



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE FILOSOFIA, LETRAS Y CIENCIAS  
DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL**

**TÍTULO:**

Estudio sobre la incidencia del nivel de conocimiento de los estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil en el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2008

**AUTORAS:**

**Espinosa Lituma, Karen Valerie  
Moreno Bajaña, Gabriela Fernanda**

**Trabajo de Titulación previo a la obtención del título de  
Psicólogas Organizacionales**

**TUTORA:**

**Galarza Colamarco, Alexandra**

**Guayaquil, Ecuador**

**2014**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por **Espinosa Lituma, Karen Valerie y Moreno Bajaña, Gabriela Fernanda**, como requerimiento parcial para la obtención del Título de Psicólogas Organizacionales.

**TUTOR (A)**

---

**Galarza, Alexandra**

**REVISOR(ES)**

---

**(Nombres, apellidos)**

---

**(Nombres, apellidos)**

**DIRECTOR DE LA CARRERA**

---

**(Nombres, apellidos)**

Guayaquil, a los \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Nosotras, Karen Valerie Espinosa Lituma y Gabriela Fernando Moreno Bajaña

**DECLARAMOS QUE:**

El Trabajo de Titulación “Estudio sobre la incidencia del nivel conocimiento de los estudiantes de la Facultad Jurisprudencia de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, en el cumplimiento de la Normas ISO 9001:2008” previa a la obtención del Título de Psicólogas Organizacionales, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_**

**LAS AUTORAS**

---

**Karen Valerie, Espinosa Lituma**

---

**Gabriela Fernanda, Moreno Bajaña**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

## **AUTORIZACIÓN**

Nosotras, **Karen Valerie Espinosa Lituma y Gabriela Fernanda Moreno  
Bajaña**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: Titulación “Estudio sobre la incidencia del nivel de conocimiento de los estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, en el cumplimiento de la Normas ISO 9001:2008”, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_**

### **LAS AUTORAS**

---

**Karen Valerie, Espinosa Lituma**

---

**Gabriela Fernanda, Moreno Bajaña**

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestra Alma Máter por la oportunidad de culminar nuestra meta.  
A nuestra Facultad, Carrera, Profesores, Personal Administrativo.  
A nuestras familias y principalmente a Dios.

Karen Espinosa Lituma  
Gabriela Moreno Bajaña

## **DEDICATORIA**

A Dios por acompañarme en el trayecto de mi carrera, por ser mi fortaleza en momentos de debilidad y dejarme grandes enseñanzas.  
A mis padres Cosme y Gladys por dejarme un legado de valores, haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación y sobre todo su ejemplo de vida.  
A mi Esposo Fabricio y mi hija Keira, por su comprensión, amor, paciencia y fuente de motivación.  
A mis hermanos por ser ejemplo de desarrollo profesional a seguir.  
A todos los familiares y amigos que me apoyaron para alcanzar mi objetivo.  
A nuestra Directora de Tesis, por dedicación, paciencia y aliento en culminar el presente trabajo.

**Karen Valerie Espinosa Lituma**

A Dios por su inmensa misericordia.  
A mi esposo por su comprensión  
A mi bebé por ahora ser el motor de mi vida.  
A mi madre y hermanos por ser fuente inagotable de motivación.  
A mis amigos y compañeros por siempre alentarme.  
A nuestra Tutora por su paciencia y entrega.

**Gabriela Fernanda Moreno Bajaña**

## **TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

---

(NOMBRES Y APELLIDOS)  
PROFESOR GUÍA Ó TUTOR

---

(NOMBRES Y APELLIDOS)  
PROFESOR DELEGADO



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**  
FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

**CALIFICACIÓN**

---

**(NOMBRES Y APELLIDOS)  
PROFESOR GUÍA Ó TUTOR**



## ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL.....	ix
RESUMEN (ABSTRACT) .....	xi
Palabras Claves: .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	13
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO .....	16
1. MARCO REFERENCIAL.....	16
1.1 Antecedentes Institucionales.....	16
1.2 Políticas de gestión administrativa financiera .....	16
1.3 Antecedentes de la Facultad de Jurisprudencia .....	16
1.3.1 Reseña Histórica .....	16
1.3.2 Visión Facultad de Jurisprudencia.....	17
1.3.3 Misión Facultad de Jurisprudencia - UCSG .....	17
2. Marco Teórico.....	18
2.1 Calidad y servicio .....	18
2.2 Razones para tener servicio de calidad.....	20
2.3 Calidad en el servicio.....	21
2.4 La calidad en la Educación Superior.....	22
2.5 Organismos estatales y su papel en la calidad de la Educación Superior.....	24
3. Norma ISO .....	26
3.1 Educación con Sistemas de Calidad Normas ISO 9001:2008.....	27
3.2 Sistemas de calidad certificados con Normas ISO y su relación con la acreditación.....	28
3.3 Sistema de Calidad con Normativo ISO en otras Universidades .....	31
3.4 El sistema de calidad con Normas ISO 9001:2008 en la Facultad de Jurisprudencia.....	31
3.5 El rol de “cliente-estudiante” en la aplicación de un sistema de gestión de calidad.....	32
4. Introducción a la Norma ISO 9001:2008.....	33
4.1 Generalidades.....	33
4.2 Enfoque Basado en Procesos .....	33
4.3 Principios de Gestión de Calidad.....	34
4.4 Auditorías .....	34

4.5 Documentos básicos del sistema de Gestión de la calidad de la Facultad de Jurisprudencia.....	35
4.6 Política y objetivo de la calidad .....	35
4.7 Capítulos de las Norma ISO 9001: 2008 que aplican en el SGC-FJ (DACI, 2013) .....	36
5. Calidad en los recursos humanos según la norma ISO 9001 .....	40
CAPÍTULO II .....	42
METODOLOGÍA.....	42
6. Método y enfoque de Investigación.....	42
7. Diseño de la Investigación .....	43
7.1 Modalidad de investigación .....	43
7.2 Tipo de investigación .....	43
7.3 Preguntas de Investigación .....	44
8. Objetivos.....	45
8.1 Generales .....	45
8.2 Específicos .....	45
9. Hipótesis .....	45
10. Variables.....	46
11. Población y Muestra .....	47
12. Instrumentos de la investigación.....	50
12.1 Entrevistas.....	50
12.2 Encuesta.....	51
12.3 Recolección de la información .....	51
CAPITULO III .....	52
ANALISIS DE LOS RESULTADOS.....	52
CONCLUSIONES.....	57
RECOMENDACIONES .....	60
Bibliografía .....	61
Anexos .....	63

## **RESUMEN (ABSTRACT)**

El presente estudio se enfocará en la norma ISO 9001:2008, que hace referencia a la norma internacional de sistema de gestión de la calidad, y que proporciona a la organización un conjunto de principios cuya función es la de garantizar la satisfacción del cliente, la mejora de relaciones entre las partes interesadas, la reducción de costos, entre otros. Este estudio partió de la necesidad de que los estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia, se involucren con dicha norma para que de esta manera sean partícipes en el desarrollo y mantenimiento de la misma, puesto que el involucramiento de todos los actores del sistema conllevará al éxito de los procesos.

Luego de identificar la problemática se estableció la modalidad de investigación, para esto se llevó a cabo una encuesta para evaluar grado de conocimiento respecto a la norma, así como, entrevistas a expertos los mismos que plantearon sus puntos de vista y reconocer los principales obstáculos que pueden presentar en el sistema de gestión de calidad.

Analizando los datos obtenidos se comprobó que el nivel de conocimiento del sistema de gestión de calidad con Norma ISO que mantiene la Facultad de Jurisprudencia, es escaso y sus canales de difusión no están cumpliendo con su misión, por lo cual efectuamos recomendaciones para lograr el involucramiento de los actores.

### **Palabras Claves:**

**Acreditación:** Es la certificación que confieren a las Instituciones, carreras o unidades académicas del Sistema Nacional de Educación Superior.

**Calidad:** Grado en el que un conjunto de rasgos diferenciadores inherentes, cumplen con una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Calidad en Educación Superior:** Conjunto de factores que inciden en la formación profesional, el desarrollo científico, la formación de valores y su difusión social y que sustentan en el logro de estándares adecuados a sus fines, objetivos y metas consignados en la misión y el plan institucional de una universidad.

**ISO:** Es la Organización Internacional para la Estandarización, que regula una serie de normas para fabricación, comercio y comunicación, en todas las ramas industriales.

**Criterio:** Es lo único que está escrito en la normativa.

### **Abreviaturas:**

**DACI:** Dirección de aseguramiento y gestión de la calidad institucional.

**SGC:** Sistema de gestión de calidad.

**SGC-FJ:** Sistema de gestión de la calidad de la Facultad de Jurisprudencia.

**UCSG:** Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

## INTRODUCCIÓN

Este estudio surge de la necesidad que posee la Facultad de Jurisprudencia, para tratar de potenciar el sistema de gestión de calidad que posee y de esta manera mejorar el servicio administrativo que brinda y optimizar los índices de satisfacción de sus estudiantes. Es por esta transformación del servicio y la importancia que tiene para el éxito de la institución, buscar los mecanismos más adecuados para la mejorar la calidad del servicio.

La problemática se genera a partir del ingreso de nuevos estudiantes a la Facultad, ya que no existe un proceso de inducción donde se les proporcione la información debida respecto a los procesos que se llevan a cabo en la Facultad, debido a esto se revisaron los informes de las encuestas de satisfacción llevadas a cabo, dando como evidencia que el nivel de satisfacción no alcanza las metas propuestas por la Facultad.

Nuestro interés es de investigar el nivel de conocimiento de los estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia con respecto al sistema de gestión de calidad con Norma ISO 9001:2008, el cual se encuentra en vigencia. Dicho desconocimiento está ligado a la difusión que se les brindó a actores involucrados durante el proceso de certificación.

Para la realización de este estudio se planteó como objetivo general evaluar el nivel de conocimiento que poseen los estudiantes respecto a la relación entre las normas ISO 9001:2008 y la calidad de servicio de la Facultad de Jurisprudencia, realizando un estudio de campo y análisis de documentos, para establecer criterios sobre el mejoramiento de los canales de difusión del Sistema de calidad.

En base a este objetivo general se crearon tres objetivos específicos: Analizar el conocimiento que poseen los estudiantes del modelo de gestión de calidad para obtener información sobre la socialización del sistema; Determinar el involucramiento de los estudiantes respecto al sistema de gestión a través de encuestas para determinar si poseen una cultura de calidad y Analizar el cumplimiento de las exigencias del modelo de gestión de calidad a través de auditorías efectuadas por el DACI para fortalecer la continuidad.

Para el estudio se aplicó el método inductivo-deductivo, en donde se midió el nivel de conocimiento que poseen los estudiantes acerca de las normas ISO 9001.2008, además de conocer la satisfacción del servicio prestado y los medios de comunicación por los cuales los estudiantes prefieren se les informe. Aquí se aplicó la modalidad mixta donde respaldamos la investigación a través de una encuesta efectuada a los estudiantes de la facultad de Jurisprudencia y entrevistas a entendidos de calidad.

La investigación realizada fue de carácter descriptiva, la misma que sirvió como herramienta para medir el impacto de la implantación de la norma. Dicha descripción buscaba afirmar o, en su defecto, cuestionar las hipótesis planteadas en relación a la socialización de la norma, la cultura de calidad y el cumplimiento de la norma.

El trabajo fue efectuado en tres capítulos, partiendo del marco teórico donde se abarcan cinco grandes temas como son: a) antecedentes de la institución, b) temas sobre la calidad y servicio, c) el sistema de gestión de calidad, antecedentes de la norma y su relación con la educación y la acreditación, d) Normas ISO y sus componentes y por último e) el papel de los recursos humanos en este sistema. Luego continuamos con el capítulo correspondiente a la metodología, en la cual especificamos como desarrollamos la investigación basándonos en los enfoques, modalidad, tipo, instrumentos y población a investigar.

Continuamos con capítulo de análisis de los resultados, donde se examinó una encuesta aplicada a los estudiantes, donde se evidenció el nivel de conocimiento del SGC, estos datos cuantitativos nos permitieron realizar conclusiones y recomendaciones.

# CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

## 1. MARCO REFERENCIAL

### 1.1 Antecedentes Institucionales

La Universidad Católica de Santiago de Guayaquil fue creada el 17 de Mayo de 1962, a petición de la Junta pro Universidad Católica que presidía Mons. César Antonio Mosquera Corral, arzobispo de Guayaquil, el jurista Dr. Leonidas Ortega Moreira y el P. Joaquín Flor Vásconez S.J., quienes fueron sus autoridades fundadoras, como Gran Canciller, primer rector y consejero, respectivamente. El Presidente Constitucional de la República, Dr. Carlos Julio Arosemena Monroy, dictó el respectivo Acuerdo Ejecutivo # 936, fue aprobado el estatuto, y el Ministerio de Educación Pública autorizó su funcionamiento por Resolución #1158. (Moreno Argudo, 2002)

### 1.2 *Políticas de gestión administrativa financiera*

En el sitio web de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, podemos encontrar las políticas referentes a la gestión administrativa-financiera, en las que garantiza el sistema de calidad certificado con Norma ISO 9001:2008, lo cual es el interés principal de este estudio: Continuar aplicando el programa de certificación de calidad ISO 9001: 2008, con la difusión y aplicación del Manual de Calidad y la implementación de planes de mejora a fin de maximizar la eficiencia de los procesos administrativos y académicos.

### 1.3 *Antecedentes de la Facultad de Jurisprudencia*

#### 1.3.1 *Reseña Histórica*

La Facultad de Jurisprudencia fue una de las primeras Carreras en crearse y cuenta con miles de graduados, comprende la Carrera de Derecho y la Carrera de Trabajo Social, ambas conformadas con sólidos cimientos académicos. Nació con la resolución ministerial # 1158, del 17 de mayo de



1962. Actualmente goza de gran prestigio a nivel local y nacional, por sus más de 51 años en la formación de profesionales socialmente responsables.

### **1.3.2 Visión Facultad de Jurisprudencia**

La Facultad de Jurisprudencia tiene trazadas grandes metas con el fin de mantenerse en el sitial alcanzado durante todos estos años, es por esto que su visión es: Constituirse en la mejor Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas del Ecuador con sólidos contactos internacionales, liderando una gestión académica participativa que contribuya a la construcción del Derecho y las Ciencias Sociales, desde la interacción: Sociedad - Universidad - Estado.

(<http://www2.ucsg.edu.ec/>, 2013).

### **1.3.3 Misión Facultad de Jurisprudencia - UCSG**

Esta unidad académica está empeñada en: Formar profesionales socialmente responsables capaces de investigar, innovar y debatir la construcción del nuevo Derecho y las Ciencias Sociales en los ámbitos local, nacional e internacional. Promoviendo la justicia y la institucional democrática. (<http://www2.ucsg.edu.ec/>, 2013)

## **2. Marco Teórico**

### **2.1 Calidad y servicio**

Calidad tiene muchas definiciones, pero la básica es aquella que dice que aquel producto o servicio que nosotros adquiramos satisfaga nuestras expectativas sobradamente. (Vargas & Aldana, 2011, pág. 65). Con este concepto podríamos inferir que la calidad es subjetiva porque dependerá de la apreciación individual de cada persona.

Es decir, que aquel servicio o producto funcione tal y como nosotros queramos y para realizar aquella tarea o servicio que nos tiene que realizar. Con todo y a pesar de esta definición el término calidad siempre será entendido de diferente manera por cada uno de nosotros, ya que para unos la calidad residirá en un producto y en otros en su servicio posventa de este producto.

Para unas personas la calidad dependerá del precio para otras de la asistencia que le brinden ya sea por personas o por máquinas. Calidad se trata de hacer las cosas bien de una manera correcta y cumplir con los deseos del cliente de una manera óptima. Además de que los empleados se sienten mejor y se sienten motivados cuando el cliente aprecia su trabajo, el trabajo corre con menos problemas.

Existe calidad cuando las necesidades son cubiertas y las esperanzas realizadas; el cliente está satisfecho y está dispuesto a pagar y volver a contratar a la misma empresa en otras ocasiones. Llegar a la calidad correcta se trata en primer lugar saber cuáles son las necesidades del cliente y que espera y después realizarlo.

Actualmente, la calidad se entiende como un análisis objetivo de la Gestión de la organización, es un análisis de su propia identidad, de su planificación

estratégica, de sus metodologías, basado en unos principios que permiten desarrollar unas herramientas de mejora continua.

La importancia de la calidad radica en que es nuestro propio cliente el que determina si un producto o servicio, es o no aceptable, convirtiéndose así en juez único de la calidad de ese servicio o producto. Una de las principales y casi única razón por la que una empresa se encuentra camino hacia su cúspide, se debe a que la calidad del producto o servicio está en relación directa con las necesidades de cada cliente. (Vargas & Aldana, 2011, pág. 28) Identifican principios básicos de la calidad:

- ✓ Organización orientada al cliente/usuario.
- ✓ Liderazgo.
- ✓ Participación del personal.
- ✓ Enfoque a procesos.
- ✓ Enfoque del sistema hacia la gestión.
- ✓ Mejora continua.
- ✓ Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones.
- ✓ Relación mutuamente beneficiosa con el suministrador.

Estas pautas nos permiten medir el grado calidad que estamos aplicando a un producto o servicio, o como usuario examinar lo que estamos recibiendo. Hoy en día el concepto de las empresas, instituciones y empresas en general se preocupan por la calidad y le brindan mayor importancia a estos temas, que quizás hace 20 años no tenían la suficiente atención.

No existe calidad sin servicio, ni servicio sin calidad, pues son dos dimensiones que siempre están presentes, y que redundan en el beneficio de las personas, que son el fin último de toda empresa, pues sin personas-usuarios-clientes no habría empresa.

(Vargas & Aldana, 2011, pág. 32) plantean que la calidad tuvo un impulso después de la Segunda Guerra Mundial, buscando no solo la satisfacción de

las necesidades del cliente sino apuntando a ser un factor competitivo, para lo cual debió ir más allá de un perfecto diseño, afirmando que la calidad no se centra en el producto sino que es responsabilidad de toda la organización.

Afirma (Prieto, 2011, pág. 27) que la calidad y el servicio al cliente se posesionan en muchas organizaciones, a partir del éxito que obtuvo este proceso en Japón y Estados Unidos, inclusive en muchos países el sector de servicios es el que más aporta al Producto Interno Bruto. Es decir que el proceso ha tardado años hasta llegar a nuestro medio y ahora está en boga.

Hace cincuenta años la única preocupación de un negocio era producir más al menor costo, ahora esto solo se convierte en un factor, tanto así que tenemos por ejemplo que en algunas empresas existe toda un área de control de la calidad. De la mano de esto se produce el cambio en la percepción de los dueños de organizaciones, en cuanto a los colaboradores, pues ellos son los que producirán ese servicio o producto de calidad.

## **2.2 Razones para tener servicio de calidad**

Es importante definir las razones que tienen las empresas, y la institución objeto de estudio, para mejorar el servicio y convertirlo en un servicio de calidad. Podríamos decir que la principal es la competencia en el mercado, seguida de la vida de la empresa, su consiguiente permanencia en el mercado y por supuesto no menos importantes mayores ingresos y utilidades.

Como este estudio de servicio y calidad se realizará en una institución de Educación Superior debemos pensar en la supervivencia de la institución, el mejoramiento continuo, y las acreditaciones institucionales. Antes las instituciones de educación superior en forma general, se preocupaban en su mayor parte por tener un buen pensum académico, profesores que dicten clases y tener una infraestructura donde impartir cátedras.

Hoy en día, estas organizaciones ya no pueden tener este tipo de proceder, sino que se plantean que un estudiante insatisfecho aleja a por lo menos diez aspirantes, pues la oferta académica es mucha y todas las instituciones de educación superior compiten por desarrollar estrategias para retener a ese cliente –estudiante.

### **2.3 Calidad en el servicio**

Calidad de servicio es la capacidad de dar un buen servicio. Es el grado en que el servicio satisface las necesidades o requerimientos del consumidor y en lo posible excederlos. Con la calidad en el servicio los usuarios se sienten a gusto porque se les brinda comprensión con base en el conocimiento, se los trata como reyes.

(Prieto, 2011, pág. 36), define a la calidad en el servicio como el proceso de cambio que compromete a toda la organización alrededor de valores, actitudes y comportamiento a favor de los clientes de nuestro negocio. Es importa hacer notar qué es lo que se obtiene con calidad en el servicio, para poder tener claro el objetivo de esta implementación:

- Un incremento en la satisfacción del cliente.
- Una reducción de tiempo en el proceso de venta de servicio o producto.
- Un incremento en las ventas debido al mejor servicio y eficiencia.
- Clientes más FIELES.
- Una mejor eficiencia la gestión de la información y los canales de comunicación internos y externos.

La calidad en el servicio, concluyendo es el proceso de cambio que compromete a toda la organización, es cada una de sus instancias, alrededor de valores, actitudes y comportamiento en favor de los clientes de

nuestro negocio. Es importante recordar que quien atiende una ventanilla, quien responde un teléfono, quien conduce un vehículo, la secretaria de una oficina, el auxiliar de bodega, la dependiente de una tienda y el gerente son los únicos responsables de enriquecer el ambiente de trabajo, mejorar las relaciones personales con un gran sólo beneficiario: el cliente.

## **2.4 La calidad en la Educación Superior**

La calidad en educación superior actualmente juega un papel dominante por no decir esencial en la educación en general. El actual gobierno está empeñado en esto, tanto así que dirige gran parte del presupuesto nacional en educación, siendo el país de América Latina que más invierte en este sentido. El Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior en el Ecuador en el año 2003 especificaba que la calidad en la educación superior es la capacidad concreta de incidir en los cambios que requiere la sociedad a fin de hacerla más prospera, justa, equitativa y solidaria. Implica también la posibilidad de intervenir en el mejoramiento de las condiciones de vida de los ecuatorianos (CONEA, 2003).

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura indica tanto en su página web como en sendos documentos publicados que la calidad en la educación superior, surge en nuestro medio como una necesidad para afrontar las competencias, cumplir con las expectativas y optar por las posibilidades más loables en lo que afecta a la mejora social y humana y desempeña un papel protagónico puesto que es relevante para una apropiada cultura, se informa del pasado, el presente y prepara para el futuro, construye el conocimiento, competencias, perspectivas, actitudes y valores” (UNESCO, 2013).

El aseguramiento de la calidad es de alguna manera responsabilidad del estado quien debe certificar que casas de estudio cumplan con los requisitos

académicos necesarios para impartir las carreras que ofrecen. (Romero Mendoza, 2010)

Citamos lo estipulado en la declaración mundial para la educación superior celebrada por la UNESCO en el año 1997, donde se señala que la gestión y el financiamiento de la enseñanza superior exigen la elaboración de capacidades y estrategias apropiadas de planificación y análisis de las políticas.

La calidad de la educación superior es un concepto multidimensional que debería comprender todas sus funciones y actividades: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, dotación de personal, alumnos, infraestructura y entorno académico, señala el compendio de la Declaración Mundial de la Educación Superior. Agrega que ha de prestarse especial atención al progreso de los conocimientos mediante la investigación. Las instituciones de educación superior de todas las regiones han de someterse a evaluaciones internas y externas realizadas con transparencia, llevadas a cabo abiertamente por expertos independientes.

Sin embargo, dice, ha de prestarse la debida atención a las particularidades de los contextos institucionales, nacionales y regionales, a fin de tener en cuenta la diversidad y evitar la uniformidad. Se percibe la necesidad de una nueva visión y un nuevo modelo de educación superior, que debería estar centrado en el estudiante. Para alcanzar dicho objetivo, hay que reformular los planes de estudio, no contentarse con el mero dominio cognoscitivo de las disciplinas e incluir la adquisición de conocimientos prácticos, competencias y aptitudes para la comunicación, el análisis creativo y crítico, la reflexión independiente y el trabajo en equipo en contextos multiculturales. (EcuadorUniversitario.com, 2013)

La educación de calidad es un derecho de todos y constituye el sexto objetivo de la agenda global de educación de la UNESCO, la Educación para

Todos (EPT). Esta prioridad hace imprescindible evaluar la educación, para monitorear el logro de dicho objetivo, y también para perfeccionar políticas educativas que apunten a ofrecer educación de calidad para todos y todas. (UNESCO, 2013)

(Romero Mendoza, 2010) Describe en su Tesis que en América Latina y el Caribe se han instalado los sistemas de aseguramiento de la calidad y se hallan en pleno funcionamiento en los países de la región, unos con más tradición que otros, todos aprobados y siendo partes constitutivas de las políticas estatales para el desarrollo de la educación superior y para el fomento de su calidad. Europa, por su parte, ha decidido la creación de los sistemas de aseguramiento de la calidad como una de sus herramientas claves para la constitución del Espacio Europeo de Educación Superior, de acuerdo con lo planteado por la Declaración de Bolonia, en el año 1992. En el Ecuador, la preocupación por la calidad en la educación es relativamente nueva. Aparece a mediados de la década de los noventa en el informe del proyecto “Misión de la Universidad Ecuatoriana para el siglo XXI”.

## **2.5 Organismos estatales y su papel en la calidad de la Educación Superior**

Empezamos por la Constitución Política del Ecuador modificada en el año 1998 por la Asamblea, es la que crea el sistema autónomo de evaluación y acreditación de Educación Superior, institución a la que deben informar los centros de educación superior y por intermedio de esta organización rendir cuentas a la sociedad. La normativa en esta materia se ampliaría con la Ley Orgánica de Educación Superior del año 2009 y el Reglamento General de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior de 2002.

Luego se creó el “Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior” CEAACES, que viene desarrollando



muchos procesos con el fin de mejorar y transformar la Educación Superior en nuestro país.

La palabra calidad está muy inmiscuida en hoy en día tenemos por ejemplo la misión del CEAACES: Contribuir al aseguramiento de la calidad de las instituciones, programas y carreras que se ofrecen en las instituciones que integran el Sistema Nacional de Educación Superior, mediante la aplicación de procesos continuos de autoevaluación, evaluación externa y acreditación para viabilizar la rendición social de cuentas de los Centros de Educación Superior, en relación con el cumplimiento de sus misiones, fines y objetivos, y que respondan al desarrollo integral que requiere el país.

(EcuadorUniversitario.com, 2013) explica que el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior del Ecuador (CONEA) fue reemplazado por el CEAACES.

El CEAACES es una de las tres instituciones encargadas de aceptar o negar las propuestas de creación de nuevas universidades o escuelas politécnicas; las otras dos instituciones son la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES) y el Consejo de Educación Superior (CES). El CEAACES redactó en el mes de noviembre último un informe que presentó en el Pleno de la Asamblea Nacional donde indicó la categorización de la Instituciones de Educación Superior.

La importancia de la calidad en la educación superior es tan fundamental, que el principal papel del CEAACES es contribuir al aseguramiento de la calidad de las instituciones, programas y carreras, así como a la calidad del aprendizaje de los egresados, graduados y profesionales, mediante la aplicación de procesos continuos de evaluación, acreditación y habilitación profesional, es aquí donde encontramos la importancia de los sistemas de gestión de calidad, los cuales están siendo adoptados por las instituciones educativas para contribuir de gran manera en este magno proceso de mantenimiento de la calidad. En el caso de la institución objeto de este estudio, la herramienta del sistema de calidad con Normas ISO 9001: 2008,

fue el inicio para contribuir al proceso de acreditación y evidenciar la calidad que mantiene.

### **3. Norma ISO**

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para lo cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representando en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo, ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica (ISO, 2013).

Las Normas Internacionales se redactan de acuerdo con las reglas establecidas en la parte 2 de las Directivas ISO/IEC. La tarea principal de los comités técnicos es preparar Normas Internacionales. Los proyectos de Normas Internacionales adoptados por los comités técnicos se circulan a los organismos miembros para su votación. La publicación como Norma Internacional requiere la aprobación por al menos el 75% de los organismos miembros con derecho a voto.

La Norma ISO tiene algunas ediciones, actualmente tiene la cuarta edición la cual anula y sustituye la tercera edición (ISO 9001: 2000), que ha sido modificada para clarificar puntos en el texto y aumentar la compatibilidad con la Norma ISO 140001: 2004. (NORMALIZACIÓN, Registro Oficial No. 09 de 2007-01-26)

La familia ISO 9000 aborda diversos aspectos de la gestión de la calidad y contiene algunos de los mejores estándares conocidos de la ISO. Las normas proporcionan orientación y herramientas para las empresas y organizaciones que quieren asegurarse de que sus productos y servicios cumplen consistentemente los requerimientos del cliente, y que la calidad se mejora constantemente.

### ***3.1 Educación con Sistemas de Calidad Normas ISO 9001:2008***

Según Ricardo Cuya Vera, quien se menciona como pionero en ISO 9001 para educación, cree que la norma, adaptada a las tareas de formación, es clave para iniciar un sistema de gestión de la calidad, SGC. Ahora, en tiempos de acreditación, es fundamental configurar un sistema que facilite administrar, planear, ejecutar, controlar, monitorear y medir resultados, eso es posible con la norma internacional ISO 9001, con esto se ratifica lo que ya habíamos mencionado que los SGC aportan en gran manera para el mantenimiento de calidad.

Las entidades que trabajen en educación deben hacerse de las mejores prácticas para los fines educativos, que va desde inversión hasta la implementación de los más altos procesos. Las autoridades de la institución deben canalizar la correcta inversión, es decir profesores capacitados o invertir en capacitar a los que actualmente se encuentran contratados. El logro formativo dependerá de los replicadores que son los profesores y por supuesto del nivel de estudiantes, lo que en suma dará como resultado calidad de egresados y por ende éxito académico.

Ricardo Cuya Vera nos indica en su artículo Educación con Normas ISO lo siguiente como requisitos para instituciones educativas:

1. Establecer un sistema documentado: procedimientos, normativa del caso, registros de acciones claves, mediciones y monitoreo.

2. Una dirección que participa, no basta delegar, hay que estar en el epicentro de los hechos claves. Hay que invertir, construir un currículo actual, establecer políticas, proveer infraestructura y contratar gente, “que no venga a aprender”, que aporte.
3. Recursos. Los tangible: infraestructura, bibliotecas, salas de estudio, salas de profesores, tecnología dentro y fuera del aula, laboratorios, áreas de esparcimiento, servicios de bienestar estudiantil, limpieza, seguridad y atención rápida.
4. El servicio educativo. Improvisar es lo contrario a la calidad. Debe planificarse: el currículo, actividades para formativas, tutorías, asesorías, reforzamiento, nivelación, prácticas de campo, investigación, proyección social, charlas de orientación, actualización a últimos ciclos y a egresados. Note, todas estas buenas prácticas son para logra el objetivo: formar el perfil.  
Si una entidad educativa, tiene satisfecho a sus estudiantes, pero no logra formar el perfil. Tendrá egresados insatisfechos, que ven frustradas sus aspiraciones. Si su entidad educativa es de formación secundaria, los egresados no lograrán una vacante en las mejores universidades.
5. Medir, analizar y mejorar. Tres pedidos de la norma ISO 9001 que en conjunto promueven la mejora continua. Aunque lo mejor es prevenir, dice 9001, cada fin de ciclo operativo, debe concluir con un estudio y análisis de los datos de aquello en lo que tenemos que mejorar: eficacia formativa –término que acuñé el 2000- trámite administrativo, avance silábico, acceso de estudiantes que tienen el perfil adecuado, acceso de profesores idóneos para el fin.

### ***3.2 Sistemas de calidad certificados con Normas ISO y su relación con la acreditación***

ISO 9001 es un proyecto que debe anteceder a los esfuerzos por acreditar. Le configura un sistema de calidad, que será base fuerte para su modelo de acreditación. El tema de mejoramiento de la calidad de la educación universitaria y la rendición social de cuentas de las instituciones de educación superior, a través de la implementación de procesos de acreditación, viene suscitando cada vez mayor interés en el mundo.

La acreditación de instituciones es un elemento importante de aseguramiento de la calidad puesto que es un acto por el cual el Estado adopta y hace público el reconocimiento que los pares académicos hacen de

la comprobación que efectúa una institución sobre la calidad de sus programas académicos, su organización y funcionamiento y el cumplimiento de su función social.

El proceso de acreditación de la calidad se plantea como una herramienta que contribuye a asegurar la excelencia en la educación, ya que promueve que las instituciones educativas brinden igualdad de oportunidades y resultados educativos, favoreciendo de este modo el cierre de las brechas de inequidad educativa.

A pesar de los avances en materia de Acreditación de la Calidad Educación, falta mucho camino por recorrer para lograr la legitimidad deseada y la credibilidad social necesaria; en este contexto, las instituciones educativas tienen la necesidad de recurrir a organizaciones y sistemas internacionales existentes que puedan certificar la calidad ofrecida a través de los programas e instituciones educativas.

La Norma ISO 9001 posee múltiples ventajas para garantizar una gestión de la calidad eficiente y eficaz en el ámbito educativo, que satisfaga a los principales clientes – estudiantes- y a los clientes indirectos –padres y madres de familia, sociedad, etc. Por ello, cinco razones nos llevan a plantear esta hipótesis:

En primer lugar, fomenta un orden lógico a través del sistema de documentación requerido, ya que exige a las instituciones: redactar en procedimientos lo que se hace, y cumplir lo que está escrito; todo esto bajo una arquitectura documental estratégicamente diseñada: Política de Calidad, Manual de Calidad, Objetivos de Calidad, Procedimientos, Inspecciones, Auditorías, etc.

En segundo lugar, la Norma ISO 9001, resulta ser un instrumento versátil para certificar sistemas de gestión de la calidad, en entornos que cumplan

con los requisitos normativos; desde esta perspectiva, una institución puede decidir qué certificar y que no certificar, siempre y cuando no afecte el servicio al cliente ni la continuidad de procesos institucionales articulados o globales. Por ejemplo, un Colegio podría decidir implantar el sistema de gestión de la calidad en la Biblioteca, en un laboratorio, en un nivel educativo, preparando el terreno de modo experimental, para certificar posteriormente el resto de la institución.

En tercer lugar, la Norma permite una interconectividad institucional, asociando y vinculando todos los micros escenarios institucionales, que generalmente distanciados, se han mantenido distanciados en las instituciones educativas: administración, compras, finanzas, atención al cliente, estrategias y servicios, etc.

En cuarto lugar, el logro de la certificación no permite estaticidad institucional, ya que al obtener el certificado, una vez al año, la institución es sometida a auditorías externas para verificar el mejoramiento continuo institucional, lo que lleva a los centros educativos a una estricta vigilancia de los puntos críticos en materia de: mejoramiento, satisfacción al cliente, acciones preventivas y correctivas, entre otras.

En quinto lugar, la Norma ISO 9001 posibilita el mejoramiento de la calidad de la información y de la gestión del conocimiento; dado que la información como construcción social en una institución se genera en base a múltiples datos aportados por los registros académicos y mediciones en diversos escenarios, ésta, en la lógica de la Norma adquiere un lugar relevante como conocimiento organizativo ( “Saber qué, cómo y porqué”) ya que retroalimenta el sistema de mejoramiento permanente, y permite mejorar la competitividad, en la medida que se analizan permanentemente los resultados obtenidos de las diversas fuentes (mediciones, sugerencias, inspecciones, auditorías, etc.).

En resumen, los beneficios de tener un sistema de gestión de la calidad, produce efectos positivos en el mejoramiento de la administración de los procesos, permite mejorar el control en las áreas claves, medición de un proceso de mejora que se haya implementado, involucramiento del personal en sus actividades diarias, lo cual propone motivación y por consiguiente una mayor productividad.

La calidad de la Educación es lo que los países en vía de desarrollo, como el nuestro, necesitan para progresar y alcanzar una mejor calidad de vida y por ende el mejoramiento total de la sociedad, pues la educación es un bien que no desaparecerá con ninguna catástrofe que sobrevenga, sino que sería una herramienta de progreso.

### ***3.3 Sistema de Calidad con Normativo ISO en otras Universidades***

Actualmente se conoce que a nivel de Universidades en Guayaquil solo la Escuela Superior Politécnica del Litoral tiene implementado el sistema de calidad, obteniendo grandes resultados pues se encuentra categorizada como Institución de Educación Superior de tipo A, algo que hay que rescatar de esta Universidad es que cada departamento e institutos ya tienen el SGC, lo que permite tener procesos debidamente estructurados y organizados.

### **3.4 El sistema de calidad con Normas ISO 9001:2008 en la Facultad de Jurisprudencia**

En el caso particular de la Facultad de Jurisprudencia la Norma ISO 9001:2008 está enfocada a los procesos y su mejora permanente (DACI, 2013).

El Sistema de gestión de la calidad de la Facultad de ahora en adelante SGC-FJ incluye siete procesos.

Cinco procesos académicos:

1. Diseño y rediseño curricular.
2. Ingreso de estudiantes.

3. Programación Académica
4. Ejecución de programación académica
5. Egreso de estudiantes.

Los procesos son de gestión:

6. Direccionamiento estratégico (alta dirección)
7. Soporte y apoyo que son los procesos externos (administración, recursos humanos, financiero, etc.)

Estos procesos son medidos, indicadores de gestión y se pueden consultar en la página web de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

### ***3.5 El rol de “cliente-estudiante” en la aplicación de un sistema de gestión de calidad***

El estudiante que es el cliente, quien usa el servicio de educación superior, tiene un papel primordial, es un actor angular del sistema de gestión de calidad. Podríamos decir que tiene el papel de juez, pues por ejemplo podría si hace lo juzga levantar una no conformidad por algún proceso con el cual no está de acuerdo, tal como nos indicó en la entrevista realizada al Ing. Diogenes Díaz, Director de la Dirección de aseguramiento y gestión de la calidad institucional de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (Díaz, 2013), donde especificó que el rol del estudiante en este proceso de acreditación y mantenimiento del sistema de calidad, es de veedor.

En esta entrevista el Ing. Díaz indicó como alternativa para que los estudiantes conozcan su rol protagónico en los procesos de SGC que los profesores sean capacitados en este SGC y a su vez ellos sean replicadores para los estudiantes, otra alternativa es realizar un tríptico para repartir a los estudiantes, así como lo hace la DACI. Otro tema abordado durante la entrevista es la posibilidad que un estudiante pueda levantar una no conformidad con algún proceso, siempre y cuando esté de acuerdo a los criterios existente, al levantar esta no conformidad la FJ tendrá 90 días para



diligenciar este tema, es decir tiene este plazo para resolverla, de acuerdo a la normativa el principio que aplica aquí es el diálogo permanente y la resolución de un conflicto potencial.

#### ***4. Introducción a la Norma ISO 9001:2008***

##### **4.1 Generalidades**

La adopción de un sistema de gestión de calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por varios factores que dependerán de la alta dirección.

Esta Norma Internacional pueden utilizarla parte internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los legales, los reglamentarios y los propios de la organización. (ISO, 2013)

##### ***4.2 Enfoque Basado en Procesos***

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso. El SGC-FJ ha provocado la elaboración de sendos documentos donde se describen todos los procesos que se desarrollan. Los mismos que son de conocimiento público pues se encuentran exhibidos en el sitio web de la UCSG.

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

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción. (ISO, 2013)

#### **4.3 Principios de Gestión de Calidad**

La norma se basa en una serie de principios de gestión de calidad, incluyendo un fuerte enfoque en el cliente, la motivación y la implicación de la alta dirección, el enfoque basado en procesos y la mejora continua. Estos principios se explican con más detalle en los Principios de Gestión de Calidad . Con ISO 9001:2008 ayuda a asegurar que los clientes obtengan productos, consistentes buena calidad y servicios, que a su vez trae muchos beneficios para el negocio. (ISO, 2013)

#### **4.4 Auditorías**

Estas constituyen la comprobación de que el sistema funciona es una parte vital de la norma ISO 9001:2008. Una organización debe llevar a cabo auditorías internas para comprobar la forma en que su sistema de gestión de calidad está funcionando. En el SGC de la FJ se llevan a cabo dos anualmente, las cuales son llevadas a cabo por personal de la DACI, y como observadores dos colaboradores de la FJ calificados para el tema. Una organización puede decidir invitar a un organismo de certificación independiente para verificar que está en conformidad con la norma, pero no hay necesidad de esto. Alternativamente, se podría invitar a sus clientes a

una auditoría del sistema de calidad para ellos mismos. (ISO, 2013). En estas Auditorías son levantadas oportunidades de mejoras cuando la observación no afecta directamente al proceso, las mismas no constituyen no conformidades.

#### **4.5 Documentos básicos del sistema de Gestión de la calidad de la Facultad de Jurisprudencia**

En el caso particular del SGC-FJ se encuentra certificado el servicio de apoyo y docencia en el pregrado en las Carreras de Derecho y Trabajo Social y Desarrollo Humano, este alcance se produjo luego de varias reuniones del Representante de la Dirección y las Autoridades de la Facultad.

También se han desarrollado cinco documentos básicos dentro de la certificación como son:

- Manual de calidad: que es la descripción del Sistema de gestión de la calidad.
- Manual de procedimientos documentados: donde consta el control de documentos y registros, auditoría interna, servicio no conforme, acciones correctivas/preventivas.
- Instructivo de registros informáticos: se registra las diferentes rutas que se deben seguir para acceder a la base de documentos.
- Política de calidad: es la descripción de las intenciones que se ha fijado la alta dirección.
- Listas maestras de documentos y registros: estas listas son un detalla de los documentos y registros utilizados por las carreras en los procesos certificados.

#### **4.6 Política y objetivo de la calidad**

Después de varias reuniones y lluvia de ideas tenemos como política de calidad:

“La Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas, está comprometida con el mejoramiento permanente de los procesos, para el logro de los propósitos institucionales, orientados a la formación integral de sus estudiantes con calidad y responsabilidad social”.

En tanto que el objetivo de la calidad pretende: Mantener y mejorar el sistema de gestión de la calidad de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas certificado bajo normativa ISO 9001:2008 fortaleciendo el servicio de docencia y apoyo de pregrado.

#### 4.7 Capítulos de las Norma ISO 9001: 2008 que aplican en el SGC-FJ (DACI, 2013)

A continuación especificamos los capítulos de la extensa Norma Iso 9001: 2008 que son específicamente aplicados al SGC-FJ:

##### 1. Objeto y campo de aplicación

La norma ISO 9001: 2008 establece los requisitos para implementar un SGC, cuando una organización necesita demostrar su capacidad para ofertar productos que satisfagan a sus clientes y mejorar la eficaz de sus procesos.

Esta norma es aplicable a todo tipo de organización sin importar su tamaño y producto, no obstante, cuando alguno de estos requisitos no es aplicable, su exclusión deberá ser justificada previo a la implementación del SGC.

##### 2. Referencias normativas

Establece la importancia de referenciar en el Manual de Calidad los documentos utilizados en el sistema de gestión de la calidad incluyendo la versión vigente de estos.

##### 3. Términos y definiciones

Para el Sistema Gestión de la Calidad, son aplicables los términos y definiciones dados en la norma ISO 9000: 2005.

Cuando se utilice el término “producto”, este también puede ser identificado como “servicio”.

Términos aplicados en el SGC-FJ:

Alcance del SGC: Servicio de apoyo y docencia a nivel de pregrado.

Clientes: los estudiantes

Producto: curso o clase dictada por el docente

Proveedores: los que suministran productos y servicios que afectan directamente a la calidad del producto.

#### 4. Sistema de gestión de la calidad

(4.1.) Los procesos certificados y su interacción se visualizan en el mapa de procesos dentro del manual de la calidad y determinados de acuerdo al alcance del SGC.

(4.2.1.) La documentación del SGC debe incluir:

Política y objetivo de la calidad documentada.

Manual de la calidad (4.2.2.)

Manual de procedimientos documentados.

Documentos y registros que la organización determina como necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos certificados (detallados en listas maestras de documentos y registros). La documentación vigente se puede visualizar en la página web de la UCSG, como antes lo hemos mencionado.

La Facultad debe asegurar la preservación, seguridad y orden de los registros, incluidos los documentos de estudiantes activos y graduados.

Las copias de los documentos del SGC son no vigentes, por lo tanto, es preferible consultar desde el internet, y los originales están bajo la custodia de la DACI. (4.2.3 y 4.2.4.).

#### 5. Responsabilidad de la Dirección

(5.1.) La alta dirección es el Decano de la Facultad (máxima autoridad) y es responsable de:

a) Comunicar la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios, (5.2)

b) establecer y difundir la política y objetivo de la calidad, (5.3)

c) llevar a cabo las reuniones de revisión por la dirección, (5.6)

d) asegurar la disponibilidad de recursos para el mantenimiento y mejora del SGC.

Se preocupa que los requisitos para los clientes estén definidos y actualizados, revisa y aprueba la planificación del SGC para su ejecución, mantiene la eficacia de la comunicación interna con directivos, estudiantes y docentes. (5.4)

Tiene un representante de la dirección con responsabilidad y autoridad dentro del SGC (5.5)

## 6. Gestión de los recursos

(6.1) La Facultad a través de la alta dirección debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para mantener y mejorar el SGC y aumentar la satisfacción de los estudiantes de la Facultad.

Para ello cuenta con: (6.2) Personal competente.- Las competencias están dadas por la educación, formación, habilidades y experiencias evidenciadas en los documentos que reposan en las carpetas bajo custodia de recursos humanos.

(6.3) Infraestructura.- Edificio, espacio de trabajo (aulas de clase, laboratorios), equipos para los procesos (tanto hardware como software), y servicio de apoyo, deben estar en condiciones para que la clase se desarrolle con eficacia.

(6.4) Ambiente de trabajo.- Condiciones adecuadas bajo las cuales se brinda el servicio para lograr la conformidad con los requisitos del curso o clase.

## 7. Realización del producto

(7.1) Para la realización del curso o clase del docente, se requiere de una planificación (programación académica del semestre, aprobada por consejo directivo de facultad).

(7.2) Entre los procesos relacionados con el estudiante, están: a) la determinación de los requisitos (ingreso, egreso, graduación) y b) una comunicación eficaz sobre el curso o clase, los requisitos, pedidos, consultas, necesidades y observaciones de los estudiantes.

(7.3) La Facultad debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del curso o clase que se ofrece al estudiante.

Diseño y desarrollo: son las mallas curriculares y contenido de las materias en syllabus actualizados y subidos al sistema, cuya aprobación, cambios y actualizaciones, deben tener: a) un elemento de entrada (nuevas regulaciones de la LOES, disposiciones internas de las máximas autoridades, etc), b) resultado del diseño (malla o syllabus actualizado), c) revisión (comisión académica carrera), d) verificación (consejo directivo) y e) validación (comisión académica universidad y registro en consejo universitario).

(7.4) Las compras deben ejecutarse a proveedores que cumplan con los requerimientos para que el curso o clase se lleve a cabo y no afecte su desarrollo y satisfacción del estudiante. Los proveedores son evaluados por la Dirección Administrativa de la Universidad. De conocer a sus proveedores, la Coordinación Administrativa de la Facultad debe realizar la reevaluación de los proveedores.

(7.5) La propiedad del cliente comprende documentos de los estudiantes, sus datos personales (que deben ser cuidados y protegidos por la facultad).

(7.5.2) En los sistemas implementados en las unidades académicas se excluye esta cláusula.

## 8. Medición, análisis y mejora

(8.1) La Facultad debe planificar los mecanismos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios (métodos aplicables, incluyendo las técnicas, estadísticas y el alcance de utilización).

(8.2) Satisfacción del cliente (8.2.1).- El seguimiento a la percepción del cliente se realiza con la ejecución de una encuesta semestral a los estudiantes.

Auditoría interna (8.2.2).- Se realiza auditorías internas bajo responsabilidad de la DACI, de acuerdo al procedimiento documentado vigente, para determinar si el SGC es conforme a los requisitos de la norma para alcanzar su eficacia.

Seguimiento y medición del proceso (8.2.3).- Se realiza a través de los indicadores establecidos en la matriz y cuando no se alcanzan los resultados esperados es necesario tomar acciones correctivas o preventivas.

Seguimiento o medición del producto (8.2.4).- Se realiza a través del seguimiento al cumplimiento del contenido del syllabus, asistencia docente durante el semestre en curso.

Control del producto no conforme (8.3).- Se realiza a través del procedimiento documentado vigente que establece que toda queja de un estudiante es un servicio no conforme y debe ser solucionado a través de una acción correctiva.

Análisis de datos (8.4).- Es un registro del SGC que resume: la satisfacción del cliente (véase 8.2.1), la conformidad con los requisitos del producto (véase 8.2.4) y las características y tendencias de los procesos y de los productos, acciones preventivas (véase 8.5.2 y 8.5.3), y los proveedores (véase 7.4).

Mejora (8.5).- La facultad debe mejorar permanentemente la eficacia de su SGC, para lo cual es importante que se tomen acciones correctivas (para resolver no conformidades o incumplimientos) y acciones preventivas (para evitar que las no conformidades o incumplimientos se vuelvan a repetir).

## **5. Calidad en los recursos humanos según la norma ISO 9001**

Nos enfocaremos en un punto concreto de la Norma ISO 9001-2008 el cual trata sobre el recurso humano de una organización, quienes son los encargados de satisfacer a los usuarios-clientes en este caso particular los estudiantes.

El punto 6.2 de la Norma nos indica que el personal que trabaje en la organización debe ser competente lo cual depende de cuatro aspectos: educación, formación, habilidades y experiencia;

Por competencia entiendo un “conjunto de comportamientos observables que están causalmente relacionados con un desempeño bueno o excelente



en un trabajo concreto y en una organización concreta” (Pereda, Berrocal y Saenz, 2003, p. 15)

Es importante que los departamentos de RR.HH. o de Talento Humano, elaboren para esto un perfil de cada empleado, mediante el cual se puedan contrastar los rasgos que ofrece el perfil del empleado con los requisitos exigidos por el puesto, expresados mediante el perfil del puesto.

Para que un personal sea calificado como competente debe invertir en la formación del empleado, esto lo resalta la Norma ISO, detectar a tiempo las necesidades de capacitación y formación de un empleado es beneficioso tanto para la persona como para la organización.

De acuerdo al punto 6.2.2.d de la Norma ISO 9001-2008, la organización debe asegurar que su personal es consciente de la relevancia e importancia de sus actividades y cómo ellas contribuyen a la consecución de los objetivos de calidad, para lo cual debe socializar el proceso con todos los actores del mismo, es decir empleados y usuarios. Si bien es cierto que el SGC no califica a las personas sino los procesos, todos deben ser conscientes de su papel en el mismo, para que la suma de cada esfuerzo se vea reflejado en el correcto funcionamiento del sistema.

Por último es importante determinar cuál es la situación o nivel de satisfacción de los empleados, evaluar el clima laboral haciendo encuestas o entrevistas, para de esta manera no afectar el sistema y que todos los esfuerzos contribuyan al mantenimiento del mismo. (García, 2013).

## ***CAPÍTULO II***

### ***METODOLOGÍA***

La metodología que desarrollará en el presente estudio, contempla el diseño, modalidad y tipo de investigación, en la cual se determina la población y muestra, para esto se utilizará los instrumentos adecuados los mismos que servirán para validar la información y poder analizar los datos obtenidos.

#### ***6. Método y enfoque de Investigación***

El método de investigación que aplicamos es el Inductivo – Deductivo, según Maurice Eyssautier de la Mora sostiene que el método sigue un proceso científico de razonamiento y este estudia casos individuales para llegar a una generalización, conclusión o norma general y después se deducen las normas individuales.

Por otro lado según Bernal sostiene que este método de inferencia es basado en la lógica y relacionado con el estudio de hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo particular a lo general). (Bernal, 2006, pág. 20)

El estudio se desarrolla a partir de la obtención del grado de conocimiento individual de los Estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia, para obtener información general sobre el entendimiento del sistema de gestión de calidad (ISO:9001-2008) y su relación con el proceso que se lleva a cabo, para de esta manera poder establecer recomendaciones que permitan minimizar las brechas existentes.

## **7. Diseño de la Investigación**

### **7.1 Modalidad de investigación**

La modalidad de la investigación es la estrategia que se adopta para responder al problema planteado. Es aquella que mide de manera más bien independiente los conceptos o variables a los que se refiere, aunque desde luego pueden entregar las mediciones de cada una de dichas variables para decir como es y cómo se manifiesta el fenómeno de interés, su objeto no es indicar como se relacionan las variables, sino en medirla con mayor precisión posible”.

En el presente estudio se ha considerado llevar cabo una modalidad Mixta por cuanto tendremos herramientas que soportan la investigación y estas son: cualitativa y cuantitativa:

Cualitativa: profundizaremos el estudio con entrevistas a entendidos en el tema de calidad.

Cuantitativo: fundamentaremos el estudio en una encuesta aplicada a los estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia.

### **7.2 Tipo de investigación**

Existen diferentes tipos de investigación los mismos que poseen características particulares, por lo que es importante conocerlos para determinar cuál se ajusta a la investigación que se está llevando a cabo. En nuestro trabajo de investigación que desarrollaremos es descriptiva, por cuanto buscaremos medir el impacto que ha causado la implementación del proceso certificado con Norma ISO 9001:2008 dentro de la Facultad de Jurisprudencia.

Se plantea que en esta clase de investigación se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio. La principal característica es la capacidad para seleccionar las características fundamentales objetos del estudio y su descripción detallada (Sampieri, 2006) de las partes, categorías o clases de dicho objeto.

También sostiene que la investigación descriptiva se soporta principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental, y corresponde a un nivel básico de investigación, convirtiéndose en la base de otros tipos de investigación. (Bernal, 2006). Esta investigación se desarrolla en base a las preguntas formuladas por el investigador, cuando se plantean hipótesis en los estudios descriptivos, éstas se formulan a nivel descriptivo y se prueban esas hipótesis.

### ***7.3 Preguntas de Investigación***

¿Cómo influye el conocimiento de los estudiantes en el cumplimiento de la norma?

¿La Facultad de Jurisprudencia ha realizado una correcta divulgación del Sistema de Calidad normas ISO?

¿Se envía información a los estudiantes sobre el proceso?

¿El personal que asiste a los estudiantes tiene conocimiento de los estándares de calidad que tiene la Facultad de Jurisprudencia?

¿Conocen los estudiantes cuál es su rol en el Sistema de Calidad normas ISO?

## **8. Objetivos**

### **8.1 Generales**

Evaluar el nivel de conocimiento que poseen los estudiantes respecto a la relación entre las normas ISO 9001:2008 y la calidad de servicio de la Facultad de Jurisprudencia, realizando un estudio de campo y análisis de documentos, para establecer criterios sobre el mejoramiento de los canales de difusión del Sistema de calidad.

### **8.2 Específicos**

1. Analizar el conocimiento que poseen los estudiantes del modelo de gestión de calidad para obtener información sobre la socialización del sistema.
2. Determinar el involucramiento de los estudiantes respecto al sistema de gestión a través de encuestas para determinar si poseen una cultura de calidad.
3. Analizar el cumplimiento de las exigencias del modelo de gestión de calidad a través de auditorías efectuadas por el DACI para fortalecer la continuidad.

## **9. Hipótesis**

Las hipótesis son proposiciones tentativas acerca de las relaciones entre dos o más variables y se apoyan en conocimientos organizados y sistematizados. (Sampieri, 2006)

En esta investigación aplicamos hipótesis de trabajo ya que planteamos preguntas para poder identificar donde radica el problema y aplicar la mejor solución.

### **Hipótesis N°1**

**H1=** Los principales obstáculos resultantes de las evaluaciones del proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad según norma ISO 9001:2008 se relacionan con la poca socialización del sistema, porque desconocen los estudiantes los modelos gestión que se están implementando.

### **Hipótesis N° 2**

**H2=** El principal aspecto para sostener el sistema de Gestión de Calidad es el compromiso de los actores, porque el éxito de poseer una cultura de calidad que mejore la forma de pensar y actuar, depende del involucramiento.

### **Hipótesis N°3**

**H3=** El fortalecimiento del proceso de calidad está relacionado con el cumplimiento de la norma ISO 9001:2008.

## **10. Variables**

Las variables son la base o materia prima de la investigación cuantitativa. Las diferentes formas de análisis de los datos recogidos o disponibles para una investigación de este tipo se refieren a variables. Tanto el problema de investigación, como los objetivos buscados se formulan con el uso de una o más variables. (Briones, 2002)

Para llevar a cabo la investigación cuantitativa se tomó en cuenta las siguientes variables en base al problema planteado y los objetivos:

- Información
- Conocimiento del Proceso
- Mejoría en los Procesos
- Servicio de Asistencia Estudiantil
- Comunicación de Proceso
- Medios de Comunicación

### **11. Población y Muestra**

El presente estudio se desarrolla en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, en la Facultad de Jurisprudencia, y responde a la necesidad de examinar el grado de conocimiento que tienen los estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia sobre el sistema de calidad con norma ISO 9001:2008 y su relación.

La información a través de la cual se ha elaborado el estudio, es obtenido por medio de un cuestionario estructurado el mismo que es distribuido a los estudiantes matriculados desde el II ciclo en los semestres A y B del 2012. Dicha información es de carácter cuantitativo, ya que proporcionó datos objetivos sobre el nivel de conocimiento que poseen los estudiantes sobre la existencia del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008.

Pero por razones de estudio hemos segmentado la población por carrera a la cual se le aplicarán las encuestas razón de esta investigación:

Población Semestre A-2013

CARRERAS	Estudiantes Semestre A- 2013
DERECHO	460
TRABAJO SOCIAL Y	50

DESARROLLO HUMANO	
----------------------	--

Basándose en la siguiente fórmula para población finita, se conoce que el tamaño de la muestra se lo realiza mediante el siguiente proceso:

$$n_0 = \frac{S^2 t_{\alpha/2}^2}{e^2} \qquad n = \frac{n_0}{1 + \frac{N}{n_0}}$$

$$n_0 = \frac{(0,5)^2 \times 1,96 \times 1,96}{(0,05)^2} \qquad n_0 = \frac{0,9604}{0,0025} \qquad n_0$$

$$= 384,16$$

$$n = \frac{384,16}{1 + \left(\frac{384,16}{510}\right)} \qquad n = \frac{384,16}{1,7532} \qquad n = 219,11$$

<b>N</b>	<b>510</b>
<b>Desviación</b>	<b>0,5</b>
<b>Error</b>	<b>5%</b>



<b>Confianza</b>	<b>95%</b>
<b>t</b>	<b>1,96</b>
<b>no</b>	<b>384,16</b>
<b>n</b>	<b>219,11</b>
<b>%</b>	<b>1%</b>

<b>N</b>	Es el tamaño del universo.
<b>Desviación</b>	Desviación estándar de la población.
<b>Error</b>	Error muestral deseado. Es la diferencia entre el resultado obtenido entre n y N.
<b>Confianza</b>	Probabilidad de que los resultados de la investigación sean ciertos.
<b>T</b>	Es una constante que depende del nivel de confianza que se asigna según la distribución normal.
<b>No</b>	Tamaño parcial.
<b>N</b>	Tamaño de la muestra.
<b>%</b>	Porcentaje de la muestra sobre el total de la población.

El tamaño de la muestra para hacer el estudio del proyecto es:  
219 Estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia

## **12. Instrumentos de la investigación**

### **12.1 Entrevistas**

El entrevistado y el entrevistador son elementos esenciales en la vida contemporánea, es comunicación primaria que contribuye a la construcción de la realidad, instrumento eficaz de gran precisión en la medida que se fundamenta en la interrelación humana.

Proporciona un excelente instrumento heurístico para combinar los enfoques prácticos, analíticos e interpretativos implícitos en todo proceso de comunicar (Galindo, 1998:277).

Sabino, (1992:116) comenta que la entrevista, desde el punto de vista del método es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación.

El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés, estableciendo un diálogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones. Por razones obvias sólo se emplea, salvo raras excepciones, en las ciencias humanas.

La ventaja esencial de la entrevista reside en que son los mismos actores sociales quienes proporcionan los datos relativos a sus conductas, opiniones, deseos, actitudes y expectativas, cosa que por su misma naturaleza es casi imposible de observar desde fuera. Nadie mejor que la misma persona involucrada para hablarnos acerca de todo aquello que piensa y siente, de lo que ha experimentado o proyecta hacer.

Las preguntas del cuestionario pueden ser estructuradas o semi - estructuradas, para ésta investigación se llevan a cabo éstas últimas para obtener información cualitativa. Las entrevistas semi-estructuradas, se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de

introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre temas deseados (Hernández et al, 2003:455).

Una entrevista semi- estructurada (no estructurada o no formalizada) es aquélla en que existe un margen más o menos grande de libertad para formular las preguntas y las respuestas (Sabino 1992:18). (EUMED.NET, 2012). En nuestra investigación se aplicó entrevista a expertos en calidad, aplicando el enfoque cualitativo a los resultados de la investigación.

## **12.2 Encuesta**

La encuesta se realiza con una muestra representativa de los estudiantes, recopilando información con preguntas cerradas y objetivas donde tienen más de una opción para respuesta y no necesitan resolverla sino simplemente elegir la correcta, esta forma nos permite tener mayor confiabilidad de la información, el uso eficiente del tiempo, alta precisión de los datos y un fácil análisis de las respuestas, logrando obtener información específica del grado de conocimiento de nuestra investigación (TRABAJO, 2012). Estos dos instrumentos serán los indicadores de interpretación para poder desarrollar el informe de las entrevistas y cuantificar estadísticamente los resultados obtenidos mediante la encuesta.

## **12.3 Recolección de la información**

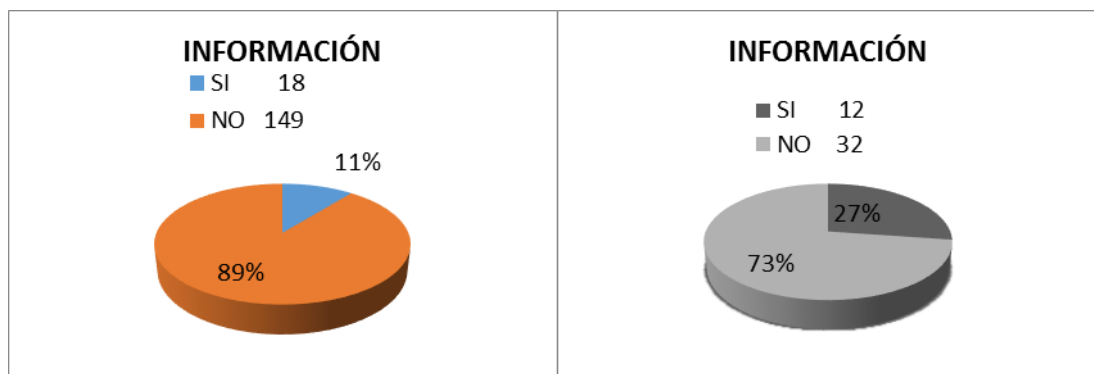
Se entenderá por técnica, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información (Arias, 2006, pág. 40). Para este trabajo se requería la búsqueda de información, para ello se empleó una encuesta donde nos permite conocer el nivel de conocimiento que tienen los estudiantes de Jurisprudencia sobre la existencia de las normas de Calidad ISO 9001:2008. Durante la investigación se empleó la técnica de entrevista, la misma que se llevó a cabo con preguntas estructuradas a especialistas en calidad.

## CAPITULO III

### ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Con el fin de lograr los objetivos planteados, en este capítulo se presenta el procesamiento estadístico de la información obtenida mediante la aplicación de un cuestionario a los estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia, tomando una muestra aleatoria representativa de 211 estudiantes. La facultad se encuentra segmentada en dos carreras Derecho y Trabajo Social, presentando los siguientes resultados.

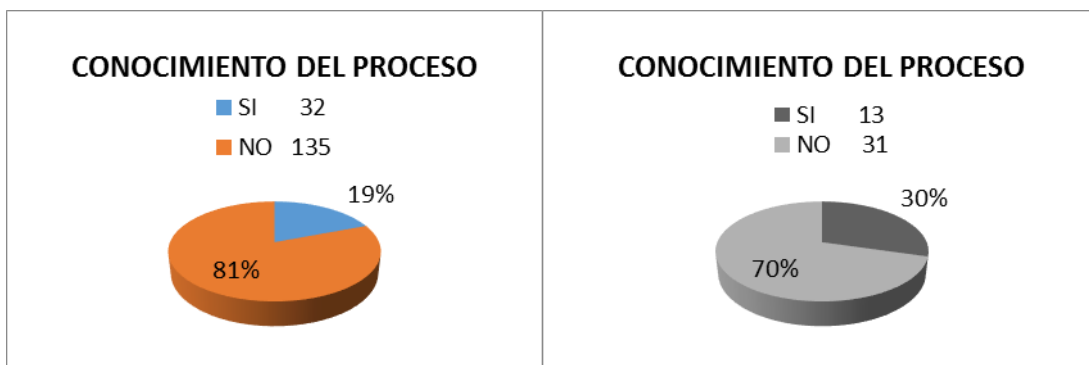
Con respecto a la variable información en la carrera de Derecho, el 89% de los encuestados indicaron que no les brindaron información sobre normas ISO, en comparación con el 73% de la Carrera de Trabajo Social. En contraste con el 11% y el 27% respectivamente que contestaron afirmativamente el haber recibido la información sobre dicha Norma.



En la unificación de resultados de las dos carreras como podemos observar en el Anexo 1 se tiene como dato final que el 86% de los alumnos encuestados mencionan que no fue proporcionada información referente a las Normas ISO y el restante 14% señala que si recibió información.

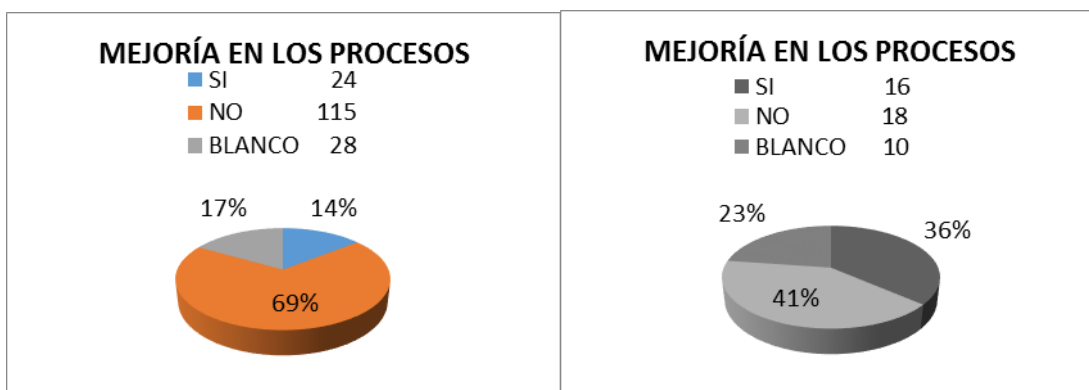
Una de las variables que se mide en el gráfico es el conocimiento del proceso ISO 9001:2008. En la carrera de Derecho y Trabajo Social el 81% y el 70% respectivamente afirman que desconoce que la Facultad lleve a cabo un proceso de Certificación en Norma ISO, mientras que un 19% y

30% de las carreras mencionadas muestran que conocen que existe un proceso de Certificación.



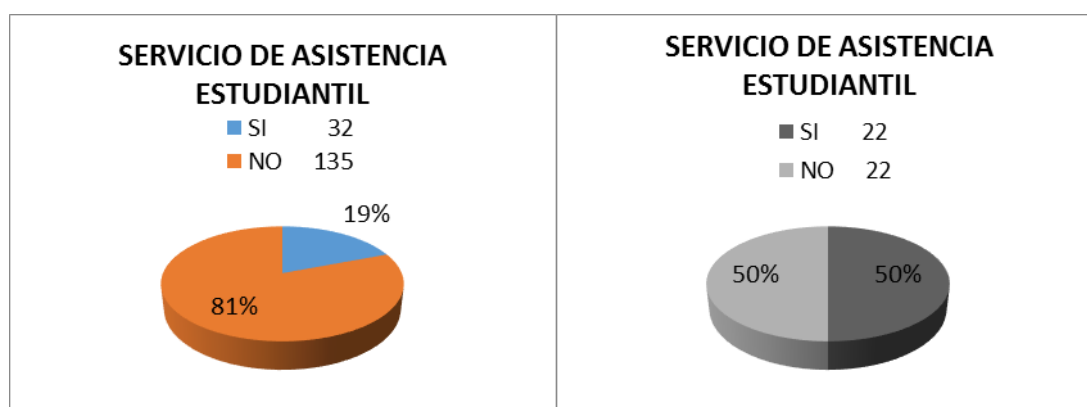
Tomando en cuenta a las dos carreras, haciendo referencia al cuadro mostrado en el Anexo 2, el 79% confirman que no conocen sobre el proceso de certificación que posee la Facultad, y el 21% señalan que si conocen sobre el proceso que se lleva a cabo.

La siguiente variable se refiere a la mejoría de procesos, el 69% y 41% de los estudiantes de las carreras de Derecho y Trabajo Social respectivamente manifiestan no observar mejorías. Otro grupo de estudiantes encuestados que representan el 14% y 36% según los gráficos mostrados, manifiestan si ver mejorías en los procesos, y un grupo final del 17% y 23% de los encuestados no contestaron a la pregunta.



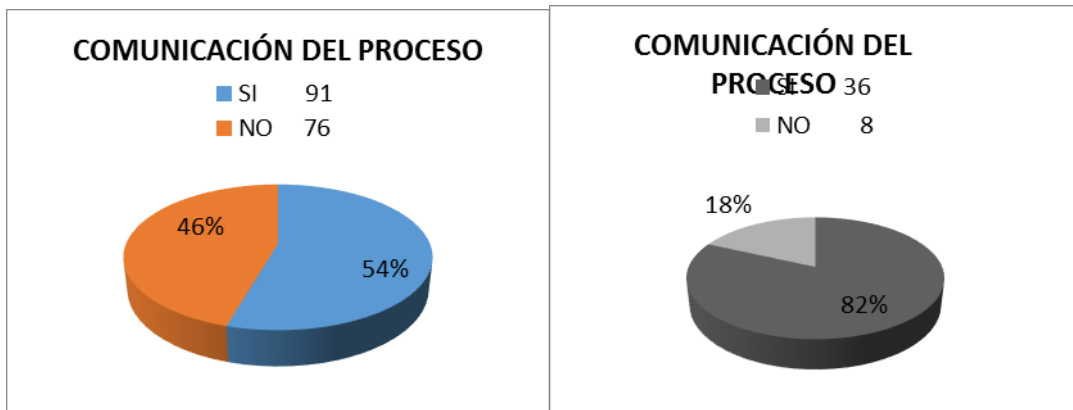
Observando el Anexo 3, el 63% de los encuestados de las dos carreras, manifiestan no haber mejoría en los procesos, el 19% señalan que se ha visto mejoría en los procesos y finalmente un 18% que no contentaron la pregunta de esta encuesta.

Continuando con el análisis de las variables se planteó la pregunta sobre el servicio de asistencia y se obtuvo los siguientes resultados. El porcentaje de personas que no están conformes con el Servicio de Asistencia Estudiantil bordea el 81% en la carrera de Derecho y el 50% en la carrera de Trabajo Social. Por otro lado tenemos que el 19% y 50% de las carreras mencionadas están conformes con el Servicio de Asistencia Estudiantil.



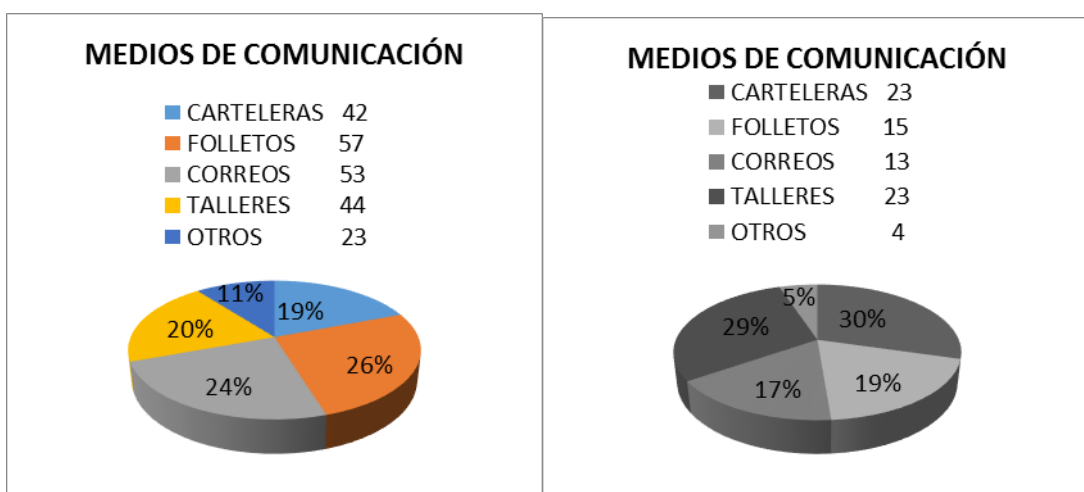
De manera global un 74% de los estudiantes encuestados consideran que el Servicio de Asistencia Estudiantil no es inadecuado, y la diferencia del 26% califican de adecuado. Ver Anexo 4

La siguiente variable medida es Comunicación del Proceso, la que muestra que el 54% de los encuestados de la Carrera de Derecho si se encuentran interesados que exista una mayor comunicación, y el 82% de los encuestados de la Carrera de Trabajo Social acogen el hecho de que la comunicación deba incrementarse. El 46% y 18% de las respectivas carreras consideran no debería de existir mayor comunicación.



Analizando de manera conjunta el 60% de los encuestados está de acuerdo en que se debería de incrementar la comunicación sobre las Normas ISO, y un 40% piensan que no debe de existir mayor comunicación. Ver Anexo 5

Cuando se planteó la variable Medios de Comunicación los porcentajes obtenidos por la carrera de Derecho fueron: 19% carteleras, 26% folletos, 24% correos, 20% talleres y 11% otros que hacían referencia a través de redes sociales, e inducción, mientras que en la Carrera de Trabajo Social fueron: 30% carteleras, 19% folletos, 17% correos, 29% talleres y 5 % otros haciendo referencia a lo anterior anotado.



Observando el Anexo 6 , el 24% indican que la manera más idónea es a través de folletos, de igual forma un 23% creen que a través de talleres se

podrían consolidar más efectivo la información pues a través de ellos se pueden efectuar preguntas y contestar sus inquietudes, sin embargo podemos constatar que el 22% prefieren las carteleras y correos electrónicos, mientras que un 9% señalan que ahora con las diferentes redes sociales que están muy en boga como: Facebook, Twitter, se podría mantener informados, de igual forma hay otros que prefieren que a través de una inducción o clases les proporcionen información.



## **CONCLUSIONES**

En el presente estudio pudimos concluir que un alto porcentaje de estudiantes de la Facultad de que no poseen conocimiento alguno en relación al modelo de gestión de calidad, regulado por la norma ISO. Dichos resultados reflejan lo manifestado por los profesionales entrevistados quienes señalaron que los canales de difusión se dirigieron únicamente a la parte administrativa. Así también indicaron que frente a las convocatorias realizadas para informar a los actores involucrados no se evidenció la apertura esperada. Esto tuvo como efecto que los canales de comunicación no tuvieran el alcance necesario ni llegaran a todos los grupos interesados, puesto que la socialización de dicha norma no fue realizada con la regularidad requerida, impidiendo así que la información llegue a los estudiantes.

En el trabajo se refleja claramente que la falencia no se limita únicamente al desconocimiento de dichas normas, sino también al bajo interés en adquirir información sobre las mismas, este aspecto podría estar relacionado en cierto grado al desconocimiento de los beneficios que pueden obtener los estudiantes como producto de la comprensión de las normas. Esto podría producir una baja cultura de calidad destinada a transmitir el manejo y cumplimiento de los procesos regidos por la norma ISO.

A partir de las hipótesis planteadas se puede corroborar en primera instancia que uno de los principales obstáculos resultantes de las evaluaciones del proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001:2008 se relaciona con la poca socialización del sistema, ya que los involucrados (estudiantes, personal docente, administrativo) desconocen el modelo de gestión implementado. Este punto se podría relacionar con el literal 5.5.3 de la Norma ISO, que recalca la comunicación como una herramienta fundamental para la socialización de los procesos de

calidad, la misma que debe partir de la alta dirección asegurándose que se establezcan los procesos de comunicación apropiados.

Así también podemos afirmar que el Sistema de Gestión de Calidad va a depender directamente del compromiso de los actores como lo señalan los literales 5.1 y 5.2 de la norma ISO que hacen referencia al compromiso de la dirección y enfoque al cliente, donde se detalla que las autoridades deberán efectuar acciones tales como: establecimiento de políticas de la calidad, manejo de recursos, cumplimiento de objetivos, entre otros, las misma que tendrán un efecto directo en la satisfacción del cliente, posibilitando una cultura organizacional basada en calidad. Esto se ve reflejado en los resultados de las encuestas en las que se muestra que un porcentaje significativo de los estudiantes encuestados consideran que la facultad de Jurisprudencia no brinda un Servicio de Asistencia Estudiantil adecuado.

Se pudo concluir también que gran parte de los estudiantes no considera que se hayan dado cambios en el manejo de los procesos internos en la Facultad. Esta debilidad podría deberse a la falta de acción en el desarrollo e implementación de aspectos tales como: difusión de información, seguimiento, evaluación de objetivos, trabajo en equipo, gestión, entre otros. Este incumplimiento de los procesos exigidos por la norma, debilita la solidez de las bases y reduce el fortalecimiento de la calidad.

Las auditorías efectuadas por el DACI muestran ciertos aspectos en los que se debe de trabajar según los lineamientos de la Norma. Se llevaron a cabo dos auditorías en los meses de mayo y diciembre del presente año. Algunos de los puntos señalados son las faltas de los docentes y la no recuperación de clases, el retraso en el inicio de la hora de clases, los problemas en el sistema para registrar asistencia y temas tratados en clase, entre otros. Es importante señalar que los informes realizados por el DACI deben de generar la creación de un plan de acción que permita intervenir y mejorar la

continuidad del proceso. De no ser así las observaciones realizadas podrían convertirse en una no conformidad y ésta, en caso de ser repetitiva, provocaría a su vez el levantamiento de la certificación. Se considera que el desconocimiento de los actores involucrados en relación al alcance de su incumplimiento genera una falta de iniciativa o de acción. El proveer información tanto a docentes como estudiantes sobre los aspectos que evalúan la norma y las repercusiones de la misma, podría tener efectos positivos en el rol de cada uno de los actores. Dichos cambios podrían reflejarse en índices más altos en: satisfacción del estudiante, cumplimiento de syllabus, cumplimiento de requisitos meta, entre otros.

## **RECOMENDACIONES**

- Llevar a cabo una campaña de difusión masiva, a través de carteleras, volantes, trípticos, correos electrónicos, entre otros. Dicha campaña tendrá como objetivo fomentar el sentimiento de pertenencia y resaltar la importancia de la función de cada uno de los involucrados.
- Durante el curso para el ingreso los docentes podrán realizar una breve descripción de las normas, la misma que será recordada en la primera clase dictada, promoviendo así la difusión y discusión de los beneficios y el rol de cada uno de los actores.
- Llevar a cabo una encuesta sobre la aplicación de la norma para mantener constantemente retroalimentación en los grupos de trabajo.
- Reconocer periódicamente a los docentes y personal administrativo cuya labor responda a las exigencias de la norma ISO por ejemplo: entrega de placas, diplomas, difusión en cartelera, entre otros. Dicho reconocimiento se realizará en base a los resultados descritos en las auditorías e incrementará la motivación.
- Efectuar planes de acción estratégicos que respondan directamente a las necesidades detectadas en la auditoría los mismos que deben de ser documentados como lo exige la norma y evaluados constantemente, para mantenimiento de la certificación.

## **Bibliografía**

1. Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: Episteme.
2. Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación* (Segunda ed.). México: Pearson Educación de México.
3. Briones, G. (2002). *Metodología en la Investigación cuantitativa en las Ciencias Sociales*. Bogotá: ARFO.
4. CONEA. (2003). La calidad en la Universidad Ecuatoriana. Quito.
5. Cuya Vera, R. (2013). *Calidad Integral*. Obtenido de <http://www.calidadintegral.com>
6. DACI, D. d. (2013). Norma ISO 9001: 2008. *Capítulos de la Norma*. Guayaquil, Guayas, Ecuador.
7. Díaz, D. (23 de Septiembre de 2013). Sistema de calidad con Normas ISO. (K. Espinoza, & G. Moreno, Entrevistadores)
8. EcuadorUniversitario.com. (1 de Noviembre de 2013). *EcuadorUniveristario.com*. Obtenido de <http://ecuadoruniversitario.com/>.
9. EUMED.NET. (02 de 02 de 2012). *Enciclopedia Virtual*. Recuperado el 18 de 09 de 2013, de Enciclopedia Virtual: [http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas\\_instrumentos.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html)
10. García, J. (2013). *Gestiopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/calidad-recursos-humanos-norma-iso-9001.htm>
11. <http://www2.ucsg.edu.ec/>. (2013). *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*.
12. ISO. (3 de Septiembre de 2013). [www.iso.org](http://www.iso.org).
13. Mora, M. E. (2006). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN, Desarrollo de la Inteligencia*. México: THOMSON.
14. Moreno Argudo, A. (2002). *Memorias* . Guayaquil: Offset Graba.

15. NORMALIZACIÓN, I. E. (Registro Oficial No. 09 de 2007-01-26). ELEMENTOS DE DATOS Y FORMATOS DE INTERCAMBIO – . Quito.
16. Prieto, J. (2011). *Gerencia del Servicio: la clave para ganar todos*. Colombia: Ediciones Ecoe.
17. Romero Mendoza, A. M. (2010). Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2008 en el ámbito técnico administrativo financiero de la Facultad de Arquitectura y Diseño de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. (*Tesis inédita de Grado*). Disponible en el repositorio de la Escuela Superior Politécnica del Litoral.
18. Sampieri, R. H. (2006). *Metodología de la Investigación, cuarta edición*. México: McGraw- Hill.
19. TRABAJO, E. D. (4 de 1 de 2012). *Entrevistas de Trabajo*. Recuperado el 18 de 09 de 2013, de Entrevistas de Trabajo : <http://www.entrevistasdetrabajo.com/tipos-de-preguntas/preguntas-cerradas/>
20. UCSG. (2013). *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. Obtenido de <http://www.ucsg.edu.ec>
21. UNESCO. (2 de Noviembre de 2013). [www.unesco.org](http://www.unesco.org).
22. Vargas, M., & Aldana, L. (2011). *Calidad y Servicio: conceptos y herramientas*. Colombia: Ediciones Ecoe.

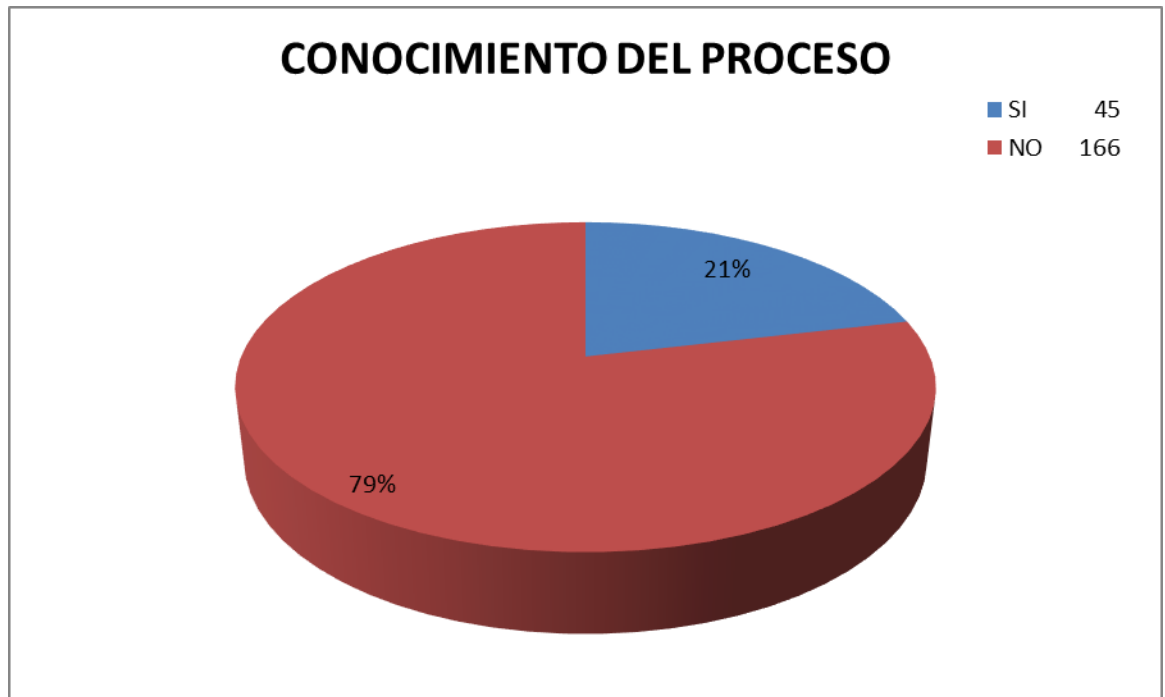
## ***Anexos***

**Anexo 1.** ¿Le brindaron información sobre las Normas ISO en su Universidad?





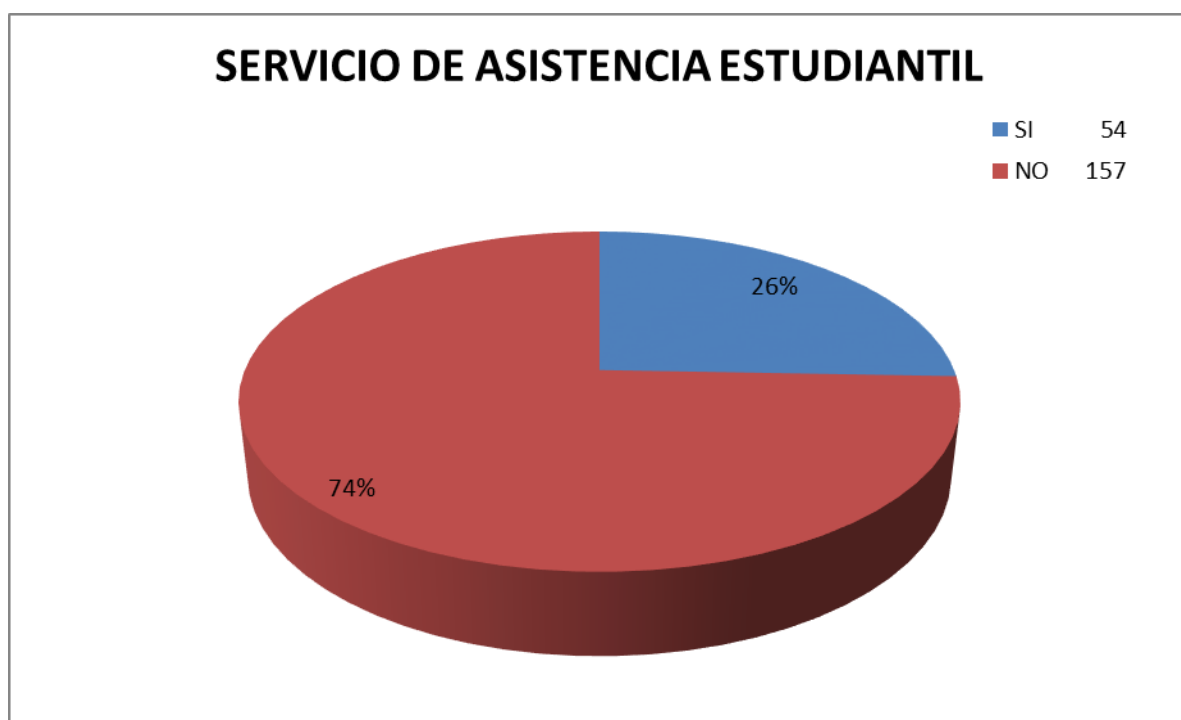
**Anexo 2.** ¿Conoce usted si la Facultad de Jurisprudencia mantiene algún proceso de Certificación Normas ISO?



**Anexo 3.** Si su respuesta a la pregunta 2 es afirmativa ¿Considera que la facultad ha demostrado una mejoría en sus procesos?



**Anexo 4.** ¿Considera que la Facultad brinda un adecuado servicio de asistencia estudiantil?



**Anexo 5.** ¿Considera Ud. Que debe de existir mayor comunicación sobre las Normas ISO 9001:2008?



**Anexo 6.** ¿Cuál cree que sería el medio adecuado para comunicar este tipo de información?

