y el cual debe ser aplicado en esta actividad.
- d) La disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición: se presentarán los seguimientos de los syllabus por parte de un representante de cada nivel de las diferentes carreras.
- e) La implementación del seguimiento y de la medición: los seguimientos de clases serán una actividad exclusiva de los directores de carrera mediante sus estudiantes de cada clase en donde se asignará un responsable de presentar el seguimiento semanal de las clases impartidas por los docentes en cada una de las asignaturas de un nivel específico; esta no es una actividad departamental sin embargo es necesaria para lograr un adecuado seguimiento y medición de prestación del servicio.
- f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.

#### ***4.4.5.2 Validación de los procesos de la producción y prestación del servicio.***

El departamento deja excluido dicho proceso ya que los resultados de todo el proceso de prestación del servicio de docencia tanto para la academia, la investigación y la vinculación se verificará durante todo el proceso de prestación del servicio y no solamente mediante seguimiento o medición posteriores ya que como consecuencia de esto último, las deficiencias son conocidas únicamente después de que el servicio de educación superior haya sido dado, lo cual es un factor importante considerando las evaluaciones de conocimientos que se encuentra realizando el CEAACES a los estudiantes de las distintas carreras universitarias para evaluar la calidad de las mismas.

La validación por tanto debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los objetivos institucionales planificados por la Universidad de las Fuerzas Armadas- ESPE.

#### ***4.4.5.3 Identificación y trazabilidad.***

El departamento de C.E.A.C. identificará los servicios de docencia, investigación o vinculación por medios adecuados, a través de toda la realización del servicio que sea solicitado.

El departamento considerará el estado del servicio académico con respecto a los requisitos de seguimiento y medición para la evaluación y acreditación durante toda la prestación del servicio.

#### ***4.4.5.4 Propiedad del cliente.***

El departamento de C.E.A.C. debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente externo, como por ejemplo los equipos de laboratorio que sean adquiridos por las carreras universitarias; esto deberá realizarse siempre y cuando estén bajo el control del departamento de C.E.A.C. o estén siendo utilizados por el mismo. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente externo suministrados para su utilización o incorporación dentro del servicio. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente externo se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, el departamento de C.E.A.C. debe informar de ello al cliente externo y presentará un informe así como deberá quedar registrado mediante un acta (véase anexo H 4.2.4).

**NOTA 1.-** La propiedad del cliente puede incluir propiedad intelectual y los datos personales.

#### ***4.4.5.5 Preservación del servicio.***

El departamento de C.E.A.C debe tutelar el servicio académico durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Dado que se habla de un servicio prestado, solamente se podrá aplicar la identificación del servicio, es decir: docencia, investigación o vinculación; más no se podrá incluir la preservación en manipulación, embalaje, almacenamiento y protección dado que esto es aplicable al producto tangible. Sin embargo la preservación del servicio académico, considerará el cuidado, levantamiento de información, archivo adecuado de la información generada en cargas horarias, portafolio de vinculación, portafolio de investigación de acuerdo a cada una de las carreras que hubiesen participado de estas actividades.

#### **4.4.5.6 Control de los equipos de seguimiento y mejora.**

El departamento de C.E.A.C. debe determinar el seguimiento y la medición a realizar y los equipos o sistemas de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del servicio con los requisitos determinados.

A fin de establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición, se considerará el uso del sistema banner académico que posee la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE para realizar las evaluaciones académicas semestrales, mismas que miden el desempeño realizado por cada uno de los docentes en las asignaturas impartidas, para ello se considerará los resultados finales en donde también se encuentra la heteroevaluación, misma que es realizada por los estudiantes a sus profesores.

A fin de asegurarse de la validez de los resultados, el departamento de C.E.A.C. conformará un comité de evaluación interno, mismo que considerará:

- a) Verificar el funcionamiento adecuado del sistema banner para la realización de la evaluación académica semestral, de acuerdo a los reglamentos internos que disponga la Universidad, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales,; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la verificación del sistema (Véase anexo H 4.2.4).
- b) Solicitar que el sistema de evaluación académico se ajuste o se reajuste según sea necesario;
- c) Estar actualizados, en los posibles cambios que existan en la LOES o reglamentos internos para poder determinar el estado de calibración del sistema banner para la evaluación;
- d) Protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la evaluación;
- e) Protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento de la información de la evaluación académica.

Además, el departamento de C.E.A.C. debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las evaluaciones académicas anteriores cuando se detecte que el sistema banner no está conforme con los requisitos, el departamento debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado.

Los registros de los resultados de este proceso se deberán llevar mediante informes del comité de evaluación, así como mediante levantamiento de acta (véase anexo H 4.2.4).

## **4.5 Medición, análisis y mejora.**

### **4.5.1 Generalidades.**

El departamento afronta un problema de insatisfacción del cliente, tanto del externo como del interno, por lo que es necesario planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad con los requisitos del servicio académico solicitado,
- b) Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de calidad, y
- c) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad.

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

### **4.5.2 Seguimiento y medición.**

#### **4.5.2.1 Satisfacción del cliente.**

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

Para el cumplimiento de este punto, el departamento de C.E.A.C. realizará el seguimiento de la percepción del cliente mediante la obtención de elementos de entrada de fuentes como: las encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del producto entregado, las encuestas de opinión del usuario, las felicitaciones, los convenios realizados en redes universitarias, las garantías utilizadas y los informes de los pares universitarios que hubieran trabajado con el departamento.

#### **4.5.2.2 Auditoría interna.**

El departamento de C.E.A.C. debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de calidad:

- a) Está conforme con las disposiciones planificadas (véase anexo H 7.1), con los requisitos de esta Norma Internacional ISO 9001:2008 y con los requisitos del sistema de gestión de calidad establecidos por el departamento de C.E.A.C., y
- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

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

Para tal efecto se establece un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados. Siendo así, el informe que se entregará de la auditoría estará a cargo de los siguientes responsables:

- Director de departamento,
- Responsable de acreditación y aseguramiento de calidad,
- Equipo auditor: estará conformado por un auditor certificado, que bajo ninguna circunstancia podrá ser uno de los docentes del departamento de C.E.A.C. El equipo auditor puede conformar su equipo de trabajo de acuerdo a las necesidades que se presenten en el departamento; sin embargo de esto, cada integrante del equipo auditor deberá certificar haber realizado una implantación de un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2008 y haber tomado un curso mínimo de 120 horas de preparación en la misma. Así también deberá certificar haber participado en calidad de observador en un mínimo de dos auditorías.

Los requisitos para realizar la auditoría serán:

- a) Contar con un equipo auditor, con la dirección de un auditor líder certificado,
- b) Plan de auditoría,
- c) Documentos de referencia (norma ISO 9001:2008, LOES, normativa interna, etc.)
- d) Listas de verificación
- e) Disponibilidad de los auditados
- f) Acceso a información
- g) Formatos para documentar las no conformidades

Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados (véase anexo H 4.2.4) para lo cual se deberá presentar un informe final de los resultados de la auditoría, el mismo que contendrá

- a) Objetivos de la auditoría,
- b) Alcance de la auditoría,

- c) Identificación del cliente de la auditoría,
- d) Plan de auditoría,
- e) Áreas no cubiertas,
- f) Opiniones divergentes sin resolver entre el equipo auditor y el auditado,
- g) Resumen del proceso de la auditoría
- h) Confirmación de que se han cumplido los objetivos de la auditoría, de acuerdo al plan y alcance de la misma.
- i) Fechas y lugares en donde se realizaron las actividades in situ,
- j) Criterios de la auditoría
- k) Hallazgos de la auditoría, y
- l) Conclusiones de la auditoría

El responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (véase anexo H 8.5.2).

#### ***4.5.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.***

El departamento de C.E.A.C. aplicará métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de calidad, mismos que fueron registrados en el mapa de procesos del departamento, estos se encuentran asignados un responsable en el plan de objetivos del departamento, con lo cual se puede demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deberá llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.

#### ***4.5.2.4 Seguimiento y medición del servicio.***

El departamento de C.E.A.C. debe hacer el seguimiento y medir las características del servicio académico para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en durante todo el semestre académico mientras se presta el servicio durante todo el proceso de realización del servicio de acuerdo con las disposiciones planificadas (véase anexo H 7.1). Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

Los registros deben indicar la(s) personas(s) que autoriza(n) la liberación del servicio al cliente (véase anexo H 4.2.4); para lo cual el departamento de C.E.A.C., podrá disponer de

técnicas estadísticas según sea necesario para verificar la aceptabilidad del proceso del servicio académico.

La prestación del servicio al cliente externo no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (véase anexo H 7.1), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente dentro de la universidad y, cuando corresponda, por el cliente.

#### **4.5.3 Control del servicio no conforme.**

El departamento debe asegurarse de que el servicio que no sea conforme con los requisitos del mismo, se identifica y controla para prevenir prestación no intencionada. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el servicio no conforme.

En medida de lo aplicable, el departamento tratará los productos de no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectadas;
- b) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;
- c) Tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente;
- d) Tomando acciones apropiadas a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un servicio no conforme después de su prestación.

Luego de corregir un servicio no conforme, el director de departamento de C.E.A.C. debe realizar una encuesta de satisfacción del cliente por corrección de no conformidades para demostrar su conformidad con los requisitos.

Se deben mantener registros (véase anexo H 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido; para tal efecto el departamento de C.E.A.C registrará las mismas en un acta (revisar anexo I).

#### **4.5.4 Análisis de datos.**

El departamento de C.E.A.C. determinará, recopilará, analizará los datos para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua del mismo. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

Para el análisis de datos el departamento de C.E.A.C. proporcionará información sobre:

- a) La satisfacción del cliente (véase anexo H 8.2.1): aplicará la encuesta de satisfacción del cliente al final de cada parcial durante el semestre académico y al inicio de cada nuevo semestre, luego de haber realizado la planificación semestral de clases con los requerimientos de docentes respectivos.
- b) La conformidad con los requisitos del servicio (véase anexo H 8.2.4),
- c) Las características y tendencias de los procesos y de los servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas (véase anexo H 8.2.3 y 8.2.4).

#### **4.5.5 Mejora.**

##### **4.5.5.1 Mejora continua.**

El departamento de C.E.A.C. debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad mediante el uso de la política y los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección departamental, apartados que ya han sido tratados durante el presente capítulo.

El desarrollo de estas acciones se llevará a efecto mediante procedimientos de acciones preventivas (anexo H 5.5.7).

#### **4.5.6 Acción correctiva.**

El departamento de C.E.A.C debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas en las encuestas de satisfacción del cliente externo e interno.

Para cumplir con las acciones correctivas el departamento de C.E.A.C:

- a) Revisará las no conformidades (se incluyen las quejas de los clientes): se considerará los resultados de las encuestas de satisfacción de los clientes. Para el caso que nos amerita, la principal no conformidad radica en la mala atención y demora en el servicio que se da al cliente externo; mientras que por el lado del cliente interno la principal no conformidad radica en la falta de motivación tanto en nivel salarial como de reconocimiento laboral (ascensos) que existe al interior del departamento.
- b) Determinará las causas de las no conformidades: para el cliente externo, la principal causa de la no conformidad existente radica en la falta de organización interna y planificación adecuada de las actividades de los docentes del departamento; por el lado del cliente interno en cambio, la principal causa de las no conformidades detectadas

radica en la falta de directrices claras al interior de la universidad para acceder a los ascensos laborales y por ende a un mejor nivel salarial.

- c) Evaluará la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,
- d) Determinará e implementará las acciones necesarias,
- e) Registrará los resultados de las acciones tomadas (véase anexo H 4.2.4), y
- f) Revisará la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

Los responsables de realizar las acciones correctivas para eliminar el servicio no conforme serán:

- Director departamental
- Planificador académico
- Responsable de acreditación y aseguramiento de la calidad

#### **4.5.7 Acción preventiva.**

El departamento de C.E.A.C. debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales encontrados mediante la encuesta de satisfacción del cliente externo e interno.

Para cumplir con las acciones preventivas el departamento de C.E.A.C:

- a) Determinará las no conformidades potenciales y sus causas,
- b) Evaluará la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,
- c) Determinará e implementará las acciones necesarias,
- d) Registrará los resultados de las acciones tomadas (véase anexo H 4.2.4), y
- e) Revisará la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

Estas no conformidades podrán ser detectadas mediante el uso de los siguientes recursos:

- Indicadores de calidad con tendencias negativas
- Buzón de quejas y reclamos
- Sugerencias de los clientes externos e internos
- Resultados negativos detectados mediante los procesos de auditoría interna.

Este apartado será responsabilidad de:

- Director departamental
- Planificador académico

- Comité de calidad
- Responsable de acreditación y aseguramiento de la calidad

**CAPITULO V**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## CONCLUSIONES

El desarrollo del presente trabajo de investigación, permite analizar cuáles son los requisitos con los que cuenta el departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE extensión Latacunga, respecto del cumplimiento de las exigencias de la Norma ISO 9001:2008. De acuerdo a los objetivos propuestos en la presente investigación, se puede llegar a las siguientes conclusiones:

- El departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE extensión Latacunga, actualmente no cuenta con un sistema de gestión de la calidad adecuado a sus necesidades específicas para la prestación de los servicios académicos que oferta: docencia, investigación y vinculación con la colectividad.
- Se identificó las falencias existentes en la oferta de los servicios académicos, mediante el uso de una herramienta de diagnóstico basada en los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008; dentro de la cual se pudo detectar las no conformidades existentes en los clientes internos y externos.
- Se elaboró un mapa de procesos propio para las actividades del departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE extensión Latacunga, con el cual se pueden identificar en forma precisa los servicios que oferta y la forma en que cada uno se apoya en el otro, esto permite mantener un control adecuado de los mismos y definir responsabilidades puntuales a cada uno de los actores.
- En las condiciones actuales, el departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE extensión Latacunga, no cuenta con la documentación necesaria para realizar una auditoría que permita obtener una certificación de Norma ISO 9001:2008; por ello se diseñó una guía de implementación de la política, objetivos y manual de calidad que incluye un alto compromiso de parte de toda la institución para su cumplimiento.
- Se elaboró un flujo de procesos de control de registros, a fin de facilitar el manejo de la documentación que ingresa así como la que se genera dentro del departamento de C.E.A.C., con esto los clientes internos que se encuentran encargados de procedimientos relevantes para la institución tiene lineamientos claros que les facilitan la ejecución de sus actividades diarias.

## RECOMENDACIONES

Dado que la Norma ISO 9001:2008 es adaptable a todo tipo de organización, el departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE extensión Latacunga deberá:

- Comunicar a sus empleados los resultados del diagnóstico efectuado en el presente estudio;
- Transmitir a todo el talento humano la importancia de satisfacer los requerimientos de los clientes externos, tanto los legales como los reglamentarios y generar un compromiso organizacional que comprenda una cultura de calidad en el servicio;
- Socializar la política de calidad y manual de calidad propuesto en todos los niveles jerárquicos de la universidad;
- Proporcionar los recursos que sean necesarios para su cumplimiento;
- Capacitar al personal de forma permanente respecto de los manuales, reglamentos y procedimientos establecidos en el sistema de gestión de la calidad;
- Poner en práctica los manuales de procedimientos, considerando eliminar las no conformidades detectadas;
- Establecer un plan periódico de medición del desempeño, a fin de evaluar las actividades que realizan los clientes internos (docentes) y verificar el cumplimiento de los manuales.

A pesar que aún no se encuentra aplicada la presente guía de implementación del sistema de gestión de calidad para el departamento de C.E.A.C., se recomienda utilizar lo indicado en este trabajo de investigación en todos los procesos, en especial en:

- Control de documentación;
- Control de registros;
- Auditorías internas;
- Control de servicio no conforme;
- Acciones correctivas;
- Acciones preventivas.

## BIBLIOGRAFÍA

- Cospin, O. (2008). Siete herramientas básicas para el control de la calidad (2 ed.). Bogotá: Ediciones Asesores del 2000.
- DeFeo, J. A. (2001). The Future Impact of Quality. *Quality Engineering*, 13(3), ix-xiii.
- Del Río, L. (2009). Cómo implantar y certificar un sistema de gestión de la calidad en la Universidad. *Revista de Investigación en Educación*, 5, 5-11.
- Ducuara, A. (2005). La cultura de la calidad bajo las normas ISO en las empresas de Neiva. Neiva: Universidad Surcolombiana.
- Evans, J., Lindsay, W. (2008). Administración y control de la calidad. México: CENGAGE.
- Fontalvo, T. (2006). La gestión avanzada de la calidad: Metodologías eficaces para el diseño, implementación y mejoramiento de un sistema de gestión de calidad (1 ed.). Bogotá: Gráficas Papelgraf.
- Fontalvo, T., Vergara, J. (2010). La calidad en el servicio: cómo lograr la satisfacción en el cliente (2 ed.). Bogotá: Ediciones Asesores del 2000.
- Gómez, F., Tejero, M., Vilar, J.F. (2001). Cómo hacer el manual de calidad según la nueva ISO 9000:2000. Madrid: Fundación Confemetal.
- Hoyle, D. (1996). ISO 9000 Manual de sistemas de calidad (3 ed.). España: Editorial.
- Icontec. (2006). Herramientas para implementar un sistema de gestión de calidad: Basado en la familia de normas ISO 9001. (2 ed.) Bogotá: LEGIS.
- Ivancevich, J., Lorenzi, P., Skinner, S. (1997). Gestión: Calidad y Competitividad. España: Mc Graw - Hill Interamericana de España, S.A.
- López, S. Sistemas de Calidad: Implantación de diferentes sistemas en la organización, Ediciones de la U, Primera Edición, Bogotá, Colombia, 2011.
- Martínez, C. (2014). Diseño e implantación de un sistema de gestión de la calidad conforme a la norma internacional UNE-EN-ISO 9001:2008 en un centro operativo y logístico. España: Universidad Politécnica de Valencia.
- Rojas, M., Correa, A., Gutiérrez, F. (2012). Sistemas de control de Gestión (1 ed.). Colombia: Ediciones de la U.
- Senlle, A. (2001). ISO 9000:2000, Calidad y Excelencia, todo lo que se tiene que conocer para implantar y mantener un sistema de gestión de la calidad y avanzar por el camino de la excelencia. Barcelona: Gestión 2000.
- Tricker, R. (2014). ISO 9001: 2008 for Small Businesses. Routledge.

## **ANEXOS**

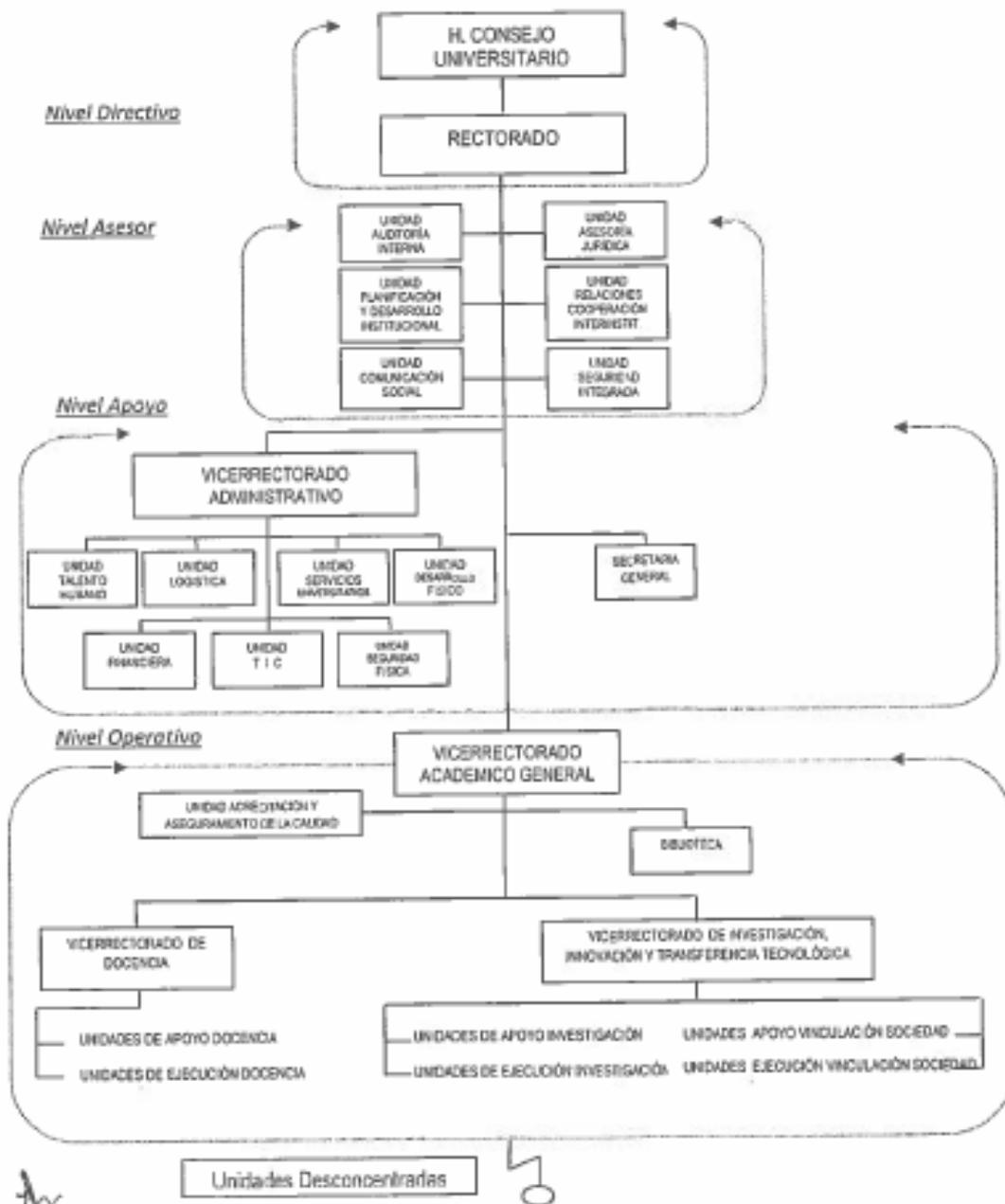
## ANEXO A

### RED ORGANIZACIONAL VIGENTE HASTA OCTUBRE 2014

	<b>REGLAMENTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS</b>	CÓDIGO: ROGOP-001	
		TIPO DE DOCUMENTO: REGLAMENTO	
		Versión: 00 30-jul-2014	Revisión: 00 30-jul-2014

#### Art. 17 Organigrama Estructural

Representa la estructura organizacional por procesos con las respectivas Unidades Administrativas.



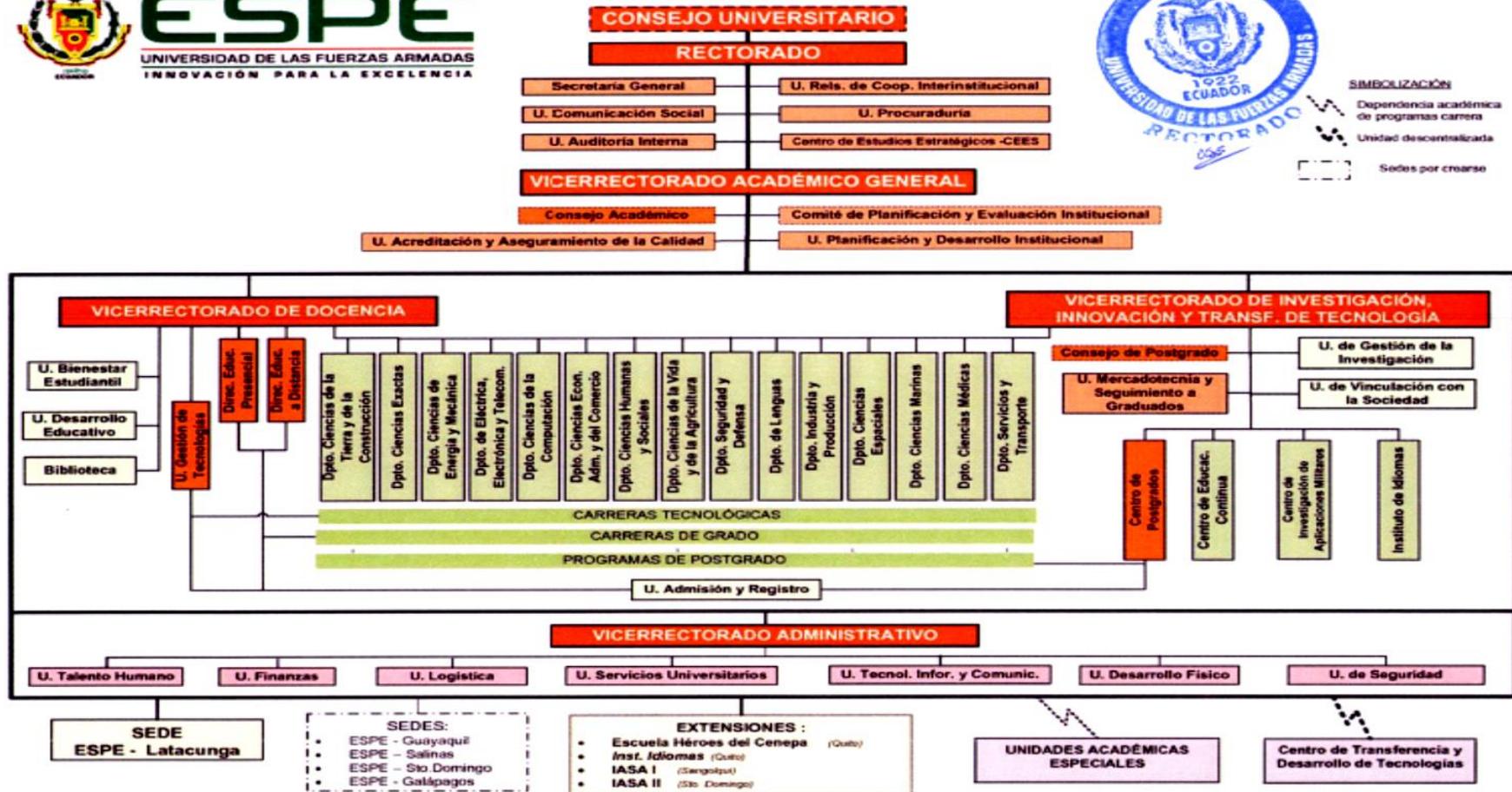
## ANEXO B

### EL ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL VIGENTE A PARTIR DE OCTUBRE 2014



**SIMBOLIZACIÓN**

- Dependencia académica de programas carrera
- Unidad descentralizada
- Sedes por cruceo



## ANEXO C

### TABULACIÓN DE ENCUESTAS APLICADAS A LOS CLIENTES EXTERNOS

TABULACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO											
Marca temporal	Nombre de usuario	Pregunta 1. Tipo de servicio solicitado.	Pregunta 2. Tiempo de duración.	Pregunta 3. Cordialidad en la atención.	Pregunta 4. Funcionario que atendió.	Pregunta 5. Conocimiento sobre procedimientos.	Pregunta 6. Forma de informarse.	Pregunta 7. Medio de comunicación.	Pregunta 8. Percepción de la comunicación.	Pregunta 9. Metodología para PQRS	Pregunta 10. Obtención de Norma Internacional
8/11/2015 7:06:31	eegalarza@espe.edu.ec	Docencia (Planificación, Syllabus, Tutorías, consultoría)	Se atendió en más de 2 días	Normal	Director del Departamento	Si	Otros	Otros	Fácil	No	Si
8/11/2015 7:10:08	kmtorres@espe.edu.ec	Docencia (Planificación, Syllabus, Tutorías, consultoría)	Nunca se atendió	Normal	Director del Departamento	No	Otros	Sistema Quipux	Fácil	No	Si
8/12/2015 12:10:48	jgbucheli@espe.edu.ec	proyectos de vinculación conjunta, solicitando información sobre	Se atendió en más de 2 días	Muy buena	Coordinador de Vinculación	No	Intranet (correo electrónico)	Sistema Quipux	Fácil	No	Si
8/12/2015 12:37:38	jtcastro@espe.edu.ec	Docencia (Planificación, Syllabus, Tutorías, consultoría)	Se atendió en más de 2 días	Muy buena	Director del Departamento	No	Micrositio del Departamento	Extensiones telefónicas	Fácil	No	Si
8/12/2015 14:01:18	cgalban1@espe.edu.ec	proyectos de investigación conjunta, solicitando información	Se atendió en más de 2 días	Muy buena	Coordinador de Investigación	Si	Redes Sociales oficiales (Facebook, twitter, etc)	Correo electrónico	Fácil	No	Si
8/12/2015 15:34:38	vdzabrano@espe.edu.ec	Docencia (Planificación, Syllabus, Tutorías, consultoría)	Se atendió en más de 2 días	Muy buena	Director del Departamento	No	Micrositio del Departamento	Extensiones telefónicas	Complicado	No	Si
8/13/2015 7:03:51	wmroman@espe.edu.ec	Docencia (Planificación, Syllabus, Tutorías, consultoría)	Se atendió en más de 2 días	Normal	Planificador Académico	Si	Intranet (correo electrónico)	Sistema Quipux	Fácil	Si	Si
8/13/2015 10:56:54	faalvarez@espe.edu.ec	Docencia (Planificación, Syllabus, Tutorías, consultoría)	Se atendió en más de 2 días	Muy buena	Director del Departamento	No	Otros	Extensiones telefónicas	Complicado	No	Si
8/17/2015 22:56:16	fmsilva@espe.edu.ec	Docencia (Planificación, Syllabus, Tutorías, consultoría)	Se atendió en más de 2 días	Excelente	Director del Departamento	Si	Intranet (correo electrónico)	Correo electrónico	Fácil	No	Si
8/19/2015 5:28:36	jctapia3@espe.edu.ec	Docencia (Planificación, Syllabus, Tutorías, consultoría)	Nunca se atendió	Muy buena	Planificador Académico	No	Redes Sociales oficiales (Facebook, twitter, etc)	Sistema Quipux	Fácil	No	Si
8/19/2015 7:29:41	xhfabara@espe.edu.ec	Docencia (Planificación, Syllabus, Tutorías, consultoría)	Nunca se atendió	Normal	Coordinador(a) de área de conocimiento	No	Otros	Sistema Quipux	Fácil	No	Si

ANEXO D

TABULACIÓN DE ENCUESTAS APLICADAS A LOS CLIENTES INTERNOS

TABULACIÓN DE ENCUESTAS DE LOS CLIENTES INTERNOS (DOCENTES)

Marca temporal	Nombre de usuario	1. ¿Conoce usted la filosofía de la Universidad?	2. ¿Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo?	3. ¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?	4. ¿La temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo?	5. ¿El número de baños y aseo es el adecuado para las necesidades del departamento?	6. ¿Su computadora funciona a una velocidad adecuada para realizar sus funciones?	7. ¿Las instalaciones físicas le parecen cómodas?	8. ¿Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo?	9. ¿Su cargo en la Universidad está relacionado con su titulación académica?	10. ¿Trabaja usted en equipo con sus compañeros?	11. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la Universidad?	12. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la comunicación con su jefe inmediato?	13. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con sus compañeros?	14. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con su salario?	15. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con relación a los ascensos en la Universidad?	16. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con relación a sus responsabilidades?	17. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con relación a los incentivos de la Universidad?
8/13/2015 11:21:50	imauray@espe.edu.ec	No	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Nunca	Medianamente satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Medianamente satisfecho	Medianamente satisfecho	Medianamente satisfecho	Poco satisfecho
8/13/2015 11:26:56	lpillapa@espe.edu.ec	Sí	Sí	No	No	No	No	Sí	No	Sí	Siempre	Poco satisfecho	Medianamente satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho
8/13/2015 12:55:17	eecarrasquero@espe.edu.ec	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Siempre	Altamente satisfecho	Altamente satisfecho	Altamente satisfecho	Altamente satisfecho	Altamente satisfecho	Altamente satisfecho	Altamente satisfecho
8/13/2015 13:00:57	shvaca@espe.edu.ec	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No	Sí	No	Sí	Siempre	Medianamente satisfecho	Medianamente satisfecho	Medianamente satisfecho	Medianamente satisfecho	Poco satisfecho	Medianamente satisfecho	Medianamente satisfecho

8/13/2015 13:01:36	aacardenas@ espe.edu.ec	Sí	No	Sí	Frecuente mente	Median amente satisfe cho	Median amente satisfec ho	Poco satisfe cho	Median amente satisfe cho	Poco satisfe cho	Poco satisfe cho	Nada satisfe cho						
8/13/2015 14:23:38	fjmosquera2@ espe.edu.ec	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No	Sí	No	Sí	Frecuente mente	Altame nte satisfe cho	Altame nte satisfec ho	Altame nte satisfe cho	Median amente satisfe cho	Median amente satisfe cho	Media namen te satisfe cho	Poco satisfe cho
8/13/2015 14:27:49	iebenavides@ espe.edu.ec	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	A veces	Median amente satisfe cho	Poco satisfec ho	Median amente satisfe cho	Altame nte satisfe cho	Nada satisfe cho	Media namen te satisfe cho	Nada satisfe cho
8/13/2015 14:37:10	xhfabara@esp e.edu.ec	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	A veces	Median amente satisfe cho	Median amente satisfec ho	Median amente satisfe cho	Altame nte satisfe cho	Poco satisfe cho	Media namen te satisfe cho	Median amente satisfe cho
8/13/2015 14:42:14	fmcaicedo@e spe.edu.ec	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No	Sí	No	No	Frecuente mente	Poco satisfe cho	Median amente satisfec ho	Altame nte satisfe cho	Poco satisfe cho	Nada satisfe cho	Media namen te satisfe cho	Poco satisfe cho
8/13/2015 15:13:31	jiguanoluisa@ espe.edu.ec	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No	Sí	A veces	Median amente satisfe cho	Poco satisfec ho	Median amente satisfe cho	Nada satisfe cho	Nada satisfe cho	Media namen te satisfe cho	Nada satisfe cho
8/13/2015 17:37:41	mapulloquina @espe.edu.ec	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No	Sí	No	No	A veces	Median amente satisfe cho	Altame nte satisfec ho	Altame nte satisfe cho	Nada satisfe cho	Nada satisfe cho	Media namen te satisfe cho	Poco satisfe cho
8/14/2015 9:29:01	mfquinonez@ espe.edu.ec	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Frecuente mente	Altame nte satisfe cho	Altame nte satisfec ho	Median amente satisfe cho	Altame nte satisfe cho	Altame nte satisfe cho	Altame nte satisfe cho	Median amente satisfe cho
8/14/2015 9:43:08	alquishpe3@e spe.edu.ec	Sí	No	Sí	Siempre	Median amente satisfe cho	Altame nte satisfec ho	Median amente satisfe cho	Altame nte satisfe cho	Median amente satisfe cho	Media namen te satisfe cho	Median amente satisfe cho						

8/14/2015 18:01:35	jc Diaz1@espe. edu.ec	Sí	Frecuente mente	Altame nte satisfe cho	Altame nte satisfec ho	Median amente satisfe cho	Median amente satisfe cho	Poco satisfe cho	Altame nte satisfe cho	Poco satisfe cho								
8/15/2015 22:51:48	latamayo@es pe.edu.ec	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	Frecuente mente	Median amente satisfe cho	Poco satisfec ho	Median amente satisfe cho	Median amente satisfe cho	Median amente satisfe cho	Media namen te satisfe cho	Poco satisfe cho
8/16/2015 0:16:14	omcadena@e spe.edu.ec	Sí	Sí	No	Sí	No	No	No	No	No	Siempre	Median amente satisfe cho	Median amente satisfec ho	Median amente satisfe cho	Median amente satisfe cho	Poco satisfe cho	Media namen te satisfe cho	Poco satisfe cho
8/16/2015 17:04:34	naavellan@es pe.edu.ec	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No	Sí	No	Sí	Siempre	Altame nte satisfe cho	Altame nte satisfec ho	Altame nte satisfe cho	Median amente satisfe cho	Median amente satisfe cho	Altame nte satisfe cho	Median amente satisfe cho
8/17/2015 7:44:28	cmnasimba@ espe.edu.ec	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	No	Sí	Frecuente mente	Median amente satisfe cho	Median amente satisfec ho	Median amente satisfe cho	Nada satisfe cho	Poco satisfe cho	Altame nte satisfe cho	Median amente satisfe cho
8/17/2015 9:10:18	mcchango@e spe.edu.ec	No	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Frecuente mente	Altame nte satisfe cho	Altame nte satisfec ho	Median amente satisfe cho	Altame nte satisfe cho	Altame nte satisfe cho	Altame nte satisfe cho	Altame nte satisfe cho
8/17/2015 10:25:35	jmgallardo1@ espe.edu.ec	Sí	Sí	No	Sí	No	No	No	No	Sí	A veces	Median amente satisfe cho	Altame nte satisfec ho	Median amente satisfe cho	Altame nte satisfe cho	Poco satisfe cho	Altame nte satisfe cho	Nada satisfe cho
8/17/2015 10:45:27	mfaraujo@esp e.edu.ec	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	No	Sí	Siempre	Altame nte satisfe cho	Altame nte satisfec ho	Median amente satisfe cho	Median amente satisfe cho	Median amente satisfe cho	Media namen te satisfe cho	Poco satisfe cho
8/17/2015 11:12:29	mfiturralde1@ espe.edu.ec	Sí	Sí	No	Sí	No	No	Sí	No	Sí	Frecuente mente	Median amente satisfe cho	Altame nte satisfec ho	Altame nte satisfe cho	Poco satisfe cho	Median amente satisfe cho	Media namen te satisfe cho	Median amente satisfe cho
8/17/2015 11:46:20	lalema@espe. edu.ec	Sí	No	No	Sí	No	No	No	No	Sí	Siempre	Altame nte satisfe	Median amente satisfec	Poco satisfe cho	Median amente satisfe	Nada satisfe cho	Media namen te	Poco satisfe cho

												cho	ho		cho		satisfeco	
8/18/2015 7:30:24	crmolina4@espe.edu.ec	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Frecuente mente	Medianamente satisfeco	Altamente satisfeco	Altamente satisfeco	Altamente satisfeco	Medianamente satisfeco	Poco satisfeco	Poco satisfeco
8/18/2015 8:37:54	lvmena@espe.edu.ec	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Frecuente mente	Poco satisfeco	Altamente satisfeco	Medianamente satisfeco	Poco satisfeco	Poco satisfeco	Poco satisfeco	Poco satisfeco
8/19/2015 8:19:18	amgonzalez@espe.edu.ec	Sí	Sí	No	Sí	No	No	Sí	No	Sí	Frecuente mente	Medianamente satisfeco	Medianamente satisfeco	Medianamente satisfeco	Medianamente satisfeco	Poco satisfeco	Altamente satisfeco	Medianamente satisfeco
8/19/2015 8:24:25	cpacosta@espe.edu.ec	Sí	No	Sí	Siempre	Medianamente satisfeco	Medianamente satisfeco	Altamente satisfeco	Medianamente satisfeco	Poco satisfeco	Altamente satisfeco	Poco satisfeco						
8/19/2015 9:02:11	ivparrenio@espe.edu.ec	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No	No	Sí	Frecuente mente	Medianamente satisfeco	Altamente satisfeco	Medianamente satisfeco	Medianamente satisfeco	Poco satisfeco	Medianamente satisfeco	Medianamente satisfeco
8/19/2015 9:07:18	hhsegovia@espe.edu.ec	Sí	Siempre	Altamente satisfeco	Altamente satisfeco	Altamente satisfeco	Altamente satisfeco	Poco satisfeco	Altamente satisfeco	Poco satisfeco								
8/19/2015 9:43:20	maveloz1@espe.edu.ec	Sí	Sí	No	No	No	No	No	No	Sí	A veces	Poco satisfeco	Poco satisfeco	Medianamente satisfeco	Poco satisfeco	Nada satisfeco	Medianamente satisfeco	Nada satisfeco
8/19/2015 9:57:28	jgtapia3@espe.edu.ec	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Siempre	Medianamente satisfeco	Altamente satisfeco	Medianamente satisfeco	Altamente satisfeco	Medianamente satisfeco	Medianamente satisfeco	Medianamente satisfeco
8/19/2015 9:57:37	cgalban1@espe.edu.ec	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	No	Sí	Frecuente mente	Altamente satisfeco	Altamente satisfeco	Altamente satisfeco	Medianamente satisfeco	Altamente satisfeco	Altamente satisfeco	Medianamente satisfeco

8/19/2015 9:58:40	cpcevallos@espe.edu.ec	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No	Sí	No	Sí	Frecuente mente	Medianamente satisfecho	Medianamente satisfecho	Altamente satisfecho	Medianamente satisfecho	Poco satisfecho	Medianamente satisfecho	Nada satisfecho
8/19/2015 10:00:50	mafalconi@espe.edu.ec	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No	Sí	Siempre	Altamente satisfecho	Altamente satisfecho	Medianamente satisfecho	Medianamente satisfecho	Nada satisfecho	Medianamente satisfecho	Medianamente satisfecho
8/19/2015 12:10:14	mfcejas@espe.edu.ec	Sí	Siempre	Altamente satisfecho	Altamente satisfecho	Altamente satisfecho	Altamente satisfecho	Altamente satisfecho	Medianamente satisfecho	Medianamente satisfecho								
8/19/2015 12:12:46	grvasquez@espe.edu.ec	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Siempre	Altamente satisfecho	Altamente satisfecho	Medianamente satisfecho	Medianamente satisfecho	Poco satisfecho	Medianamente satisfecho	Poco satisfecho
8/19/2015 12:22:13	mclozada@espe.edu.ec	No	Sí	Sí	No	Sí	No	No	No	Sí	A veces	Medianamente satisfecho	Altamente satisfecho	Medianamente satisfecho	Medianamente satisfecho	Poco satisfecho	Medianamente satisfecho	Poco satisfecho
8/19/2015 12:32:12	ceproanio@espe.edu.ec	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Siempre	Altamente satisfecho	Altamente satisfecho	Medianamente satisfecho	Altamente satisfecho	Altamente satisfecho	Altamente satisfecho	Altamente satisfecho
8/19/2015 13:18:46	becocha@espe.edu.ec	Sí	Sí	No	No	Sí	No	Sí	No	Sí	A veces	Medianamente satisfecho	Altamente satisfecho	Medianamente satisfecho	Medianamente satisfecho	Poco satisfecho	Medianamente satisfecho	Poco satisfecho
8/19/2015 13:48:02	eejimenez@espe.edu.ec	Sí	Sí	No	No	No	No	Sí	No	Sí	Frecuente mente	Medianamente satisfecho	Altamente satisfecho	Medianamente satisfecho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Medianamente satisfecho	Poco satisfecho
8/19/2015 17:10:13	shaltamirano@espe.edu.ec	Sí	No	No	No	Sí	No	Sí	No	Sí	Siempre	Altamente satisfecho	Altamente satisfecho	Altamente satisfecho	Altamente satisfecho	Medianamente satisfecho	Medianamente satisfecho	Altamente satisfecho

8/19/2015 19:07:15	hmparra@espe.edu.ec	Sí	Sí	No	Sí	No	Sí	No	No	Sí	A veces	Medianamente satisfecho	Medianamente satisfecho	Medianamente satisfecho	Medianamente satisfecho	Nada satisfecho	Altamente satisfecho	Medianamente satisfecho
8/20/2015 7:45:27	ymortega@espe.edu.ec	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Siempre	Altamente satisfecho	Altamente satisfecho	Poco satisfecho				
8/20/2015 9:03:27	rjpila@espe.edu.ec	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Frecuente	Altamente satisfecho	Altamente satisfecho	Medianamente satisfecho	Medianamente satisfecho	Medianamente satisfecho	Altamente satisfecho	Medianamente satisfecho
8/20/2015 10:55:38	edcabezas@espe.edu.ec	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No	Sí	Frecuente	Altamente satisfecho	Altamente satisfecho	Medianamente satisfecho	Medianamente satisfecho	Medianamente satisfecho	Altamente satisfecho	Medianamente satisfecho
8/20/2015 12:04:06	yymontero@espe.edu.ec	Sí	Frecuente	Medianamente satisfecho	Altamente satisfecho	Altamente satisfecho	Medianamente satisfecho	Medianamente satisfecho	Altamente satisfecho	Medianamente satisfecho								

## ANEXO E

### FORMATO DE SYLLABUS ACADÉMICO

#### PROGRAMA DE ASIGNATURA – SÍLABO- PRESENCIAL

##### 1. DATOS INFORMATIVOS

<b>MODALIDAD:</b> PRESENCIAL	<b>DEPARTAMENTO:</b> CEAC		<b>AREA DE CONOCIMIENTO:</b> FINANZAS	
<b>CARRERAS:</b> INGENIERÍA FINANZAS Y ADITORIA  INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA	<b>NOMBRES ASIGNATURA:</b> ADMINISTRACIÓN FINANCIERA I		<b>PERIODO ACADÉMICO:</b> ABRIL – AGOSTO 2015	
<b>PRE-REQUISITOS:</b> AEA 125 Macroeconomía  FIN 145 Administración Financiera I	<b>CÓDIGO:</b>  <b>CADM-26014</b>	<b>NRC:</b>  <b>1532 -1538</b>	<b>No. CRÉDITOS:</b>  4	<b>NIVEL:</b>  CUARTO NIVEL
<b>CO-REQUISITOS:</b>  EN350 Administración	<b>FECHA ELABORACIÓN:</b>  MARZO 2015	<b>SESIONES/SEMANA:</b>		<b>EJE DE FORMACIÓN</b>  PROFESIONAL
		<b>TEÓRICAS:</b>  4H	<b>LABORATORIOS:</b>	
<b>DOCENTE:</b> ECON. ALISVA CÁRDENAS PÉREZ				
<b><u>DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA:</u></b>  La administración financiera comprende todo lo relacionado con el manejo de los fondos económicos de las organizaciones. Para dar inicio al análisis de la administración financiera se parte de los estados financieros reestructurados, a fin de proceder al análisis situacional de las empresas que nos permita realizar una adecuada gestión administrativa y financiera, para lo cual es necesario realizar análisis de los estados financieros, del flujo de fondos, presupuestos de caja, estados proforma y punto de equilibrio.				
<b><u>CONTRIBUCIÓN DE LA ASIGNATURA A LA FORMACIÓN PROFESIONAL:</u></b>  La asignatura de Administración Financiera I contribuye en la formación del futuro profesional mediante el desarrollo de cualidades de liderazgo y espíritu emprendedor para la gestión de proyectos empresariales y sociales, en los sectores públicos y privados. Contribuye en el perfil del egresado especialmente, para ser capaz de liderar, emprender y organiza la gestión administrativa –financiera con solidaridad y lealtad a la sociedad, así como también proporcionarle una sólida formación científica, técnica y humanística de alto nivel, con conciencia social, respetuosa de la legislación vigente y el medio ambiente; ejerce el liderazgo en los diversos contextos de actuación personal y profesional, siendo capaz de desarrollar de manera eficiente y con alta calidad.				

**RESULTADO DE APRENDIZAJE DE LA CARRERA: (UNIDAD DE COMPETENCIA)**

Gestiona sistemas Financieros que permitan el buen funcionamiento empresarial, implementación, innovación y creación de nuevas unidades de producción, con ética profesional, espíritu emprendedor, con liderazgo, capacidad de negociación, pensamiento estratégico y efectivo trabajo en equipo, orientado al beneficio de la sociedad a base de indicadores de desempeño.

**OBJETIVO DE LA ASIGNATURA:**

Que los señores estudiantes de Ciencias Administrativas, tengan los conocimientos científicos y criterios técnicos fundamentales para la toma de decisiones financiera de corto y largo plazo, acorde con las necesidades de cada una de las unidades de producción.

**RESULTADO DE APRENDIZAJE DE LA ASIGNATURA: (ELEMENTO DE COMPETENCIA)**

Conoce los principios fundamentales de la Administración Financiera basadas en el espíritu empresarial y las diferentes alternativas de estructuración de la empresa observando códigos de ética universalmente aprobados.

Conocer e identificar claramente y ordenadamente los elementos Financieros que responda a los requerimientos del entorno.

**2. SISTEMA DE CONTENIDOS Y RESULTADOS DEL APRENDIZAJE**

No.	UNIDADES DE CONTENIDOS	RESULTADOS DEL APRENDIZAJE Y SISTEMA DE TAREAS
1	<b>UNIDAD 1:</b>  <b>Introducción al Análisis Financiero.</b>	<b>Resultados de Aprendizaje de la Unidad 1:</b>  Elaborar informes financieros para la toma de decisiones
	Contenidos: 1.1 Papel y entorno de la Administración Financiera 1.2 Entorno Empresarial: Fiscal, Financiero, Económico y Legal. 1.3 El Rol del Administrador Financiero. 1.4 Estados Financieros, bajo el contexto de las NIFF's 1.5 Análisis Financiero. 1.6 Técnicas de análisis financiero 1.7 Análisis Horizontal y Análisis Vertical	Tarea 1. Aplicación de conceptos generales en el proceso administrativo.  Tarea 2. Elaboración de los estados financieros para su análisis.  Tarea 3. Conocimientos de los Activos y

		pasivos en una empresa.
	<b>UNIDAD 2:</b>  <b>Análisis de Estados Financieros</b>	<b>Resultados de Aprendizaje de la Unidad 2:</b>  Realizar el análisis de la situación interna de la empresa.
2	Contenidos:  2.1 Indicadores Financieros 2.2 Liquidez, Solvencia, Rentabilidad, Endeudamiento 2.3 Introducción al Flujo de Efectivo 2.4 Metodología para elaborar el Estado de Flujo de Efectivo 2.5 Análisis del flujo de efectivo	Tarea 1. Conceptos y análisis de los Indicadores Financieros  Tarea 2. Análisis de la Rentabilidad y Riesgos de las Empresas  Tarea 3. Conocimientos de los valores negociables  Tarea 4. Determinación de estrategias para el manejo del efectivo  Tarea 5. Conocimiento en la elaboración de los Estados de Flujo de efectivo  Tarea 6. Conocimientos de los valores negociables
3	<b>UNIDAD 3:</b>  <b>Planificación Financiera de Corto Plazo</b>	<b>Resultados de Aprendizaje de la Unidad 3:</b>  Elaborar de los estados complementarios sobre las proyecciones realizadas utilizando técnicas, habilidades y herramientas prácticas para la ingeniería.

	<p>Contenidos:</p> <p>3.1 Punto de Equilibrio  3.2 VAN  3.3 TIR  3.4 Presupuestos de Caja (Entradas y Salidas de Efectivo).  3.3 Estados Financieros Proforma</p>	<p>Tarea 1. Aplicación de los Índices Financieros</p> <p>Tarea 2. Conocimiento de las políticas de crédito</p> <p>Tarea 3. Conocimiento de las políticas de cobranza</p> <p>Tarea 4. Determinación y diferenciación de las cuentas que manejan las empresas</p> <p>Tarea 5. Elaboración de Estados Financieros</p>
--	---	--

### 3. PROYECCIÓN METODOLÓGICA Y ORGANIZATIVA PARA EL DESARROLLO DE LA ASIGNATURA

<p><b>( PROYECCIÓN DE LOS MÉTODOS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE QUE SE UTILIZARÁN)</b></p> <p><b>a. Estrategias metodológicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se diagnosticará conocimientos y habilidades adquiridas al iniciar el periodo académico.</li> <li>• Con la ayuda del diagnóstico se indagará lo que conoce el estudiante, como lo relaciona, que puede hacer con la ayuda de otros</li> <li>• Plantear interrogantes a los estudiantes para que den sus criterios y puedan asimilar la situación problemática.</li> <li>• Se iniciará con explicaciones orientadoras del contenido de estudio, donde el docente plantea los aspectos más significativos, los conceptos, teorías y principios y métodos esenciales; y propone la secuencia de trabajo en cada unidad de estudio.</li> <li>• Se buscará que el aprendizaje se base en el análisis y solución de problemas; usando información en forma significativa; favoreciendo la retención; la comprensión; el uso o aplicación de la información, los conceptos, las ideas, los principios y las habilidades en la resolución de problemas de redes eléctricas.</li> <li>• Se buscará la resolución de casos para favorecer la realización de procesos de pensamiento complejo, tales como: análisis, razonamientos, argumentaciones, revisiones y profundización de diversos temas.</li> <li>• Se realizan ejercicios orientados a la carrera y otros propios del campo de estudio.</li> </ul>
--

**b. Orientaciones metodológicas:**

La evaluación cumplirá con las tres fases: diagnóstica, formativa y sumativa, valorando el desarrollo del estudiante en cada tarea y en especial en las evidencias del aprendizaje de cada unidad

**PROYECCIÓN DEL EMPLEO DE LAS TIC EN LOS PROCESOS DE APRENDIZAJE**

- Las TIC, tecnologías de la información y la comunicación, se las emplearán para realizar las simulaciones de los temas tratados en el aula y presentaciones.
- Se utilizará un CRS para demostrar la forma de reservar y emitir tickets para socializar con los estudiantes de otros grupos y poder evaluarlos por parte del docente.
- Además, los estudiantes deben tener las competencias para diseñar y resolver ejercicios de rutas comerciales utilizando modelos gráficos.

**4. RESULTADOS DEL APRENDIZAJE, CONTRIBUCIÓN AL PERFIL DE EGRESO Y TÉCNICA DE EVALUACIÓN**

LOGRO O RESULTADOS DE APRENDIZAJE	NIVELES DE LOGRO			Técnica de evaluación	Evidencia del aprendiza je
	A Alta	B Media	C Baja		
1) Elaborar informes financieros para la toma de decisiones	X			Pruebas de opción múltiple	Pruebas múltiple opción
2) Realizar el análisis de la situación interna de la empresa.	x			Ensayo y Exposición	Informe del análisis interno de empresa seleccionad a
3) Elaborar de los estados complementarios sobre las proyecciones realizadas utilizando técnicas, habilidades y herramientas prácticas para la ingeniería.	x			Ensayo y Exposición	Informe del análisis del entorno por medio de ejercicios prácticos

## 5. DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO

TOTAL HORAS	CONFERENCIAS	CLASES PRÁCTICAS	LABORATORIOS	CLASES DEBATES	CLASES EVALUACIÓN	TRABAJO AUTÓNOMO DEL ESTUDIANTE
72	18	18	0	9	9	18

## 6. TÉCNICAS Y PONDERACIÓN DE LA EVALUACIÓN

Técnica de evaluación	1er Parcial*	2do Parcial*	3er Parcial*
Ensayos	5	5	5
Control de lectura / Lecciones	5	5	5
Aulas virtuales	5	5	5
Exposiciones			
Trabajo investigación / Defensa			
Evaluación de Parcial	5	5	5
<b>Total:</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>

## 7. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA/ TEXTO GUÍA DE LA ASIGNATURA

TÍTULO	AUTOR	EDICIÓN	AÑO	IDIOMA	EDITORIAL
Administración financiera: base para la toma de decisiones económicas y financieras	Ocampo Florez, Edgar Dagoberto.	Segunda	2013	Español	Nueva Legislación Ltda.
Fundamentos de Administración Financiera	Douglas Emery, Jhon Finerty, Jhon Stow	Primera	2000	Español	Pearson Educación.
Fundamentos de Finanzas Corporativas,	Ross, Westerfiel, Jordan	Tercera	2006	Español	Mc Graw Hill

### **BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA**

<b>TITULO</b>	<b>AUTOR</b>	<b>EDICIÓN</b>	<b>AÑO</b>	<b>IDIOMA</b>	<b>EDITORIAL</b>
Finanzas Básicas para no financieros	Héctor Ortiz Anaya	Primera	2011	Español	Cengage Learning

### **8. LECTURAS PRINCIPALES**

<b>TEMA</b>	<b>TEXTO</b>	<b>PÁGINA</b>

### **9. ACUERDOS**

#### **DEL DOCENTE:**

- Esforzarme en conocer con amplitud y profundidad al campo académico, científico y práctico de la asignatura que enseño y preparar debidamente actualizado cada tema que exponga
- Asistir a clases siempre y puntualmente dando ejemplo al estudiante para exigirle igual comportamiento.
- Motivar, estimular y mostrar interés por el aprendizaje significativo de los estudiantes y evaluar a conciencia y con justicia el grado de aprendizaje de los estudiantes
- Fomentar en los estudiantes el interés por la ciencia y la innovación tecnológica, propugnando además una conciencia social que los impulse a conocer la situación económica y social del país , con un sentido de participación y compromiso
- Las relaciones con mis colegas deberán estar sustentadas en los principios de lealtad, mutuo respeto, consideración, solidaridad y en la promoción permanente de oportunidades para mejorar el desarrollo profesional
- Contribuir en forma comprometida, con calidad de mi labor educativa, al prestigio y eficiencia de nuestra institución
- Promover y mantener el cuidado de las propiedades físicas e intelectuales de la institución, para asegurar un ambiente propicio para el mejoramiento continuo del proceso enseñanza aprendizaje

#### **DE LOS ESTUDIANTES:**

- Ser honesto, no copiar, no mentir ni robar en ninguna forma
- Firmar toda prueba y trabajo que realice en conocimiento de que no he copiado de fuentes no permitidas
- Mantener en reserva pruebas, exámenes y toda información confidencial
- Colaborar con los eventos programados por la institución e identificarme con la Carrera
- Llevar siempre mi identificación en un lugar visible

- Ser partícipe de una educación libre, trabajar en grupo y colaborar en todo sentido con los demás
- Conducirme de tal manera que no debilite en forma alguna las oportunidades de realización personal y profesional de otras personas dentro de la comunidad universitaria; evitaré la calumnia, la mentira la codicia, la envidia
- Promover la bondad, reconocimiento, la felicidad, la amistad, la solidaridad y la verdad
- Respetar y cuidar todas las instalaciones físicas que conforman la carrera, así como sus laboratorios y el campus en general.

**10. FIRMAS DE LEGALIZACIÓN**

---

**Econ. Alisva Cárdenas Pérez**

**DOCENTE**

---

**Econ. Alisva Cárdenas Pérez**

**COORDINADORA DE ÁREA DE  
CONOCIMIENTO**

---

**M.Sc. Galo Vásquez**

**DIRECTOR DE DEPARTAMENTO**

**CÓDIGO:** SGCDCEAC\_01  
**VERSIÓN:** 1.1  
**FECHA ELABORACIÓN:** 16/10/15

**ANEXO F**

**FORMATO DE PLANIFICACIÓN SEMANAL**

<b>PROGRAMACIÓN ACADÉMICA SEMANAL</b>									
<b>Departamento: CEAC</b>					<b>Carrera: INGENIERIA EN FINANZAS Y AUDITORIA</b>				
<b>Área de Conocimiento: FINANZAS</b>					<b>Asignatura: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA I</b>				
<b>Docente: ECON. ALISVA CÁRDENAS PÉREZ</b>					<b>Nivel/Paralelo: CUARTO</b>				
<b>Periodo académico: ABRIL - AGOSTO 2015</b>					<b>Número de Créditos: 4</b>		<b>Total horas: 72</b>		
<b>Fecha: 10 DE ABRIL DE 2015</b>		<b>NCR: 1532</b>			<b>Código: CADM-26014</b>		<b>Teoría: 72</b>	<b>Laboratorio:</b>	
<b>UNIDAD DIDÁCTICA 1</b>	<b>- Primer Parcial</b>								
<b>Semana</b>	<b>No. Plan de clase</b>	<b>No. HORAS</b>	<b>Fecha</b>	<b>TEMATICA DE LA CLASE</b>	<b>TAREA ENVIADA</b>	<b>Indicador A-K</b>	<b>Evidencia aprendizaje</b>	<b>% avance</b>	<b>Observación</b>
1	1	2	14-abr-15	Indicaciones sobre el desarrollo de la materia. Acuerdos sobre los parámetros de evaluación; Clase Magistral Alcance de la asignatura	Revise sobre la Administración Financiera			3%	
	2	2	16-abr-15	Papel de la Administración Financiera	Debate en forma grupal			3%	
2	3	2	21-abr-15	Entorno de la Administración Financiera	Debate en forma grupal			3%	
	4	2	23-abr-15	Entorno Empresarial: Fiscal	Consulta sobre el Entorno Empresarial Fiscal			3%	
3	5	2	28-abr-15	Entorno Empresarial: Financiero, Económico	Consulta sobre el Entorno Empresarial Financiero, Económico			3%	
	6	2	30-abr-15	Entorno Empresarial: Legal.	Evaluación Escrita			3%	
4	7	2	05-may-15	El Rol del Administrador Financiero	Consulta sobre el Rol del Administrador Financiero			3%	
	8	2	07-may-15	Estados Financieros, bajo el contexto de las NIFF's	Revise sobre los métodos de análisis financiero bajo NIFF'S			3%	
5	9	2	12-may-15	Análisis Financiero	Revise sobre los métodos de análisis financiero			3%	
	10	2	14-may-15	Técnicas de análisis financiero	Consultar las técnicas de análisis financiero			3%	
6	11	2	19-may-15	Análisis Horizontal y Vertical	Caso práctico desarrollado en clase			3%	
	12	2	21-may-15	Análisis Horizontal y Vertical	Evaluación Escrita de la unidad 1			3%	
		<b>24</b>						<b>36 %</b>	

UNIDAD DIDÁCTICA 2		- Segundo Parcial							
Se ma na	No · Pla n de cla se	No. HO RA S	Fecha	TEMATICA DE LA CLASE	TAREA ENVIADA	Indicador A-K	Evidencia aprendizaje	% av an ce	Obser vaci ón
7	13	2	26- may- 15	Indicadores Financieros	Revisión conceptos de Indicadores Financieros			2%	
	14	2	28- may- 15	Índice de Liquidez	Caso práctico desarrollado en clase			2%	
8	15	2	02- jun-15	Índice de Solvencia	Caso práctico desarrollado en clase			2%	
	16	2	04- jun-15	Índice de Rentabilidad	Caso práctico desarrollado en clase			2%	
9	17	2	09- jun-15	Índice de Endeudamiento	Entrega de trabajos de aplicación, de Liquidez, Solvencia, Rentabilidad, Endeudamiento.			4%	
	18	2	11- jun-15	Introducción al Flujo de Efectivo	Contestar preguntas finales del libro guía			4%	
10	19	2	16- jun-15	Metodología para elaborar el Estado de Flujo de Efectivo	Resolver los ejercicios del capítulo				
	20	2	18- jun-15	Metodología para elaborar el Estado de Flujo de Efectivo	Resolver los ejercicios del capítulo				
11	21	2	23- jun-15	Metodología para elaborar el Estado de Flujo de Efectivo	Resolver los ejercicios del capítulo			4%	
	22	2	25- jun-15	Metodología para elaborar el Estado de Flujo de Efectivo	Resolver los ejercicios del capítulo			4%	
12	23	2	30- jun-15	Análisis del flujo de efectivo	Caso práctico desarrollado en clase Análisis del flujo de efectivo			4%	
	24	2	02- jul-15	Análisis del flujo de efectivo	Evaluación sumativa escrita de la unidad 2 / Revisión de deberes			4%	
		<b>24</b>						<b>32%</b>	
UNIDAD DIDÁCTICA 3		- Tercer Parcial							
Se ma na	No · Pla n de cla se	No. HO RA S	Fecha	TEMATICA DE LA CLASE	TAREA ENVIADA	Indicador A-K	Evidencia aprendizaje	% av an ce	Obser vaci ón
13	25	2	07- jul-15	Punto de Equilibrio	Caso práctico desarrollado en clase			2%	
	26	2	09- jul-15	Punto de Equilibrio	Presentación de trabajos de aplicación			2%	
14	27	2	14- jul-15	VAN	Caso práctico desarrollado en clase			2%	
	28	2	16- jul-15	VAN	Presentación de trabajos de aplicación			2%	
15	29	2	21- jul-15	TIR	Caso práctico desarrollado en clase			2%	

	30	2	23- jul-15	TIR	Presentación de trabajos de aplicación			2%	
16	31	2	28- jul-15	Presupuestos de Caja (Entradas y Salidas de Efectivo).	Presentación de trabajos de aplicación			2%	
	32	2	30- jul-15	Presupuestos de Caja (Entradas y Salidas de Efectivo).	Caso práctico desarrollado en clase			4%	
17	33	2	04- ago-15	Estados Financieros Proforma	Consultar conceptos				
	34	2	06- ago-15	Estados Financieros Proforma	Presentación de trabajos de aplicación			4%	
18	35	2	11- ago-15	Estados Financieros Proforma	Exposiciones y Entrega de trabajo de aplicación final. Presentación de trabajos			4%	
	36	2	13- ago-15	Estados Financieros Proforma	Evaluación Escrita de la Unidad 3			4%	
		<b>24</b>						<b>30%</b>	
<b>18</b>								<b>98%</b>	

Econ. Alisva Cárdenas  
COORDINADORA ÁREA DEL CONOCIMIENTO

Econ. Alisva Cárdenas  
DOCENTE

CÓDIGO: SGCDCEAC\_02  
VERSIÓN: 1.1  
FECHA ELABORACIÓN: 16/10/15

## ANEXO G

### FORMATO DE PLANIFICACIÓN DIARIA

No. 01
Semana: 1

#### 1. DATOS INFORMATIVOS:

Departamento: CEAC	Carrera: Ingeniería en Administración Turística y Hotelería	Tema de la clase: Explicación del Sílabos y Metodología
Área de Conocimiento: Finanzas	Asignatura: Administración Presupuestaria	
Docente: Econ. Alisva Cárdenas	Curso/Paralelo: III	
Fecha: 21/10/2014	Duración de la clase: 2h	
Periodo académico: 201510 (octubre-febrero 2015)		

#### 2. DESPLIEGUE DEL PROCESO:

OBJETIVO CLASE: Determinar la Metodología	LOGRO DE APRENDIZAJE (A - K): Conocimiento de los Temas a tratar en la clase.
---	---

#### 3. MATRIZ DE PLANIFICACIÓN:

FASES DE LA CLASE	PROCESO METODOLÓGICO		TIEMPO APROX.	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
	ACTIVIDADES DOCENTES	ACTIVIDADES ESTUDIANTES		
INICIAL	Presentación del docente. Presentación de estudiantes.		15 min	Prueba de diagnóstico
DESARROLLO	Metodología de Calificación		90 min	
FINAL	Prueba de diagnóstico	Evaluación	15 min	
TIEMPO TOTAL DE LA CLASE			2 H	

#### 4. ACTIVIDADES PARA LA SIGUIENTE CLASE:

a) <b>Tareas:</b> Conocer sus características y su ubicación dentro del proceso de planificación de las organizaciones.	b) <b>Medios y Equipos:</b> Proyector multimedia
	c) <b>Coordinaciones:</b>

CÓDIGO: SGCDCEAC\_03

VERSIÓN: 1.1

FECHA ELABORACIÓN: 16/10/15

## ANEXO H

### CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DEPARTAMENTO DE C.E.A.C.

#### Instrucciones para Diligenciar la Herramienta

Con esta herramienta usted podrá identificar de una manera general, el diagnóstico de la situación de la calidad en el Departamento o Carrera.

Ubíquese en cada una de las preguntas y coloque un 1 en la casilla que corresponda según las siguientes opciones:

<b>NA:</b>	Requisito no aplicable bajo los parámetros de exclusión de ISO 9001:2008. (Ponderación 1 = 0%)
<b>NO:</b>	Requisito aplicable, pero no diseñado, ni desarrollado, ni implementado. (Ponderación 1 = 10%)
<b>IDEA:</b>	Requisito en proceso de diseño o desarrollo como especificación del Sistema de Gestión de Calidad. (Ponderación 1= 25%)
<b>DOCUMENTADO:</b>	Requisito Implementado, con resultados, registros y evidencias (Ponderación 1= 50%)
<b>IMPLEMENTADO:</b>	Requisito Implementado y auditado con resultados conformes (Ponderación 1= 75%)
<b>REGISTROS DE IMPLEMENTACIÓN:</b>	Requisito implementado, auditado y en proceso de mejoramiento continuo (Ponderación 1 = 100%)

**Recomendaciones:** El formato debe ser diligenciado por la persona que tenga conocimientos de la gestión del Departamento y/o Carrera

Sólo se puede colocar 1 en una sola opción, de lo contrario el formato genera error.

Se deben contestar todos los numerales.

Item	Num. ISO	REQUISITO	ENTREGABLE	SI							OBSERVACIONES
				NA	NO	IDEA	DOCUMENTADO	IMPLEMENTADO	REGISTROS DE IMPL	TOTAL	
	<b>4.1</b>	<b>REQUISITOS GENERALES</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>25%</b>	
1	4.1	Tiene claro el alcance de lo que es un Sistema de Gestión de Calidad en términos del producto o servicio que se ofrece. Ejm. Prestación de Servicios de Educación Superior a nivel de pregrado en el Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE Extensión Latacunga	Definición del Alcance			1					
2	4.1	Teniendo en cuenta el alcance definido, se tiene claramente identificados los clientes o usuarios y productos o servicios que ofrece el Departamento.	Caracterización de Usuarios			1					
3	4.1	Se encuentran identificados los procesos para el Sistema de Gestión: Procesos de dirección, procesos operativos, procesos de apoyo, procesos de control (opcional). Este mapa de procesos debe considerar los procesos definidos institucionalmente en el SGC-ESPE.	Mapa de Procesos			1					
4	4.1	Se ha definido el objetivo, alcance, responsable, actividades, entradas, salidas, mecanismos de control, indicadores de cada uno de los procesos.	Caracterizaciones de Procesos			1					
	<b>4.2</b>	<b>REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN</b>		<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>24%</b>	

5	4.2.2	Tienen un Manual de Calidad que describa el alcance del SGC, las exclusiones justificadas, la descripción de los procesos (mapa y caracterizaciones), referencia los documentos del SGC.	Manual de Calidad			1				
6	4.2.3	Aplica las directrices establecidas institucionalmente para elaborar los documentos del SGC.	Documentos elaborados en los formatos institucionales				1			
7	4.2.3	Aplica el procedimiento que ha establecido la institución para el control de documentos. Entregan copias controladas de los instructivos de procedimientos que se han elaborado en su sistema.	Procedimiento de control de documentos institucional entendido y aplicado			1				
8	4.2.3	Tienen un inventario de la documentación que se ha levantado para el SGC (Instructivos de Procedimientos y Documentos Externos).	Listado Maestro de Documentos del SGC			1				
9	4.2.4	Aplica el procedimiento que ha establecido la institución para el control de los registros de calidad.	Procedimiento de control de registros institucional entendido y aplicado		1					
10	4.2.4	Tiene establecidas las disposiciones para controlar los registros de calidad que se generan en sus SGC. Debe contener los registros internos y externos.	Listado Maestro de Control de Registros		1					
	<b>5</b>	<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION</b>		<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14%</b>
11	5.3	Se tiene una política de calidad. La política de calidad debe estar alineada con la política de calidad institucional y el plan de desarrollo.	Política de Calidad				1			
12	5.3	Ha difundido la política de calidad.	Registros de difusión de la política		1					
13	5.3	Ha evaluado el entendimiento de la política de calidad.	Registros de evaluación del entendimiento de la política de calidad		1					
14	5.4.1.	Se tienen objetivos que se relacionan con la política de calidad. Se ha definido para cada objetivo: Responsable de medir, Formula, Frecuencia, Meta, Plazo para alcanzar la meta.	Matriz de Objetivos de Calidad		1					
15	5.4.2	Se planifican los cambios que pueden afectar la integridad del SGC de acuerdo con las directrices institucionales.	Registros de planificación de cambios		1					

16	5.5.1	Se tienen definidos los niveles de autoridad y las responsabilidades de las personas que puedan afectar la conformidad del producto o servicio. Revise si las descripciones de cargo definidas institucionalmente son suficientes.	Responsabilidad y Autoridad para todos los cargos definidas		1					
17	5.5.2	Se ha seleccionado y nombrado formalmente el representante de la dirección para el SGC.	Nombramiento del Representante de la Dirección		1					
18	5.5.3	Se han establecido los procesos de comunicación entre los procesos.	Canales de comunicación definidos. (Pueden estar dentro de los documentos que se han elaborado para los procesos)		1					
19	5.6	Se ha realizado la Revisión del SGC por parte de la dirección considerando las entradas y salidas establecidas en el requisito 5.6 de la NTC-ISO 9001:2008	Actas de Revisión por la Dirección		1					
	<b>6.1</b>	<b>PROVISIÓN DE RECURSOS</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10%</b>
20	6.1	Existe una metodología para definir el presupuesto que requiere la implementación y el mantenimiento del sistema, y estos recursos son asignados oportunamente.	Presupuesto para el SGC		1					
	<b>6.2</b>	<b>RECURSOS HUMANOS</b>		<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21%</b>
21	6.2.2	Se ha determinado la competencia del personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto/servicio. Revise si el manual de competencias institucional es suficiente. Para el caso de los docentes, consulte el documento borrador "Desarrollo de Talento Humano docente" (en caso de existir) y verifique que cumple con lo establecido.	Manuales de competencias de cargos administrativos revisados Perfiles específicos de docentes (convocatorias) conservados y organizados		1					
22	6.2.2	Se cumple con las normas establecidas en los documentos institucionales para la selección del personal? Consulte los manuales Ingreso de Personal Administrativo, MP-2013 Vigente, para personal administrativo e Ingreso de Profesores, MP-2013 Vigente para personal docente.	Registros de selección de docentes (consultar cuales registros quedan en el nivel central y cuales en la facultad, sede o instituto)				1			

23	6.2.2	Se cumple con la inducción del personal nuevo y ésta se realiza de acuerdo con lo establecido en los manuales institucionales Inducción y Re inducción a Docentes, MP-2013 Vigente y Inducción y Re inducción de Empleados Públicos y Trabajadores Oficiales, MP-2013 Vigente. (En caso de existir)	Registros de inducción (consultar cuales registros quedan en el nivel central y cuales en la facultad, sede o instituto)		1						
24	6.2.2	Existe una metodología que permita identificar las necesidades de formación y suministrar la misma al personal del SGC. Revisar si se cumple con los documentos institucionales.	Plan de capacitación		1						
25	6.2.2	Se mantienen registros que evidencien la educación, formación, habilidades y experiencia.	Registros soportes de competencia (consultar cuales registros quedan en el nivel central y cuales en la facultad, sede o instituto)			1					
	<b>6.3</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>31%</b>	
26	6.3	Se cuenta con un listado de los equipos con los que cuenta la facultad y que inciden en la conformidad del producto o servicio.	Inventario de equipos				1				
27	6.3	Los equipos cuentan con la información documentada que describa las especificaciones técnicas del equipo.	Fichas Técnicas de equipos o Manuales del fabricante				1				
28	6.3	Se han definido las frecuencias para realizar el mantenimiento preventivo de los equipos.	Programa de mantenimiento preventivo de equipos			1					
29	6.3	Se han definido las actividades y frecuencias para realizar el mantenimiento preventivo a la planta física.	Programa de mantenimiento preventivo de edificios		1						
30	6.3	Se informa sobre los planes de mantenimiento definidos al proceso institucional.	Programas de mantenimiento preventivo alineados al Programa institucional			1					
31	6.3	Se cumple con los planes de mantenimiento definidos y se conservan registros de los mantenimientos realizados.	Registros de ejecución del mantenimiento			1					
	<b>6.4</b>	<b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>		<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10%</b>	

32	6.4.	Se han identificado las condiciones del ambiente de trabajo que afectan la conformidad del servicio. Ej. Temperatura, Humedad, Aseo, Higiene, Ruido, Ergonomía. Condiciones ambientales necesarias para prestar el servicio: clases, laboratorios, espacios de cómputo, salas de lectura.	Condiciones de ambiente de trabajo que deben ser controladas identificadas		1						
33	6.4	Se han definido los controles para el ambiente de trabajo que afecta la conformidad del servicio.	Controles para el ambiente de trabajo		1						
	<b>7.1</b>	<b>PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y / O SERVICIO</b>		<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10%</b>	
34	7.1	Se han determinado los requisitos del producto/servicio. Ver los Planes de Calidad de los Procesos Misionales Institucionales.	Caracterización de Usuarios - Características del producto o servicio		1						
35	7.1	Se tiene documentado el plan de calidad: Descripción de los controles que deben realizarse en cada una de las etapas del proceso. Variable a controlar, especificación, método de control, registro.	Plan de calidad		1						
	<b>7.2</b>	<b>PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE</b>		<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14%</b>	
36	7.2.1/ 7.2.2	Tienen una metodología para gestionar los pedidos, convenios o intercambios, presentación de ofertas o ventas. <b>Nota:</b> Defina cuál es la actividad realizada con el cliente para acordar las condiciones del producto o servicio. Ejemplo: Cumplimiento con el procedimiento de pedido de docentes por parte de las carreras, políticas claras de contratación docente.	Procedimiento de relación con el cliente			1					
37	7.2.3	Se han establecido los procesos de comunicación con el cliente relacionados con la información sobre el servicio. Identificar la forma como se comunican con el usuario. (Ver Matriz de Comunicación y de Información Institucional).	Documentos que contengan información específica sobre el producto o servicio ofrecido (Página web, brochure, catálogos, etc.)		1						
38	7.2.3	Se han establecido los procesos de comunicación con el cliente externo o usuario durante la prestación del servicio. La forma como se comunican con los Directores de Programa Carrera, Directores de Departamento, Clientes internos como los Profesores. Identificación de otros usuarios.	Procedimiento de relación con el cliente		1						

39	7.2.3	Se cumple con las disposiciones institucionales definidas para el manejo y tratamiento de quejas y reclamos. (Ver Modelo Institucional).	Conocimiento del procedimiento de PQRS institucional y comunicación a sus usuarios sobre la metodología que deben seguir. Información a la oficina de atención de PQRS sobre las PQRS que se reciben, incluyendo tutelas y derechos de petición Existencia de buzón de sugerencias		1						
	<b>7.3</b>	<b>DISEÑO Y DESARROLLO</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>50%</b>	
40	7.3	Se cumple con el procedimiento indicado para la Gestión de los Programas Académicos de Pregrado y posgrado, Ver Manual de Procedimientos MP-2013 Vigente.	Conocimiento del procedimiento institucional MP-2013 "GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS ACADÉMICOS" Registros disponibles que deben quedar en el Departamento o Carrera, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento				1				
	<b>7.4</b>	<b>COMPRAS</b>		<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>34%</b>	
41	7.4.1	Conocen cuáles son los proveedores que más afectan la calidad (proveedores de productos o servicios misionales como material para laboratorios).	Listado de Proveedores y productos que suministran		1						
42	7.4.1	Se tienen criterios para evaluar los proveedores. Se cumple con el procedimiento indicado para la Selección de Proveedores, ver manual de procedimientos MP-2013 Vigente. En caso de que no haya directrices institucionales para los proveedores que usted contrata debe dejar documentado estos criterios.	Conocimiento del procedimiento MP-2013Vigente y registro de la evaluación de proveedores		1						

43	7.4.2	Conoce y aplica el Manual de Contratación Institucional y los procedimientos de compras públicas institucionales.	Conocimiento del procedimiento institucional Contratación y Compras nacionales en el Sistema de Compras Públicas Vigente. Registros disponibles que deben quedar en la Universidad, Extensión, Departamento o Carrera, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento				1				
44	7.4.2	Si realiza compras descentralizadas, estas se ajustan a los requisitos definidos en el nivel central.	Registros de evaluación de proveedores, de órdenes de compra, contratos, etc.				1				
45	7.4.3	Se verifican los productos y servicios comprados.	Registros de verificación del cumplimiento de especificaciones de las compras				1				
	<b>7.5</b>	<b>PRODUCCIÓN Y / O PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>		<b>1</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16%</b>	
46	7.5.1	Se cumple con lo establecido en la filosofía institucional de acuerdo con el Mapa de Procesos Institucional.	Documentos de la filosofía institucional revisados				1				
47	7.5.1	Se tienen identificados los servicios que ofrece el Departamento a sus Usuarios?.	Caracterización de sus usuarios				1				
48	7.5.1	Se cuenta con procedimientos que describan las actividades específicas que se realizan durante la prestación del servicio de formación, investigación y vinculación en el Departamento?	Procedimientos de formación, investigación y vinculación en el Departamento		1						
49	7.5.1	Los procesos de prestación de servicio cuentan con los equipos apropiados y los equipos de seguimiento y medición necesarios.	Verificación de la adecuación de equipos		1						
50	7.5.1	Se tienen establecidos e implementados controles durante la prestación de los servicios para asegurar que se cumplirán los requisitos del producto.	Controles definidos y documentados en los documentos de los procesos		1						

51	7.5.2	Revise si es necesario validar el proceso. Analice si su producto no puede verificarse mediante actividades de seguimiento o medición, lo cual conlleva a que cuando se entregue el servicio no haya seguridad de que se cumple con todos los requisitos. Esto incluye a cualquier proceso en el que las deficiencias se hagan aparentes únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.	Definición de la aplicación del requisito 7.5.2. En caso de que no aplique esto debe quedar documentado y justificado en el Manual de Calidad		1						
52	7.5.2	Si la respuesta anterior es positiva, revise si se tienen establecidas las disposiciones para estos procesos, incluyendo cuando sea aplicable: a) los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos, b) la aprobación de equipos y calificación del personal, c) el uso de métodos y procedimientos específicos, d) conservación de los registros e) la revalidación	Documentos donde se establecen las actividades de validación		1						
53	7.5.3	Se identifican los productos o servicios?.	Método de identificación del producto o servicio		1						
54	7.5.3	Se tiene una metodología que identifique la información de enlace y/o la ruta para la trazabilidad?.	Método de trazabilidad		1						
55	7.5.4	Tienen identificados qué elementos suministra el cliente o usuario para la prestación del servicio y existe una metodología para el tratamiento del producto suministrado por el cliente.	Documentos donde se encuentren establecidas las actividades para el manejo de la propiedad del cliente		1						
56	7.5.5	Durante la prestación del servicio se utilizan productos que puedan deteriorarse y afectar la conformidad del servicio. Si su respuesta es positiva, existe una metodología para la preservación de estos productos que incluyan la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. Ejm: materiales de laboratorio.	Documentos donde se encuentren establecidas las actividades para la preservación de los productos. En caso de que no aplique esto debe quedar documentado y justificado en el Manual de Calidad	1							
	<b>7.6</b>	<b>CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>		<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	

57	7.6	Conocen cuales son los equipos de medición que pueden afectar la calidad del producto o servicio. Analice si existen equipos con los cuales se realicen mediciones y que se requiera que los datos obtenidos sean confiables y precisos. En caso de que los equipos utilizados durante la prestación del servicio sean suministrados por el contratista, este aspecto debe verificarse en la evaluación de proveedores (requisito 7.4.1). Ejemplo: Aplica para los Laboratorios de Gastronomía de la Carrera de Ing. Turismo.	Listado de equipos de seguimiento y medición. En caso de que no aplique esto debe quedar documentado y justificado en el Manual de Calidad	1							
58	7.6	Cumple con los requerimientos de calibración de los equipos de acuerdo con lo contemplado en la Norma 17.025? Para laboratorios de Calibración y Ensayo de las carreras de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE. En el caso de las demás carreras deben revisarse que los equipos que requieran estar calibrados lo estén.	Documentos y registros exigidos por la Norma 17.025	1							
59	7.6	Los equipos de medición poseen ficha técnica y hoja de vida	Fichas Técnicas y Hojas de vida de equipos de medición	1							
60	7.6	La gestión metrológica de estos equipos se ajusta a la Guía Metodológica de metrología definida en la Universidad Procedimientos MP-2013 Vigente.	Registros de control metrológico propuestos en la Guía Institucional.	1							
61	7.6	Existe un responsable de la función metrológica en el Departamento.	Persona asignada para realizar las actividades de control metrológico	1							
62	7.6	Se conservan los registros de mantenimiento, verificación y calibración de los equipos de medición.	Registros de calibración, verificación y/o mantenimiento de los equipos de medición	1							
	<b>8.2</b>	<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>		<b>0</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>17%</b>	
63	8.2.1	Se realiza seguimiento a la satisfacción del cliente o usuario. La herramienta para hacer seguimiento se establece en la caracterización de usuarios y la metodología utilizada se ajusta a la Guía para la medición de la satisfacción de usuarios Institucional.	Encuesta de medición de la satisfacción de usuario u otras herramientas aplicadas Informe de Satisfacción de Usuarios		1						
64	8.2.1	Se realiza seguimiento a la satisfacción del cliente externo a través de evaluaciones semestrales al Docente?.	Informe de encuestas de satisfacción de usuarios				1				

65	8.2.2	Conoce y aplica el procedimiento para auditorías internas de calidad. En el caso de aplicar auditorías internas de calidad se debe seguir lo contemplado en el Manual de Procedimientos de Gestión del Mejoramiento Continuo, MP-2013 Vigente.	Conocimiento del Manual de Procedimientos de Gestión del Mejoramiento Continuo, MP-2013 Vigente		1						
66	8.2.2	Se realizan auditorías internas al proceso programadas por la Institución programadas por la Oficina de planeación.	Registros de auditoria institucionales		1						
67	8.2.2	Se realizan auditorías internas a los procesos que se han definido dentro del mapa definido para el Sistema de Gestión de Calidad con enfoque ISO 9001.	Registros de auditoria del SGC de e la sede, instituto o facultad			1					
68	8.2.2	Los auditores que realizan las auditorias son competentes.	Auditores competentes			1					
69	8.2.2	Se ha elaborado un programa de auditorías internas de calidad para el SGC del Departamento	Programa de Auditorías internas del SGC del Departamento		1						
70	8.2.3	Se tienen definidos métodos para hacer seguimiento a los procesos del SGC del Departamento	Registros de actividades de seguimiento del proceso (Actas de reuniones, comités, etc.)		1						
71	8.2.3	Se realiza seguimiento y análisis a los indicadores contemplados en el Plan Estratégico Institucional 2014 - 2017 y a los indicadores de Gestión planteados por el Departamento para medir la eficacia de los procesos del SGC.	Informe de indicadores		1						
72	8.2.4	Tienen metodologías para la evaluación y seguimiento de la prestación del servicio.	Informe de indicadores relacionados con el servicio		1						
	<b>8.3</b>	<b>CONTROL DEL PRODUCTO Y / O SERVICIO NO CONFORME</b>		<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10%</b>

73	8.3	Conoce y aplica el procedimiento para el control del servicio no conforme. Se cumple con las actividades planteadas en el Manual de Procedimientos Gestión del Mejoramiento, MP Vigente.	Procedimiento de Control Producto y Servicio No Conforme Institucional entendido y aplicado. Registros de Producto y Servicio No Conforme		1						
74	8.3	Se tienen identificadas las posibles no conformidades relacionadas con los servicios filosóficos del SGC del Departamento. Cada servicio contemplado por el Departamento debe revisar cuáles son los servicios no conformes (aquellos errores que se pueden cometer antes de prestar un servicio, identificar cuál es el tratamiento que se da y establecer las acciones correctivas para evitar que se vuelvan a presentar).	Tabla de posibles no conformes		1						
	<b>8.4</b>	<b>ANÁLISIS DE DATOS</b>		<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8%</b>	
75	8.4	El análisis de datos se aplica a la satisfacción del cliente.	Informes de análisis de datos del proceso		1						
76	8.4	El análisis de datos se aplica a la conformidad del producto o servicio.	Informes de análisis de datos del proceso		1						
77	8.4	El análisis de datos se aplica a las características y tendencias de los procesos y los productos o servicios.	Informes de análisis de datos del proceso		1						
78	8.4	El análisis de datos se aplica a los proveedores.	Informes de análisis de datos del proceso	1							
	<b>8.5</b>	<b>MEJORA</b>		<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10%</b>	
79	8.5.1	¿Se cuenta con un Plan de Mejoramiento para el año formulado por el Director del Departamento?	Plan de Mejoramiento del Departamento		1						
80	8.5.2	Conoce y aplica el procedimiento institucional MP Vigente, para implementar y verificar la eficacia de las acciones correctivas.	Procedimiento entendido y aplicado. Registros de acciones correctivas		1						

81	3.3.3.	Existen planes de mejoramiento individual, resultantes de la evaluación del profesor de forma semestral (resultado de la evaluación docente, cada Departamento debe elaborar un Plan de Mejoramiento Individual para los docentes que han resultado mal evaluados).	Planes de Mejoramiento Individual		1					
82	1.3.2.*	Se han identificado los riesgos asociados a la gestión del Departamento. El Departamento ha identificado los riesgos asociados a la prestación del servicio siguiendo la metodología planteada por el MP Vigente.	Mapa de Riesgo del Departamento		1					
83	8.5.3	Conoce y aplica el procedimiento institucional MP Vigente, para implementar y verificar la eficacia de las acciones preventivas.	Procedimiento entendido y aplicado. Registros de acciones preventivas		1					
84	8.5.2 8.5.3	Se han formulado acciones correctivas, preventivas o de mejora como resultado de: Auditorías Internas de Calidad, Cambios en el SGC, Registros de no Conformes, Análisis de Datos, Indicadores y Evaluación de la Satisfacción de Usuarios.	Registro de acciones correctivas y preventivas		1					
<b>PROMEDIO</b>				<b>0,47</b>	<b>2,94</b>	<b>0,82</b>	<b>0,71</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>17%</b>

\* Los procedimientos que se referencian en este cuestionario deben ser consultados en el SGC dentro de la página <http://miespe.edu.ec>

Certifico que la información otorgada es veraz y corresponde a la realidad del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE Extensión Latacunga, mismo que se encuentra a mi cargo.

M.Sc. Galo Ramiro Vásquez Acosta

**DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO**

## ANEXO I

### FORMATO DE ACTA PARA REUNIONES Y ACUERDOS

 <b>ESPE</b> UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA
<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL DEPARTAMENTO DE C.E.A.C.</b>
<b>ACTA (DE/PARA) (ASUNTO)</b>

**No: AÑO-NÚMERO**

En Latacunga, a los FECHA comparecen a la celebración de la presente acta para ASUNTO, por una parte (NOMBRE) – (CARGO) y por otra los funcionarios (NOMBRES, PROCESOS O CARGOS) que firman en esta acta.

Para el (ASUNTO), se planificó y ejecutó una reunión (DURACIÓN EN HORAS) que trató lo siguiente:

1. ACTIVIDAD O ACUERDO
2. ACTIVIDAD O ACUERDO
3. ACTIVIDAD O ACUERDO
4. ACTIVIDAD O ACUERDO

Como resultado las personas antes señaladas ratifican su acuerdo con el contenido definido y se comprometen a prestar su colaboración oportuna para el cumplimiento de las actividades del Sistema de Calidad.

---

**NOMBRE  
CARGO**

---

**NOMBRE  
CARGO**

---

**NOMBRE  
CARGO**

---

**NOMBRE  
CARGO**

**CÓDIGO:** SGCDCEAC\_04  
**VERSIÓN:** 1.1  
**FECHA ELABORACIÓN:** 16/10/15

ANEXO J

FORMATO DE REGISTRO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

 <div style="display: inline-block; vertical-align: middle;"> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold; margin: 0;">ESPE</p> <p style="font-size: 0.8em; margin: 0;">UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA</p> </div>
<p><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL DEPARTAMENTO DE C.E.A.C.</b></p>
<p><b>CONTROL DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b></p>

CANTIDAD	CONCEPTO				N° ORDEN TRABAJO
CALIFIQUE LAS SIGUIENTES VARIABLES	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
	1	2	3	4	5
TIEMPO DE ATENCIÓN					
CALIDAD DE SERVICIO					
AGILIDAD Y ACTITUD DEL PERSONAL					
<b>OBSERVACIONES:</b>					

CÓDIGO: SGCDCEAC\_05  
 VERSIÓN: 1.1  
 FECHA ELABORACIÓN: 16/10/15

ANEXO K

FORMATO DE GESTIÓN DE RECLAMOS

 <p><b>ESPE</b> UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA</p>
<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL DEPARTAMENTO DE C.E.A.C.</b>
<b>ENCUESTA DE GESTIÓN DE RECLAMOS</b>

No. \_\_\_\_\_

*TU OPINIÓN ES IMPORTANTE PARA MEJORAR NUESTRO SERVICIO*

Mediante el presente expongo mi:

Felicitación       Sugerencia:       Queja:       Reclamo:

Respecto al servicio recibido en Departamento, Unidad, Servicio...:

¿Cuál? \_\_\_\_\_

¿Por quién fue atendido? \_\_\_\_\_

Nombre del funcionario \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Hora: \_\_\_\_\_

Detalle el suceso: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

C.I.: \_\_\_\_\_

e-mail: \_\_\_\_\_

Telf.: \_\_\_\_\_

**PARA USO DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO:**

TRAMITADO POR: \_\_\_\_\_

ACCIONES TOMADAS: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**CÓDIGO:** SGCDCEAC\_06  
**VERSIÓN:** 1.1  
**FECHA ELABORACIÓN:** 16/10/15

ANEXO L

FORMATO DE CONTROL DE DOCUMENTOS

 <p><b>ESPE</b> UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA</p>
<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL DEPARTAMENTO DE C.E.A.C.</b>
<b>FORMULARIO PARA CONTROL DE PRÉSTAMO DE DOCUMENTACIÓN</b>

	<b>DEPARTAMENTO DE C.E.A.C.</b>	# de préstamo
	<b>PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS</b>	
Peticionario:		
Cargo:		
Unidad:		
FECHA DE SOLICITUD	HORA	FECHA DE DEVOLUCIÓN
DESCRIPCION DEL DOCUMENTO	FOJAS	TOMOS
ANEXOS:		
Firma del Coordinador o encargado		Firma del solicitante
ENTREGADO POR:	Recibido en el archivo por:	
FECHA:	FECHA:	
NOMBRE:	NOMBRE:	
FIRMA:	FIRMA:	
NOVEDADES:		

CÓDIGO: SGCDCAC\_07  
 VERSIÓN: 1.1  
 FECHA ELABORACIÓN: 16/10/15

## ANEXO M

### FORMATO DE ENTREGA DE EQUIPOS DE LABORATORIO PARA MANTENIMIENTO



#### SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL DEPARTAMENTO DE C.E.A.C.

FECHA: \_\_\_\_\_

ORDEN DE SERVICIO No.: \_\_\_\_\_

Nombre del Técnico que recibe el equipo: \_\_\_\_\_

Recibo el equipo para ser reparado y asumo toda la responsabilidad del mismo

Detalle	Ubicación	Marca	Modelo	No. De Serie	Falla registrada	CPU

#### Observaciones y Ubicación

---

#### RECIBI CONFORME

NOMBRE: \_\_\_\_\_

CI: \_\_\_\_\_

Fecha Estimada de Entrega del Equipo: \_\_\_\_\_

#### ENTREGUE CONFORME

NOMBRE: \_\_\_\_\_

CI: \_\_\_\_\_

CÓDIGO: SGCDCEAC\_08  
VERSIÓN: 1.1  
FECHA ELABORACIÓN: 16/10/15

**ANEXO N**

**FORMATO DE ENTREGA DE EQUIPOS DE LABORATORIO PARA MANTENIMIENTO**



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO**

**HOJA DE CONTROL DIARIO DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE OFICINAS**

NOMBRE DEL RESPONSABLE: \_\_\_\_\_

LIMPIEZA DE INSTALACIONES

MANTENIMIENTO DE ÁREAS VERDES

FECHA	DEPENDENCIA / UBICACIÓN	EDIFICIO / SECTOR	HORARIO		MATERIAL UTILIZADO	ÁREA	BAÑOS	PERSONA QUE RECIBE		OBSERVACIONES
			INICIA	TERMINA				NOMBRE	FIRMA	

VISTO BUENO

\_\_\_\_\_  
DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE C.E.A.C.

CÓDIGO: SGCDCEAC\_09  
VERSIÓN: 1.1  
FECHA ELABORACIÓN: 16/10/15