

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

**Facultad de Ingeniería en Mecánica y Ciencias de la
Producción**

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA
NORMA ISO 9001:2008 EN EL AMBITO TÉCNICO ADMINISTRATIVO
FINANCIERO DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO DE
LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL”**

TESIS DE GRADO

Previo a la obtención del Título de:

INGENIERA INDUSTRIAL

Presentada por:

Ana María Romero Mendoza

GUAYAQUIL – ECUADOR

Año: 2010

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme dado la fuerza para concluir este trabajo de tesis y a la Arq. Rosa Edith Rada por su invaluable ayuda en el camino a mi realización profesional.

DEDICATORIA

A Dios, quien es el real autor de todo lo creado.

A mi familia, en especial a mis padres por ser siempre el soporte de mi vida y darme motivos para avanzar.

A Enrique por ser luz para mis días.

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Ing. Francisco Andrade S.
DECANO DE LA FIMCP
PRESIDENTE

Arq. Rosa Edith Rada A.
DIRECTORA DE TESIS

Ing. Marcos Buestán B.
VOCAL

DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad del contenido de esta Tesis de Grado, me corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL”

(Reglamento de Graduación de la ESPOL).

Ana María Romero Mendoza

RESUMEN

Para poder diseñar el Sistema de Gestión de Calidad fue necesario comprender el funcionamiento de la Facultad de Arquitectura y Diseño de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, por lo que se realizó un análisis interno de los indicadores académicos de cada una de las carreras y el estado de éstas frente a los competidores mediante una comparación de factores objetivos y subjetivos utilizando el método Brown y Gibson.

Se realizó una Auditoría Interna que diagnosticó la situación actual y el porcentaje de cumplimiento respecto a los indicadores de la norma ISO 9001:2008. Aquí se determinaron las No Conformidades y las acciones a realizar para eliminarlas.

Como Plan de Acción de los indicadores no cumplidos se levantaron los procedimientos actuales y se construyó el Mapa de Procesos definiendo relaciones dentro de la unidad. Para enfocar los esfuerzos hacia el mejoramiento de los procesos y servicios se crearon la Política y los Objetivos de Calidad. Además se planteó la metodología para mejorar los procesos y procedimientos existentes, se crearon los no existentes y se diseñó el Sistema Documental elaborando los Manuales de Calidad y de

Procedimientos. Por último se realizó una Auditoría Final para verificar lo conseguido con el presente trabajo.

Con este documento se pretende proporcionar a la Facultad una herramienta de gestión con estándares de calidad definidos que se ajuste a los requisitos y expectativas de los clientes para lograr la excelencia del servicio.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
RESUMEN.....	II
ÍNDICE GENERAL.....	IV
ABREVIATURAS.....	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VII
ÍNDICE DE TABLAS.....	XII
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 1	
1. ANTECEDENTES	
1.1. Problemática de la educación superior en Ecuador.....	1
1.2. La Calidad en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil...	17
CAPÍTULO 2	
2. DIAGNÓSTICO DEL SUBSISTEMA TÉCNICO-ADMINISTRATIVO-FINANCIERO	
2.1. Matriz de elementos de la norma.....	1
2.2. Auditoría interna.....	79
2.3. Cuestionario de valoración.....	82
2.4. Informe de auditoría. Resultados de la auditoría	
No conformidades.....	99

CAPÍTULO 3

3. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL SUBSISTEMA TÉCNICO ADMINISTRATIVO FINANCIERO

3.1. Mapa de Procesos.....	105
3.2. Análisis de los procesos actuales. Clasificación de los procesos.....	130
3.3. Objetivos y Política de calidad.....	133
3.4. Rediseño de procesos actuales. Diseño de procesos no existentes.....	231
3.5. Plan de acción para no conformidades.....	254
3.6. Documentación del sistema.....	275
3.7. Estructura piramidal documental.....	277
3.8. Manuales de procedimientos.....	279

CAPÍTULO 4

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones.....	282
4.2. Recomendaciones.....	285

APÉNDICES

BIBLIOGRAFÍA

ABREVIATURAS

SIU	Sistema de información de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
SGC	Sistema de Gestión de Calidad.
ISO	Organización Internacional de Estandarización

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1	Número de matriculados de la Facultad de Arquitectura y Diseño.....	26
Figura 1.2	Número de matriculados por carrera.....	26
Figura 1.3	Número de graduados por carrera.....	28
Figura 1.4	Estado de los egresados en los talleres de graduación de la carrera de Arquitectura.....	28
Figura 1.5	Duración de los talleres de graduación de la carrera de Arquitectura.....	30
Figura 1.6	Duración de los talleres de graduación de la carrera de Diseño de Interiores.....	30
Figura 1.7	Número de profesores por categoría y carrera de la Facultad de Arquitectura y Diseño.....	32
Figura 1.8	Estado financiero de la Facultad de Arquitectura y Diseño...	33
Figura 2.1	Pirámide documental de ISO 9001:2008.....	81
Figura 3.1	La Universidad Católica de Santiago de Guayaquil como sistema.....	106
Figura 3.2	Flujo del sistema de Formación de pregrado y posgrado de la Facultad de Arquitectura y Diseño.....	108
Figura 3.3	Interacción de los sistemas de la Facultad.....	109
Figura 3.4	Relación por procesos de los subsistemas de la Facultad...	110
Figura 3.5	Modelo de un sistema de gestión de calidad basado en procesos de la norma ISO 9001:2008.....	127
Figura 3.6	Macroproceso de la Facultad de Arquitectura y Diseño.....	129
Figura 3.7	Nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a la atención prestada por el personal de secretaría de la Facultad.....	139
Figura 3.8	Nivel de insatisfacción de la atención prestada por el personal de secretaría.....	140
Figura 3.9	Diagramas de caja del nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a la atención prestada por el	

	personal de secretaría de la Facultad.....	141
Figura 3.10	Número de respuestas (frecuencia) por nivel de satisfacción de la evaluación realizada a la atención prestada a los estudiantes por el personal administrativo de la Facultad.....	143
Figura 3.11	Número de respuestas por nivel de satisfacción de la evaluación a la atención ideal del personal administrativo de la Facultad.....	146
Figura 3.12	Nivel de satisfacción de la atención prestada por el Centro de Servicios.....	147
Figura 3.13	Nivel de satisfacción de la atención prestada por la biblioteca de la Facultad.....	148
Figura 3.14	Nivel de satisfacción de la atención prestada por las asesorías pedagógicas.....	149
Figura 3.15	Nivel de satisfacción de la atención prestada por el bar de la Facultad.....	150
Figura 3.16	Nivel de satisfacción de la atención prestada por los bares de la Universidad.....	151
Figura 3.17	Nivel de satisfacción de la atención prestada por el IPUR...	152
Figura 3.18	Nivel de satisfacción de la atención prestada por los Directores de Carrera.....	153
Figura 3.19	Nivel de satisfacción de la atención prestada por la Coordinación Académica, Administrativa y Decanato de la Facultad.....	154
Figura 3.20	Nivel de satisfacción de la atención a solicitudes de estudiantes realizadas a la Facultad.....	155
Figura 3.21	Nivel de satisfacción del tiempo de respuesta de las solicitudes realizadas a las Coordinaciones y al Decanato.....	156
Figura 3.22	Nivel de satisfacción en el proceso de inscripción de materias.....	157
Figura 3.23	Nivel de satisfacción del tiempo de espera para realizar la inscripción de materias en la Facultad.....	158
Figura 3.24	Nivel de satisfacción de los horarios de inscripción de materias en la Facultad.....	159
Figura 3.25	Nivel de satisfacción de la atención prestada por otras unidades de la Universidad.....	160
Figura 3.26	Nivel de satisfacción de la limpieza.....	161
Figura 3.27	Nivel de satisfacción del equipamiento.....	162
Figura 3.28	Nivel de satisfacción de la climatización.....	163
Figura 3.29	Nivel de satisfacción de la iluminación.....	164

Figura 3.30	Disponibilidad y existencia de libros en la Biblioteca de la Facultad.....	165
Figura 3.31	Disponibilidad de artículos de aseo en los baños.....	165
Figura 3.32	Preferencia de medios para comunicar la información de la Facultad.....	166
Figura 3.33	Preferencia de horarios de clases de la carrera de Arquitectura.....	167
Figura 3.34	Preferencia de horarios de clases de la carrera de Diseño de Interiores.....	168
Figura 3.35	Preferencia de horarios de clases de la carrera de Gestión Gráfica Publicitaria.....	169
Figura 3.36	Preferencia de horarios de clases de la carrera de Ingeniería en Administración de Proyectos de Construcción.....	170
Figura 3.37	Preferencia de fechas para comunicar los horarios del semestre próximo.....	171
Figura 3.38	Preferencia de áreas para recibir asesoría académica.....	172
Figura 3.39	Tipo de empresas en donde ha realizado sus pasantías.....	176
Figura 3.40	Factores que recibieron sugerencias.....	180
Figura 3.41	Número de profesores que catalogan como “muy satisfactoria” la atención brindada por el personal de secretaria.....	181
Figura 3.42	Diagrama de caja del nivel de satisfacción de los profesores con respecto a la atención prestada por el personal de secretaría de la Facultad.....	182
Figura 3.43	Número de respuestas (frecuencia) por nivel de satisfacción de la evaluación realizada a la atención prestada a los profesores por el personal administrativo de la Facultad	184
Figura 3.44	Número de respuestas por nivel de satisfacción de la evaluación a la atención ideal del personal administrativo de la Facultad.....	186
Figura 3.45	Nivel de satisfacción de la atención prestada por la Biblioteca de la Facultad.....	187
Figura 3.46	Diagrama de caja del nivel de satisfacción de los profesores con respecto a la atención prestada por el personal de la Biblioteca de la Facultad.....	188
Figura 3.47	Número de respuestas (frecuencia) por nivel de satisfacción de la evaluación realizada a la atención prestada a los profesores por el personal de Biblioteca de la Facultad	190
Figura 3.48	Nivel de satisfacción de la atención prestada por el bar de la Facultad.....	191

Figura 3.49	Nivel de satisfacción de la atención prestada por los Directores de la Facultad.....	192
Figura 3.50	Nivel de satisfacción del tiempo de respuesta de las solicitudes realizadas a los Directores de Carrera.....	193
Figura 3.51	Nivel de satisfacción de la atención prestada por Decanato y por las Coordinaciones.....	194
Figura 3.52	Nivel de satisfacción del tiempo de respuesta de las solicitudes realizadas a las Coordinaciones y al Decanato.....	195
Figura 3.53	Nivel de satisfacción de la atención prestada por RRHH.....	196
Figura 3.54	Nivel de satisfacción de la limpieza de aulas.....	197
Figura 3.55	Nivel de satisfacción de la iluminación de aulas.....	198
Figura 3.56	Nivel de satisfacción del estado de los equipos de la clase..	199
Figura 3.57	Nivel de satisfacción del estado del escritorio.....	200
Figura 3.58	Nivel de satisfacción del estado del escritorio.....	200
Figura 3.59	Nivel de satisfacción de los horarios de clases acordados con la Facultad.....	201
Figura 3.60	Utilización de los equipos de apoyo/laboratorios/talleres de la Facultad.....	202
Figura 3.61	Nivel de satisfacción de la atención prestada al facilitar equipos de apoyo/laboratorios/talleres.....	203
Figura 3.62	Nivel de satisfacción del tiempo de respuesta a su solicitud de préstamo.....	203
Figura 3.63	Nivel de satisfacción del sistema de pago.....	204
Figura 3.64	Conoce los reglamentos de la universidad.....	205
Figura 3.65	Entrega oportuna de la información.....	206
Figura 3.66	Anticipación para recordar los horarios de clases y el calendario de actividades del semestre próximo.....	207
Figura 3.67	Es adecuada el aula asignada a su materia.....	208
Figura 3.68	Se encuentra informado sobre las últimas noticias de lo que se encuentra desarrollando la Facultad.....	209
Figura 3.69	Conoce los servicios que brinda la Universidad y la Facultad a los profesores.....	210
Figura 3.70	Conoce que debe entregar el syllabus a la Facultad y a los estudiantes al iniciar el año.....	211
Figura 3.71	Nivel de satisfacción del control de asistencias.....	212
Figura 3.72	Esquema para elaborar Política de Calidad.....	226

Figura 3.73	Cadena de valor de la Facultad de Arquitectura y Diseño.....	234
Figura 3.74	Categorización de procesos estratégicos, operativos y de soporte.....	236
Figura 3.75	Esquema para determinar el tipo de actividad.....	238
Figura 3.76	Procedimiento original de recalificaciones.....	241

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Nómina del personal de la facultad de Arquitectura y Diseño por función y fuente de financiamiento. Año 2009.....38
Tabla 2	Indicadores de gestión de la carrera de Arquitectura.....50
Tabla 3	Indicadores de gestión de la carrera de Diseño de Interiores.52
Tabla 4	Indicadores de gestión de la carrera de Gestión Gráfica Publicitaria.....53
Tabla 5	Indicadores de gestión de la carrera de Ingeniería en Administración de Proyectos de Construcción.....54
Tabla 6	Factores Objetivos de las Carreras de Arquitectura en Guayaquil.....60
Tabla 7	Factores Objetivos de las Carreras de Diseño de Interiores en Guayaquil.....60
Tabla 8	Factores Objetivos de las Carreras relacionadas con Diseño Gráfico en Guayaquil.....61
Tabla 9	Puntaje de valoración de factores objetivos por carrera.....63
Tabla 10	Factores Subjetivos de las Universidades de Guayaquil.....65
Tabla 11	Puntaje de valoración de factores subjetivos.....66
Tabla 12	Resultados de factores objetivos y subjetivos de las Universidades de Guayaquil.....67
Tabla 13	Cuestionario de cumplimiento del capítulo 4 de la Norma ISO 9001-2008.....69
Tabla 14	Cuestionario de cumplimiento del capítulo 5 de la Norma ISO 9001-2008.....71
Tabla 15	Cuestionario de cumplimiento del capítulo 6 de la Norma ISO 9001-2008.....73
Tabla 16	Cuestionario de cumplimiento del capítulo 7 de la Norma ISO 9001-2008.....74
Tabla 17	Cuestionario de cumplimiento del capítulo 8 de la Norma ISO 9001-2008.....77
Tabla 18	Plan de auditoría.....80

Tabla 19	Check list de la auditoría de cumplimiento del capítulo 4 de la Facultad con la Norma ISO 9001:2008.....	83
Tabla 20	Check list de la auditoría de cumplimiento del capítulo 5 de la Facultad con la Norma ISO 9001:2008.....	86
Tabla 21	Check list de la auditoría de cumplimiento del capítulo 6 de la Facultad con la Norma ISO 9001:2008.....	89
Tabla 22	Check list de la auditoría de cumplimiento del capítulo 7 de la Facultad con la Norma ISO 9001:2008.....	91
Tabla 23	Check list de la auditoría de cumplimiento del capítulo 7 de la Facultad con la Norma ISO 9001:2008.....	94
Tabla 24	Check list de la auditoría de cumplimiento del capítulo 8 de la Facultad con la Norma ISO 9001:2008.....	97
Tabla 25	Porcentaje de cumplimiento de la Facultad con la Norma ISO 9001:2008 y acciones a realizar.....	100
Tabla 26	Resumen del cumplimiento inicial de la Facultad de Arquitectura y Diseño con la Norma ISO 9001:2008.....	104
Tabla 27	Procesos de formación de la Facultad de Arquitectura y Diseño.....	112
Tabla 28	Procesos de gestión administrativa de la Facultad de Arquitectura y Diseño	122
Tabla 29	Clasificación de los procedimientos por proceso	132
Tabla 30	Cálculo del tamaño de muestra de estudiantes por carrera (error = 0,05).....	136
Tabla 31	Cálculo del tamaño de muestra de estudiantes por carrera (error > 0,05).....	137
Tabla 32	Cálculo del tamaño de muestra de profesores (error = 0,05).....	137
Tabla 33	Cálculo del tamaño de muestra de profesores (error >0,05).....	138
Tabla 34	Análisis descriptivo del nivel de satisfacción de la atención prestada a los estudiantes por el personal administrativo de la Facultad de Arquitectura y Diseño.....	142
Tabla 35	Nivel de satisfacción de la atención prestada por la biblioteca de la Facultad.....	148
Tabla 36	Nivel de satisfacción de la atención prestada por las asesorías pedagógicas.....	149
Tabla 37	Nivel de satisfacción del tiempo de respuesta de las solicitudes realizadas a las coordinaciones.....	156
Tabla 38	Nivel de satisfacción de la limpieza de la Facultad	161
Tabla 39	Nivel de satisfacción del equipamiento de la Facultad.....	162

Tabla 40	Nivel de satisfacción del equipamiento de la Facultad.....	163
Tabla 41	Nivel de satisfacción de la iluminación de la Facultad	164
Tabla 42	Número de pasantías realizadas por los estudiantes de la carrera de Arquitectura.....	173
Tabla 43	Número de pasantías realizadas por los estudiantes de la carrera de Diseño de Interiores.....	174
Tabla 44	Número de pasantías realizadas por los estudiantes de la carrera de Gestión Gráfica Publicitaria.....	174
Tabla 45	Número de pasantías realizadas por los estudiantes de la carrera de Ingeniería en Administración de Proyectos de Construcción.....	175
Tabla 46	Grado de satisfacción de las Empresas en donde los estudiantes de Arquitectura han realizado Pasantías.....	177
Tabla 47	Grado de satisfacción de las Empresas en donde los estudiantes de Diseño de Interiores han realizado Pasantías.....	178
Tabla 48	Grado de satisfacción de las Empresas en donde los estudiantes de Gestión Gráfica Publicitaria han realizado Pasantías.....	178
Tabla 49	Factores que recibieron sugerencias.....	179
Tabla 50	Análisis descriptivo del nivel de satisfacción de la atención prestada a los profesores por el personal de secretaría de la Facultad de Arquitectura y Diseño.....	183
Tabla 51	Nivel de satisfacción de la atención prestada a los profesores por la biblioteca de la Facultad.....	187
Tabla 52	Análisis descriptivo del nivel de satisfacción de la atención prestada a los profesores por el personal de la biblioteca de la Facultad de Arquitectura y Diseño	189
Tabla 53	Nivel de satisfacción del tiempo de respuesta de las solicitudes realizadas por los profesores a la Coordinación Administrativa y Académica y al Decanato.....	195
Tabla 54	FODA por carrera	218
Tabla 55	Objetivos de Calidad de la Facultad de Arquitectura y Diseño.....	228
Tabla 56	Procedimientos de la Facultad asociados con las sugerencias de los estudiantes.....	232
Tabla 57	Formato del análisis de valor agregado para un proceso.....	240
Tabla 58	Análisis del valor agregado del proceso de recalificación actual.....	244

Tabla 59	Resumen de las actividades clasificadas según su tipo con el total de tiempo de ciclo.....	247
Tabla 60	Sugerencias para el mejoramiento del proceso de recalificación	248
Tabla 61	Análisis del valor agregado del proceso de recalificación modificado	250
Tabla 62	Resumen de las actividades clasificadas según su tipo con el total de tiempo de ciclo	253
Tabla 63	Revisión de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2008 de la Facultad de Arquitectura y Diseño.....	254
Tabla 64	Resumen de auditoría final de la facultad de arquitectura y diseño	272
Tabla 65	Cumplimiento de los “debes” de la ISO 9001:2008 al inicio y al concluir el diseño del Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad	274
Tabla 66	Descripción de las acciones faltantes.....	275

INTRODUCCIÓN

La Facultad de Arquitectura y Diseño de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil fue creada en el año 1965. Ha tenido un crecimiento del 48% en el número de alumnos matriculados desde el periodo A-2003. En el periodo B-2008 cuenta con 383 estudiantes registrados. El crecimiento promedio anual es del 8.28% de estudiantes matriculados. En la actualidad cuenta con las carreras de Arquitectura, Diseño de Interiores, Gestión Gráfica Publicitaria, Diseño del Paisaje e Ingeniería en Administración de Proyectos de Construcción.

En el Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDI) de la Facultad de Arquitectura, ámbito técnico-administrativo-financiero, se establece como misión “fortalecer una cultura organizacional sobre bases de calidad que ofrezca un soporte confiable para el desarrollo de la gestión académica”; por ello la Facultad requiere el diseño de un sistema de gestión de la calidad en función de las normas ISO 9001:2008 que contribuya con la definición y cumplimiento de las metas propuestas para el periodo 2006-2011.

El diseño de este Sistema es el objetivo de esta tesis y para lograrlo se ha dividido la Tesis en 2 etapas:

- ◆ Primera Etapa:

Diagnóstico de la Situación Actual, en donde se realizará un diagnóstico de la situación actual para determinar el grado de calidad que se aplica en la Facultad de Arquitectura y Diseño, mediante la medición, por medio de una auditoría, del % de cumplimiento de los indicadores de la Norma ISO 9001-2008, previo a la elaboración del Sistema de Gestión de Calidad. Luego se realizará un cuestionario de valoración que evidencie las No-Conformidades existentes.

◆ Segunda Etapa:

Diseño del Sistema de Gestión de Calidad, se desarrollará la base documental necesaria para el cumplimiento de las acciones propuestas después de las No Conformidades resultantes del diagnóstico de la auditoría inicial. Esto incluye la elaboración del Mapa de Procesos que integre todas las actividades de los servicios que brinda la Facultad relacionados con el subsistema de Gestión Administrativa y el de Formación, el levantamiento de los procesos y su interacción, la elaboración de la Política y los Objetivos de Calidad que regirán el sistema y el trabajo condensado en un Manual de Calidad y un Manual de Procedimientos. Además se construirá la Cadena de Valor de la Facultad y se rediseñará, mediante un Análisis del Valor Agregado, aquellos procesos que resulten necesarios ser mejorados. Por último se realizará una auditoría final para verificar que se cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

CAPÍTULO 1

1. ANTECEDENTES

En el Capítulo 1 se presentan los antecedentes del diseño del sistema de gestión de calidad propuesto en este trabajo de tesis con el propósito de poder describir el entorno en que se desarrollará y los conceptos involucrados en el mismo.

1.1. Problemática de la Educación Superior en Ecuador

Para determinar la situación actual de la educación superior en el Ecuador, es necesario revisar las cifras y estadísticas del CONESUP, que como organismo especializado, ha venido recabando a través de investigaciones y estudios realizados. Para tener una visión global de la problemática es importante analizar el contexto en que ésta se desarrolla, es por ello que no se puede dejar de mencionar la influencia que ejercen los cambios del sistema político y legal sobre la educación

en el país. Además, siendo la calidad en el sistema educativo de orden superior, un factor determinante para el desarrollo de los países, se mencionan las definiciones manejadas, los lineamientos que se establecen y la adopción de la misma tanto en el Ecuador como en el mundo.

1.1.1. Estadísticas en el Ecuador

En una publicación realizada por el Consejo Nacional de Educación Superior (1) se presentó un extenso estudio de la situación de la educación en el país en el periodo 2004-2005. Los datos con los que realizaron el análisis fueron obtenidos del Informe Anual 2004 que emitió el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo Humano PNUD sobre la medición del bienestar de los países que se realiza mediante el cálculo del Índice de Desarrollo Humano IDH (2). Entre los factores que permiten definir el IDH se encuentra la educación, y al respecto el PNUD considera 3 factores principales:

(1) **Baquero Ordóñez Vinicio**. "El Estado de la Educación Superior en el Ecuador" Revista del COSESUP N° 2. Pág. 18-22. Octubre de 2005.

(2) El **IDH** es un indicador presentado anualmente por el PNUD que mide el desarrollo de los países mediante factores y dimensiones que van más allá del Producto Interno Bruto.

1. El compromiso del país con la educación, que se refleja en el gasto público
2. La alfabetización y la matriculación en los principales niveles
3. La difusión y creación de tecnología

En el mencionado análisis del CONESUP se realizó una comparación del Ecuador con el país líder a nivel mundial de desarrollo humano Noruega, señalando los siguientes datos:

- En Noruega el 2004 el 16.2% del gasto público total fue invertido en la educación, utilizando para la educación terciaria el 25.4%; a diferencia del Ecuador que destinó para el mismo año el 8% del gasto público total a la educación, dando a la educación terciaria el 9.1%.
- Ecuador muestra un 91.0% de adultos alfabetos y un 96.4% de jóvenes alfabetos; Noruega por su parte, cuenta con el 100% de adultos y jóvenes alfabetos. Con respecto al nivel de matriculación, el Ecuador presenta el 15% de matriculados a

nivel superior en ciencias, matemáticas e ingeniería, mientras que Noruega presenta el 18% en las mismas áreas para el año 2004.

- En Noruega existen 88 patentes otorgadas a residentes por cada millón de habitantes y 4377 investigadores por cada millón de habitantes, mientras que en el Ecuador no hay datos de patentes otorgadas-lo que probablemente indica una cercanía al cero porcentual- y cuenta con 83 investigadores en I+D por cada millón de habitantes.

El IDH reflejado en las páginas del Informe sobre Desarrollo Humano 2007-2008 se refiere a los datos recabados en el año 2005. El valor del Índice en el Ecuador IDH 2007 es 0.772 y en el ranking ocupa el puesto 89 entre 177 países. La posición del Ecuador con relación a otros países cayó dos puntos desde el Informe de Desarrollo Humano del año 2004, sin embargo el IDH mostró un aumento de tres centésimas en la misma comparación (Boletín de Prensa PNUD, 2008).

De acuerdo a los datos obtenidos de la página del CONESUP(3).El número de estudiantes matriculados en las universidades y escuelas politécnicas del país en el periodo 2007 asciende a 443509, de los cuales el 95.9% corresponde al nivel de pregrado y el 4.1% al nivel de postgrado.

El 54.39% son mujeres y el 45.61% hombres. Existe una mayor presencia del género femenino en las áreas de Administración y Comercio, Educación, Ciencias Sociales y Ciencias de la Salud. El área de estudio que abarca la mayor cantidad de educandos es Administración y Comercio con el 33.86% del total.

Desde el 2005 hasta Octubre de 2008, se han graduado 212584 estudiantes de tercero y cuarto nivel, siendo el 83% estudiantes de pregrado y el 17% estudiantes de postgrado. El número promedio de graduados registrados de pregrado es 50299 al año, mientras que el número de estudiantes graduados registrados de postgrado es 9873.

(3) Datos obtenidos del Suplemento del CONESUP, "La Educación Superior en Cifras". Diciembre 7, 2008. Texto completo en www.conesup.net.

De la misma manera, el área de estudio más ofertada por las universidades y escuelas politécnicas es Administración y Comercio. Es importante resaltar esto pues se puede medir la capacidad de respuesta de los sectores académicos según las áreas de conocimiento, ante la variación de la demanda y frente a las necesidades del país.

La población estudiantil en las instituciones de nivel superior se ha incrementado en el 2007 un 51.88% en su conjunto, en relación con la población del año 2001.

Existen 71 universidades en el país entre públicas y particulares. De la población estudiantil el 25.53% asiste a universidades particulares mientras que el 74.47% restante estudia en universidades públicas. Hasta el 2007, el CONESUP presenta un registro de 292 institutos técnicos y tecnológicos.

Las modalidades de estudios que ofrecen las universidades y escuelas politécnicas son Presencial, Semipresencial y a Distancia, siendo la modalidad Presencial la más concurrida.

Con respecto a los docentes con los que cuentan las universidades y escuelas politécnicas del país, el 50.84% tienen una relación de trabajo a nombramiento y el 49.16% a contrato. De los 22714 educadores en total, el 51.92% tiene sólo título de tercer nivel mientras que el 47.57% ha obtenido título de cuarto nivel, los que poseen título de técnico superior y tecnólogos representan el 0.51% restante.

Todo lo señalado en las cifras sobre el estado de la educación en el Ecuador, y su contexto a nivel latinoamericano y mundial, evidencia que el problema fundamental de la educación superior consiste en la falta de pertinencia, calidad e investigación científica, en función de las necesidades científico-tecnológicas del país y de sus sectores productivos.

“Existe limitada competitividad laboral de los profesionales, falta de compromiso ético y cívico y todo lo que frena el desarrollo nacional encaminado al mejoramiento de las condiciones de vida de la población”

(Vinicio Baquero, 2005).

1.1.2. Situación política y legal de la educación superior en el Ecuador. La educación en la constitución.

La Educación Superior se encuentra sujeta a enormes presiones, en cuanto a la real capacidad de las Instituciones de Educación Superior para generar conocimientos a través de sus procesos educativos e investigativos, como también a cuestionamientos sobre la capacidad y eficiencia en la gestión de recursos de los que se disponen.

En el Ecuador los actores que ejercen presión son: el Estado, el sector empresarial que demanda cierto tipo de perfil humano y recursos tecnológicos, los estudiantes, que pretenden una formación y una acreditación que los posicione mejor en el mercado laboral, y la sociedad, que demanda una mayor participación de la universidad en la solución de diversas problemáticas sociales.

Para regular la evolución de la educación superior y para encaminar a los actores que ejercen presión en la misma vía de desarrollo, existen en el país dos grandes cuerpos legislativos: La Nueva Constitución de la República, vigente desde el año 2008 y la Ley Orgánica de Educación Superior, que entró en

vigencia el 15 de Mayo del año 2000, pero que según dispone la ley transitoria de la Nueva Constitución deberá ser elaborada nuevamente por la Asamblea Nacional (4).

1.1.2.1. La nueva Constitución

La Nueva Constitución de la República cita articulados referentes a las regulaciones que establece el Estado en cuanto al desarrollo de la educación pública y particular, además de definir las obligaciones que debe cumplir tanto el Estado como los distintos actores involucrados. Dichos articulados se encuentran en: TÍTULO II – DERECHOS, CAPÍTULO SEGUNDO: Derechos del Buen Vivir, Sección quinta; y TÍTULO VII - RÉGIMEN DEL BUEN VIVIR, Capítulo Primero: Inclusión y Equidad, Sección Primera. (Constitución del Ecuador, 2008).

En el capítulo de los Derechos se define a la educación como “parte de los derechos del buen vivir de toda

(4) Publicación realizada por la Universidad Agraria del Ecuador para el proceso de Autoevaluación en la web www.uagraria.edu.ec

ecuatoriana y ecuatoriano, al cual deberán tener acceso, sin dar lugar a discriminaciones”. En el caso de las universidades públicas, el Estado ofrece gratuidad hasta la educación de tercer nivel.

Reconoce, además, a la educación como un eje estratégico para la construcción de un país soberano y para el progreso nacional, por lo que ésta deberá desarrollarse en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; además estimular el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar.

El sistema de educación de El Régimen del Buen Vivir, tendrá como centro al sujeto que aprende, y funcionará de manera flexible y dinámica, incluyente, eficaz y eficiente.

El Estado como ente controlador del sistema educativo, creará una institución pública, con autonomía, de

evaluación integral interna y externa, que promueva la calidad de la educación. El sistema de educación superior se regirá por:

1. Un organismo público de planificación, regulación y coordinación interna del sistema y de la relación entre sus distintos actores con la Función Ejecutiva.
2. Un organismo público técnico de acreditación y aseguramiento de la calidad de instituciones, carreras y programas.

Estos organismos serán los encargados de garantizar el nivel de calidad integral dentro del sistema de educación planteado, que servirá como base para impulsar el desarrollo del país mediante el fortalecimiento del capital humano en las áreas que su progreso lo requiera.

Parte esencial del sistema educativo la constituye el personal docente, al cual en este Capítulo se le garantiza estabilidad, formación continua y

mejoramiento pedagógico y académico, una remuneración justa y los lineamientos que definan el escalafón profesional para cada uno.

1.1.2.2. Ley Orgánica de Educación Superior

La Ley de Educación superior fue expedida por el Congreso Nacional en el año 2000. Tiene el carácter de orgánica, es decir, prevalece sobre todas las demás disposiciones legales que se le opusieren.

La Ley de Educación superior vigente, define unidades de asesoramiento, planificación y ejecución, como el Consejo Nacional de Educación Superior CONESUP, y el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación CONEA.

El CONESUP tiene la responsabilidad de formular sugerencias y recomendaciones, dictaminar y efectuar estudios específicos requeridos para la toma de decisiones. Su misión es definir la política de educación superior y estructurar, dirigir, regular, coordinar y evaluar el sistema nacional de educación superior.

El Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación, se establece como organismo independiente del CONESUP; éste tendrá a su cargo la dirección, planificación y coordinación del Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior.

Los cuerpos legales mencionados facultan al Sistema de Evaluación para evaluar y acreditar a las Instituciones de Educación Superior y sus Programas.

1.1.3. La Calidad en la Educación Superior

“La calidad 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. Ésta en el ámbito educacional 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, home page).

En la conferencia regional de la Unesco sobre Calidad en las Universidades, realizada en la Habana en 1996, se concluyó que la Calidad en la Educación Superior está ligada a una problemática extrema que incluye:

- La expansión que la educación superior ha experimentado el continente.
- La dificultad estructural de los sistemas educativos, expresada en la muy escasa conexión entre sus niveles.
- La alarmante disminución de las dotaciones presupuestarias destinadas a esas crecientes necesidades.
- La difícil situación del personal docente que, en porcentajes muy elevados, recibe escasas remuneraciones.

Según la declaración de Porto Alegre se debe garantizar el derecho, acceso y la calidad social de la educación superior, en sus dimensiones de enseñanza, investigación y extensión a todos y a todas que la demanden, mientras que en el foro mundial de Dakar (2000) se asumió el compromiso de fomentar

políticas de educación para todos en el marco de una actividad sectorial sostenible y bien integrada, que este explícitamente vinculada con la eliminación de la pobreza y las estrategias de desarrollo.

Además se agrega lo estipulado en la declaración mundial para la educación superior (UNESCO 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.

“Debe darse una reforma educacional que fortalezca la calidad de la educación superior y esto implica necesariamente abordar 3 áreas primordiales una reforma curricular basada en competencias, un sistema de aseguramiento de la calidad y la evaluación del desempeño docente”(Armanet P., 2006).

Una reforma curricular involucra una completa revisión de los programas y asignaturas que componen las carreras en la educación superior y replantear dichos programas sobre la base de competencias para el ejercicio posterior de la profesión.

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.

Por último la evaluación docente debe entenderse como un proceso donde participan los alumnos, compañeros de trabajo, jefes directos y el mismo docente analizando los resultados obtenidos y las características del desempeño en el periodo que dure una asignatura o superior (5).

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

(5) **Wompner Gallardo, F.H.** *"Calidad en la educación superior: una palanca de desarrollo"* en Observatorio de la Economía Latinoamericana 71, diciembre 2006 Texto completo en www.eumed.net/cursecon/ecolat/cl/

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”.

Es la Constitución Política del Estado de 1998, la que crea el sistema autónomo de evaluación y acreditación de Educación Superior, al 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.

“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” (6).

El marco legal que regula la Educación Superior en el país busca constituirse, con apoyo de las instituciones nacionales como el Consejo Nacional de Educación Superior (CONESUP) y Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación (CONEA), en una normativa de exigencia que impulse a todas las Universidades a mejorar permanentemente los procesos de calidad educativa hacia un horizonte de excelencia.

1.2. La Calidad en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Facultad de Arquitectura y Diseño

El sistema de educación superior tiene a su cargo la responsabilidad social de producir conocimientos válidos que aporten soluciones a los distintos campos de desarrollo del país, debido a esto es preciso mencionar, como antecedente del diseño del sistema de gestión de calidad, la inclusión de la calidad en la estructura de este centro de

(6) Definición tomada del Consejo Nacional de Acreditación de Colombia. “Sistema de mejoramiento continuo del CNA” Decreto 2904. Reglamento 53 y 54. Febrero de 2009. www.cna.gov.com

enseñanza superior y de la Facultad de Arquitectura y Diseño, la evolución que ha tenido la Unidad reflejada en las estadísticas de los datos obtenidos del Sistema de Información Universitaria S.I.U. y la comparación de los principales factores con los competidores para determinar el nivel en el que se encuentra.

1.2.1. Situación actual de la Calidad en la Universidad

La Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo SENPLADES, plantea la necesidad de implementar políticas para alcanzar la calidad de las instituciones de Educación Superior, y garantizar su incorporación al Sistema de Ciencia y Tecnología, lo que implica que en el contexto nacional, el proceso de acreditación universitaria se convierte en una condición para las universidades del Ecuador.

Es por esto que la Universidad Católica, consciente de los desafíos, en el año 2008 da inicio al proceso de acreditación universitaria con la finalidad de permitir la búsqueda constante y sistemática de la excelencia, la perfección y la elevación en la

producción y transmisión de pensamiento y conocimiento (7). El proceso presenta 3 fases:

1. La Autoevaluación que permite reconocer el nivel de calidad alcanzado como fase inicial.
2. La Evaluación Externa y la Acreditación propiamente dicha que certifica los niveles de calidad alcanzados.
3. La Mejora Continua y permanente, para mantener y superar los niveles alcanzados en la acreditación.

Hasta el momento se ha recopilado la información que exige la fase de Autoevaluación, luego se presentó el proyecto de Acreditación al CONEA para su aprobación, y se espera iniciar formalmente con la Autoevaluación Institucional en donde se culminará con el Informe Final que será presentado al CONEA para dar paso a la Evaluación Externa.

(7) **Centro de Planificación Universitaria.** Proyecto de autoevaluación institucional con fines de acreditación con el CONEA. Justificación. Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Junio, 2008

En el Estatuto vigente de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil-2008, en el Título I: De la Naturaleza y Fines. Artículo 3. Numeral h, se postula como valor que permite el desarrollo de la misión “El cumplimiento con responsabilidad, calidad y pertinencia de las tareas institucionales”, quedando evidenciado de esta manera que existe la predisposición del gobierno universitario de tener sistemas para mejorar los procesos con el afán de conseguir y mantener la excelencia académica y el bienestar integral de los actores educativos. Además todo Estatuto y Ley en el Ecuador obedece y respeta la Constitución vigente, en donde figura la calidad como factor determinante en la educación.

1.2.2. La Universidad, una Estructura Sistémica

La Institución es un conjunto de elementos interrelacionados e interactivos, organizados para lograr un propósito común. Los elementos, o también llamados subsistemas, que conforman el sistema de la Universidad son: Técnico Administrativo Financiero, Formación, Vinculación e Investigación.

La Formación se refiere no sólo al contenido de enseñanza humanística sino profesional, es decir de explicación de la

realidad e intervención para transformarla, dentro de un contexto de valores, cuya diversidad de aspectos forman la disciplina; Investigación, para conocer y explicar los fenómenos que sirvan de base a la acción y la Vinculación que es la sociedad y el sector de cada disciplina, lo que permite un flujo de ida y vuelta para la producción de conocimientos y su implementación para el desarrollo social. Como parte de estas tres funciones está la Gestión Administrativa (8).

Todo sistema tiene entradas y salidas. En el caso de la Universidad, los insumos son: El sistema productivo del país, la necesidad de desarrollo social y económico, de desarrollo científico, tecnológico y humanístico, de desarrollo de formación de RR-HH para el país, el conocimiento científico-técnico actualizado, RR-HH financieros y físicos disponibles para la actividad, materia prima, principios y valores y marco jurídico.

Una vez que se da a cabo el proceso de transformación de estos insumos, se obtienen productos tales como: Graduados (talento

(8) **Centro de Planificación Universitaria.** Proyecto de autoevaluación institucional con fines de acreditación con el CONEA. Marco Referencial. Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Junio, 2008

humano), producción científica y tecnológica, producción para el desarrollo social, publicaciones, servicios culturales, asistencia técnica, consultorías, propiedad intelectual y prestigio (9).

Al aplicar el pensamiento sistémico se tiene un enfoque global y holístico que permite ver patrones de conducta generales entre sistemas, de esta manera se hace posible la predicción de comportamientos sin tener un conocimiento detallado de las partes. Es posible comprender sistemas muy diferentes e influir sobre ellos utilizando los mismos principios.

“La educación universitaria y profesional podría iniciarse con una mirada sistémica, en bien de la contextualidad de la labor profesional de médicos, ingenieros y otros especialistas. Es curioso que en la mayoría de las carreras profesionales, la visión reduccionista sea a tal punto prominente: a juzgar por los planes de estudio, parecería que, la ingeniería no fuese más que un conjunto de aplicaciones de las ciencias; y la

⁽⁹⁾ Basado en el Modelo de Autoevaluación Institucional para Acreditación. La Universidad Como Sistema.

medicina, de la anatomía, la fisiopatología, la biología molecular y la farmacología” (Enrique Herrscher).

Se espera que, como sistema, la Universidad tenga la capacidad de lograr un equilibrio para la interacción armónica de los elementos; aprender a reorganizarse para ajustarse a los cambios; y desarrollar la habilidad de comparación entre los resultados esperados y los obtenidos en la realidad.

1.2.3. Facultad de Arquitectura y Diseño

A continuación se presenta, mediante el análisis de datos estadísticos, la evolución de las carreras de la Facultad y sus estados frente a sus competencias nacionales con el objetivo de comprender mejor el funcionamiento de la organización donde se creará el Sistema de Gestión de Calidad a diseñar. La información que se presenta en este capítulo corresponde a datos obtenidos del sistema de información universitaria SIU que está vigente a partir del año 2003 hasta el 2008.

1.2.3.1. Análisis interno.

Para estudiar la evolución de la carrera se analizarán los siguientes parámetros:

- Número de matriculados por carrera
- Número de graduados por carrera
- Estado de los talleres de graduación por carrera
- Número de profesores por categoría y por carrera
- Estado financiero de la Facultad
- Personal administrativo de la Facultad y sus actividades
- Indicadores de Gestión por carrera

Número de Matriculados por carrera

Del año 2003 al 2008, la Facultad ha tenido un crecimiento del 48% en el número de alumnos matriculados desde el periodo A-2003. En el periodo B-2008 cuenta con 383 estudiantes registrados. El crecimiento promedio anual es del 8.28% de estudiantes matriculados.

En la figura 1.2, Arquitectura muestra un crecimiento uniforme promedio del 6.04% en el número de matriculados por año, siendo la carrera más demandada en la Facultad. Al contrario, en Diseño de Interiores se observa una tendencia al decrecimiento del -4.45% promedio anual y a partir del semestre B-2007 es superada por la carrera de Gestión Gráfica Publicitaria en cuanto al número de matriculados.

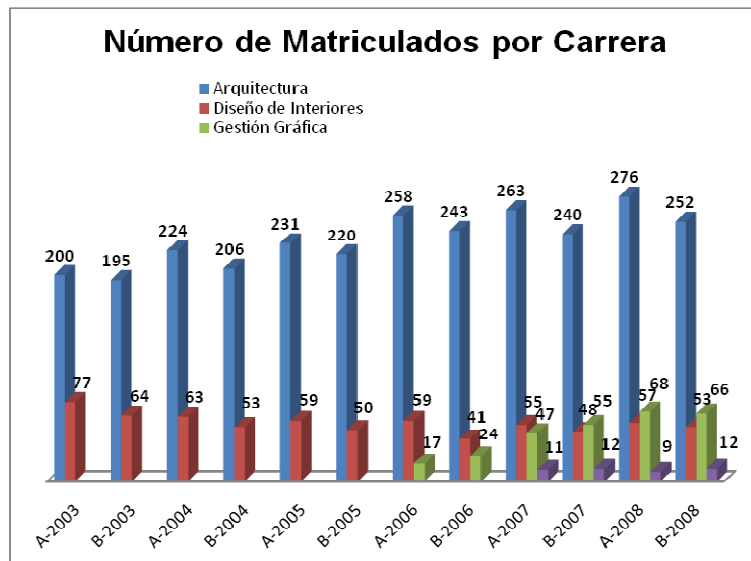
La carrera de Gestión Gráfica Publicitaria fue creada en el periodo A-2006 y desde entonces ha mostrado un crecimiento del 90.08% anual contando en el semestre B-2008 con 66 alumnos matriculados. Así mismo la carrera de Ingeniería en Administración de Proyectos de Construcción, fue creada en el año siguiente y cuenta con 12 estudiantes matriculados para el semestre B-2008.

FIGURA 1.1. NÚMERO DE MATRICULADOS DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO



Fuente: Sistema Académico SIU. 27-02-2009.
Elaborado por: Ana María Romero M.

FIGURA 1.2. NÚMERO DE MATRICULADOS POR CARRERA



Fuente: Sistema Académico SIU. 27-02-2009.
Elaborado por: Ana María Romero M.

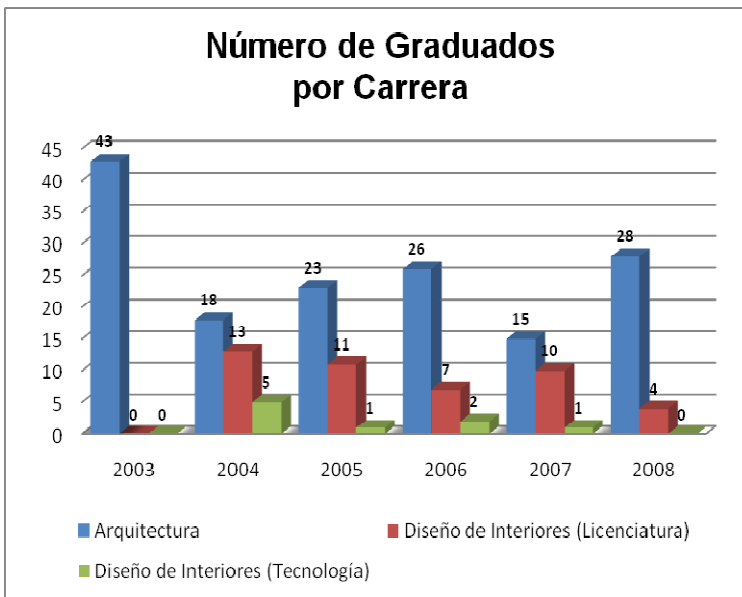
Número de Graduados por carrera y Estado de los Egresados en los Talleres de Graduación

Hasta finales del 2005 el proceso de graduación era largo y complicado por lo que en Julio de 2006 se reformó el Reglamento de Tesis de Grado para todas las carreras, con el objetivo de hacer más viable la realización de los Talleres de Graduación-Tesis de Grado y permitir la incorporación de temas en las diferentes líneas de investigación de la Facultad.

Desde el año 1999, en la carrera de Arquitectura se han realizado 12 Talleres y 49 Tesis de Grado con lo que se han graduado 248 Arquitectos. En Diseño de Interiores desde el 2003 se han realizado 7 Talleres de Graduación y se han graduado 9 Tecnólogos y 45 Licenciados en Diseño de Interiores.

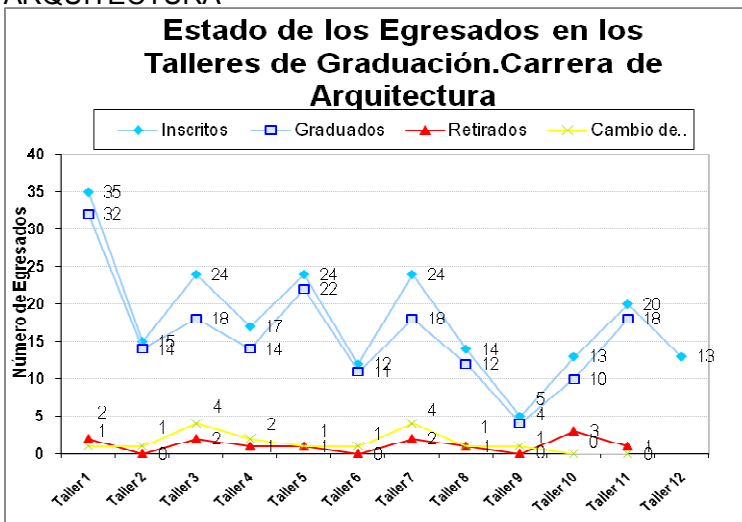
En Diseño de Interiores todos los estudiantes han cumplido con el proceso de titulación. Gestión Gráfica Publicitaria e Ingeniería en Administración de Proyectos de Construcción aún no tienen estudiantes egresados ni graduados por ser carreras de reciente creación.

FIGURA 1.3. NÚMERO DE GRADUADOS POR CARRERA



Fuente: Libros de Grado de la Facultad de Arquitectura y Diseño
Elaborado por: Ana María Romero M.

FIGURA 1.4. ESTADO DE LOS EGRESADOS EN LOS TALLERES DE GRADUACIÓN DE LA CARRERA DE ARQUITECTURA

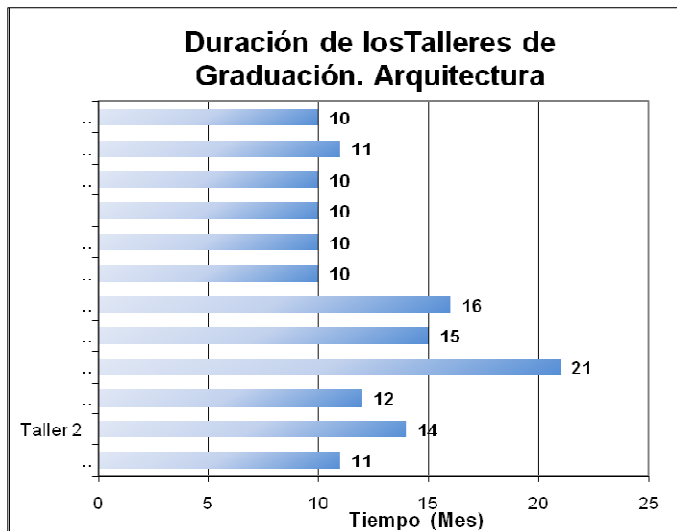


Fuente: Registros de Secretaría del Proceso de Graduación de la Facultad de Arquitectura y Diseño. 28-01-2009.
Elaborado por: Ana María Romero M.

Duración de los Talleres de Graduación

El tiempo promedio de graduación desde el año 1999 es de 13 meses en la carrera de Arquitectura y 6 meses en la carrera de Diseño de Interiores desde el año 2003. Como se puede observar en la Figura 1.5, el tiempo de duración de los Talleres de Graduación en la carrera de Arquitectura disminuyó notablemente a partir del Taller 7 (Agosto 2004) a un promedio de 10 meses por taller, lo que se atribuye al cambio de administración y al cumplimiento de las metas propuestas para su gestión. En la Figura 1.6 se refleja el tiempo de duración de los 7 talleres de graduación de Diseño de Interiores desde el año 2003, teniendo éstos un periodo promedio de duración de 6 meses.

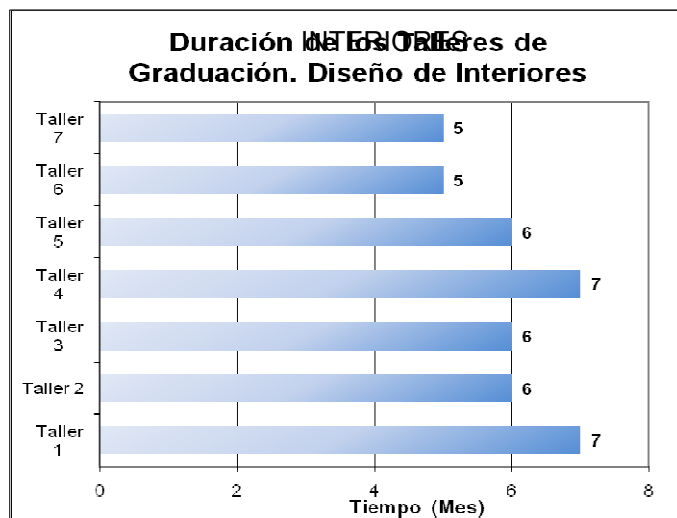
FIGURA 1.5. DURACIÓN DE LOS TALLERES DE GRADUACIÓN DE LA CARRERA DE ARQUITECTURA



Fuente: Registros de Secretaría del Proceso de Graduación de la Facultad de Arquitectura y Diseño. 28-01-2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

FIGURA 1.6. DURACIÓN DE LOS TALLERES DE GRADUACIÓN DE LA CARRERA DE DISEÑO DE INTERIORES



Fuente: Registros de Secretaría del Proceso de Graduación de la Facultad de Arquitectura y Diseño. 28-01-2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

Número de profesores por categoría y por carrera

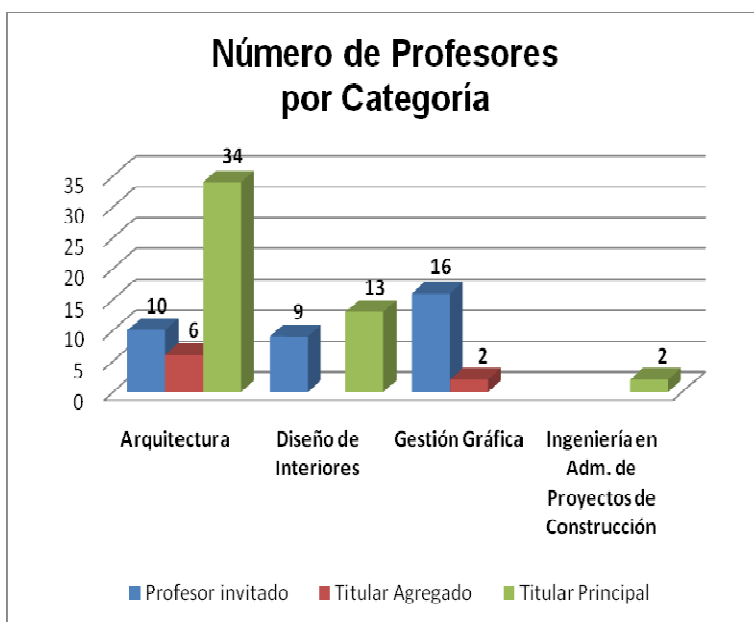
De acuerdo al Reglamento de Carrera Académica y Escalafón Docente 2005 de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, el personal docente se clasifica de acuerdo a lo que establece la Ley de Educación Superior en: titular (principal, agregado y auxiliar), invitado, accidental y honorario.

Como se puede apreciar en la figura 1.7, con datos tomados en el semestre B-2008, por ser Arquitectura la carrera con más antigüedad y mayor número de estudiantes, tiene el mayor número de profesores con cargo de titular principal y representa el 69.39% de los docentes con esta categoría en la Facultad. Diseño de Interiores no cuenta con titulares agregados pero si con 13 profesores titulares principales y 9 profesores contratados.

Las carreras autofinanciadas como Gestión Gráfica Publicitaria e Ingeniería en Administración de Proyectos de Construcción tienden a contratar menos profesores titulares puesto que son mayores los costos por

remuneraciones pero exigen que sus docentes invitados tengan títulos de cuarto nivel y las competencias necesarias para desempeñarse como educadores. La carrera de Ingeniería sólo tiene 2 profesores a su cargo debido a que en los primeros ciclos la mayoría de sus materias son comunes con las del resto de carreras de la Facultad.

FIGURA 1.7. NÚMERO DE PROFESORES POR CATEGORÍA Y CARRERA DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO



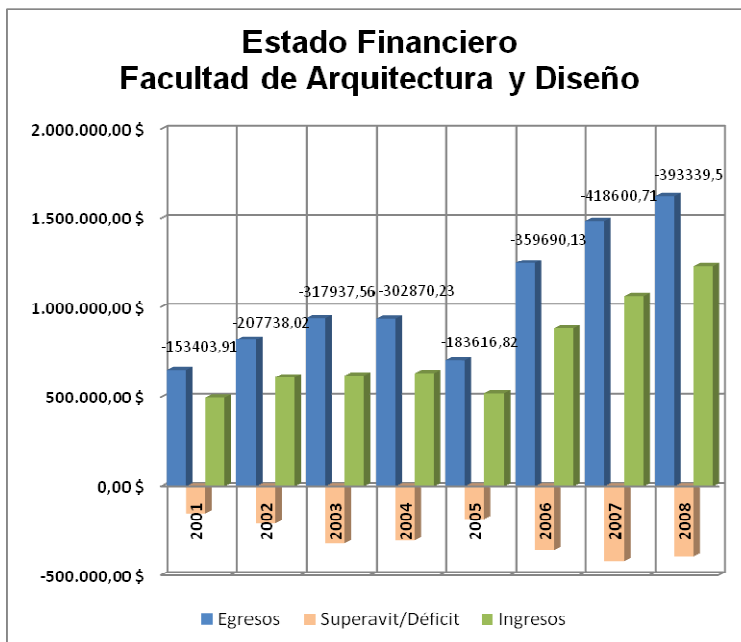
Fuente: Sistema Académico SIU.27-02-2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

Estado Financiero de la Facultad

Los datos presentados en la figura 1.8 muestran un crecimiento promedio anual de (-) 34276.52 del déficit de la Facultad desde el año 2001 hasta finales del 2008. Se evidencia un incremento anual promedio del 16% en los ingresos de la Facultad, pero de la misma manera, crecen proporcionalmente los egresos con el 17% anual.

FIGURA 1.8. ESTADO FINANCIERO DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO



Fuente: Archivos físicos de la Facultad de Arquitectura y Diseño.
28-01-2009

Elaborado por: Ana María Romero M.

Personal administrativo de la Facultad y sus actividades

La Facultad trabaja como una unidad académica dependiente del rectorado y vicerrectorado de la institución universitaria y que está formada por Decano, Directores de Carrera, Coordinador Académico y Administrativo, Secretarías de Carreras y Asistentes de actividades académicas y administrativas. La relación de los niveles de mando y las funciones del personal administrativo se pueden apreciar como Apéndice A. Organigrama de la Facultad de Arquitectura y Diseño vigente.

El Decano de la Facultad es la máxima autoridad de la unidad académica y tiene bajo su cargo la dirección de todos los procesos que en ésta se realicen.

El Coordinador Académico es quien se encarga de gestionar todo lo referente a la parte académica de la Facultad, tiene una secretaria que funciona como asistente operativa para la planificación de la programación, ingreso de información de alumnos al

sistema, registro de los estudiantes, sistema de graduación, atención a solicitudes.

De la misma manera existe un Coordinador Administrativo que es el responsable de coordinar las actividades administrativas y financieras que se cumplen en la Facultad optimizando los recursos y velando por el desarrollo eficiente de la Unidad Académica. En 1999 se creó el puesto para un asistente operativo de la Coordinación Administrativa, antes de este año, las actividades de este cargo las realizaba la secretaria de decanato.

Cada carrera en la Facultad está bajo la dirección de un Director de Carrera, quien tiene a su cargo la gestión del trabajo académico de los profesores, funcionarios y estudiantes de la carrera. Se encuentra en relación de trabajo directa con su respectiva secretaria.

La carga de actividades de la Facultad se incrementó a partir del 2006 cuando se crearon las carreras de Gestión Gráfica Publicitaria e Ingeniería en

Administración de Proyectos de Construcción, debido a esto se contrató a una asistente operativa que manejaría los aspectos académicos, las comunicaciones, pagos a personal y atención de ventanilla de las dos carreras de reciente creación.

En el año 2008 se creó el Centro de Servicios, cuyo objetivo es brindar servicios varios a la Facultad como fotocopiado, impresión de documentos y venta de material didáctico. Estas actividades están a cargo de la secretaria del Centro de Servicios.

En 1989, bajo la dependencia de la Unidad Académica, se creó el Instituto de Planificación Urbana y Regional de la Facultad de Arquitectura y Diseño de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil IPUR, con el objetivo de fortalecer la investigación, contribuir a la generación de conocimiento científico, prestación de servicios, educación continua y difusión en las áreas del diseño, la arquitectura, el hábitat y la planificación; contribuyendo al desarrollo sostenible y a mejorar la

calidad de vida de los habitantes de Guayaquil y la región.

En el año 2005, el IPUR contaba con 1 presidenta del directorio técnico, por reglamento el cargo lo ejerce la Decana de la Facultad, 1 directora, 1 secretaria y 1 asistente financiero con modalidad de pasante. En el 2006, bajo un nuevo enfoque que hace énfasis en la investigación, se integra personal técnico al Instituto y se contratan a 3 investigadores juniors, 1 encargado de proyectos nuevos y publicaciones. Luego en Septiembre de 2007 se integra al equipo del Instituto 1 coordinador de Tecnología Informática y 1 asistente de Educación Continua.

En la tabla 1, se presenta a continuación al personal administrativo con el detalle de las funciones que realiza en la Facultad y con la fuente de financiamiento que hace posible su contratación.

TABLA 1

**NÓMINA DEL PERSONAL DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA Y
DISEÑO POR FUNCIÓN Y FUENTE DE FINANCIAMIENTO. AÑO 2009**

NOMBRE	CARGO	RESPONSABILIDAD ESPECÍFICA	FUENTE DE FINANCIAMIENTO	
			Financiado	Autofinanciado
Arq. Rosa Edith Rada Alprecht	Decana	Dirección de toda la Facultad	x	
	Directora Carrera Ingeniería en Administración de Proyectos de la Construcción	Dirección de la Carrera	x	
Arq. Florencio Compte Guerrero	Director Carrera Arquitectura	Dirección de la Carrera	x	
Arq. Rodolfo Cortés Mosquera	Director Carrera Diseño de Interiores	Dirección de la Carrera	x	
Arq. María Fernanda Compte G.	Directora Carrera Gestión Gráfica Publicitaria	Dirección de la Carrera		x
	Coordinadora Académica	Coordinación Académica de la Facultad	x	
Arq. Nury Vanegas Aspiazú	Coordinadora Administrativa	Coordinación Administrativa de la Facultad	x	
Egda. Ing. Ana María Romero Mendoza	Asistente de Dirección Carrera Ingeniería en Administración de Proyectos de la Construcción	Coordinación de la Carrera		x

NOMBRE	CARGO	RESPONSABILIDAD ESPECÍFICA	FUENTE DE FINANCIAMIENTO	
			Financiado	Autofinanciado
Sra. Susana Ortíz Bravo	Secretaria Decanato	Aspectos académicos, administrativos y financieros, manejo de comunicaciones, control de pagos personal y proveedores. Atención a Directores	X	
Lcda. María Elena Méndez Herrera	Secretaria Carrera de Arquitectura	Aspectos académicos, manejo de Preuniversitaria, comunicaciones, pagos a personal y proveedores. Atención de ventanilla	X	
Sra. Alexandra Valverde Vásquez	Secretaria Carrera de Diseño de Interiores	Aspectos académicos, manejo de Preuniversitaria, comunicaciones, pagos a personal y proveedores. Atención de ventanilla	X	
Srta. Karen Sánchez Noboa	Secretaria Carrera Gestión Gráfica Publicitaria	Aspectos académicos, manejo de comunicaciones, pagos a personal y proveedores. Atención de ventanilla		X
Lic. Grace González Chancay	Secretaria Académica	Aspectos académicos, sistema de graduación, manejo de comunicaciones	X	
Srta. Karina Lino Zambrano	Secretaria Administrativa	Aspectos administrativos, manejo de comunicaciones	X	
Sra. Margot Gómez Flores	Secretaria Centro de Servicio	Servicios varios de la Facultad	X	
Lcda. Julia Chiriguay Morán	Asistente de biblioteca	Servicios de organización, préstamos de libros	X	
Sra. Marjorie Rodríguez León	Auxiliar de biblioteca	Servicios de organización, préstamos de libros	X	

NOMBRE	CARGO	RESPONSABILIDAD ESPECÍFICA	FUENTE DE FINANCIAMIENTO	
			Financiado	Autofinanciado
Sr. Freddy Cevallos Alava	Asistente Administrativo docente	Servicio control de cátedra, manejo de comunicaciones, manejo de equipos de audiovisuales	X	
Sr. Jorge Pareja Zambrano	Intendencia	Conserjería	X	
Sr. Alberto Miranda Bermeo	Intendencia	Conserjería	X	
Sr. Rómulo Córdova	Guardia	Seguridad y control	X	
Sr. Jairo Eduardo Pineda Parra	Asistente Tecnología Informática	Apoyo servicio de cómputo		X
Sr. José Alberto Tumbaco Egas	Asistente Tecnología Informática	Apoyo servicio de cómputo		X
Arq. MSc Ivette Alexandra Arroyo Baquero	Directora del Instituto de Planificación Urbana y Regional	Dirección técnica, administrativa y financiera del IPUR; supervisión de formulación de proyectos de investigación, relaciones interinstitucionales e internacionales del IPUR	X	
Anl. Venus Victoria Yáñez Albán	Coordinadora Financiera IPUR / Coordinadora Tecnología Informática	Supervisión financiera del IPUR, manejo de fondo rotativo, Coordinación de sistemas de la Facultad de Arquitectura	X	
Srta. Ana María Arcos Aspiazú	Educación Continua IPUR	Coordinación e implementación de cursos de educación continua, soporte en formulación de proyectos de investigación		X

NOMBRE	CARGO	RESPONSABILIDAD ESPECÍFICA	FUENTE DE FINANCIAMIENTO	
			Financiado	Autofinanciado
Srta. Andrea María Armendáriz Rovello	Investigadora IPUR	Coordinación de la implementación de proyectos de investigación del IPUR, soporte en formulación de proyectos	X	
Srta. Karen Cristina Macías Pionce	Asistente Financiera IPUR	Compras, pagos a personal de planta y de proyectos de investigación, pago a proveedores, control presupuestario	X	
Gabriela Saltos Rosero	Asistente Educación Continua IPUR	Promoción de cursos de educación continua, soporte en formulación de proyectos de investigación		X
Arq. Felipe Xavier Huerta Llona	Investigador principal Proyecto: Indicadores urbanos de clasificación para los asentamientos precarios en Guayaquil	Dirección general, enfoque conceptual y metodológico, dirección de investigación cualitativa y análisis información		X
Econ. Alba Azucena Arias Buenaño	Investigador Adjunto	Dirección de investigación cuantitativa y análisis de datos, elaboración de indicadores		X
Gabriela Saltos Rosero	Asistente de Investigación	Coordinación de aplicación de herramientas de recolección de información primaria cuantitativa y cualitativa		X

NOMBRE	CARGO	RESPONSABILIDAD ESPECÍFICA	FUENTE DE FINANCIAMIENTO	
			Financiado	Autofinanciado
Arq. John Alejandro Dunn Insua	Docente Investigador	Dirección general, enfoque conceptual y metodológico, diseño de herramientas de relevamiento de información cuantitativa y cualitativa, y análisis		X
Jean Carlos Maldonado Luzuriaga	Analista - Digitalizador	Coordinación de aplicación de herramientas de recolección de información primaria cuantitativa y cualitativa		X
Arq. Ivette Alexandra Arroyo Baquero	Investigadora principal Proyecto: Evaluación de experiencias de Autoconstrucción asistida técnicamente en Guayaquil, casos: San Ignacio Nazareth	Dirección general, enfoque conceptual y metodológico, dirección de investigación cualitativa y análisis información		X
Arq. Paola Siclari	Investigadora Adjunta	Evaluación de impacto, dirección de investigación cuantitativa y análisis		X
Andrea María Armendáriz Rovello	Asistente de Investigación	Coordinación de aplicación de herramientas de recolección de información primaria cuantitativa y cualitativa		X
Ing. Néstor Morán Murillo	Investigador principal	Dirección general, dirección de investigación cuantitativa y análisis de datos financiamiento alternativo de la vivienda		X
Lcdo. Cristian Dennis Arámbulo Moreno	Investigador Adjunto	Coordinación de investigación cualitativa y análisis información social y su relación con crecimiento de viviendas		X

NOMBRE	CARGO	RESPONSABILIDAD ESPECÍFICA	FUENTE DE FINANCIAMIENTO	
			Financiado	Autofinanciado
Ana María Arcos Aspiazu	Asistente de Investigación	Coordinación de aplicación de herramientas de recolección de información primaria cualitativa, análisis patrones de crecimiento viviendas		X
Arq. Rosa Edith Rada Alprecht	Investigadora principal Proyecto: Caracterización socioeconómica de los habitantes de las zonas urbanas marginales más pobres de Guayaquil	Dirección general, enfoque conceptual y metodológico, coordinación de elaboración de herramientas de relevamiento de información cuantitativa y análisis de información		X
Marcela Blacio	Investigadora Adjunta	Coordinación de elaboración de herramientas de relevamiento de información primaria cualitativa, y análisis de información		X
Ma. José Villacís	Asistente de Investigación 1	Coordinación de aplicación de herramientas de relevamiento de información cualitativa		X
Arq. Enrique Mora	Asistente de Investigación 2	Coordinación de aplicación de herramienta de relevamiento de información cuantitativa		X
Arq. María Gabriela Zapata Poveda	Investigadora principal Proyecto: Metodología para evaluar consumo energético en edificaciones ubicadas en climas cálido húmedo	Dirección general, enfoque conceptual y metodológico y dirección de investigación experimental		X

NOMBRE	CARGO	RESPONSABILIDAD ESPECÍFICA	FUENTE DE FINANCIAMIENTO	
			Financiado	Autofinanciado
Félix Francisco Jaime Vaca	Asistente de investigación	Coordinación de aplicación de herramientas de relevamiento de información cuantitativa y de simulaciones de casos puntuales con software de eficiencia energética		X
Ing. Jorge Kalil Chara	Investigador principal Proyecto: Propuesta de software educativo para la enseñanza de la geometría a diseñadores y arquitectos	Dirección y coordinación de tareas de investigación, desarrollo de software educativo		X
Ing. Omar Jácome	Asistente de investigación	Coordinación de tareas de investigación y análisis		X
Arq. Jorge Morán Ubidia	Director del Proyecto Proyecto: Planta Piloto Ecomateriales	Dirección General, desarrollar, dirigir, coordinar las actividades técnicas, financieras y operativas del proyecto de investigación.	X	X
Arq. Rosa Edith Rosa Alprecht	Investigador Principal	Dirección General, desarrollar, dirigir, coordinar las actividades técnicas, financieras y operativas del proyecto de investigación.	X	X
Arq. Tanya Donoso Mogollón	Investigador Principal	Apoyo técnico en la ejecución del proyecto, organización de información digital y respaldo respectivo y asistencia administrativa general.	X	X
Arq. Saúl Vera Villacrés	Investigador Principal	Coordinar la construcción de la planta de ecomateriales, apoyo técnico en la ejecución del proyecto	X	X

NOMBRE	CARGO	RESPONSABILIDAD ESPECÍFICA	FUENTE DE FINANCIAMIENTO	
			Financiado	Autofinanciado
Egda. Adriana Donoso Sánchez	Investigador Junior	Investigación de ecomateriales en la provincia del Guayas, apoyo técnico en la ejecución de pruebas físico mecánicas, apoyo en el diseño de la planta industrial y participar en la preparación, edición y sustentación de los informes parciales y finales del proyecto.	X	X
Egda. Leslye González Espinoza	Investigador Junior	Investigación de ecomateriales en la provincia del Guayas, apoyo técnico en la ejecución de pruebas físico mecánicas, apoyo en el diseño de la planta industrial y participar en la preparación, edición y sustentación de los informes parciales y finales del proyecto.	X	X
Egda. Virginia Avellán Cornejo	Investigador Junior	Investigación de ecomateriales en la provincia del Guayas, apoyo técnico en la ejecución de pruebas físico mecánicas, apoyo en el diseño de la planta industrial y participar en la preparación, edición y sustentación de los informes parciales y finales del proyecto.	X	X

NOMBRE	CARGO	RESPONSABILIDAD ESPECÍFICA	FUENTE DE FINANCIAMIENTO	
			Financiado	Autofinanciado
Egda. Cristina Morales Luna	Investigador Junior	Investigación de ecomateriales en la provincia del Guayas, apoyo técnico en la ejecución de pruebas físico mecánicas, apoyo en el diseño procesos de producción en la planta industrial y participar en la preparación, edición y sustentación de los informes parciales y finales del proyecto. Organización de información digital y respaldo respectivo.	X	X
Ing. Javier Méndez Cruz	Investigador Junior	Investigación sobre materias primas para la elaboración de ecomateriales: resinas, pegantes, pinturas, arcillas, etc. Apoyo técnico en la ejecución de pruebas físico mecánicas, apoyo en el diseño de la planta industrial y participar en la preparación, edición y sustentación de los informes parciales y finales del proyecto.	X	X
Jessenia Ramírez Calderón	Investigador Junior	Investigación de ecomateriales, apoyo técnico en la ejecución del proyecto, análisis de costos de ecomateriales producidos en el proyecto y participar en la preparación, edición y sustentación de los informes parciales y finales del proyecto.	X	X

NOMBRE	CARGO	RESPONSABILIDAD ESPECÍFICA	FUENTE DE FINANCIAMIENTO	
			Financiado	Autofinanciado
Diego Torres Rada	Investigador Junior	Apoyo técnico en la ejecución del proyecto, organización de información digital	X	X
Ing. Marcos Tapia Quincha	Asesor técnico operativo	Elaborar lista detalla de los productos desarrollados y en proceso de desarrollo, hacer los diseños y procedimientos de las pruebas de laboratorio	X	X
Ing. Jorge Manzur Touma	Asesor técnico operativo	Asesorar al equipo de trabajo el uso adecuado de la materia prima, sugerir y recomendar pruebas de valorización para los ecomateriales que investiga el proyecto	X	X
Ing. Nadin Kuri	Asesor técnico operativo	Asesorar el uso de materias primas naturales y renovables para obtener pegantes a ser aplicados a los productos denominados Ester-Bam y Ecu-Bam. Recomendar pegantes comerciales sintéticos de bajo costo que no ocasionen riesgos para la salud y no sean contaminantes en su producción y uso.	X	X
Arq. Florencio Compte G.	Investigador principal Proyecto: Declaratoria de la Arquitectura del siglo XX	Dirección técnica administrativa, análisis histórico y propuesta de periodización de la arquitectura en Guayaquil, coordinación del registro de inmuebles en el centro de Guayaquil, elaboración del expediente técnico de declaratoria		X

NOMBRE	CARGO	RESPONSABILIDAD ESPECÍFICA	FUENTE DE FINANCIAMIENTO	
			Financiado	Autofinanciado
Arq. Félix Chunga	Coordinador	Coordinación técnica administrativa, coordinación de registro de inmuebles en el centro de Guayaquil		X
Yelitza Naranjo	Investigadora	Supervisión de registros de inmuebles en el centro de Guayaquil, recolección de información en campo, procesamiento y revisión de información		X
Arq. Claudia Peralta	Investigadora principal Proyecto: Declaratoria de la Arquitectura del siglo XX	Dirección técnica administrativa, análisis histórico de los barrios Orellana y del Salado, coordinación del registro de inmuebles en los barrios, elaboración del expediente técnico de línea de base		X
Arq. Marco Leiva	Investigador	Supervisión de registro de inmuebles en barrios Orellana y del Salado, recolección de información en campo, procesamiento y revisión de información		X
Gilda San Andrés	Investigadora	Supervisión de registro de inmuebles en barrios Orellana y del Salado, recolección de información en campo, procesamiento y revisión de información		X
Arq. Ma. Fernanda Compte	Investigadora principal Proyecto: Declaratoria de la Arquitectura del siglo XX	Dirección técnico administrativa, elaboración del plan de capacitación, coordinación académica de los módulos de capacitación, evaluación técnica y resultados		X
Lcdo. Fernando Falconí	Diseñador gráfico	Diagramación y diseño de línea gráfica de la capacitación, y del documento final		X

Fuente: Coordinación Administrativa de la Facultad de Arquitectura y Diseño. 28-01-2009.

Elaborado por: Arq. Nury Vanegas. Coord. Administrativa de la Facultad de Arquitectura y Diseño

Indicadores de Gestión por Carrera

En el año 2006, la Comisión de Planificación de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil consideró la necesidad de desarrollar Indicadores de Gestión de Calidad para el mejoramiento y optimización del Modelo de Formación Universitaria (10). En las tablas 2, 3, 4 y 5 que se muestran a continuación se ha realizado la comparación de los semestres A y B 2007 y A 2008 de diez indicadores por cada una de las carreras existentes en la Facultad de Arquitectura y Diseño.

(10) El **Modelo de Formación Universitaria** fue implementado en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil en el año 2003.

TABLA 2

INDICADORES DE GESTIÓN DE LA CARRERA DE ARQUITECTURA

	INDICADORES DE GESTIÓN	A-2007	B-2007	A-2008	B-2008	VARIACIÓN	ANÁLISIS
1	Mejoramiento del Nivel de Rendimiento Estudiantil	80,1 %	87,1 %	93,5 %	n. d.	A06-07: 3,86% A07-08: 13,44%	Hay un sostenido incremento y mejoramiento
2.a	Reducción del Nivel de Repitencia. Segunda Matrícula	163	180	160	n. d.	A07-A08: -1,88%	Ha habido un ligero descenso respecto al semestre anterior.
2.b	Reducción del Nivel de Repitencia. Tercera Matrícula	58	26	41	n. d.	A07-A08: -41,46%	Ha habido un significativo descenso respecto al semestre anterior.
3	Reducción del Nivel de Deserción Estudiantil	11,1 %	0,82 %	2,49 %			Se evidencia un decrecimiento constante
4	Elevación del Nivel de Matriculación	263	240	276	251	A06-07: 1,93% A 07-08: 4,94%	Hay un sostenido incremento
5	Mejoramiento del nivel de asistencia a clases y puntualidad de los profesores		88%	87%	n. d.		
6	Actualización de programas	100%	100%	100%	100%		Se encuentran al día los programas de estudio
7	Integración de las asignaturas por ciclo						Se ha avanzado, a través de la reflexión sobre la reforma curricular

	INDICADORES DE GESTIÓN	A-2007	B-2007	A-2008	B-2008	VARIACIÓN	ANÁLISIS
8	Cumplimiento de las funciones de las Comisiones Académicas por carrera	100%	90%	90%	90%		
9	Desarrollo de los proyectos de tutorías integrados						Se ha avanzado, a través de la reflexión sobre la reforma curricular
10	Desarrollo de la evaluación integral de los docentes						Depende de la Comisión de Evaluación Interna de la Universidad

Fuente: Dirección de la Carrera de Arquitectura de la Facultad de Arquitectura y Diseño. 28-05-2009.

Elaborado por: Arq. Florencio Compte. Director de la carrera de Arquitectura de la Facultad de Arquitectura y Diseño.

TABLA 3
INDICADORES DE GESTIÓN DE LA CARRERA DE DISEÑO DE
INTERIORES

	INDICADORES DE GESTIÓN	A 2007	B 2007	A 2008	VARIACIÓN	ANÁLISIS
1	Mejoramiento del Nivel de Rendimiento Estudiantil.					
	a.- Aprobación por notas:	90.10	85.82	83.68	2.14	Negativo.
	b.- Aprobación por asistencia:	94.91	88.33	87.86	0.47	Negativo.
2	Reducción del nivel de repitencia por materias.					
	a.- Segunda Matrícula:	1%	8%	6%	2%	Positivo.
	b.- Tercera Matrícula:	0,01	0%	0,01	0,01	Negativo.
3	Reducción del Nivel de Deserción Estudiantil (resciliación de materias).	7.27	7.89	12.84	4.95	Negativo.
4	Elevación del Nivel de Matriculación por Carrera.	34.15	12.72	18.75	18.75	Positivo.
5	Mejoramiento del nivel de asistencia y puntualidad de los profesores.	98.93	97.60	97.72	0.12	Positivo.
6	Actualización de programas de asignaturas.	2.88	100.00	100.00	-	-
7	Integración de las asignaturas por ciclo.	100.00	100.00	100.00	-	-
8	Cumplimiento de las funciones de la Comisión Académica de la Carrera.	84,99%	95,00%	95,00%	0,00%	-
9	Desarrollo de los Proyectos de Tutoría Integrados.	100.00	100.00	100.00	-	-
10	Desarrollo de la Evaluación Integral de los Docentes.	50.00	50.00	50.00	-	-

Fuente: Dirección de la Carrera de Diseño de Interiores de la Facultad de Arquitectura y Diseño. 28-05-2009.

Elaborado por: Arq. Rodolfo Cortés. Director de la carrera de Diseño de Interiores de la Facultad de Arquitectura y Diseño.

TABLA 4
INDICADORES DE GESTIÓN DE LA CARRERA DE GESTIÓN GRÁFICA
PUBLICITARIA

	INDICADORES DE GESTIÓN	A 2006	B 2006	A 2007	B 2007	A 2008	VARIACIÓN
1	Mejoramiento del Nivel de Rendimiento Estudiantil (comparación entre semestre A y semestre B del 2007)	6,20	7,07	6,03	6,88	6,10	0,85
2	Reducción del Nivel de repitencia por asignatura (comparación entre semestre B 2007 y semestre A 2008)			10,63	14,55	17,64	3,09
3	Reducción del nivel de deserción estudiantil (comparación entre semestre B 2007 y semestre A 2008)	0,00	0,00	4,26	16,36	10,29	-6,07
4	Elevación del nivel de matriculación por carrera (comparación entre semestres A y B 2007)		41%	96%	129%	183%	54,17
5	Mejoramiento del nivel de asistencia a clases y puntualidad de los profesores (comparación entre semestre B 2007 y semestre A 2008)	94%	94%	95%	89%	93%	4,00
6	Actualización de los programas de asignatura (Actualización de la totalidad de los programas)	100%	100%	100%	100%	100%	0,00
7	Integración de las asignaturas por ciclo			100%	100%	100%	0,00
8	Cumplimiento de las funciones de las Comisiones Académicas	100%	100%	100%	100%	100%	0,00
9	Desarrollo de los proyectos de Tutoría integrados				100%	100%	0,00
10	Desarrollo de la Evaluación Integral de los docentes					33%	-33%

Fuente: Dirección de la Carrera de Gestión Gráfica Publicitaria de la Facultad de Arquitectura y Diseño. 28-05-2009.

Elaborado por: Arq. Ma. Fernanda Compte G. Directora de la carrera de Gestión Gráfica Publicitaria de la Facultad de Arquitectura y Diseño

TABLA 5
INDICADORES DE GESTIÓN DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN

	INDICADORES DE GESTIÓN	A-2007	B-2007	A-2008	B-2008	VARIACIÓN
1	Mejoramiento del Nivel de Rendimiento Estudiantil (comparación entre semestres B 2007 y A 2008)	7,64	5,68	6,43		0,75
2	Reducción del Nivel de Repitencia (comparación entre semestres B 2007 y A 2008)	-	4	2	5	2
3	Reducción del Nivel de Deserción Estudiantil (comparación entre semestres B 2007 y A 2008)	-	2	6	0	-4
4	Elevación del Nivel de Matriculación (comparación entre semestres A 2007 y A 2008)	11	12	9	12	-2
5	Elevación del Nivel de Aprobados (comparación entre semestres B 2007 y A 2008)	92,07%	42,13%	76,22%	-	34,09%
6	Actualización de los programas de asignatura (actualización de la totalidad de programas)	100%	100%	100%	100%	
7	Integración de las asignaturas por ciclo					
8	Desarrollo de los proyectos de Tutorías Integradas					
9	Desarrollo de la Evaluación Integral de los docentes					

Fuente: Dirección de la Carrera de Ingeniería en Administración de Proyectos de Construcción de la Facultad de Arquitectura y Diseño. 28-05-2009.

Elaborado por: Arq. Rosa Edith Rada. Directora de la carrera de Ingeniería en Administración de Proyectos de Construcción de la Facultad de Arquitectura y Diseño.

1.2.3.2. Análisis externo. Comparación con competidores

Para realizar este análisis de comparación se han considerado sólo universidades de la provincia del Guayas, debido a que ésta es la segunda provincia con mayor número de centros de educación superior después de Pichincha y la más pobladas por estudiantes que cursan el 3er. año de bachillerato, según datos estadísticos tomados de la página web del Ministerio de Educación del Ecuador en el periodo 2008-2009.

La carrera de Arquitectura es impartida en las siguientes universidades del Guayas: Universidad de Especialidades Espíritu Santo, Universidad Estatal de Guayaquil y Universidad Católica Santiago de Guayaquil. No se incluye a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte en el análisis de comparación debido a que la carrera de Arquitectura de este centro de educación superior, está dirigida a profesionales y contiene un programa de estudio totalmente diferente al resto de las universidades mencionadas.

Diseño de Interiores es una carrera ofertada en la provincia del Guayas por: Universidad de Especialidades Espíritu Santo, Universidad Estatal de Guayaquil y Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. La universidad Tecnológica Ecotec promociona esta carrera pero hasta el semestre B-2008 no presenta alumnos matriculados, es por esto que no se la considera en la comparación con los competidores.

La Universidad Católica de Santiago de Guayaquil es el único centro de educación superior en el país que ofrece la carrera de Gestión Gráfica Publicitaria, sin embargo para efecto del análisis se realizará una comparación con las carreras de Diseño Gráfico que guarden relación con el programa que esta universidad imparte. Así tenemos: Universidad de Especialidades Espíritu Santo, Universidad Casa Grande, Universidad Santa María, Escuela Superior Politécnica del Litoral y Universidad Tecnológica Ecotec.

Ingeniería en Administración de Proyectos de Construcción es una carrera que no existe en otras universidades de América Latina más que en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Es por esto que no se va a realizar un estudio de comparación para esta carrera.

Para realizar una comparación entre ellas se utilizará el método Brown y Gibson, donde se combinan factores posibles de cuantificar con factores subjetivos a los que asignan valores ponderados de peso relativo (Sapag, 2003).

Los factores objetivos son aquellos cuyas unidades o cantidades son proporcionadas por cada una de las universidades que son consideradas en este estudio. Los factores subjetivos son aquellos que dependen de la opinión de cada persona de acuerdo a la información proporcionada por la entidad oficial. Los factores objetivos son los siguientes:

- **Número de años que posee la carrera:** La carrera de Arquitectura tiene una duración de cuatro a cuatro años y medio más el trabajo de graduación en todas las universidades analizadas. Diseño de Interiores tiene un periodo de duración de tres años y medio más el proceso de graduación en los centros en estudio y las carreras relacionadas con el Diseño Gráfico ofrecen de tres y medio a cuatro años más el trabajo de graduación para obtener la licenciatura.

En vista de que los estudiantes desean terminar su carrera en el menor tiempo posible, para fines de comparación tendrá mayor ponderación la universidad que ofrezca sus programas de estudios en el menor tiempo.

- **Costos por semestre:** Este es un factor decisivo para los estudiantes a la hora de escoger la universidad en la que desean estudiar la carrera por la que sienten afinidad. Los estudiantes y sus tutores prefieren una universidad que le brinde menores costos.

- **Acceso a un título intermedio:** Para los estudiantes es importante contar con un título intermedio porque de esta manera tienen un respaldo a la hora de insertarse en el mundo laboral y mientras continúan con sus estudios en búsqueda de la licenciatura.

En la tabla 6, 7 y 8 de las carreras de Arquitectura, Diseño Gráfico y Gestión Gráfica Publicitaria respectivamente, se presentan los datos obtenidos para cada factor y la calificación proporcionada por el método.

TABLA 6
FACTORES OBJETIVOS DE LAS CARRERAS DE ARQUITECTURA EN
GUAYAQUIL

CARRERA DE ARQUITECTURA										
Universidad	Número de años que posee la carrera	Ponderación (30%) (4 años=0,30 4 años y medio=0)	Opción de Graduación			Acceso a un título intermedio	Ponderación (25%) (si=0,25 no=0)	Costos por semestre (7 materias)	Ponderación (30%) (\$1500 o menos=0,3 \$1751-\$2000=0,1 \$2001 o más=0)	TOTAL PUNTAJE
			Tesis	Seminarios /Taller de Graduación	Ponderación (15%) (sólo tesis=0 ambas opciones=0,15)					
Universidad Católica de Santiago de Guayaquil	4 años	0,3	si	si	0,15	no	0	\$ 1.840,00	0,1	0,55
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	4 años y medio	0	si	no	0	no	0	\$ 2.646,00	0	0
Universidad Estatal de Guayaquil	4 años	0,3	si	si	0,15	no	0	\$ 0,00	0,3	0,75

Fuente: Datos tomados de información dada por la universidades aquí mencionadas.
Elaborado por: Ana María Romero M.

TABLA 7
FACTORES OBJETIVOS DE LAS CARRERAS DE DISEÑO DE
INTERIORES EN GUAYAQUIL

CARRERA DE DISEÑO DE INTERIORES										
Universidad	Número de años que posee la carrera	Ponderación (30%) (3 años y medio=0,30 4 años=0)	Opción de Graduación			Acceso a un título intermedio	Ponderación (25%) (si=0,25 no=0)	Costos por semestre (7 materias)	Ponderación (30%) (\$1500 o menos=0,3 \$1751-\$2000=0,1 \$2001 o más=0)	TOTAL PUNTAJE
			Tesis	Seminarios /Taller de Graduación	Ponderación (15%) (sólo tesis=0 ambas opciones=0,15)					
Universidad Católica de Santiago de Guayaquil	3 años y medio	0,3	si	si	0,15	si	0,25	\$ 1.840,00	0,1	0,8
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	3 años y medio	0,3	si	no	0	no	0	\$ 2.646,00	0	0,3
Universidad Estatal de Guayaquil	3 años y medio	0,3	si	si	0,15	si	0,25	\$ 0,00	0,3	1

Fuente: Datos tomados de información dada por la universidades aquí mencionadas.
Elaborado por: Ana María Romero M.

TABLA 8
FACTORES OBJETIVOS DE LAS CARRERAS RELACIONADAS CON EL
DISEÑO GRÁFICO EN GUAYAQUIL

CARRERA DE GESTIÓN GRÁFICA PUBLICITARIA										
Universidad	Número de años que posee la carrera	Ponderación (30%) (3 años y medio=0,30 4 años=0,15 4 años y medio=0)	Opción de Graduación			Acceso a un título intermedio	Ponderación (25%) (si=0,25 no=0)	Costos por semestre (7 materias)	Ponderación (30%) (\$1500 o menos=0,3 \$1751-\$2000=0,1 \$2001 o más=0)	TOTAL PUNTAJE
			Tesis	Seminarios /Taller de Graduación	Ponderación (15%) (sólo tesis=0 ambas opciones=0,15)					
Universidad Católica de Santiago de Guayaquil	3 años y medio	0,3	si	si	0,15	si	0,25	\$ 1.509,05	0,2	0,9
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	4 años y medio	0	si	si	0,15	no	0	\$ 2.646,00	0	0,15
Universidad Casa Grande	4 años	0,15	si	no	0	no	0	\$ 1.905,00	0,1	0,25
Universidad Santa María	4 años	0,15	si	si	0,15	no	0	\$ 1.874,00	0,1	0,4
Escuela Superior Politécnica del Litoral	4 años	0,15	si	si	0,15	si	0,25	\$ 19,60	0,3	0,85
Universidad Ecotec	4 años y medio	0	si	si	0,15	si	0,25	\$ 1.785,00	0,1	0,5

Fuente: Datos tomados de información dada por la universidades aquí mencionadas.

Elaborado por: Ana María Romero M.

Como se muestra a continuación en el resumen de las calificaciones obtenidas de los centros de educación superior del Guayas, la Universidad Estatal de Guayaquil presentó la mayor calificación en el análisis de factores objetivos con un 58% en Arquitectura y un 48% en Diseño de Interiores, seguida por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil con un 42% en

Arquitectura y 38% en Diseño de Interiores. En este caso, el factor Costo por Semestre influyó de manera decisiva en los resultados y debido a la gratuidad de la U. de Guayaquil, ésta se colocó en el primer lugar.

En la carrera de Gestión Gráfica Publicitaria la Universidad Católica obtuvo el mayor puntaje, debido a que tiene el menor tiempo de duración de estudios, presenta dos modalidades de graduación, permite la obtención del título de tecnólogo en la mitad de la carrera y tiene el menor costo con respecto a las otras universidades privadas con las que se realiza la comparación.

TABLA 9
PUNTAJE DE VALORACIÓN DE FACTORES OBJETIVOS POR
CARRERA

Universidades	Arquitectura		Diseño de Interiores		Gestión Gráfica Publicitaria	
	Puntaje	%	Puntaje	%	Puntaje	%
Universidad Católica de Santiago de Guayaquil	0,55	42%	0,8	38%	0,9	30%
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	0	0%	0,3	14%	0,15	5%
Universidad Estatal de Guayaquil	0,75	58%	1	48%	-	-
Universidad Casa Grande	-		-		0,25	8%
Universidad Santa María	-		-		0,4	13%
Escuela Superior Politécnica del Litoral	-		-		0,85	28%
Universidad Ecotec	-		-		0,5	16%
TOTAL	1,3	100%	2,1	100%	3,05	100%

Elaborado por: Ana María Romero M.

Los factores Subjetivos son los siguientes:

- **Acreditación a la Norma de Calidad:** Se le asigna un peso representativo a las universidades que cuentan con la certificación puesto que se da por entendido que han debido cumplir con procesos de mejoramiento de la calidad en los sistemas de Gestión

Administrativa, Formación, Investigación y Vinculación que rigen las actividades universitarias y que exige el CONEA como organismo evaluador.

- **Infraestructura de la Universidad:** Este factor califica la disponibilidad de aulas con equipamiento adecuado, laboratorios de computación y otros necesarios en la carrera, equipos audiovisuales para las clases, comedores, dispensario médico, bibliotecas, bares y el entorno donde se ubica la carrera.

- **Disponibilidad de Becas o Ayuda Financiera:** Aquí se califica las becas o ayudas financieras que proporciona cada universidad y el acceso que pueden tener los estudiantes. En la siguiente tabla se presentan los datos obtenidos para cada factor y su justificación.

TABLA 10
FACTORES SUBJETIVOS DE LAS UNIVERSIDADES EN GUAYAQUIL

	Acreditación a la Norma de Calidad	Ponderación (20%) (Si=0,2, No=0)	Infraestructura de la Universidad	Ponderación (40%) (Excelente= 0,4 Muy Buena=0,3 Buena=0,2 Regular=0,1 Mala=0)	Disponibilidad de Becas o Ayuda Financiera	Ponderación (40%) (Alta=0,4, Media=0,2, Baja=0)	TOTAL PUNTAJE
Universidad Católica de Santiago de Guayaquil	no	0	Muy Buena	0,3	Alta	0,4	0,7
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	no	0	Muy Buena	0,3	Media	0,2	0,5
Universidad Estatal de Guayaquil	no	0	Mala	0	Baja	0	0
Universidad Casa Grande	no	0	Buena	0,2	Media	0,2	0,4
Universidad Santa María	no	0	Buena	0,2	Media	0,2	0,4
Escuela Superior Politécnica del Litoral	si	0,2	Muy Buena	0,3	Alta	0,4	0,9
Universidad Ecotec	no	0	Buena	0,2	Media	0,2	0,4

Fuente: Datos tomados de información dada por la universidades aquí mencionadas.

Elaborado por: Ana María Romero M.

TABLA 11

PUNTAJE DE VALORACIÓN DE FACTORES SUBJETIVOS

Universidades	Puntaje	%
Universidad Católica de Santiago de Guayaquil	0,7	21%
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	0,5	15%
Universidad Estatal de Guayaquil	0	0%
Universidad Casa Grande	0,4	12%
Universidad Santa María	0,4	12%
Escuela Superior Politécnica del Litoral	0,9	27%
Universidad Ecotec	0,4	12%
TOTAL	3,3	100%

Elaborado por: Ana María Romero M.

La calificación del 0% que obtuvo la Universidad Estatal de Guayaquil en los factores subjetivos se atribuye a los escasos recursos que invierte en infraestructura y en la limitada oferta de becas que brinda a los estudiantes.

En la Tabla 12 a continuación se dio igual peso a los factores objetivos y subjetivos, y los resultados finales ubicaron en primer lugar a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil en las carreras de Arquitectura y Diseño de Interiores, mientras que en la carrera de Gestión Gráfica Publicitaria fue la Espol quien obtuvo el mayor puntaje en la valoración de factores, debido a que es la única Universidad acreditada del grupo que se analizó en el estudio.

TABLA 12

RESULTADOS DE FACTORES OBJETIVOS Y SUBJETIVOS DE LAS UNIVERSIDADES EN GUAYAQUIL

RESULTADOS DE FACTORES OBJETIVOS Y SUBJETIVOS									
Universidades	Arquitectura			Diseño de Interiores			Gestión Gráfica Publicitaria		
	OBJETIVO	SUBJETIVO	Sumatoria	OBJETIVO	SUBJETIVO	Sumatoria	OBJETIVO	SUBJETIVO	Sumatoria
	50%	50%		50%	50%		50%	50%	
Universidad Católica de Santiago de Guayaquil	42%	21%	32%	38%	21%	30%	30%	21%	25%
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	0%	15%	8%	14%	15%	15%	5%	15%	10%
Universidad Estatal de Guayaquil	58%	0%	29%	48%	0%	24%	-	-	-
Universidad Casa Grande	-	-	-	-	-	-	8%	12%	10%
Universidad Santa María	-	-	-	-	-	-	13%	12%	13%
Escuela Superior Politécnica del Litoral	-	-	-	-	-	-	28%	27%	28%
Universidad Ecotec	-	-	-	-	-	-	16%	12%	14%

Elaborado por: Ana María Romero M

CAPÍTULO 2

2. DIAGNÓSTICO DEL SUBSISTEMA TÉCNICO-ADMINISTRATIVO-FINANCIERO

En este capítulo se realizará un diagnóstico de la situación actual para determinar el grado de calidad que se aplica en la Facultad de Arquitectura y Diseño, mediante la medición, por medio de una auditoría, del % de cumplimiento de los indicadores de la Norma ISO 9001-2008, previo a la elaboración del Sistema de Gestión de Calidad. Luego se realizará un cuestionario de valoración que evidencie las No-Conformidades existentes.

2.1. Matriz de Elementos de la Norma

La Norma Internacional ISO 9001 contiene los requisitos de un sistema de calidad necesarios para la gestión de la calidad. Los requisitos tienen como finalidad fundamental conseguir la satisfacción del cliente

mediante la prevención de cualquier no conformidad en todas las etapas desde el diseño hasta la postventa.

La norma sirve para evaluar la capacidad de la organización, para cumplir los requisitos del cliente, los reglamentarios y los propios de la organización y puede ser aplicada sin importar el tipo o tamaño de la empresa o el producto (bienes y servicios) que suministra (11).

Por lo antes expuesto y porque la norma permite una fácil adaptación de los sistemas de gestión de calidad a los procesos, se decidió elaborar una matriz por cada capítulo con todos los “debe” que se debían de revisar con el afán de demostrar la capacidad para suministrar, de manera consistente, productos que satisfagan a los clientes.

Capítulo 4.

El capítulo 4 contiene los requisitos generales y los requisitos para gestionar la documentación. Menciona la necesidad de definir los procesos de la organización, la secuencia, su interacción, criterios y

(11) Materia de Sistemas Integrados de la Calidad. Arq. Rosa Edith Rada A.

métodos de monitoreo, los recursos e información, la medición, análisis y plan de mejoras. Además menciona como requisito el Manual de Calidad, el Control de Documentos y el Control de Registros de Calidad.

TABLA 13
CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO DEL CAPÍTULO 4 DE LA NORMA
ISO 9001-2008

CAPÍTULO 4	
REF	PREGUNTA
	REQUISITOS GENERALES
	Determina los procesos necesarios para el sistema de Gestión de Calidad?
	Aplica estos procesos en la organización? Cómo?
	Está determinada la secuencia o interacción de estos procesos?
	Posee criterios y los métodos necesarios para asegurar la eficiencia de la operación y el control de estos procesos?
4.1	Asegura la disponibilidad de recursos e información necesaria para apoyar la operación y seguimiento de estos procesos?
	Realiza el seguimiento, la medición si es aplicable y el análisis de estos procesos?
	Implementa acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y mejora continua de los procesos?
	Gestiona estos procesos de acuerdo a la Norma?
	Identifica procesos controlados externamente en el Sistema De Gestión de Calidad?
	DOCUMENTACIÓN DEL SGC
	Existen políticas y objetivos de calidad?
4.2	Existe manual de calidad?
	Existen procedimientos documentados que se requieren en la Norma?
	Existen documentos y registros que la organización determina como necesarios para asegurar el eficaz control, operación y planificación efectiva de procesos?
	MANUAL DE CALIDAD
	En el Manual de Calidad:
4.2.2	Esta especificado el Alcance del Sistema de Gestión de Calidad? Incluye detalles y justificación de la exclusión?
	Existen los procedimientos establecidos por el SGC o sus referencia?
	Existe una descripción de la interacción de estos procesos?

CAPÍTULO 4	
REF	PREGUNTA
	CONTROL DE DOCUMENTOS
	Se controlan los documentos del SGC? Cómo?
	Se controlan los registros del SGC? Cómo?
	Se aprueba la idoneidad de los documentos antes de su emisión?
	Se revisa y actualiza los documentos y se lleva a cabo su re aprobación?
4.2.3	Cómo se asegura que se identifiquen los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos?
	Cómo se asegura de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables permanezcan disponibles en los puntos de uso?
	Se asegura de que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables?
	Se identifican y controlan los documentos externos y su distribución? Cómo?
	Se controlan los documentos obsoletos? Cómo?
	CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD
4.2.4	Se controlan los registros que proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos y la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad? Cómo?
	Son legibles, fáciles de identificar y recuperables?
	Posee procedimientos documentado para controlar los registros de calidad como identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición de los registros?

Fuente: Capítulo 4 de la Norma ISO 9001-2008.

Elaborado por: Ana María Romero M.

Capítulo 5.

Contiene los requisitos que debe cumplir la dirección de la organización, tales como definir la política, asegurar que las responsabilidades y autoridades están definidas, aprobar objetivos, el compromiso de la dirección con la calidad, etc.

TABLA 14
CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO DEL CAPÍTULO 5 DE LA NORMA
ISO 9001-2008

CAPÍTULO 5	
REF	PREGUNTA
	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN
5.1	Posee evidencia de su compromiso para el desarrollo e implantación del SGC?
	Comunicó a la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios?
	Estableció una política de calidad?
	Asegura que se establecen objetivos de calidad?
	La dirección lleva a cabo revisiones?
	Asegura la disponibilidad de los recursos?
	ENFOQUE AL CLIENTE
5.2	Asegura que los requisitos del cliente se determinan?
	Cumple con los requisitos de los clientes?
	POLÍTICA DE CALIDAD
5.3	La política de calidad es:
	Adecuada al propósito de la organización?
	Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y mejorar continuamente la eficiencia del SGC?
	Da referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad?
	Comunicada y entendida dentro de la organización?
	Revisada para su continua adecuación?
	OBJETIVOS DE CALIDAD
5.4.1	La alta dirección asegura que los objetivos se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización?
	Son medibles y coherentes con la Política de Calidad?

CAPÍTULO 5	
REF	PREGUNTA
	PLANIFICACIÓN DEL SGC
5.4.2	La alta dirección se asegura de que se planifique el SGC?
	La alta dirección se asegura de mantener la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios en éste?
	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
5.5.1	La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades estén definidas y comunicadas dentro de la organización?
	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
5.5.2	Existe un representante de la alta dirección?
	Este representante asegura que se establecen, implementan y se mantienen los procesos necesarios del SGC?
	Informa a la Alta Dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejoras?
	Se asegura de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de todos los niveles en la organización?
	COMUNICACIÓN INTERNA
5.5.3	La alta dirección asegura establecer procedimientos adecuados de comunicación dentro de la organización?
	REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN
5.6.1	La Alta Dirección revisa intervalos el SGC de la organización?
	La Alta Dirección incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y de cambios al SGC?
	INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN
5.6.2	La información de la revisión incluye:
	Resultados del auditoría?
	Retroalimentación de clientes?
	Funcionamiento de procesos y conformidad del servicio?
	Situación de acciones correctivas y preventivas?
	Seguimiento de acciones derivadas de las revisiones anteriores?
	Cambios que podrían afectar al SGC?
Recomendaciones para la mejora?	
	RESULTADOS DE LA REVISIÓN
5.6.3	Los resultados de la revisión incluyen:
	Mejora de la eficiencia del SGC y sus procesos?
	Mejora del servicio en relación a los requisitos de los clientes?
	La necesidad de recursos?

Fuente: Capítulo 5 de la Norma ISO 9001-2008.

Elaborado por: Ana María Romero M.

Capítulo 6.

La Norma distingue 3 tipos de recursos sobre los cuales se debe actuar: RRHH, infraestructura, y ambiente de trabajo. Aquí se contienen los requisitos exigidos en su gestión.

TABLA 15
CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO DEL CAPÍTULO 6 DE LA NORMA
ISO 9001-2008

CAPÍTULO 6	
REF	PREGUNTA
	PROVISIÓN DE RECURSOS
6.1	La Organización determina y proporciona recursos para: La satisfacción del cliente? La Implementación y mantenimiento del SGC y la mejora continua?
6.2.1	RECURSOS HUMANOS
	El personal es competente, con formación, educación, habilidad y experiencia apropiada?
	COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA
6.2.2	Se determinan las necesidades de competencia para el personal que realiza trabajos que afecten la conformidad con los requisitos del servicio? Proporciona formación o toma acciones para lograr la competencia necesaria? Evalúa la eficacia de las acciones tomadas? Se asegura que sus empleados sean conscientes de la relevancia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad? Mantiene los registros apropiados de educación, formación, habilidades y experiencias de su personal?
	INFRAESTRUCTURA
6.3	Determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad de los requisitos del servicio? Los edificios, espacios de trabajo y servicios asociados son adecuados? Existen Hardware and Software de apoyo? Existen servicios de apoyo tales como transporte y comunicación?
	AMBIENTE DE TRABAJO
6.4	La organización identifica y gestiona las condiciones que el ambiente de trabajo necesita para lograr la conformidad del servicio?

Fuente: Capítulo 6 de la Norma ISO 9001-2008.

Elaborado por: Ana María Romero M.

Capítulo 7.

Aquí están contenidos los requisitos exclusivamente del producto, en este caso del servicio que la Facultad brinda a los estudiantes, desde la atención al cliente, hasta la entrega del servicio.

TABLA 16
CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO DEL CAPÍTULO 7 DE LA NORMA
ISO 9001-2008

CAPÍTULO 7	
REF	PREGUNTA
7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO
	Planea y desarrolla los procesos necesarios para brindar el servicio?
	Esta planeación es consistente con los requisitos del SGC?
	Se determina objetivos de calidad y requisitos del servicio para la planeación?
	Se determina la necesidad de establecer procesos, documentación y recursos para el servicio?
	Se determinan actividades para verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayos del servicio, así como la aceptación del mismo?
	Se determinan los registros necesarios para proporcionar evidencia que los procedimientos de realización del servicio cumplen los requisitos establecidos?
	Se presenta el resultado de la planificación de forma adecuada para la metodología de operación de la organización?
7.2.1	REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO
	Se determinan los requisitos especificados por el cliente, incluyendo la entrega y post-venta?
	Se determinan los requisitos no especificados por el cliente pero necesarios para la prestación del servicio establecido?
	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio?
	Se determina cualquier requisito adicional que la organización considere?

CAPÍTULO 7	
REF	PREGUNTA
7.2.2	REVISIÓN DE LOS REQUISITOS
	Revisa los requisitos del servicio antes de realizarlo?
	Asegura que los requisitos estén definidos?
	Asegura resolver las diferencias entre los requisitos expresados por el cliente y los que posee el servicio?
	La organización tiene capacidad para cumplir con los requisitos definidos?
	Existen registros de esto?
	Confirma los requisitos del clientes antes de la aceptación del servicio? Si existieran cambios en los requisitos del servicio, la organización se asegura de que la organización pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente este consiente de los cambios?
7.2.3	COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES
	Comunica la información del servicio?
	Realiza el tratamiento de preguntas, contratos y pedidos? Tiene retroalimentación del cliente? Recepta quejas?
7.3.1	PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO
	La organización planifica y controla el diseño y desarrollo del servicio?
	Determina las etapas de diseño y desarrollo?
	Determina la revisión, verificación y validación apropiadas a cada etapa?
	Determina las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo? Se coordinan los interfaces de los grupos involucrados en el diseño y desarrollo en busca de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades?
	Actualiza los resultados de la planificación?
7.3.2	ELEMENTOS DE ENTRADA
	Se determinan los elementos de entrada relacionados con los requisitos del servicio?
	Se mantienen registros de los elementos de entrada?
	Se determinan los requisitos funcionales y de desempeño del servicio?
	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios aplicables?
	Se determina la información aplicable proveniente de diseños previos similares? Se determina cualquier otro requisito para el diseño y desarrollo?

CAPÍTULO 7	
REF	PREGUNTA
7.3.3	RESULTADOS
	Los resultados del diseño y desarrollo se proporcionan de manera verificables?
	Se aprueban los resultados antes de liberarlos?
	Los resultados satisfacen los elementos de entrada?
	Los resultados proporcionan información apropiada para los proveedores, la producción y prestación del servicio?
	Los resultados contienen referencias de los criterios de aceptación del servicio?
	Los resultados especifican las características del servicio que son esenciales para su utilización?

Fuente: Capítulo 7 de la Norma ISO 9001-2008.

Elaborado por: Ana María Romero M.

Capítulo 8.

Aquí se sitúan los requisitos para los procesos que recopilan información, la analizan, y que realizan las acciones correspondientes de acuerdo a los resultados obtenidos. El objetivo es mejorar continuamente la capacidad de la organización para suministrar productos que cumplan los requisitos. El objetivo declarado en la Norma, es que la organización busque permanentemente la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos.

TABLA 17
CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO DEL CAPÍTULO 8 DE LA NORMA
ISO 9001-2008

CAPÍTULO 8	
REF	PREGUNTA
	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA
8.1	Plantea e implanta los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora?
	Plantea que el servicio esté en conformidad con el SGC?
	Revisa la continua eficiencia del SGC?
	Mejora continuamente la eficacia del SGC?
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
8.2.1	Realiza seguimientos de la información relativa al cliente y su satisfacción o grado de satisfacción a sus requisitos?
	AUDITORÍA INTERNA
8.2.2	Realiza auditorías internas para determinar:
	Si lo planteado es conforme a la Norma y los requisitos del SGC?
	Se ha implantado y se mantiene de forma eficaz?
	Si existen procesos documentados?
	Si el responsable del área asegura que se tomen acciones inmediatas para eliminar no conformidades con verificación de acciones tomadas e informe de resultados?
	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS
8.2.3	Aplica métodos para seguimiento y medición del SGC?
	Demuestra métodos para que los procesos alcances resultados?
	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS
8.2.4	Se mide y se realiza seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumpla con las requisitos del servicio?
	Los registros indican a quienes autorizan la liberación del servicio al cliente?
	Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios?
	Se realiza la puesta en uso del servicio cuando se hayan realizado los preparativos planeados?

CAPÍTULO 8	
REF	PREGUNTA
8.3	CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME
	Se identifica y se controla el servicio no conforme?
	Existe procedimientos documentados?
	Se toman acciones para determinar la no conformidad detectada?
	De darse el caso, el uso del servicio no conforme es autorizado por la autoridad pertinente?
	Se toman las acciones para impedir el uso o aplicación prevista originalmente?
	Se toman las acciones apropiadas para los efectos de la no conformidad una vez puesto el servicio en uso del cliente?
	Si se corrige el servicio no conforme, se somete a una nueva revisión?
	Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente?
8.4	ANÁLISIS DE DATOS
	Determina, recopila y analiza datos para demostrar la idoneidad y eficiencia del SGC?
	Incluye datos de las actividades de medición y seguimiento?
	Proporciona información sobre:
	Satisfacción del cliente?
	Conformidad con el servicio?
8.5.1	MEJORA CONTINUA
	Mejora continuamente de acuerdo a la política y objetivos de calidad, resultados de auditorías, análisis de datos de acciones correctivas y preventivas, revisión de la dirección?
8.5.2	ACCIONES CORECTIVAS
	Existe un procedimientos para las Acciones Correctivas?
8.5.3	ACCIONES PREVENTICAS
	Existe un procedimientos para las Acciones Preventivas?

Fuente: Capítulo 8 de la Norma ISO 9001-2008.

Elaborado por: Ana María Romero M.

2.2. Auditoría Interna

Para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, la Facultad decidió medir y revisar previamente si los procedimientos y acciones existentes cumplen con los requisitos que exige la Norma ISO 9001:2008 a través de una Auditoría Interna.

En consecuencia se trabajó sobre las matrices ya propuestas en este capítulo desde la Tabla 13 hasta la 17 en donde el entrevistado contestó si existe o no evidencia del cumplimiento al requerimiento.

El objetivo principal de una auditoria es examinar cada una de las actividades que “debe” cumplir la organización de acuerdo a lo que la misma se ha planteado como compromiso.

Adicionalmente a cada pregunta se le asignó la persona en la organización que debe o puede contestar dicha pregunta y se elaboró el Plan de Auditoría que se presenta a continuación en la Tabla 18 y que contiene la lista de personas a entrevistar con los ítems que les corresponde a cada una y con las fechas de las entrevistas que se coordinó previamente.

TABLA 18

PLAN DE AUDITORÍA

Entrevistado	Fecha de Entrevista	Capítulo	Descripción
Arq. R. Rada Decana	01/05/2009	4,1	Requisitos Generales del SGC
		4,2	Documentación del SGC
		4,2,2	Manual de Calidad
		4,2,3	Control de Documentos
		4,2,4	Control de Registros de Calidad
Arq. R. Rada Decana	01/05/2009	5,1	Compromiso de la Dirección
		5,2	Enfoque al Cliente
		5,3	Política de Calidad
		5,4,1	Objetivos de Calidad
		5,4,2	Planificación del SGC
		5,5,1	Responsabilidad y Autoridad
		5,5,2	Representante de la Dirección
		5,5,3	Comunicación Interna
		5,6,1	Revisión de la Dirección
		5,6,2	Información para la Revisión
Arq. R. Rada Decana Arq. N. Vanegas Coord. Adm.	04/05/2009	6,1	Suministro de Recursos
		6,2,1	Recursos Humanos
		6,2,2	Competencia, Sensibilización y Formación
		6,3	Infraestructura
		6,4	Ambiente de Trabajo
Arq. N. Vanegas Coord. Adm. Arq. F. Compte Director de Arquitectura Arq. R. Cortés Director de Diseño de Int. Arq. M. Compte Directora de Gestión Gráf.	14/05/2009 15/05/2009 18/05/2009	7,1	Planificación de la realización del servicio
		7,2,1	Requisitos relacionados con el servicio
		7,2,2	Revisión de los requisitos
		7,2,3	Comunicación con los Clientes
		7,3,1	Planificación del Diseño y Desarrollo
		7,3,2	Elementos de Entrada
		7,3,3	Resultados
		7,3,4	Revisión del Diseño y Desarrollo
		7,3,5	Verificación del Diseño y Desarrollo
		7,3,6	Validación del Diseño y Desarrollo
		7,3,7	Control de Cambios del Diseño y Desarrollo
		7,4,1	Proceso de Compras
		7,4,2	Información de las Compras
		7,4,3	Verificación de los productos comprados
		7,5,1	Operaciones de Producción y Servicio
		7,5,2	Validación de los Procesos
		7,5,3	Identificación y Trazabilidad
7,5,4	Bienes del Cliente		
7,5,5	Conservación del Producto		

Entrevistado	Fecha de Entrevista	Capítulo	Descripción
Arq. Rosa Edith Rada Decana	18/05/2009	8,1	Medición, Análisis y Mejora
		8,2,1	Satisfacción del Cliente
		8,2,2	Auditoría Interna
		8,2,3	Medición y Seguimiento de los Procesos
		8,2,4	Medición y Seguimiento de los Procesos
		8,3	Control del Servicio No Conforme
		8,4	Análisis de Datos
		8,5,1	Mejora Continua
		8,5,2	Acciones Correctivas
		8,5,3	Acciones Preventivas

Elaborado por: Ana María Romero M.

Todo Sistema de Gestión de la Calidad está compuesto por una pirámide documental de soporte, como se puede apreciar en la siguiente figura. Para realizar una auditoría es necesario primero revisar los dos peldaños más altos de esta pirámide, pero como en la Facultad esta base documental no existía se obvió este paso.

FIGURA 2.1 PIRÁMIDE DOCUMENTAL DE ISO 9001:2008



Fuente: Documentos de la Materia de Sistemas Integrados de Calidad. Año 2006.

Elaborado por: Arq. Rosa Edith Rada. Profesora de la materia.

De la Norma se pudo extraer 145 “debes”, siendo 19 del capítulo 4, 34 del capítulo 5, 13 del capítulo 6, 46 del capítulo 7 y 33 del capítulo 8. La Auditoria en la Facultad de Arquitectura y Diseño se la realizó desde el 1 hasta el 18 de Mayo de 2009.

No se incluyó a Ingeniería en Administración de Proyectos de Construcción por ser una carrera de reciente creación en la Facultad.

2.3. Cuestionario de Valoración

Dado que existen requerimientos que se han desarrollado en cierta medida en la Facultad, se agregó la columna “Ponderación” en donde se le dio una calificación del 1 al 5 al nivel de cumplimiento alcanzado, siendo 1 igual a: *se realiza pero no de manera sistemática y no existe procedimiento documentado* y 5 igual a: *se realiza de manera sistemática y existe un procedimiento establecido y documentado*.

En dos de los cinco capítulos se pudo triangular las respuestas obtenidas, debido a que se les realizó las mismas preguntas a los directores de las carreras existentes.

En la revisión del capítulo 4 se obtuvo un porcentaje de cumplimiento de 0% debido a que no existen documentos, ni objetivos ni políticas de calidad que sustenten el funcionamiento de un sistema de gestión de la calidad en la Facultad.

TABLA 19
CHECK LIST DE LA AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CAPÍTULO 4
DE LA FACULTAD CON LA NORMA ISO 9001:2008

Auditor: Ana María Romero Mendoza		Fecha: 01 e Mayo de 2009				
REF	PREGUNTA	ENTREVISTADO	RESPUESTA	PONDERACIÓN	OBSERVACIÓN	% DE CUMPLIMIENTO INICIAL
4.1	REQUISITOS GENERALES	Arq. Rada			No existe Sistema de Gestión de Calidad	0%
	Determina los procesos necesarios para el sistema de Gestión de Calidad?		NO	0		
	Aplica estos procesos en la organización? Cómo?		NO	0		
	Está determinada la secuencia o interacción de estos procesos?		NO	0		
	Posee criterios y los métodos necesarios para asegurar la eficiencia de la operación y el control de estos procesos?		NO	0		
	Asegura la disponibilidad de recursos e información necesaria para apoyar la operación y seguimiento de estos procesos?		NO	0		
	Realiza el seguimiento, la medición si es aplicable y el análisis de estos procesos?			0		
	Implementa acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y mejora continua de los procesos?		NO			
	Gestiona estos procesos de acuerdo a la Norma?		NO	0		
	Identifica procesos controlados externamente en el Sistema De Gestión de Calidad?		NO	0		

REF	PREGUNTA	ENTREVISTADO	RESPUESTA	PONDERACIÓN	OBSERVACIÓN	% DE CUMPLIMIENTO INICIAL
4.2	DOCUMENTACIÓN DEL SGC	Arq. Rada			No existen documentos del Sistema de Gestión de Calidad	0%
	Existen políticas y objetivos de calidad?		NO	0		
	Existe manual de calidad?		NO	0		
	Existen procedimientos documentados que se requieren en la Norma?		NO	0		
	Existen documentos y registros que la organización determina como necesarios para asegurar el eficaz control, operación y planificación efectiva de procesos?		NO	0		
4.2.2	MANUAL DE CALIDAD	Arq. Rada			No existe Manual de Calidad	0%
	En el Manual de Calidad:					
	Esta especificado el Alcance del Sistema de Gestión de Calidad? Incluye detalles y justificación de la exclusión?		NO	0		
	Existen los procedimientos establecidos por el SGC o sus referencia?		NO	0		
	Existe una descripción de la interacción de estos procesos?		NO	0		
4.2.3	CONTROL DE DOCUMENTOS	Arq. Rada			No existen documentos del Sistema de Gestión de Calidad	0%
	Se controlan los documentos del SGC? Cómo?					
	Se controlan los registros del SGC? Cómo?					
	Se aprueba la idoneidad de los documentos antes de su emisión?					
	Se revisa y actualiza los documentos y se lleva a cabo su re aprobación?					
	Cómo se asegura que se identifiquen los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos?		NO	0		
	Cómo se asegura de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables permanezcan disponibles en los puntos de uso?					
	Se asegura de que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables?					
	Se identifican y controlan los documentos externos y su distribución? Cómo?					
	Se controlan los documentos obsoletos? Cómo?					

REF	PREGUNTA	ENTREVISTADO	RESPUESTA	PONDERACIÓN	OBSERVACIÓN	% DE CUMPLIMIENTO INICIAL
4.2.4	CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD	Arq. Rada		0	No existen registros de Sistema de Gestión de Calidad	0%
	Se controlan los registros que proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos y la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad? Cómo?					
	Son legibles, fáciles de identificar y recuperables?					
	Posee procedimientos documentado para controlar los registros de calidad como identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición de los registros?					

Fuente: Capítulo 4 de la Norma ISO 9001-2008.

Elaborado por: Ana María Romero M.

En el capítulo 5 existe un cumplimiento del 31% de los requisitos que menciona la norma. Se evidencia el compromiso gerencial con la contratación de una persona que se encargue del desarrollo e implementación del SGC, el entrevistado considera que se cumplen con los requisitos de los clientes pero no existen mediciones que lo evidencie.

Las responsabilidades están definidas pero no está documentado el flujo en un organigrama. Existe la descripción de los cargos en el departamento de Recursos Humanos pero el entrevistado cree que necesita ser modificado y actualizado.

TABLA 20

CHECK LIST DE LA AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CAPÍTULO 5

DE LA FACULTAD CON LA NORMA ISO 9001:2008

Auditor: Ana María Romero Mendoza		Fecha: 01 de Mayo de 2009				
REF	PREGUNTA	ENTREVISTADO	RESPUESTA	PONDERACIÓN	OBSERVACIÓN	% DE CUMPLIMIENTO INICIAL
5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	Arq. Rada				64%
	Posee evidencia de su compromiso para el desarrollo e implantación del SGC?		SI	5	Se contrató a una persona que se encargará del diseño e implementación del SGC. La atención al cliente es directa.	
	Comunicó a la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios?		SI	3		
	Estableció una política de calidad?		NO	0		
	Asegura que se establecen objetivos de calidad?					
	La dirección lleva a cabo revisiones?		SI	3	No sistemáticas	
	Asegura la disponibilidad de los recursos?		SI	5		
5.2	ENFOQUE AL CLIENTE	Arq. Rada				40%
	Asegura que los requisitos del cliente se determinan?		NO	0		
	Cumple con los requisitos de los clientes?		SI	4	No hay evidencia	
5.3	POLÍTICA DE CALIDAD	Arq. Rada				0%
	La política de calidad es:					
	Adecuada al propósito de la organización?		NO	0		
	Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y mejorar continuamente la eficiencia del SGC?		NO	0	No existe política de calidad	
	Da referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad?		NO	0		
	Comunicada y entendida dentro de la organización?		NO	0		
	Revisada para su continua adecuación?		NO	0		

REF	PREGUNTA	ENTREVISTADO	RESPUESTA	PONDERACIÓN	OBSERVACIÓN	% DE CUMPLIMIENTO INICIAL
5.4.1	OBJETIVOS DE CALIDAD	Arq. Rada			No existen objetivos de calidad	0%
	La alta dirección asegura que los objetivos se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización?		NO	0		
	Son medibles y coherentes con la Política de Calidad?		NO	0		
5.4.2	PLANIFICACIÓN DEL SGC	Arq. Rada			No existe Sistema de Gestión de Calidad	0%
	La alta dirección se asegura de que se planifique el SGC?		NO	0		
	La alta dirección se asegura de mantener la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios en éste?		NO	0		
5.5.1	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	Arq. Rada				40%
	La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades estén definidas y comunicadas dentro de la organización?		SI	2		
5.5.2	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	Arq. Rada			No existe representante	0%
	Existe un representante de la alta dirección?		NO	0		
	Este representante asegura que se establecen, implementan y se mantienen los procesos necesarios del SGC?		NO	0		
	Informa a la Alta Dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejoras?		NO	0		
	Se asegura de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de todos los niveles en la organización?		NO	0		
5.5.3	COMUNICACIÓN INTERNA	Arq. Rada			No se han establecido procedimientos pero hay cultura de comunicación	60%
	La alta dirección asegura establecer procedimientos adecuados de comunicación dentro de la organización?		SI	3		
5.6.1	REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN	Arq. Rada			No existe Sistema de Gestión de Calidad	0%
	La Alta Dirección revisa intervalos el SGC de la organización?		NO	0		
	La Alta Dirección incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y de cambios al SGC?		NO	0		

REF	PREGUNTA	ENTREVISTADO	RESPUESTA	PONDERACIÓN	OBSERVACIÓN	% DE CUMPLIMIENTO INICIAL
5.6.2	INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN	Arq. Rada			Semestralment e se reúnen decana, coord. Académico y estudiantes para revisar los inconvenientes suscitados en el periodo. No hay revisión formal pero se toman correctivos de los problemas que se presentaren	49%
	La información de la revisión incluye:					
	Resultados del auditoría?		NO	0		
	Retroalimentación de clientes?		SI	4		
	Funcionamiento de procesos y conformidad del servicio?		SI	3		
	Situación de acciones correctivas y preventivas?		SI	4		
	Seguimiento de acciones derivadas de las revisiones anteriores?		SI	3		
	Cambios que podrían afectar al SGC?		NO	0		
	Recomendaciones para la mejora?		SI	3		
5.6.3	RESULTADOS DE LA REVISIÓN	Arq. Rada			No existe Sistema de Gestión de Calidad	67%
	Los resultados de la revisión incluyen:					
	Mejora de la eficiencia del SGC y sus procesos?		NO	0		
	Mejora del servicio en relación a los requisitos de los clientes?		SI	5		
La necesidad de recursos?	SI	5				

Fuente: Capítulo 5 de la Norma ISO 9001-2008.

Elaborado por: Ana María Romero M.

Con respecto a la disponibilidad de los recursos que se evalúa en el capítulo, se le realizó la entrevista a la Coordinadora Administrativa y a la Decana que son quienes administran los recursos de la Facultad.

Se evidenció un cumplimiento del 42% en los requerimientos de la Norma. Según los entrevistados, no se toman las acciones para lograr las competencias y la formación que necesita el personal administrativo.

TABLA 21
CHECK LIST DE LA AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CAPÍTULO 6
DE LA FACULTAD CON LA NORMA ISO 9001:2008

Auditor: Ana María Romero Mendoza		Fecha: 04 de Mayo de 2009						
REF	PREGUNTA	ENTREVISTADOS				Promedio		% DE CUMPLIMIENTO INICIAL
		Arq. Rada		Arq. Vanegas		RESPUESTA	PONDERACIÓN	
		RESPUESTA	PONDERACIÓN	RESPUESTA	PONDERACIÓN			
6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS							65%
	La Organización determina y proporciona recursos para:							
	La Implementación y mantenimiento del SGC y la mejora continua?	SI	5	NO	0	SI	3	
	La satisfacción del cliente?	SI	4	SI	4	SI	4	
6.2.1	RECURSOS HUMANOS							80%
	El personal es competente, con formación, educación, habilidad y experiencia apropiada?	SI	4	SI	4	SI	4	
6.2.2	COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA							12%
	Se determinan las necesidades de competencia para el personal que realiza trabajos que afectan la conformidad con los requisitos?	SI	3	SI	3	SI	3	
	Proporciona formación o toma acciones para lograr la competencia necesaria?	NO	0	NO	0	NO	0	
	Evalúa la eficacia de las acciones tomadas?	NO	0	NO		NO	0	
	Se asegura que sus empleados sean conscientes de la relevancia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad?	NO	0	NO	0	NO	0	
	Mantiene los registros apropiados de educación, formación, habilidades y experiencias de su personal?	NO	0	NO	0	NO	0	

REF	PREGUNTA	ENTREVISTADOS				Promedio		% DE CUMPLIMIENTO INICIAL
		Arq. Rada		Arq. Vanegas		RESPUESTA	PONDERACIÓN	
		RESPUESTA	PONDERACIÓN	RESPUESTA	PONDERACIÓN			
6.3	INFRAESTRUCTURA							70%
	Determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad de los requisitos del servicio?	SI	4	SI	4	SI	4	
	Los edificios, espacios de trabajo y servicios asociados son adecuados?	SI	4	SI	4	SI	4	
	Existen Hardware and Software de apoyo?	SI	2	SI	2	SI	2	
	Existen servicios de apoyo tales como transporte y comunicación?	SI	4	SI	4	SI	4	
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO							0%
	La organización identifica y gestiona las condiciones que el ambiente de trabajo necesita para lograr la conformidad del servicio?	NO	0	NO	0	NO	0	

Fuente: Capítulo 6 de la Norma ISO 9001-2008.

Elaborado por: Ana María Romero M.

En el capítulo 7, el cumplimiento es del 62%. Existe un plan de trabajo que se refleja en el Plan Estratégico por Facultad que se elabora cada 4 años y en el Plan Operativo Anual por carrera. En cuanto a los procesos relacionados con los clientes, no se ha establecido un procedimiento que se cumpla sistemáticamente para la determinación, revisión y comunicación de los requisitos de los estudiantes y la comunidad.

TABLA 22

CHECK LIST DE LA AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CAPÍTULO 7

DE LA FACULTAD CON LA NORMA ISO 9001:2008

Auditor: Ana María Romero Mendoza		Fecha: 04 de Mayo de 2009									
Ccheck List de la Auditoría											
REF	PREGUNTA	ENTREVISTADOS						Promedio		% DE CUMPLIMIENTO INICIAL	
		14/05/09		15/05/09		18/05/09					
		Arq. F. Compte		Arq. R. Cortez		Arq. M. Compte					
		RESPUESTA	PONDERACIÓN	RESPUESTA	PONDERACIÓN	RESPUESTA	PONDERACIÓN	RESPUESTA	PONDERACIÓN		
7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO										
	Planea y desarrolla los procesos necesarios para brindar el servicio?	SI	3	SI	3	SI	4	SI	3		
	Esta planeación es consistente con los requisitos del SGC?	SI	3	SI	3	NO	0	SI	2		
	Se determina objetivos de calidad y requisitos del servicio para la planeación?	NO	0	SI	3	SI	5	SI	3		
	Se determina la necesidad de establecer procesos, documentación y recursos para el servicio?	NO	0	SI	3	SI	4	SI	2		
	Se determinan actividades para verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayos del servicio, así como la aceptación del mismo?	NO	0	SI	3	SI	3	SI	2		
	Se determinan los registros necesarios para proporcionar evidencia que los procedimientos de realización del servicio cumplen los requisitos establecidos?	NO	0	SI	2	SI	3	SI	2		
	Se presenta el resultado de la planificación de forma adecuada para la metodología de operación de la organización?	SI	3	SI	1	SI	3	SI	2		
									47%		

REF	PREGUNTA	ENTREVISTADOS						Promedio		% DE CUMPLIMIENTO INICIAL
		14/05/09		15/05/09		18/05/09				
		Arq. F. Compte		Arq. R. Cortez		Arq. M. Compte		RESPUESTA	PONDERACIÓN	
		RESPUESTA	PONDERACIÓN	RESPUESTA	PONDERACIÓN	RESPUESTA	PONDERACIÓN			
7.2.1	REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO									
	Se determinan los requisitos especificados por el cliente, incluyendo la entrega y post-venta?	SI	4	NO	0	SI	5	SI	3	
	Se determinan los requisitos no especificados por el cliente pero necesarios para la prestación del servicio establecido?	SI	4	SI	3	SI	4	SI	4	
	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio?	SI	4	SI	3	SI	5	SI	4	
	Se determina cualquier requisito adicional que la organización considere necesario?	SI	3	SI	3	SI	4	SI	3	
7.2.2	REVISIÓN DE LOS REQUISITOS									
	Revisa los requisitos del servicio antes de realizarlo?	SI	3	SI	3	SI	3	SI	3	
	Asegura que los requisitos estén definidos?	SI	4	SI	3	SI	5	SI	4	
	Asegura resolver las diferencias entre los requisitos expresados por el cliente y los que posee el servicio?	SI	3	NO	0	SI	3	SI	2	
	La organización tiene capacidad para cumplir con los requisitos definidos?	SI	4	SI	4	SI	5	SI	4	
	Existen registros de esto?	SI	3	SI	3	SI	4	SI	3	
	Confirma los requisitos del clientes antes de la aceptación del servicio?	SI	4	NO		SI	4	SI	4	
	Si existieran cambios en los requisitos del servicio, la organización se asegura de que la organización pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente este consiente de los cambios?	SI	3	SI	4	SI	5	SI	4	

REF	PREGUNTA	ENTREVISTADOS						Promedio		% DE CUMPLIMIENTO INICIAL
		14/05/09		15/05/09		18/05/09				
		Arq. F. Compte		Arq. R. Cortez		Arq. M. Compte		RESPUESTA	PONDERACIÓN	
		RESPUESTA	PONDERACIÓN	RESPUESTA	PONDERACIÓN	RESPUESTA	PONDERACIÓN			
7.2.3	COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES									69%
	Comunica la información del servicio?	SI	3	SI	3	SI	3	SI	3	
	Realiza el tratamiento de preguntas, contratos y pedidos?	SI	3	SI	4	SI	4	SI	4	
	Tiene retroalimentación del cliente? Recepta quejas?	SI	4	SI	3	SI	4	SI	4	

Fuente: Capítulo 7 de la Norma ISO 9001-2008.

Elaborado por: Ana María Romero M.

En lo que se refiere a selección y calificación de proveedores y los procedimientos de compra de los recursos que hacen posible la realización del servicio, los entrevistados opinan que existen los criterios de selección pero que no existen listas de proveedores calificados, monitoreo de cumplimiento de pedidos y revisión. Debido a esto se evidencia un 54% de cumplimiento con los requisitos de la norma del capítulo 7.4.

Además se auditó la producción y prestación de servicios y se llegó a un consenso de que si están definidas las características del servicio, que se cuenta con el equipo necesario para la realización del mismo, que existen programas de seguimiento y criterios de revisión y

aprobación pero que no implantación sistemática de actividades de seguimiento y medición, liberación, entrega y post-venta de los resultados ni la validación de los procedimientos que los integren.

TABLA 23

**CHECK LIST DE LA AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CAPÍTULO 7
DE LA FACULTAD CON LA NORMA ISO 9001:2008**

REF	PREGUNTA	ENTREVISTADOS								Promedio	% DE CUMPLIMIENTO INICIAL
		14/05/09	14/05/09		15/05/09		18/05/09				
		Arq. N. Vane gas	Arq. F. Compte		Arq. Cortez		Arq. M. Compte				
		RESPUESTA PONDERACIÓN	RESPUESTA PONDERACIÓN	RESPUESTA PONDERACIÓN	RESPUESTA PONDERACIÓN	RESPUESTA PONDERACIÓN	RESPUESTA PONDERACIÓN	RESPUESTA PONDERACIÓN			
7.4.1	PROCESO DE COMPRAS										
	Se asegura que el producto adquirido cumple con los requisitos de compra?	SI	5							SI	5
	La organización evalúa y selecciona a los proveedores?			SI	3	SI	3	SI	3	SI	3
	Establece criterios de selección y evaluaciones periódicas?			SI	3	SI	3	SI	3	SI	3
	Se mantienen registros de los resultados de las evaluaciones y de las acciones tomadas?			SI	2	SI	2	SI	2	SI	2
7.4.2	INFORMACIÓN DE COMPRA										
	En la información de la compras se describe:										
	Requisitos de aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos?			SI	1	SI	1	SI	1	SI	1
	Requisitos para la calificación del personal?			SI	3	SI	3	SI	3	SI	3
	Requisitos del SGC?			NO	0	NO	0	NO	0	NO	0

REF	PREGUNTA	ENTREVISTADOS								Promedio	% DE CUMPLIMIENTO INICIAL
		14/05/09		14/05/09		15/05/09		18/05/09			
		Arq. N. Vanegas		Arq. F. Compte		Arq. Cortez		Arq. M. Compte			
		RESPUESTA	PONDERACIÓN	RESPUESTA	PONDERACIÓN	RESPUESTA	PONDERACIÓN	RESPUESTA	PONDERACIÓN		
7.4.3	VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS										
	Establece inspecciones o actividades para asegurar que el producto comprado cumpla con las especificaciones?	SI	3							SI	3
	Se especifica en la información de compras las disposiciones requeridas para verificación y puesta en circulación del producto?	SI	4							SI	4
7.5.1	OPERACIONES DE PRODUCCIÓN Y SERVICIO										
	La organización planea y lleva a cabo la producción y prestación del servicio bajo condiciones contraladas?			SI	2	SI	2	SI	2	SI	2
	La información controlada incluye:										
	Disponibilidad de información que describa el servicio?			SI	2	SI	2	SI	2	SI	2
	Disponibilidad de instrucciones de trabajo?			SI	2	SI	2	SI	2	SI	2
	Utilización del equipo apropiado?			SI	4	SI	4	SI	4	SI	4
	Disponibilidad y utilización de equipos para medición y seguimiento?										
	Implantación de actividades de seguimiento y medición?			NO	0	NO	0	NO	0	NO	0
La implantación de actividades de libración, entrega y post-venta?			SI	2	SI	2	SI	2	SI	2	

REF	PREGUNTA	ENTREVISTADOS								Promedio		% DE CUMPLIMIENTO INICIAL
		14/05/09		14/05/09		15/05/09		18/05/09				
		Arq. N. Vanegas		Arq. F. Compte		Arq. Cortez		Arq. M. Compte				
		RESPUESTA	PONDERACIÓN	RESPUESTA	PONDERACIÓN	RESPUESTA	PONDERACIÓN	RESPUESTA	PONDERACIÓN	RESPUESTA	PONDERACIÓN	
7.5.2	VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS											31%
	La organización valida todo proceso de producción en aquellos puntos en que la salida no pueda verificarse por medición y seguimiento?			NO	0	NO	0	NO	0	NO	0	
	Esta validación demuestra la capacidad para cumplir los resultados planeados?			NO	0	NO	0	NO	0	NO	0	
	Establece los preparativos necesarios por tener criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos?			NO	0	NO	0	NO	0	NO	0	
	Establece preparativos necesarios para tener aprobación de equipos y cualificación del personal?			SI	3	SI	3	SI	3	SI	3	
	Establece preparativos necesarios para utilizar métodos y procedimientos específicos?			SI	3	SI	3	SI	3	SI	3	
	Establece preparativos necesarios para tener requisitos aplicables a los registros?			SI	3	SI	3	SI	3	SI	3	
	Establece preparativos necesarios para la revalidación?			SI	2	SI	2	SI	2	SI	2	
7.5.3	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD											60%
	Identifica el resultado de todos sus procesos?			SI	2	SI	2	SI	2	SI	3	
	Identifica el estado con respecto a los requerimientos de medición y seguimiento a través de la realización del servicio			SI	2	SI	2	SI	2	SI	3	
	Controla y registra la identificación única de cada tipo de servicio?			SI	5	SI	5	SI	5	SI	3	

Fuente: Capítulo 7 de la Norma ISO 9001-2008.

Elaborado por: Ana María Romero M.

En el capítulo 8, el cumplimiento es del 0% debido a que no existe un Sistema de Gestión de Calidad que integre la medición, el análisis y la mejora del servicio a la práctica de las actividades en la Facultad.

TABLA 24
CHECK LIST DE LA AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CAPÍTULO 8
DE LA FACULTAD CON LA NORMA ISO 9001:2008

Auditor: Ana María Romero Mendoza		Fecha: 18 de Mayo de 2009				
Ccheck List de la Auditoría						
REF	PREGUNTA	ENTREVISTADO	RESPUESTA	PONDERACIÓN	OBSERVACIÓN	% DE CUMPLIMIENTO INICIAL
8.1	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	Arq. Rada			No existe SGC	0%
	Plantea e implanta los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora?		NO	0		
	Plantea que el servicio esté en conformidad con el SGC?		NO	0		
	Revisa la continua eficiencia del SGC?		NO	0		
	Mejora continuamente la eficacia del SGC?		NO	0		
8.2.1	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Arq. Rada				0%
	Realiza seguimientos de la información relativa al cliente y su satisfacción o grado de satisfacción a sus requisitos?		NO	0		
8.2.2	AUDITORÍA INTERNA	Arq. Rada				0%
	Realiza auditorías internas para determinar:					
	Si lo planteado es conforme a la Norma y los requisitos del SGC?		NO	0		
	Se ha implantado y se mantiene de forma eficaz?		NO	0		
	Si existen procesos documentados?		NO	0		
	Si el responsable del área asegura que se tomen acciones inmediatas para eliminar no conformidades con verificación de acciones tomadas e informe de resultados?	NO	0			

REF	PREGUNTA	ENTREVISTADO	RESPUESTA	PONDERACIÓN	OBSERVACIÓN	% DE CUMPLIMIENTO INICIAL
8.2.3	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	Arq. Rada			No existe SGC	0%
	Aplica métodos para seguimiento y medición del SGC?		NO	0		
	Demuestra métodos para que los procesos alcancen resultados?		NO	0		
8.2.4	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	Arq. Rada				0%
	Se mide y se realiza seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumpla con las requisitos del servicio?		NO	0		
	Los registros indican a quienes autorizan la liberación del servicio al cliente?		NO	0		
	Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios?		NO	0		
	Se realiza la puesta en uso del servicio cuando se hayan realizado los preparativos planeados?		NO	0		
8.3	CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	Arq. Rada				0%
	Se identifica y se controla el servicio no conforme?		NO	0		
	Existe procedimientos documentados?		NO	0		
	Se toman acciones para determinar la no conformidad detectada?		NO	0		
	De darse el caso, el uso del servicio no conforme es autorizado por la autoridad pertinente?		NO	0		
	Se toman las acciones para impedir el uso o aplicación prevista originalmente?		NO	0		
	Se toman las acciones apropiadas para los efectos de la no conformidad una vez puesto el servicio en uso del cliente?		NO	0		
	Si se corrige el servicio no conforme, se somete a una nueva revisión?		NO	0		
	Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente?		NO	0		

REF	PREGUNTA	ENTREVISTADO	RESPUESTA	PONDERACIÓN	OBSERVACIÓN	% DE CUMPLIMIENTO INICIAL
8.4	ANÁLISIS DE DATOS	Arq. Rada			No se recopilan datos del SGC	0%
	Determina, recopila y analiza datos para demostrar la idoneidad y eficiencia del SGC?		NO	0		
	Incluye datos de las actividades de medición y seguimiento?		NO	0		
	Proporciona información sobre:		NO	0		
	Satisfacción del cliente?		NO	0		
	Conformidad con el servicio?		NO	0		
	Características y tendencias de los procesos, acciones preventivas?		NO	0		
Proveedores?	NO	0				
8.5.1	MEJORA CONTINUA	Arq. Rada				0%
	Mejora continuamente de acuerdo a la política y objetivos de calidad, resultados de auditorías, análisis de datos de acciones correctivas y preventivas, revisión de la dirección?		NO	0		
8.5.2	ACCIONES CORECTIVAS	Arq. Rada				0%
	Existe un procedimientos para las Acciones Correctivas?		NO	0		
8.5.3	ACCIONES PREVENTICAS	Arq. Rada				0%
	Existe un procedimientos para las Acciones Preventivas?		NO	0		

Fuente: Capítulo 8 de la Norma ISO 9001-2008.

Elaborado por: Ana María Romero M.

2.4. Informe de Auditoría. Resultado de la Auditoría. No conformidades

El resultado de la auditoría realizada se muestra en la tabla a continuación. Como se puede observar se le adicionaron las acciones a realizar a cada uno de los ítems que no cumplieron con los requerimientos de la norma. El Plan de Acción se desarrollará en el Capítulo 3 de este documento.

TABLA 25
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LA FACULTAD CON LA NORMA
ISO 9001:2008 Y ACCIONES A RELIZAR

RESULTADOS DE AUDITORIA DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO			
ITEM NORMA	CONTENIDO DEL ITEM	% DE CUMPLIM. INICIAL	ACCIÓN A REALIZAR
4,1	Requisitos Generales del SGC	0%	Crear procedimientos del SGC
4,2	Documentación del SGC	0%	Crear política, objetivos de calidad y procesos que exige la Norma
4,2,2	Manual de Calidad	0%	Crear el Manual de Calidad
4,2,3	Control de Documentos	0%	Crear el procedimiento de Control de Documentos
4,2,4	Control de Registros de Calidad	0%	Crear formatos de registros y programas de registros
5,1	Compromiso de la Dirección	64%	Crear políticas y objetivos de calidad. Crear procedimiento Revisión de la Alta Dirección
5,2	Enfoque al Cliente	40%	Crear procedimiento Revisión de la Alta Dirección
5,3	Política de Calidad	0%	Crear política de Calidad
5,4,1	Objetivos de Calidad	0%	Crear los objetivos de Calidad
5,4,2	Planificación del SGC	0%	Crear el procedimiento de Planificación del SGC
5,5,1	Responsabilidad y Autoridad	40%	Elaborar organigrama y descripción de funciones del personal
5,5,2	Representante de la Dirección	0%	Elaborar descripción de funciones del representante de la dirección
5,5,3	Comunicación Interna	60%	Establecer procedimientos en donde se evidencia la cultura de la comunicación
5,6,1	Revisión de la Dirección	0%	Crear procedimiento Revisión de la Alta Dirección
5,6,2	Información para la Revisión	49%	
5,6,3	Resultados de la Revisión	67%	
6,1	Suministro de Recursos	65%	?

ITEM NORMA	CONTENIDO DEL ITEM	% DE CUMPLIM. INICIAL	ACCIÓN A REALIZAR
6,2,2	Competencia, Sensibilización y Formación	12%	Elaborar procedimiento de capacitación administrativa y docente
6,3	Infraestructura	70%	Encuesta de medición de satisfacción de los estudiantes con respecto a los espacios e infraestructura. Recopilar planos de la Facultad y cuadro de distribución de espacios de Coord. Administrativa
6,4	Ambiente de Trabajo	0%	Elaborar encuesta al personal administrativo y docente para determinar las condiciones de ambiente de trabajo
7,1	Planificación de la realización del servicio	47%	Crear registros y actividades de verificación y validación
7,2,1	Requisitos relacionados con el servicio	70%	Elaborar procedimiento Enfoque al Cliente
7,2,2	Revisión de los requisitos	70%	Elaborar procedimiento de Enfoque al Cliente y de Control de Documentos
7,2,3	Comunicación con los Clientes	69%	Elaborar procedimiento Enfoque al Cliente y de Control de Documentos
7,3,1	Planificación del Diseño y Desarrollo	No aplica	
7,3,2	Elementos de Entrada	No aplica	
7,3,3	Resultados	No aplica	
7,3,4	Revisión del Diseño y Desarrollo	No aplica	
7,3,5	Verificación del Diseño y Desarrollo	No aplica	
7,3,6	Validación del Diseño y Desarrollo	No aplica	
7,3,7	Control de Cambios del Diseño y Desarrollo	No aplica	

ITEM NORMA	CONTENIDO DEL ITEM	% DE CUMPLIM. INICIAL	ACCIÓN A REALIZAR
7,4,1	Proceso de Compras	65%	Elaborar procedimientos de gestión de suministros
7,4,2	Información de las Compras	27%	Elaborar procedimientos de gestión de suministros
7,4,3	Verificación de los productos comprados	70%	Elaborar procedimientos de gestión de suministros
7,5,1	Operaciones de Producción y Servicio	40%	Elaborar procedimientos de planificación académica, de promoción de las carreras, de inducción a nuevos profesores, de entrega de comunicaciones para profesores, de proceso de graduación, de seguimiento de egresados, de inserción laboral, de estudio de postgrado y de educación continua
7,5,2	Validación de los Procesos	31%	
7,5,3	Identificación y Trazabilidad	60%	Se evidencia con el número de matrícula que asigna la universidad a los estudiantes
7,5,4	Bienes del Cliente	No aplica	
7,5,5	Conservación del Producto	No aplica	
7,6	Control de los Equipos de Medida y Seguimiento	No aplica	Crear procedimiento y sus respectivos registros
8,1	Medición, Análisis y Mejora	0%	Llevar registros de conformidad del SGC y registros de mejora continua
8,2,1	Satisfacción del Cliente	0%	Elaborar procedimiento de enfoque al cliente
8,2,2	Auditoría Interna	0%	Elaborar procedimiento de auditoría interna
8,2,3	Medición y Seguimiento de los Procesos	0%	Elaborar procedimiento de medición y seguimiento de procesos, indicadores de control
8,2,4	Medición y Seguimiento de los Procesos	0%	Elaborar procedimientos de medición y seguimiento de procesos, indicadores de control y satisfacción de los clientes
8,3	Control del Servicio No Conforme	0%	Elaborar procedimiento de control de producto no conforme
8,4	Análisis de Datos	0%	Crear formatos de registros y programas de registros

ITEM NORMA	CONTENIDO DEL ITEM	% DE CUMPLIM. INICIAL	ACCIÓN A REALIZAR
8,5,1	Mejora Continua	0%	Elaborar procedimientos de Revisión de la alta dirección, de Revisión de Indicadores, de Acciones Correctivas y de Acciones Preventivas
8,5,2	Acciones Correctivas	0%	Elaborar procedimiento de Acciones Correctivas
8,5,3	Acciones Preventivas	0%	Elaborar procedimiento de Acciones Preventivas

Elaborado por: Ana María Romero M.

Ítems no conformes

La Norma posee 134 “debes” de los cuales 35 no aplican a este tipo de organización, y corresponden a los ítems “Diseño del Producto”, “Conservación del producto” y “Dispositivos de Medición y Seguimiento”. Estos ítems no aplican ya que la Facultad no diseña su producto, el cuál por ser intangible no se puede preservar y no utiliza dispositivos de medición y seguimiento.

Como se puede observar en la Tabla 26, de los 99 “debes” restantes, la Facultad cumple con 60 en la actualidad, incluyendo los ítems que tienen menos de 5 en la calificación de cumplimiento, por lo tanto se cumple con un 29,55% de la Norma ISO 9001:2008.

TABLA 26

**RESUMEN DEL CUMPLIMIENTO INICIAL DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO CON LA
NORMA ISO 9001:2008**

RESUMEN DEL CUMPLIMIENTO INICIAL DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO CON LA NORMA ISO 9001-2008						
Capítulos de la Norma	Num. de Items de la Norma (Debes)	Calificación por cada Items	Puntuación ideal	Puntuación alcanzada	Num. de Items cumplidos	% de cumplimiento inicial
Capítulo 4	13	5	65	0	0	0%
Capítulo 5	15	5	75	52	14	69%
Capítulo 6	5	5	25	25	5	100%
Capítulo 7	32	5	160	65	21	41%
Capítulo 7	35	5	175	56	0	32%
Capítulo 8	34	5	170	0	0	0%
	134		670	198	40	29,55%

Elaborado por: Ana María Romero M.

CAPÍTULO 3

3. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SUBSISTEMA TÉCNICO-ADMINISTRATIVO- FINANCIERO

En este capítulo se desarrollará la base documental necesaria para el cumplimiento de las acciones propuestas después de las No Conformidades resultantes del diagnóstico de la auditoría que se realizó en el capítulo anterior. Esto incluye la elaboración del Mapa de Procesos que integre todas las actividades de los servicios que brinda la Facultad relacionados con el subsistema de Gestión Administrativa y el de Formación, el levantamiento de los procesos y su interacción, la elaboración de la política y los objetivos de calidad que regirán el sistema y el trabajo condensado en un Manual de Calidad y un Manual de Procedimientos. Por último se realizará una auditoría final para verificar que se cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

3.1. Mapa de procesos

Para aplicar la Norma ISO 9001:2008 y elaborar el mapa de procesos que requiere cumplir con el capítulo 4.1. Requisitos Generales, se necesita conocer cómo funciona el proceso en la Facultad, el flujo principal de la realización del servicio, la categorización de los procesos que forman parte de este servicio, quienes son los clientes, quienes son los responsables de los procesos y cuáles son sus entradas y salidas.

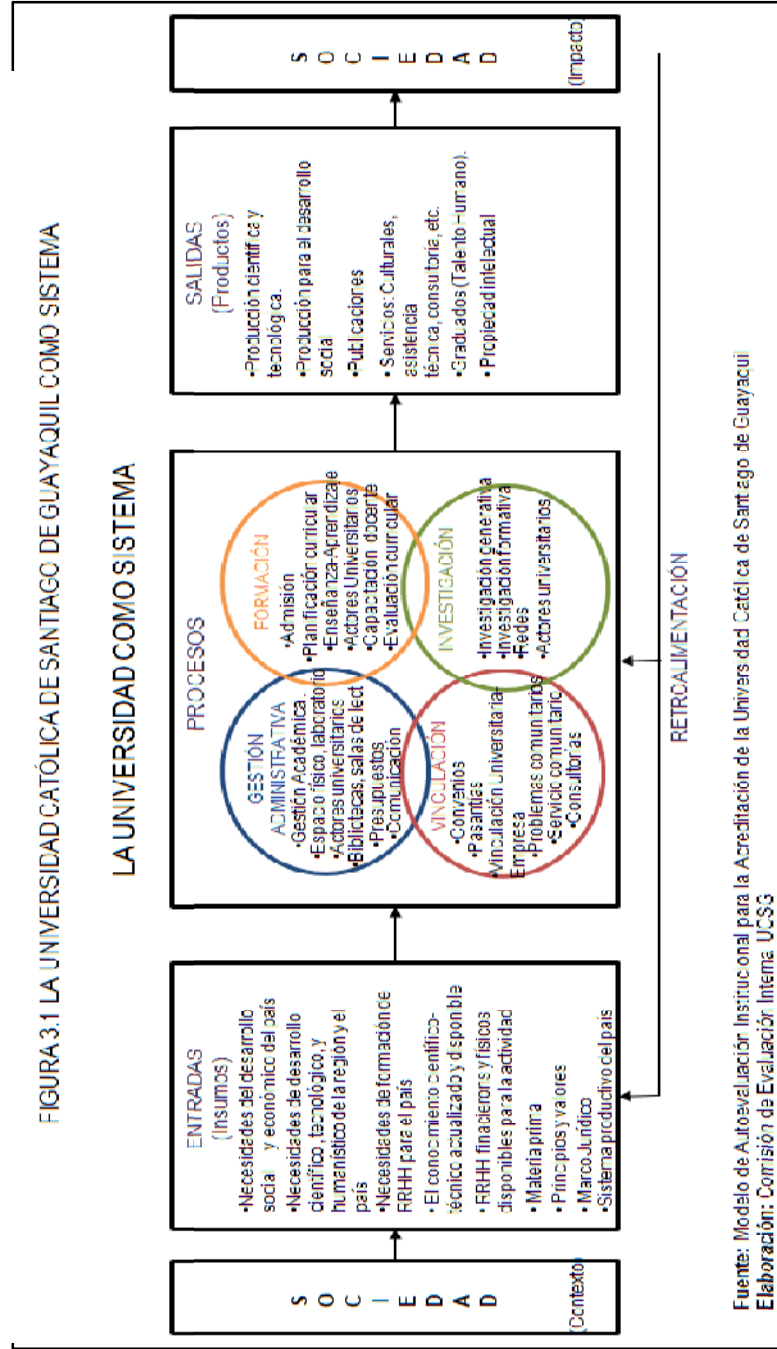
Alcance del Sistema

Es importante determinar el alcance del sistema para saber sobre qué procesos planear, hacer, verificar y actuar(12). En la figura 3.1 se puede observar a **La Universidad como un Sistema**, en donde los insumos (entrada) se transforman, a través de la interacción de grandes procesos propuestos por la Ley de Educación Superior(13) y adoptados por la Institución y sus dependencias, en resultados (salida) para la sociedad generando impacto en el espacio y en el tiempo.

(12) Ciclo de Deming. El ciclo **PDCA**, también conocido como "Círculo de Deming" (de [EdwardsDeming](#)), es una estrategia de mejora continua de la [calidad](#) en cuatro pasos, basada en un concepto ideado por [Walter A. Shewhart](#). También se denomina *espiral de mejora continua*.

(13) Artículo 75 del Fundamento Constitucional de la Ley de Educación Superior del Ecuador.

FIGURA 3.1. LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL COMO SISTEMA



Fuente: Modelo de Autoevaluación Institucional para la Acreditación de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
Elaboración: Comisión de Evaluación Interna UCSG

Los grandes procesos o subsistemas que rigen hasta la actualidad son:

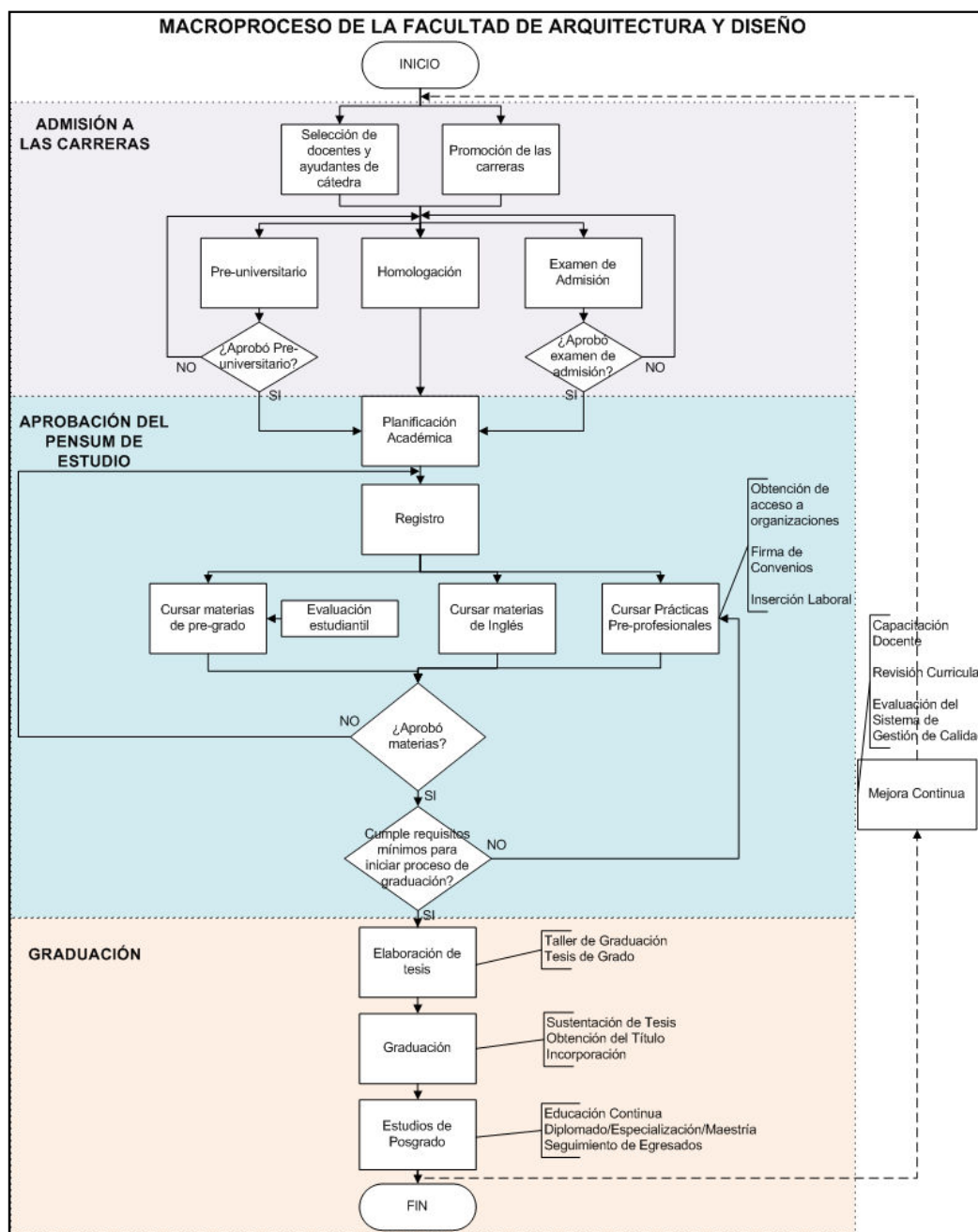
- Gestión Administrativa
- Formación
- Investigación
- Vinculación con la colectividad

Para el desarrollo de esta tesis se ha trabajado con la Función Técnica Administrativa Financiera, es decir con los procesos ligados a la Gestión Administrativa y a la Formación sin profundizar en los procesos de Investigación y de Vinculación por la extensión del tema.

Flujo de la realización del servicio de formación en la Facultad

A continuación, en la figura 3.2, se muestra el flujo de formación de pregrado y posgrado que se construyó, desde el ingreso del aspirante en el proceso de admisión hasta su liberación en el proceso de graduación. Incluye también los estudios de posgrado porque se considera que una vez egresado, el estudiante puede acceder a cursos de educación continua y paralelo a esto, la Facultad le realiza el seguimiento para medir los resultados del servicio y aplicar los correctivos si fuera el caso. La mejora continua es considerada como la retroalimentación del proceso.

FIGURA 3.2 FLUJO DEL SISTEMA DE FORMACION DE PREGRADO Y POSGRADO DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO

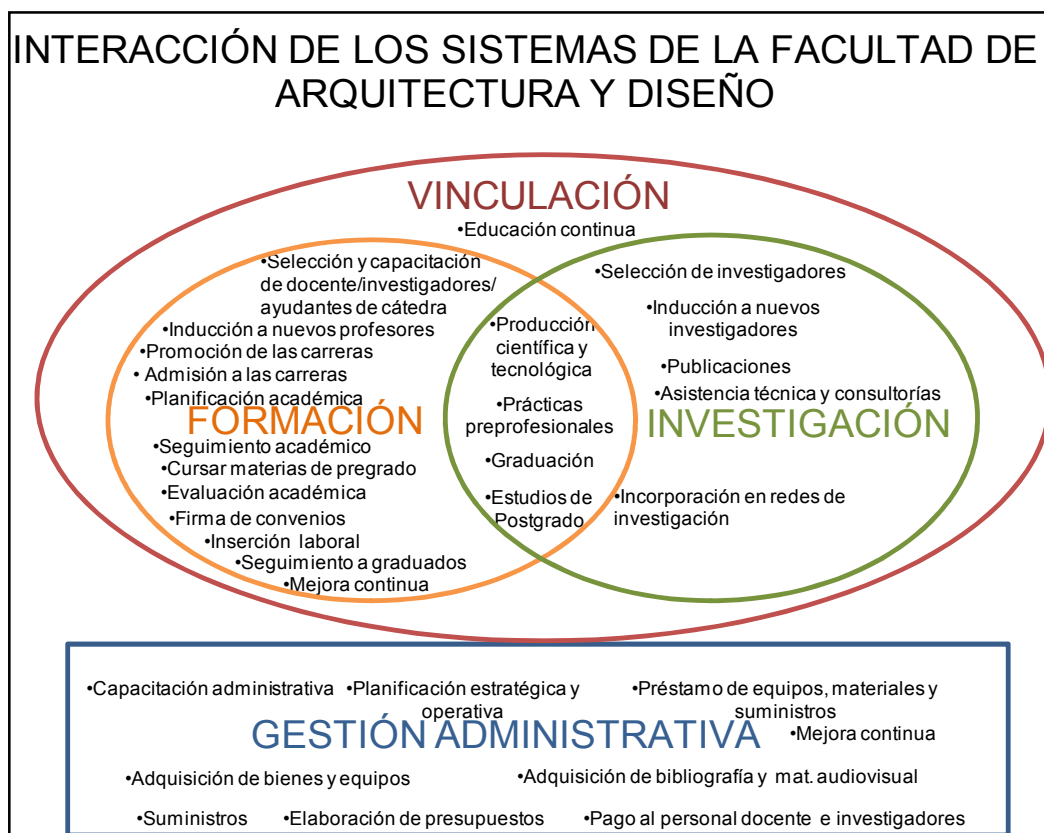


Elaboración: Ana María Romero M.

Interacción de los Procesos

En Interacción de los Sistemas se puede apreciar que los procesos de Formación e Investigación se encuentran contenidos dentro del subsistema de Vinculación. Adicionalmente en el gráfico que se muestra a continuación se ha representado a la Gestión Administrativa como un conjunto de procesos de apoyo para el desarrollo de la Formación, Vinculación e Investigación en la Facultad.

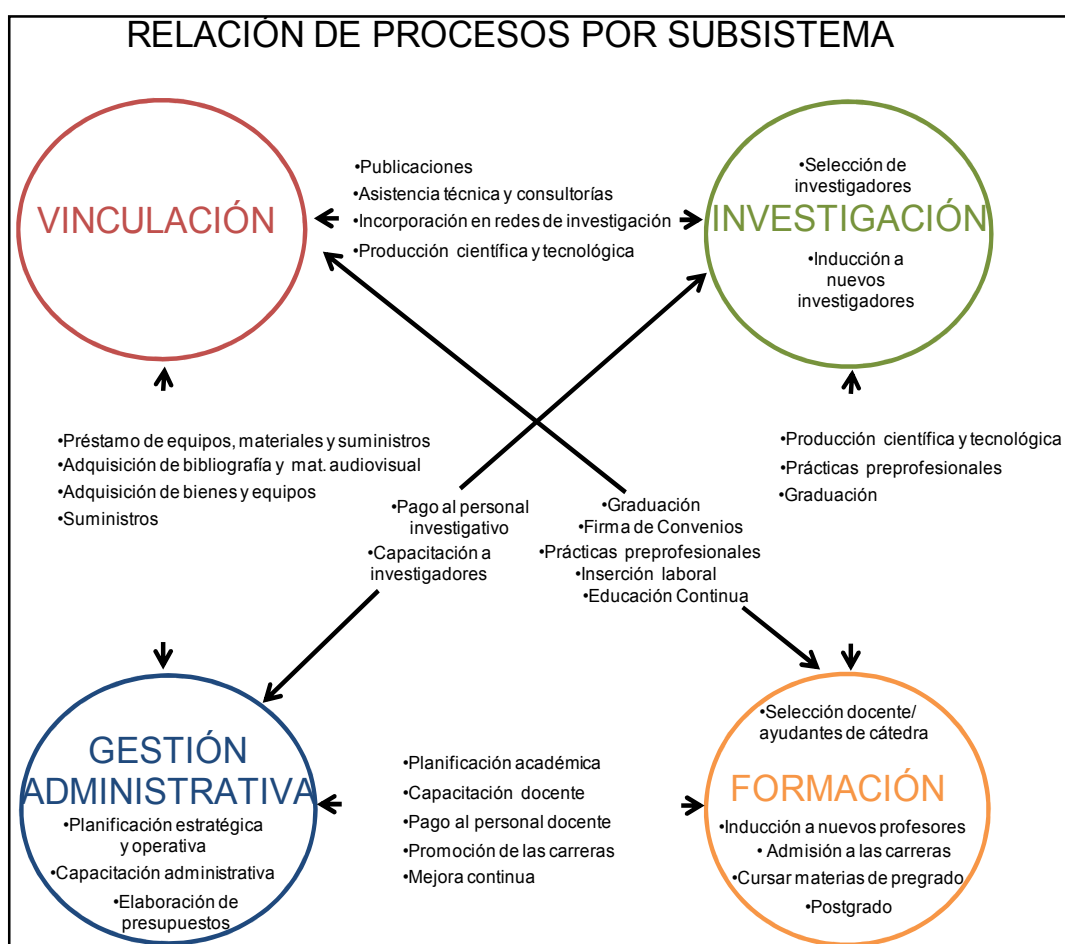
FIGURA 3.3. INTERACCIÓN DE LOS SISTEMAS DE LA FACULTAD



Elaboración: Ana María Romero M.

Es importante mencionar que existen procesos que responden a más de un subsistema como se puede observar en el esquema 3.4 sobre la Relación de Procesos por Subsistema.

FIGURA 3.4. RELACIÓN POR PROCESOS DE LOS SUBSISTEMAS DE LA FACULTAD



Elaboración: Ana María Romero M.

Frecuencia de uso de los Procesos. Clientes, entradas y salidas

Se realizaron reuniones individuales con el personal encargado para determinar los objetivos, los documentos de entrada y salida, la frecuencia de uso, los responsables y los clientes de cada uno de los procesos antes establecidos.

“Se considera cliente a cualquier persona que recibe el producto o proceso o es afectado por él.” (Juran, 1990).

La información obtenida se puede apreciar en las Tablas 27 y 28 que se muestran a continuación y está organizada por subsistema.

TABLA 27
PROCESOS DE FORMACIÓN DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA Y
DISEÑO

PROCESOS	SUB-PROCESOS	OBJETIVO	DOCUMENTOS DE ENTRADA	DOCUMENTOS DE SALIDA	FRECUENCIA DE USO	RESPONSABLE TEMPORAL	CLIENTE
Selección docente y ayudantes de cátedras	Selección docente / investigadores	Contratar al Profesor que cumpla con los requisitos exigidos por la Universidad y la carrera para seleccionarlo correctamente	Curriculum de los profesores para el concurso.	Correo de confirmación de la selección del docente para el dictado de la cátedra a la que aplica.	1 vez / semestre	Directores de Carrera	Estudiantes
	Selección de ayudantes de cátedra	Contratar al ayudante de cátedra que tenga dominio de la materia y que tenga las competencias para colaborar con los estudiantes	Reporte de notas de los aspirantes. Curriculum de los aspirantes		1 vez / semestre	Docentes	Estudiantes
Promoción de las carreras		Conseguir que ingresen estudiantes a la carrera a través de la promoción de la misma en colegios y en el preuniversitario para mantener la carrera en el tiempo.	Base de datos de colegios, formato de carta para pedir visita, Horarios de clases del Preuniversitario	Carta a colegios, Cronograma de charlas de inducción	2 veces/año	Directores de Carrera	Estudiantes. Padres de Familia

PROCESOS DE FORMACIÓN DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO							
PROCESOS	SUB-PROCESOS	OBJETIVO	DOCUMENTOS DE ENTRADA	DOCUMENTOS DE SALIDA	FRECUENCIA DE USO	RESPONSABLE TEMPORAL	CLIENTE
Admisión a las carreras	Pre-universitario	Proporcionar al estudiante los conocimientos necesarios para el ingreso a las carreras de la Facultad	Copia de C.I Copia de Acta de Grado Copia de Certificado de Conducta. 2 fotos y Hoja de Datos personales	Orden de pago de matrícula	4 veces/año	Coordinadora administrativa	Estudiantes
	Homologación	Homologar las materias correctamente a los estudiantes que solicitan cambio de carrera a través del análisis del contenido de las materias	Solicitud de homologación por escrito. Programas de estudios de la carrera que estaba cursando. Certificado de no haber sido sancionado Certificado de notas de materias aprobada.	Orden de pago de materias homologadas . Orden de pago de matrícula	Indeterminada	Secretaria académica	Estudiantes
	Examen de admisión	Evaluar si el estudiante tiene los conocimientos necesarios para el ingreso a las carreras de la Facultad	Copia de C.I Copia de Acta de Grado Copia de Certificado de Conducta. 2 fotos y Hoja de Datos personales	Orden de pago de matrícula	2 veces/año	Coordinadora administrativa	Estudiantes

PROCESOS DE FORMACIÓN DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO							
PROCESOS	SUB-PROCESOS	OBJETIVO	DOCUMENTOS DE ENTRADA	DOCUMENTOS DE SALIDA	FRECUENCIA DE USO	RESPONSABLE TEMPORAL	CLIENTE
Planificación Académica		Establecer horarios de las materias de acuerdo a la disponibilidad de los profesores para poder iniciar el semestre	Formato de la planificación académica, Formato de Horarios, Listado de Profesores con contacto, curriculum de los nuevos profesores y su disponibilidad horaria.	Documento de Planificación Académica	1 vez /semestre	Directores de carreras	Estudiantes
Inscripción	Registro	Registrar al estudiante en el SIU para que el estudiante pueda asistir a clases y aprobar la materia normalmente	Formulario de pre-inscripción. Recibo de haber cancelado matrícula. Reporte de materias aprobadas en el semestre anterior con la firma de recibido del estudiante	Listado de estudiantes por materia. Reporte de registro que proporciona el sistema	1 vez /semestre	Secretarías de carreras	Estudiantes
Cursar materias de pregrado	Cursos intensivos	Brindar una modalidad de enseñanza-aprendizaje de las asignaturas en una carga horaria menor a los cursos regulares en periodo de vacaciones	Solicitud de apertura de curso intensivo	Lista de asistencias y actas de notas manuales	2 veces/año	Directores de Carrera	Estudiantes

PROCESOS DE FORMACIÓN DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO							
PROCESOS	SUB-PROCESOS	OBJETIVO	DOCUMENTOS DE ENTRADA	DOCUMENTOS DE SALIDA	FRECUENCIA DE USO	RESPONSABLE TEMPORAL	CLIENTE
Cursar materias de pregrado	Cursos tutoriales	Brindar una modalidad de enseñanza-aprendizaje personalizada de las asignaturas en una carga horaria menor a los regulares	Solicitud de apertura de curso tutorial	Acta de Consejo Directivo con aprobación de curso tutorial	Indeterminada	Directores de Carrera	Estudiantes
	Materias electivas y optativas	Proporcionar al estudiante la opción de tomar materias que refuercen su pensum académico o que les permita desarrollar habilidades adicionales a su carrera	Programa de la materia. Presupuesto. Solicitud de registro del estudiante	Lista de asistencia y Actas de Notas de estudiantes inscritos. Papeletas de pago.	3 veces/año	Directores de Carreras	Estudiantes
	Consejería estudiantil	Brindar la orientación necesaria mediante asesorías pedagógicas y psicológicas para que el estudiante pueda alcanzar las condiciones óptimas de aprendizaje		Informe de Asesorías a los Directores de Carrera y Decano. Plan de acompañamiento estudiantil	Indeterminada	Asesor académico. Asesor Pedagógico	Estudiantes

PROCESOS DE FORMACIÓN DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO							
PROCESOS	SUB-PROCESOS	OBJETIVO	DOCUMENTOS DE ENTRADA	DOCUMENTOS DE SALIDA	FRECUENCIA DE USO	RESPONSABLE TEMPORAL	CLIENTE
Cursar materias de pregrado	Evaluación docente	Medir el rendimiento de los docentes mediante un ciclo de retroalimentación entre profesores, directivos y estudiantes para mejorar la calidad de enseñanza de la institución	Cronograma y horarios de evaluaciones	Lista de asistencias de estudiantes evaluados. Reporte de evaluación de los docentes	1 vez/año	Coordinadora administrativa	Directores de Carrera
	Resciliaciones	Brindar al estudiante la opción de retirarse de una materia o del semestre en el que se encuentra registrado sin perder el núm. de oportunidades	Solicitud de resciliación. Formulario de anulación.		Indeterminada	Coordinadora administrativa	Estudiantes
	Certificaciones	Proporcionar la certificación que solicita el estudiante	Solicitud de Certificación	Certificación	Indeterminada	Coordinadora administrativa	Estudiantes
	Solicitud de estudiantes	Atender las solicitudes de los estudiantes	Solicitud	Respuesta a la solicitud	Diario	Coordinadora administrativa	Estudiantes

PROCESOS DE FORMACIÓN DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO							
PROCESOS	SUB-PROCESOS	OBJETIVO	DOCUMENTOS DE ENTRADA	DOCUMENTOS DE SALIDA	FRECUENCIA DE USO	RESPONSABLE TEMPORAL	CLIENTE
Cursar materias de pregrado	Ingreso y revisión de notas	Ingresar y revisar las notas de los estudiantes en el SIU para que éstos puedan visualizarlas	Actas de Notas	Reporte de notas del SIU al final de semestre	3 veces/ semestre	Secretarías de carreras y académica	Estudiantes
	Revisión de asistencia de profesores	Controlar la asistencia de los docentes para velar por el cumplimiento de las horas de clases reglamentarias	Reporte de inasistencias de profesores elaborado por control de cátedra	Informe mensual de inasistencias de profesores	1 vez/mes	Coordinadora académica	Estudiante
	Entrega de normativa y comunicaciones para profesores	Entregar a los profesores los comunicados emitidos por la Facultad	Comunicación para los profesores. Lista de profesores a quienes va dirigida la comunicación. Formato de guía de servicio	Guía de unidad de servicio. Firmas de recibido	Indeterminada	Control de Cátedra	Profesores
	Recalificaciones	Obtener de los docentes previamente asignados, una valoración de trabajos cuando el estudiante no esté conforme con la nota impuesta por el profesor	Solicitud de recalificación. Formulario de datos del trabajo o examen. Examen a recalificar	Informe de Coord. Académica. Resolución de Consejo Directivo	Indeterminada	Secretaría de Decanato	Estudiante
	Rectificación de notas		Carta de rectificación de nota	Carta de rectificación de nota con aprob. de CDirectiv	Indeterminada	Coordinadora académica	Estudiante

PROCESOS DE FORMACIÓN DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO							
PROCESOS	SUB-PROCESOS	OBJETIVO	DOCUMENTOS DE ENTRADA	DOCUMENTOS DE SALIDA	FRECUENCIA DE USO	RESPONSABLE TEMPORAL	CLIENTE
Cursar materias de pregrado	Examen de suficiencia		Solicitud de examen de suficiencia	Presupuesto de examen de suficiencia. Orden de pago.	Indeterminada	académica. Secretaria académica v.de	Estudiante
	Examen de gracia		Solicitud de examen de gracia	Acta de Notas. Formulario de asentamiento de notas para Secretaría General	Indeterminada	Coordinadora académica. Secretaria académica v de carrera	Estudiante
	Salida de alumnos de la Universidad	Realizar visitas técnicas o de campo con los estudiantes para que éstos puedan llevar a la práctica lo aprendido en el aula	Formato de solicitud de bus. Comunicado de las actividades a realizar	Solicitud de bus aprobada. Informe de las actividades realizadas	Indeterminada	Profesor de la cátedra	Estudiante
Prácticas pre-profesionales y pasantías		Conseguir el acceso de los estudiantes a las empresas a través de la elaboración de una carta para que el estudiante reciba el aval de la universidad en su pedido.	Datos de la persona a la dirigir la carta, empresa y cargo en la misma, Formato de la carta.	Carta emitida para la empresa.	Indeterminada	Secretarías de las carreras autofinanciadas	Estudiantes

PROCESOS DE FORMACIÓN DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO							
PROCESOS	SUB-PROCESOS	OBJETIVO	DOCUMENTOS DE ENTRADA	DOCUMENTOS DE SALIDA	FRECUENCIA DE USO	RESPONSABLE TEMPORAL	CLIENTE
Firma de convenios		Buscar acuerdos con empresas afines a las carreras para promover la vinculación y la firma de convenios	Formato de convenio vigente	Convenio firmado por las partes involucradas	Indeterminada	Coordinador de Pasantías	Estudiantes
Inserción laboral		Introducir a los egresados/profesionales producto de las carreras al medio laboral	Formato de encuesta para estudiantes/egresados y para sector laboral	Curriculum de estudiantes/egresados Base de datos de estudiantes/egresados	Indeterminada	Coordinador de Pasantías	Estudiantes
Graduación	Taller de Graduación	Evaluar las competencias de los egresados de las carreras, retroalimentar el proceso de formación de pregrado, generar proyectos, investigaciones y publicaciones para la sociedad	Solicitud de revisión y aprobación. Justificación del tema. Formatos para sustentación	Justificación del tema con resolución de Consejo Directivo. Cronograma de elaboración de taller. Presupuesto del taller. Documentos de avance. Lista de asistencia a tutorías de taller. Informe de calificaciones por etapa.	1 taller/año	Secretaría Académica	Egresados de la Facultad

PROCESOS DE FORMACIÓN DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO							
PROCESOS	SUB-PROCESOS	OBJETIVO	DOCUMENTOS DE ENTRADA	DOCUMENTOS DE SALIDA	FRECUENCIA DE USO	RESPONSABLE TEMPORAL	CLIENTE
Graduación	Tesis de Grado	Evaluar las competencias de los egresados de las carreras, retroalimentar el proceso de formación de pregrado, generar proyectos, investigaciones y publicaciones para la sociedad	Solicitud de revisión y aprobación. Justificación del tema. Formatos para sustentación	Justificación del tema con resolución de Consejo Directivo. Cronograma de elaboración de tesis. Presupuesto de tesis. Documentos de avance. Lista de asistencia a tutorías de tesis. Informe de calificaciones por etapa.	Indeterminada	Secretaría Académica	Egresados de la Facultad
Estudios de Post-grado	Educación continua	Proporcionar a los egresados/profesionales cursos de actualización o fortalecimiento de los conocimientos adquiridos durante la carrera	Formato de encuesta de evaluación del evento. Propuesta de presentación de contenido de los expositores.	Programa de taller aprobado. Presupuesto del evento. Papelería de promoción de evento. Orden de pago para asistentes. Lista de participantes del evento. Contenido expuesto en los eventos. Diplomas para los participantes. Informe del evento y de las encuestas de evaluación del event	Indeterminada	Directora del IPUR	Estudiantes. Egresados. Profesionales graduados en la UCSG y externos

PROCESOS DE FORMACIÓN DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO							
PROCESOS	SUB-PROCESOS	OBJETIVO	DOCUMENTOS DE ENTRADA	DOCUMENTOS DE SALIDA	FRECUENCIA DE USO	RESPONSABLE TEMPORAL	CLIENTE
Estudios de Post-grad	Diplomado	Trasmitir conocimientos de especialización a los profesionales	Propuesta de proyecto de posgrado	Informe de revisión de proyecto de posgrado. Proyecto de posgrado aprobado por Conesup.	Indeterminada	Directores de Carrera	Profesionales graduados en la UC.S.G. y externos
	Seguimiento de Egresados	Retroalimentar el proceso de formación de pregrado. Incentivar a egresados a obtener su título profesional	Lista de egresados. Propuestas de proyectos como potenciales temas de taller o tesis	Base de datos de egresados con situación actual.	2 veces/año	Directores de Carrera	Egresados de la Facultad/Graduados de la Facultad
Mejora continua	Revisión curricular	Rediseñar el pensum académico de las carreras mediante el establecimiento e investigación de los deseos del medio y las tendencias actuales para mejorar la formación que se brinda al estudiante.	Investigación de los pensum de otras universidades, Reglamentos de la Universidad y del Conesup, Requerimientos del medio. Recomendaciones de Profesores	Nuevas mallas curriculares, contenidos modificados de las materias, actas de comisión académica de la revisión curricular, resolución de Consejo Directivo y Consejo Universitario	1 vez cada 2 años	Decana y Directores de Carreras	Estudiantes

Elaboración: Ana María Romero M.

TABLA 28
PROCESOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA FACULTAD DE
ARQUITECTURA Y DISEÑO

PROCESOS	OBJETIVO	DOCUMENTOS DE ENTRADA	DOCUMENTOS DE SALIDA	FRECUENCIA DE USO	RESPONSABLE TEMPORAL	CLIENTE
Planificación Estratégica y Operativa	Hacer operativa la misión mediante políticas, programas de acción de medio/corto alcance y procesos operativos y de gestión orientando a su vez el desempeño de los directivos	Informe de cumplimiento de planificación anterior	Documento de Planificación Estratégica	1 vez cada 4 años	Decana y Directores de carreras	Estudiantes
Capacitación administrativa	Preparar al personal administrativo para la ejecución de tareas y responsabilidades de la Facultad. Crear cultura para alcanzar un clima de trabajo más propicio y armonioso, aumentar su motivación y hacerlos más receptivos a los cambios. Mejorar la atención al cliente	Listado de personal administrativo a capacitar. Lista de necesidades de capacitación	Certificados de haber aprobado los cursos. Nómina de asistencia de participantes	1 vez por año	Coordinador administrativo	Personal Administrativo

PROCESOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO						
PROCESOS	OBJETIVO	DOCUMENTOS DE ENTRADA	DOCUMENTOS DE SALIDA	FRECUENCIA DE USO	RESPONSABLE TEMPORAL	CLIENTE
Adquisición de bienes y equipos	Solicitar al departamento de adquisiciones los bienes y equipos para la Facultad. Controlar y gestionar el mantenimiento de los mismos	Reporte detallado de solicitud de bienes y equipos	Comprobante de egreso de bienes y equipos proporcionado por el departamento de inventario	Indeterminada	Secretaría administrativa	Facultad
Préstamo de equipos/materiales/suministros	Proporcionar a los actores universitarios los equipos/materiales/suministros necesarios para la formación académica	Listado de equipos que utilizan los docentes. Registro de préstamo de equipos	Registro de préstamo de equipos con firma de constancia de haber devuelto el equipo	Indeterminada	Control de Cátedra Secretaría Administrativa	Docentes. Estudiantes. Otras unidades académicas.
Biblioteca	Dotar a la biblioteca con material bibliográfico actualizado para el uso de la comunidad universitaria y externa		Listado de material bibliográfico	Indeterminada	Asistente de biblioteca	Biblioteca de la Facultad
	Realizar préstamos de material bibliográfico a la comunidad universitaria y externa	Carnet estudiantil o comprobante de pago o cédula de identidad		Diaría	Asistente de biblioteca	Estudiantes, Profesores y comunidad externa

PROCESOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO						
PROCESOS	OBJETIVO	DOCUMENTOS DE ENTRADA	DOCUMENTOS DE SALIDA	FRECUENCIA DE USO	RESPONSABLE TEMPORAL	CLIENTE
Biblioteca	Mostrar resultados de los usuarios, frecuencia de préstamo, material más solicitado	Datos recopilados en archivo digital	Informe de gráficos estadísticos	1 vez por mes	Asistente de biblioteca	Facultad
Elaboración de Presupuestos	Presupuestar los ingresos y gastos de los eventos como preuniversitario, semestre, cursos de educación continua, etc., para así controlar el movimiento monetario de la Facultad	Presupuesto emitido del semestre inmediato anterior, # de estudiantes registrados, carga horaria del evento, # del personal docente o administrativo que interviene en el evento	Reporte del ingreso del presupuesto en el sistema. Presupuesto en Excel.	1 vez por semestre	Secretaría de decano y secretarías de carreras	Facultad
Suministros	Solicitar a Proveeduría y recibir suministros para la Facultad mediante el pedido formal de los mismos para cubrir las necesidades que se presenten	Reporte detallado de solicitud de suministros y materiales	Comprobante de egreso de suministros y materiales proporcionado por Proveeduría	1 vez por mes	Secretaría administrativa	Facultad

PROCESOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO						
PROCESOS	OBJETIVO	DOCUMENTOS DE ENTRADA	DOCUMENTOS DE SALIDA	FRECUENCIA DE USO	RESPONSABLE TEMPORAL	CLIENTE
Pago a personal	Solicitar el pago al personal docente por el trabajo realizado y en las fechas acordadas	Factura en blanco. Datos de la persona a la que se le va a efectuar el pago. Pre-rol emitido por RRHH	Solicitud de orden de pago. Factura con datos, descripción del pago en Excel	1 vez por mes	Todas la secretarías	Personal docente
Mejora continua	Mantener el Sistema de Gestión de Calidad a través del tiempo en la búsqueda constante de la excelencia en el servicio que se presta	Manual de calidad y de procedimientos vigentes. Requisitos y especificaciones de los clientes. Parámetros, leyes y reglamentos. Listado de No conformidades.	Revisiones y actualizaciones de los manuales. Plan de acciones. Informes de medición de cumplimiento. Registros de revisiones periódicas. Resultado de las acciones preventivas y correctivas	Indeterminada	Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad	Actores universitarios y Facultad
	Mantener el Sistema de Actualizar el pensum académico de las carreras de acuerdo a las necesidades cambiantes de la sociedad	Plan Director en vigencia de carreras. Malla académica vigente. Diagnóstico de las necesidades de la sociedad	Macrocurrículum, mesocurrículum, microcurrículum. Nueva malla académica.	1 vez cada 3 años	Decana y Directores de carreras	Actores Universitarios

PROCESOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO						
PROCESOS	OBJETIVO	DOCUMENTOS DE ENTRADA	DOCUMENTOS DE SALIDA	FRECUENCIA DE USO	RESPONSABLE TEMPORAL	CLIENTE
Mejora continua	Actualizar el conocimiento y las competencias del personal docente para un mejor desempeño en la cátedra	Listado de los docentes a capacitar. Listado de las necesidades de capacitación	Certificados de haber aprobado los cursos. Nómina de asistencia de participantes	2 veces por año	Coordinador administrativo	Personal docente

Elaboración: Ana María Romero M.

Elaboración del Mapa de Proceso

Para la construcción del Mapa de Procesos se tomó como base el Modelo del Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos de la norma ISO 9001:2008 que se presenta a continuación.

FIGURA 3.5. MODELO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BASADO EN PROCESOS DE LA NORMA ISO 9001:2008

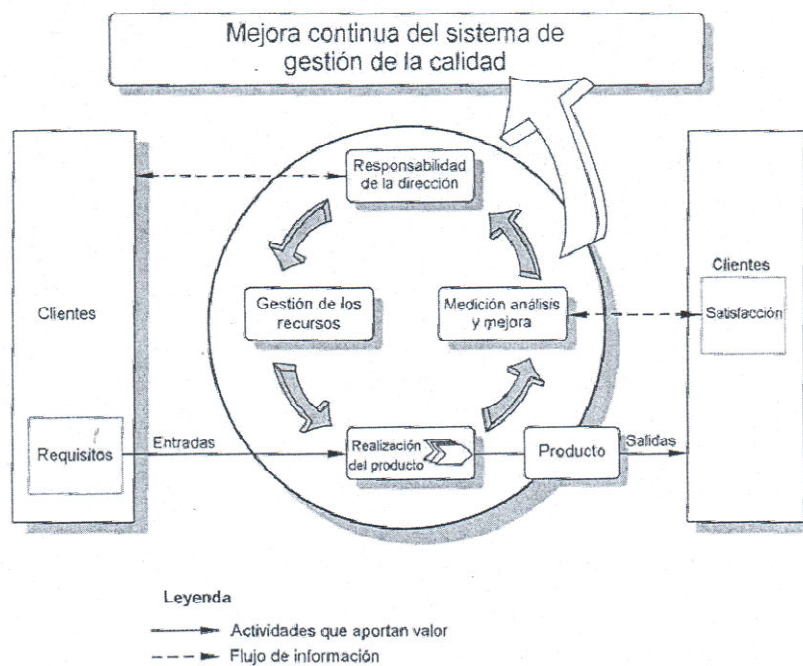


Figura 1 — Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos

Fuente: Introducción de la Norma ISO 9001:2008

Se integró la información presentada anteriormente y se definió un esquema general que abarca todos los procesos que se realizan en la Facultad. Por ser un enfoque basado en procesos, se pretende un control continuo sobre los vínculos entre los procesos individuales y en la interacción de los mismos dentro del sistema de procesos.

En la figura 3.6 a continuación se muestran los vínculos de los procesos de la Facultad de acuerdo a los capítulos de la Norma ISO 9001:2008. Los **requisitos** de los clientes alimentan el proceso mientras que la **promoción de las carreras** está representada como un flujo dirigido hacia ellos. Se consideran a los docentes e investigadores como **proveedores**, debido a que a través de sus servicios se hace posible la realización del servicio. La medición de la **satisfacción** de los clientes, una vez concluido el servicio, está concebida como parte de la retroalimentación del sistema pero específicamente del análisis y mejora que se menciona en el capítulo 8.

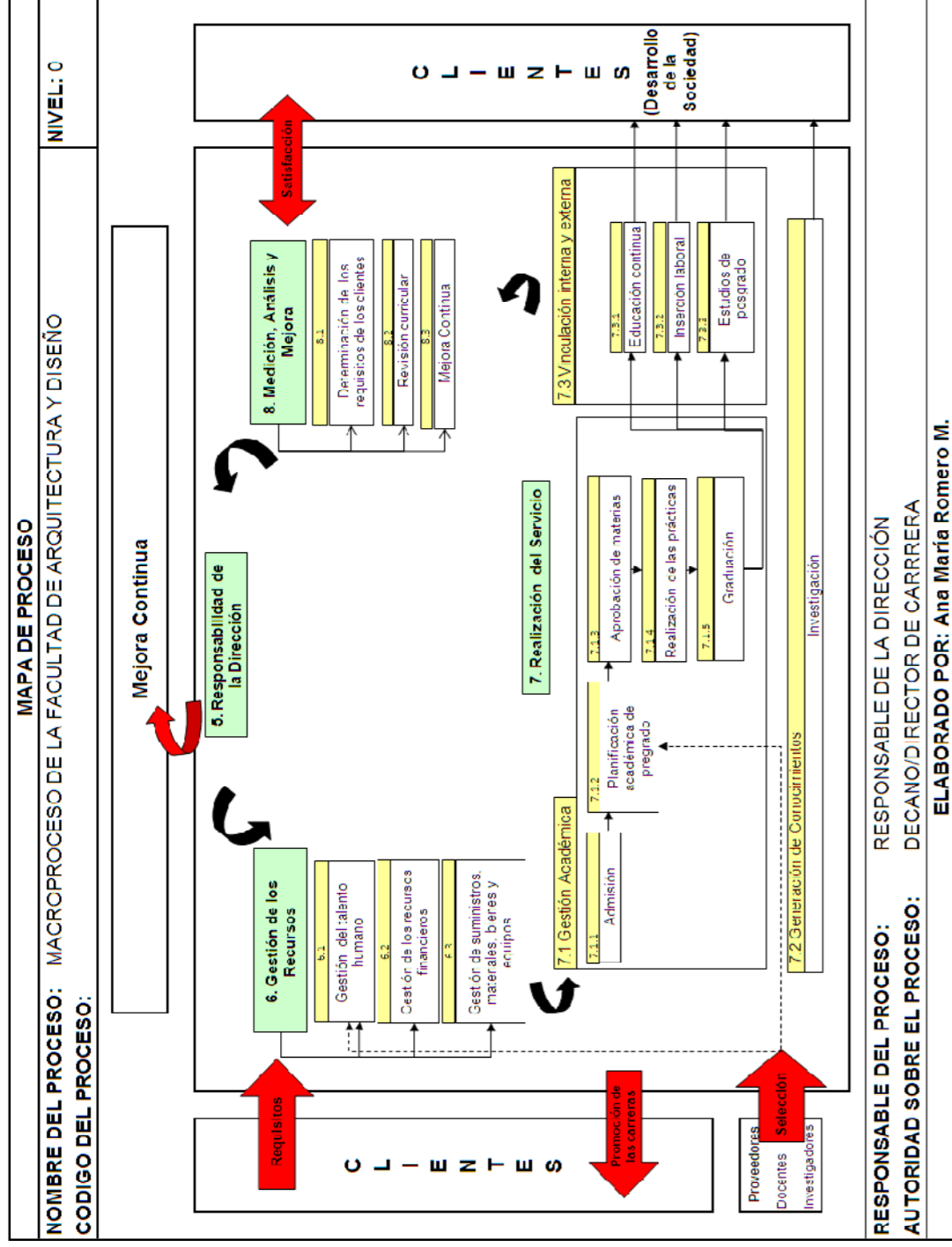


FIGURA 3.6. MACROPROCESO DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO

3.2. Análisis de procesos actuales. Clasificación de los procesos.

Levantamiento de los procesos actuales

Una vez elaborado el listado de todos los procesos de la Facultad y sus parámetros se procedió a recopilar la información detallada de cómo realizar cada proceso. El levantamiento se realizó con sus respectivos responsables y luego se verificó la información obtenida observando la ejecución de los mismos. En el caso de ciertos procesos administrativos no se pudo lograr comprobación visual por la poca frecuencia en que éstos se realizan.

Debido a la poca rotación del personal administrativo, en la mayoría de los casos, no se profundizó en la explicación de las actividades y se logró diagramar procesos de poca extensión.

Se graficaron los procesos en diagramas de flujo funcional porque es elemental identificar a las personas que intervienen en cada una de las actividades del flujo.

Toda la información levantada será utilizada para la Elaboración del Manual de Procedimientos de acuerdo a lo que exige la Norma ISO 9001:2008.

Clasificación de los procesos

Con la ayuda del personal administrativo y una vez identificado el flujo, se elaboró un listado de los procesos que se realizan en la Facultad y que no se encontraban documentados, resultando 48 procedimientos. Se los clasificó por subsistema o por los grandes procesos que rigen en la Institución, tal como se puede apreciar en la tabla 29.

TABLA 29

CLASIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS POR PROCESO

	Procesos	Subprocesos	Procedimientos	
F a c u l t a d d e A r q u i t e c t u r a y D i s e ñ o	Formación	Selección docente / investigadores		
		Inducción de nuevos profesores		
		Selección de ayudantes de cátedra		
		Admisión a las carreras	Pre-universitario	
			Homologación	
			Examen de admisión	
		Planificación Académica		
		Inscripciones	Registro	
		Cursar materias de pregrado	Cursos intensivos	
			Cursos tutoriales	
			Materias electivas y optativas	
			Consejería estudiantil	
			Evaluación docente	
			Resciliaciones	
			Certificaciones	
			Solicitudes de estudiantes	
			Ingreso y revisión de notas	
			Revisión de asistencia de profesores	
			Entrega de normativa y comunicaciones para profesores	
			Recalificaciones	
	Rectificación de notas			
	Exámen de suficiencia			
	Exámen de gracia			
	Salida de campo de alumnos de la Facultad			
	Graduación	Talleres de Graduación		
		Tesis de Grado		
	Investigación	Publicaciones		
		Asistencia técnica y consultoría		
		Producción científica y técnica		
		Incorporación en redes de investigación		
	Vinculación	Promoción de las carreras		
		Prácticas pre-profesionales y pasantías		
		Firma de convenios		
		Inserción laboral		
		Estudios de Post-grado	Educación continua	
	Diplomado/Especialización			
	Seguimiento de Egresados			
	Gestión Administrativa	Planificación Estratégica y Operativa		
		Capacitación administrativa		
		Adquisición de bienes y equipos		
		Préstamo de equipos/materiales/suministros		
		Adquisición de bibliografía y material audiovisual		
Elaboración de Presupuestos				
Suministros				
Pago a personal docente				
Mejora continua		Mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad		
		Revisión curricular		
	Capacitación docente			

Elaboración: Ana María Romero M.

3.3. Objetivos y Políticas de calidad

Con la finalidad de mejorar los procesos y la gestión de la calidad en la Facultad y para establecer en los objetivos y políticas de calidad lo que se quiere lograr una vez implementado el sistema, fue necesario reflejar la situación actual de las carreras en un FODA y medir la satisfacción de los clientes por medio de encuestas.

Se identificaron como **clientes internos** a los estudiantes, profesores y personal administrativo de la Facultad, mientras que a los graduados de Arquitectura y Diseño, a la Administración Central y Facultades restantes de la Universidad, sectores productivos y a las instituciones públicas y privadas se los consideró como **clientes externos**.

Para poder medir la satisfacción de los clientes (estudiantes, egresados, profesores y personal administrativo) con respecto al servicio, los procesos, los espacios y las instalaciones de la Unidad se elaboraron formatos de encuestas que se adjuntan en el Apéndice B.

Una vez dada a conocer la situación actual de la Facultad a través del FODA y del análisis de las encuestas, se convocará a la Decana, Directores de Carrera, Coordinador Administrativo y Académico al taller

de elaboración de los objetivos y políticas de calidad. Esto permitirá, una vez conocida la situación actual, iniciar un proceso de mejora continua y asegurar que la formación de los estudiantes responda a los requerimientos de la sociedad.

Análisis de los resultados de la medición del nivel de satisfacción de los estudiantes y profesores

En un Sistema de Gestión de Calidad se debe determinar el nivel de satisfacción de los clientes para poder tomar acciones que permitan elevar la calidad del servicio y mejorar la percepción que tienen los clientes del mismo.

Se logró la medición de este factor mediante encuestas realizadas a los estudiantes y a los profesores definidos como los clientes internos.

Antecedentes de las Encuestas

La encuesta a los estudiantes fue realizada en Agosto de 2009 y la encuesta a los profesores en Octubre de 2009.

En la encuesta a los estudiantes se evaluaron aspectos como el tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas a cada una de las dependencias de la Facultad y la atención prestada por el personal que labora en la administración, Direcciones de Carreras, Coordinación Académica y Administrativa, Decanato, IPUR, Centro de Servicios, Biblioteca de la Facultad, Bares y otras unidades dentro de la Universidad.

Adicionalmente se evaluó la limpieza, equipamiento, climatización e iluminación de los espacios dentro de la Facultad de Arquitectura y Diseño. Con respecto al desarrollo del pensum académico de las carreras, se incluyó en la encuesta para ser valorado, el horario de clases, la comunicación, las asesorías académicas y las prácticas pre-profesionales.

Aunque en la encuesta también se evaluaron aspectos relacionados con el desempeño docente, no se realizó un análisis exhaustivo de los resultados puesto que la Universidad realiza una evaluación semestral a los profesores más completa y detallada y los resultados tabulados son enviados al Decanato y a los Directores de Carrera para que tomen las acciones respectivas.

Para determinar el tamaño de la muestra de estudiantes para cada una de las carreras de la Facultad de Arquitectura y Diseño, se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N(pq)}{\frac{(N-1)\beta^2}{Z^2} + pq}$$

TABLA 30
CÁLCULO DEL TAMAÑO DE MUESTRA DE ESTUDIANTES
POR CARRERA (Error = 0,05)

	Arquitectura	Diseño de Interiores	Gestión Gráfica	Ing. en Adm.de Proyectos de Const.
Nivel de Confiabilidad	95%			
Error permisible (β)	0,05			
Probabilidad de acierto (p)	0,5			
Tamaño de la población (N)	274	54	77	16
Tamaño de la muestra (n)	160	47	64	15

Elaboración: Ana María Romero M.

Aunque las encuestas fueron entregadas en su totalidad, un porcentaje de estudiantes no la contestaron, es por ello que al conseguir un número de muestra menor que el calculado, se aumenta el error permisible para la muestra de estudiantes por carrera.

TABLA 31
CÁLCULO DEL TAMAÑO DE MUESTRA DE ESTUDIANTES
POR CARRERA (Error > 0,05)

	Arquitectura	Diseño de Interiores	Gestión Gráfica	Ing. en Adm. de Proyectos de Const.
Nivel de Confiabilidad	95%			
Error permisible (β)	0,06	0,085	0,085	0,159
Probabilidad de acierto (p)	0,5			
Tamaño de la población (N)	274	54	77	16
Tamaño de la muestra (n)	135	39	49	11
Encuestas realizadas	135	38	48	11
Encuestas faltantes	0	1	1	0

Elaboración: Ana María Romero M.

Para determinar los requerimientos de los profesores se realizó una encuesta consultando su opinión sobre los factores que influyen en su desempeño y sobre los servicios que reciben de la Universidad. Para obtener el tamaño de muestra se utilizó la misma fórmula que se aplicó para los estudiantes.

TABLA 32
CÁLCULO DEL TAMAÑO DE MUESTRA DE PROFESORES
(Error = 0,05)

Nivel de Confiabilidad	95%
Error permisible (β)	0,05
Tamaño de la población (N)	86 profesores
Probabilidad de acierto (p)	0,5
Tamaño de la muestra (n)	70

Elaboración: Ana María Romero M.

Las encuestas, al igual que con los estudiantes, fueron entregadas en su totalidad, sin embargo no se obtuvieron los resultados esperados puesto que sólo respondieron 33 de los 86 profesores encuestados.

TABLA 33
CÁLCULO DEL TAMAÑO DE MUESTRA DE PROFESORES
(Error >0,05)

Nivel de Confiabilidad	95%
Error permisible (β)	0,134
Tamaño de la población (N)	86
Probabilidad de acierto (p)	0,5
Tamaño de la muestra (n)	33

Elaboración: Ana María Romero M.

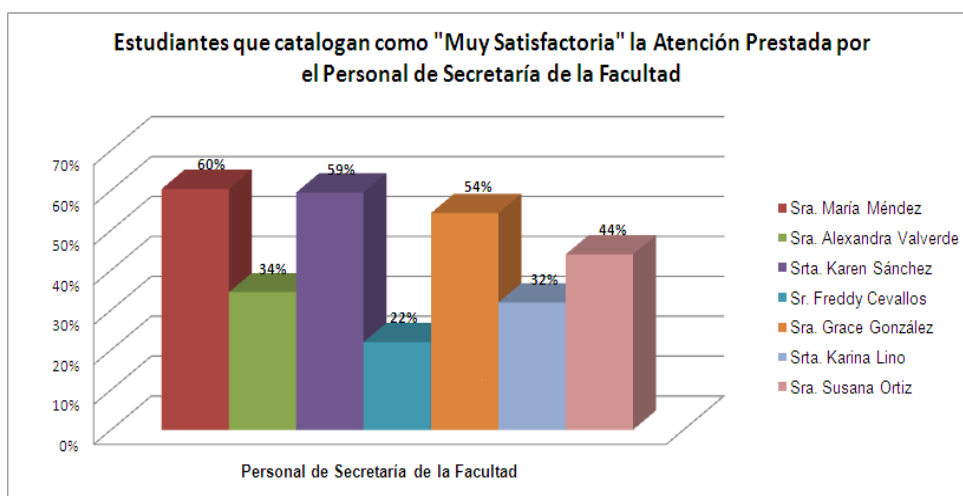
Es así como se lograron recolectar 33 encuestas de los profesores (37% del total de profesores); 232 encuestas de los estudiantes de la Facultad, siendo 135 de los estudiantes de Arquitectura (49% del total de estudiantes de la carrera), 38 de Diseño de Interiores (70% del total de estudiantes de la carrera), 48 de Gestión Gráfica Publicitaria (62% del total de estudiantes de la carrera) y 11 de Ingeniería en Administración de Proyectos de Construcción (69% del total de estudiantes de la carrera).

Presentación de los Resultados de las Encuesta a los Estudiantes

Pregunta # 1

44% de los estudiantes encuestados catalogan como "muy satisfactoria" la atención prestada por la secretaría de la Facultad, siendo éste un valor promedio entre secretarías de carreras, secretarías de coordinación administrativa y académica, secretaria de decanato y control de cátedra (figura 3.7).

FIGURA 3.7 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RESPECTO A LA ATENCIÓN PRESTADA POR EL PERSONAL DE SECRETARÍA DE LA FACULTAD

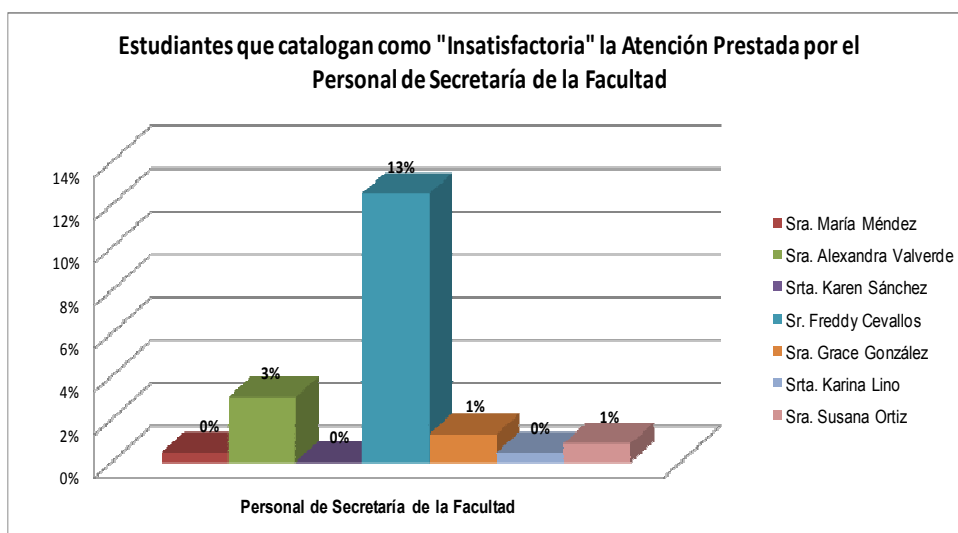


Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

De acuerdo a la figura 3.8 el Sr. Freddy Cevallos reporta el mayor porcentaje (13%) de estudiantes que opinan que la atención prestada por él es "insatisfactoria", mientras que el promedio del personal es solo del 3%.

FIGURA 3.8 NIVEL DE INSATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRESTADA POR EL PERSONAL DE SECRETARÍA



Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.

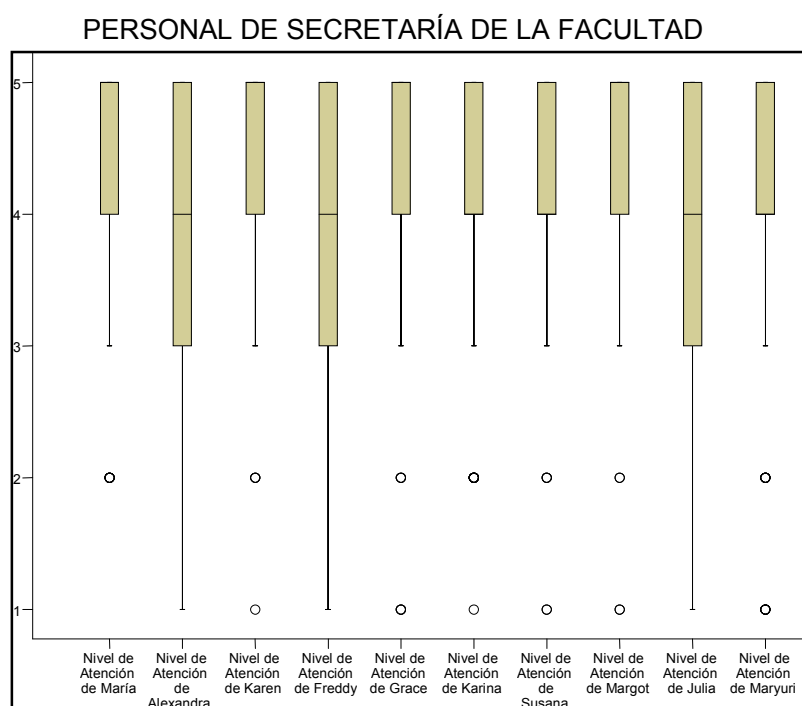
Elaborado por: El autor de la presente tesis

Diagramas de Cajas del Personal Administrativo de la Facultad

En los diagramas de caja de la medición del nivel de satisfacción de la atención prestada por el personal de la Facultad, se puede observar que en el caso de María, Karen, Grace y Margot, el percentil 25 es igual

a 4 y el percentil 75 es igual a 5, es decir que el 75% de los estudiantes evaluados opinan que la atención prestada por ellos está entre “satisfactoria” y “muy satisfactoria” (figura 3.9).

FIGURA 3.9 DIAGRAMAS DE CAJA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RESPECTO A LA ATENCIÓN PRESTADA POR EL



Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

Mientras que Alexandra, Freddy y Julia tienen el 50% de sus respuestas dispersas entre el nivel 3 (medianamente satisfactorio) y el nivel 5 (muy satisfactorio) y un 25% que opina que la atención prestada por ellos es menor al nivel 3 (medianamente satisfactorio).

Estadísticos

Los coeficientes de asimetría negativos demuestran que la distribución de las respuestas sobre la “Atención prestada a los estudiantes por el Personal de Secretaría” de cada uno de los evaluados se encuentra sesgada a la izquierda debajo de la curva de la normal, lo que significa que existe una acumulación de datos en los niveles de satisfacción superiores y poca concentración en los inferiores (Tabla 34).

TABLA 34

**ANÁLISIS DESCRIPTIVO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA
ATENCIÓN PRESTADA A LOS ESTUDIANTES POR EL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO**

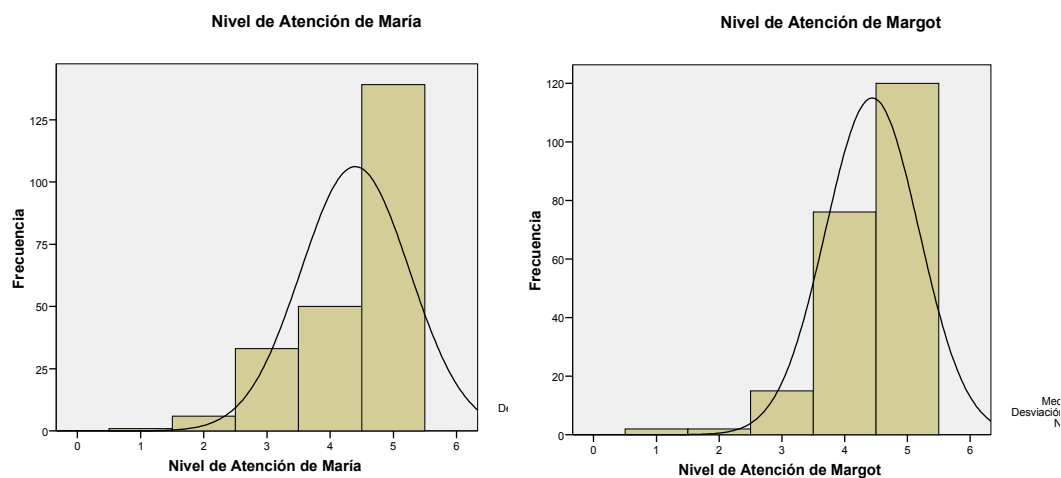
	Nivel de Atención de María	Nivel de Atención de Alexandra	Nivel de Atención de Karen	Nivel de Atención de Freddy	Nivel de Atención de Grace	Nivel de Atención de Karina	Nivel de Atención de Susana	Nivel de Atención de Margot	Nivel de Atención de Julia	Nivel de Atención de Maryuri
N Válidos	229	230	230	228	223	209	213	215	216	216
Perdidos	3	2	2	4	9	23	19	17	16	16
Media	4,40	3,88	4,40	3,47	4,35	4,09	4,27	4,44	4,01	4,05
Mediana	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00
Moda	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4
Desv. típ.	,861	1,083	,844	1,302	,846	,862	,825	,746	,981	,963
Varianza	,741	1,173	,712	1,695	,716	,743	,680	,556	,963	,928
Asimetría	-1,282	-,796	-1,208	-,546	-1,424	-,759	-1,104	-1,607	-1,012	-1,164
Error típ. de asimetría	,161	,160	,160	,161	,163	,168	,167	,166	,166	,166
Curtosis	,876	-,093	,685	-,793	2,235	,219	1,324	3,656	,871	1,480
Error típ. de curtosis	,320	,320	,320	,321	,324	,335	,332	,330	,330	,330
Rango	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Mínimo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Máximo	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Percentil 25	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
50	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00
75	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00

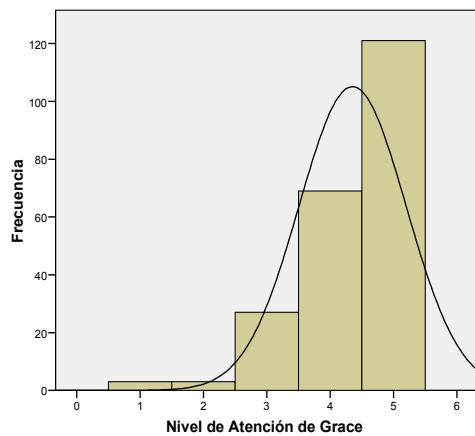
Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

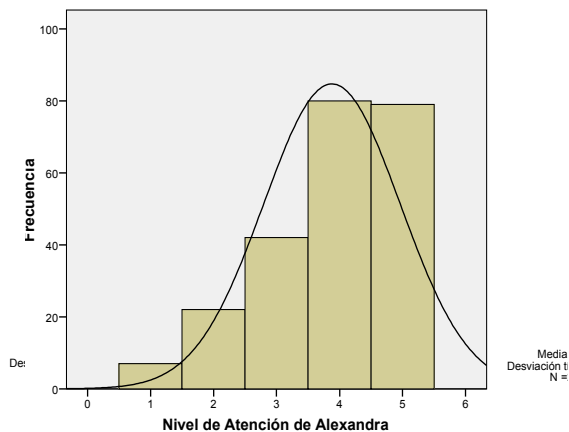
El coeficiente de Curtosis positivo evidencia una acumulación de datos alrededor del promedio de las respuestas de cada uno de los evaluados. En el caso de las respuestas obtenidas por Freddy y Alexandra ocurre lo contrario, el coeficiente se torna negativo, lo que denota mayor dispersión de los datos entre los distintos niveles de satisfacción (Tabla # 34) y que además se puede observar en los gráficos a continuación:

FIGURA 3.10 NÚMERO DE RESPUESTAS (FRECUENCIA) POR NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA EVALUACIÓN REALIZADA A LA ATENCIÓN PRESTADA A LOS ESTUDIANTES POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD



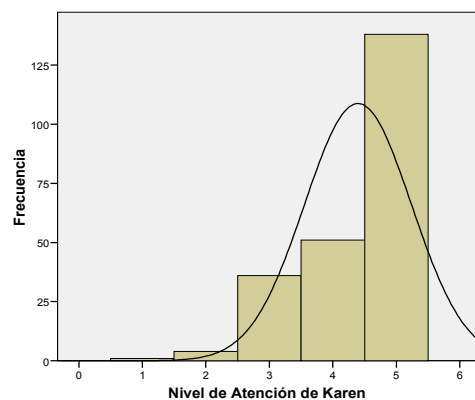


Nivel de Atención de Grace

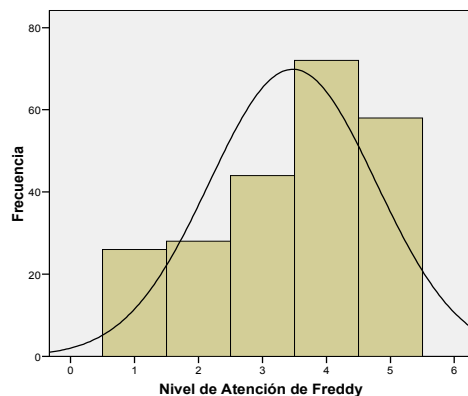


Nivel de Atención de Alexandra

Media
Desviación t
N =

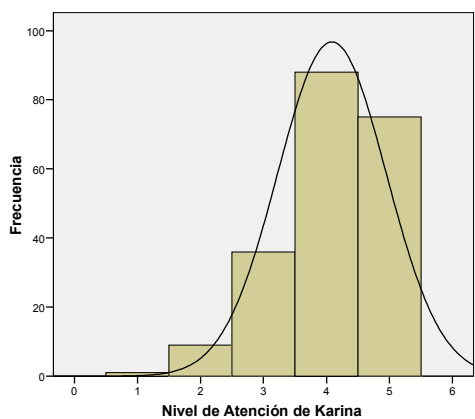


Nivel de Atención de Karen

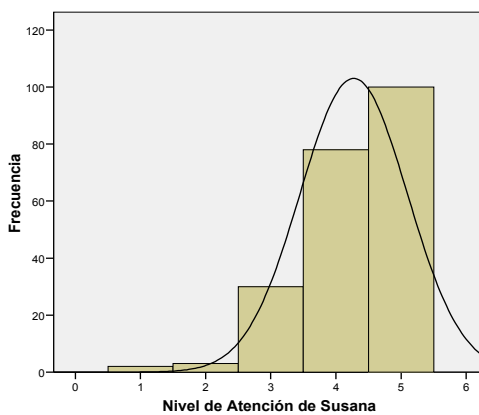


Nivel de Atención de Freddy

Media
Desviación t
N =

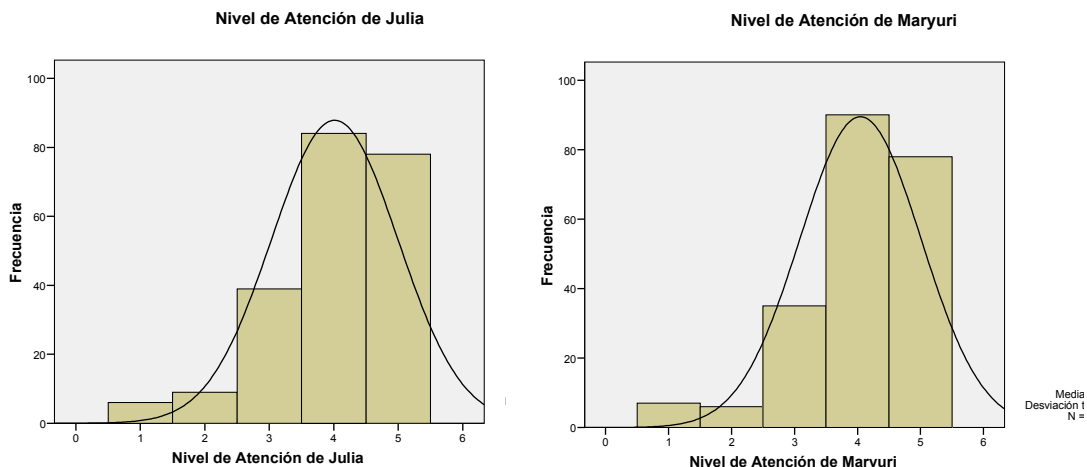


Nivel de Atención de Karina



Nivel de Atención de Susana

Media
Desviación t
N =



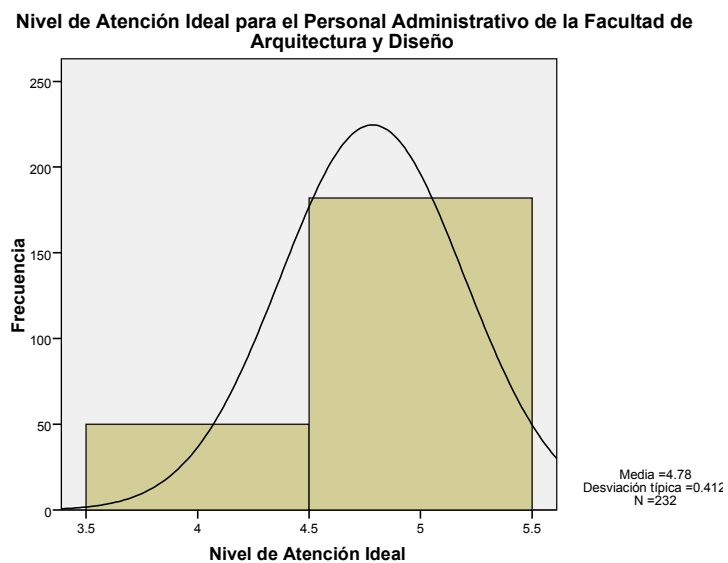
Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

Después de observar la frecuencia de respuestas en los niveles de satisfacción de la atención prestada (5=muy satisfactoria, 4=satisfactoria, 3= medianamente satisfactoria, 2=poco satisfactoria, 1=insatisfactoria) de cada uno de los trabajadores que conforman el personal administrativo de la Facultad, el decanato propuso como parte de los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad que los niveles de satisfacción que aseguren la calidad en la Facultad sean 4 y 5 que corresponden a “satisfactoria” y “muy satisfactoria” respectivamente.

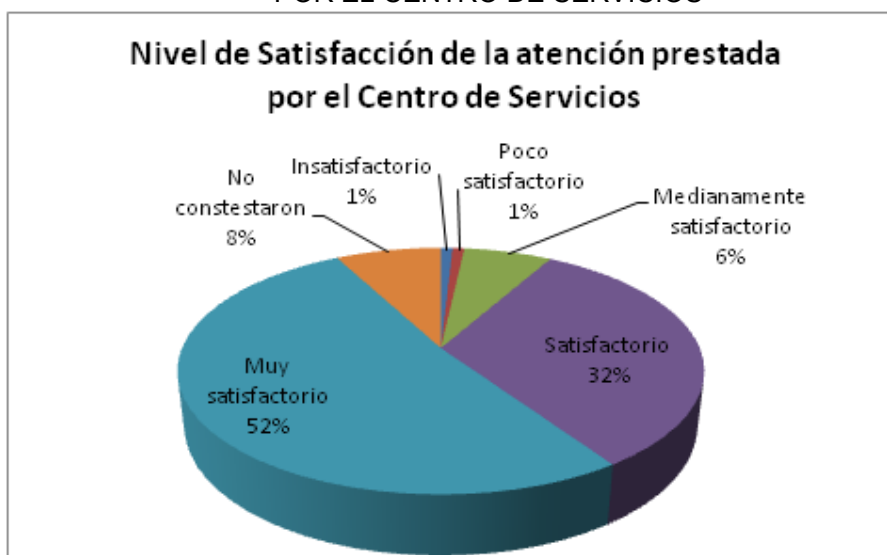
Por lo antes mencionado, en las siguientes evaluaciones, los gráficos por trabajador que se mostraron en la figura 3.10 deberían verse como el gráfico a continuación:

FIGURA 3.11 NÚMERO DE RESPUESTAS POR NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN IDEAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD



52% de los estudiantes encuestados catalogan como "muy satisfactoria" la atención prestada por el Centro de Servicios.

FIGURA 3.12 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRESTADA POR EL CENTRO DE SERVICIOS



Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

De los estudiantes encuestados, el 38% promedio entre las asistentes, definen como "satisfactoria" la atención de la Biblioteca de la Facultad

TABLA 35
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRESTADA POR LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD

Nivel de Satisfacción de la atención prestada por la Biblioteca de la Facultad			
Nivel de Satisfacción	% de respuestas de Julia	% de respuestas de Maryuri	Promedio
Insatisfactorio	2%	3%	3%
Poco satisfactorio	4%	3%	3%
Medianamente satisfactorio	17%	15%	16%
Satisfactorio	37%	39%	38%
Muy satisfactorio	33%	33%	33%
No contestaron	6%	6%	6%

Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

FIGURA 3.13 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRESTADA POR LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD



Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

De los estudiantes encuestados, el 42% promedio entre las asesoras, opinan que la atención prestada por la Consejería Estudiantil es "muy satisfactoria".

TABLA 36
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRESTADA POR LAS
ASESORÍAS PEDAGÓGICAS

Nivel de Satisfacción de la atención prestada por las Asesorías Pedagógicas			
Nivel de Satisfacción	% de respuestas de Ruth	% de respuestas de Gabriela	Promedio
Insatisfactorio	3%	5%	4%
Poco satisfactorio	3%	3%	3%
Medianamente satisfactorio	16%	15%	15%
Satisfactorio	25%	21%	23%
Muy satisfactorio	41%	43%	42%
No contestaron	13%	13%	13%

Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

FIGURA 3.14 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRESTADA
POR LAS ASESORÍAS PEDAGÓGICAS



Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

32% de los estudiantes no opinan sobre la atención prestada en el bar. Este porcentaje corresponde a la mayoría de los encuestados que prefieren consumir en otros bares de la Universidad.

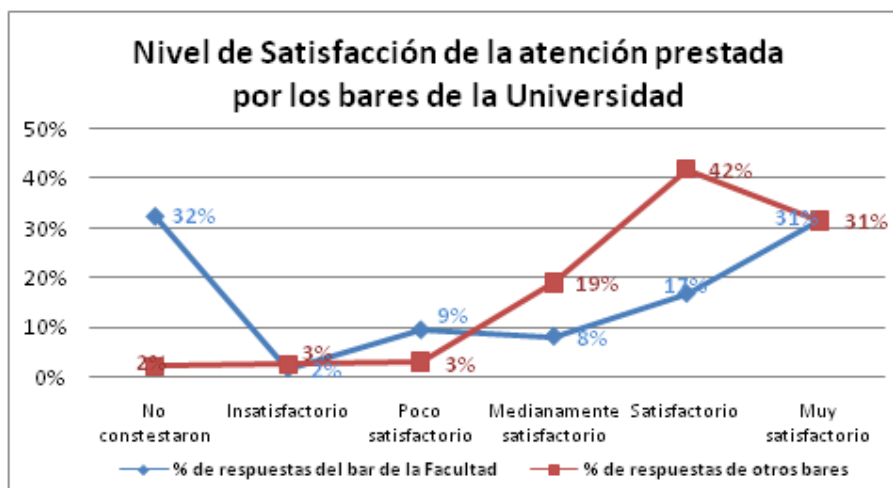
FIGURA 3.15 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRESTADA POR EL BAR DE LA FACULTAD



Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.
Elaborado por: Ana María Romero M.

El 73% de los estudiantes opinan que la atención prestada por otros bares de la Universidad se ubica entre "satisfactoria" y "muy satisfactoria", mientras que sólo el 48% cree que la atención prestada por el bar de la Facultad se ubica en las categorías mencionadas.

FIGURA 3.16 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRESTADA POR LOS BARES DE LA UNIVERSIDAD



Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.
Elaborado por: Ana María Romero M.

La mayoría de los estudiantes encuestados (31%) define como "satisfactoria" la atención prestada por el IPUR mientras que un número considerable (13%), un número considerable de estudiantes (13%) cree que la atención prestada por este Centro, se ubica entre "insuficiente" y "poco satisfactoria".

FIGURA 3.17 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRESTADA
POR EL IPUR

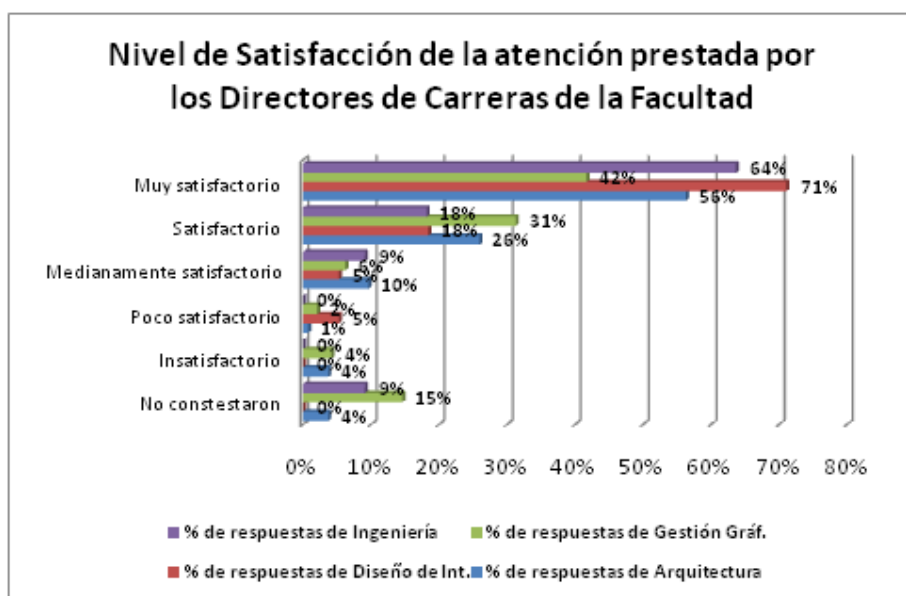


Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

En las carreras de Arquitectura, Diseño de Interiores e Ingeniería en Adm. de Proyectos de Construcción más de la mitad de los estudiantes opina que la atención prestada por sus respectivos Directores es muy satisfactoria. Menos de la mitad de los estudiantes de la carrera de Gestión Gráfica Publicitaria (42%) opinan que la atención del director es muy satisfactoria.

FIGURA 3.18 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRESTADA POR LOS DIRECTORES DE CARRERA



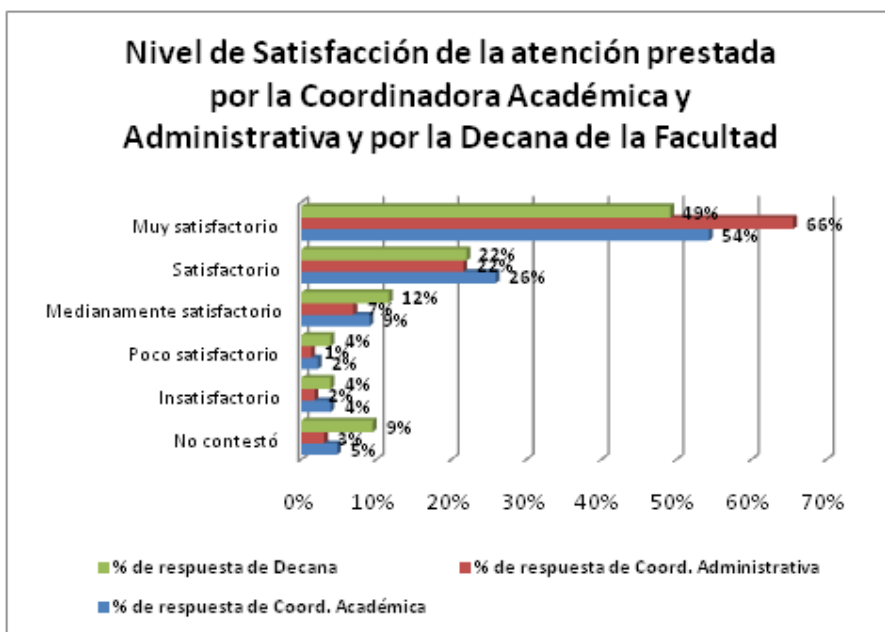
Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

En cuanto a la atención prestada por la Coordinación Administrativa y Académica, la mayoría de estudiantes, el 66% y 54% respectivamente, la definen como “muy satisfactoria”.

En el caso de la puntuación que recibió la Decana sobre la atención que brinda a los estudiantes, la mayoría de las respuestas (49%) se agrupan en el nivel “muy satisfactorio”, sin embargo este resultado no representa la mayoría de estudiantes de la Facultad.

FIGURA 3.19 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRESTADA POR LA COORDINACIÓN ACADÉMICA, ADMINISTRATIVA Y DECANATO DE LA FACULTAD

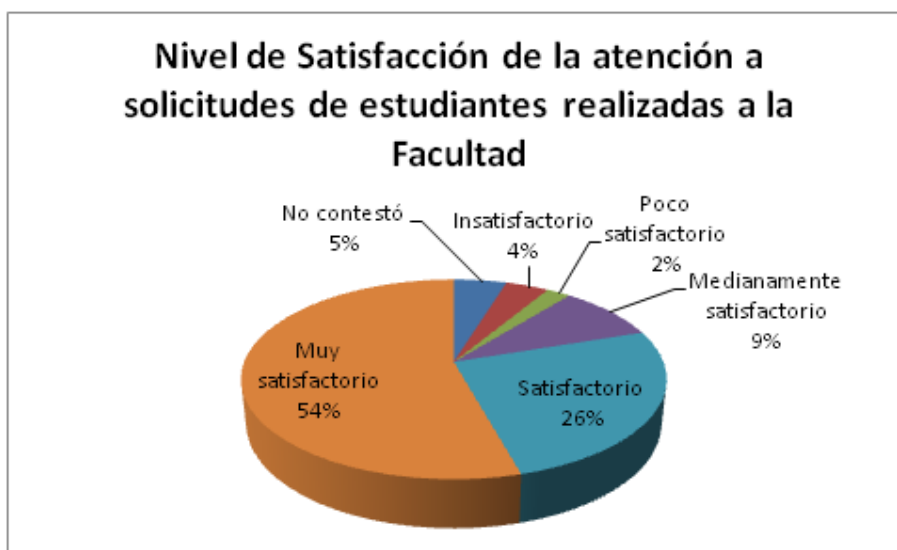


Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

El 80% de los estudiantes opinan que la atención prestada a las solicitudes que éstos realizan a la Facultad se ubica entre "satisfactoria" y "muy satisfactoria".

FIGURA 3.20 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN A SOLICITUDES DE ESTUDIANTES REALIZADAS A LA FACULTAD



Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.
Elaborado por: Ana María Romero M.

La mayor concentración de respuestas de los estudiantes se ubica en el nivel "satisfactorio" con respecto al tiempo de respuesta de las solicitudes realizadas a la Coordinación tanto Administrativa como Académica y al Decanato.

TABLA 37

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS
SOLICITUDES REALIZADAS A LAS COORDINACIONES**

Nivel de Satisfacción del tiempo de respuesta de las solicitudes realizadas a la Coordinación Administrativa y Académica y al Decanato				
Nivel de Satisfacción	% de respuestas de Coord. Académica	% de respuestas de Coord. Administrativa	% de respuestas de Decanato	Promedio
Insatisfactorio	4%	3%	4%	4%
Poco satisfactorio	6%	7%	8%	7%
Medianamente satisfactorio	21%	20%	19%	20%
Satisfactorio	35%	31%	32%	33%
Muy satisfactorio	27%	31%	28%	29%
No contestaron	7%	7%	8%	7%

Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

FIGURA 3.21 NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL TIEMPO DE RESPUESTA DE
LAS SOLICITUDES REALIZADAS A LAS COORDINACIONES Y AL
DECANATO



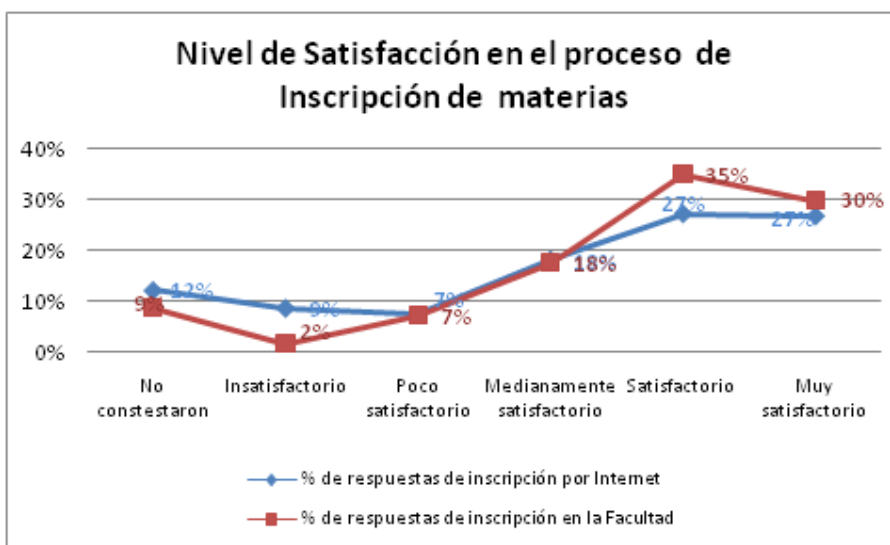
Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

Con respecto al proceso de inscripción, el 65% de estudiantes encuestados opina que la atención en el proceso de registro de materias en la Facultad se ubica entre “satisfactoria” y “muy satisfactoria”, mientras que un porcentaje menor (54%) indica que el funcionamiento del proceso de inscripción por internet se ubica en las categorías antes mencionadas.

Sin embargo, un número considerable de estudiantes (16%) cree que el funcionamiento de la inscripción de materias por internet, se ubica entre "insuficiente" y "poco satisfactoria".

FIGURA 3.22 NIVEL DE SATISFACCIÓN EN EL PROCESO DE INSCRIPCIÓN DE MATERIAS

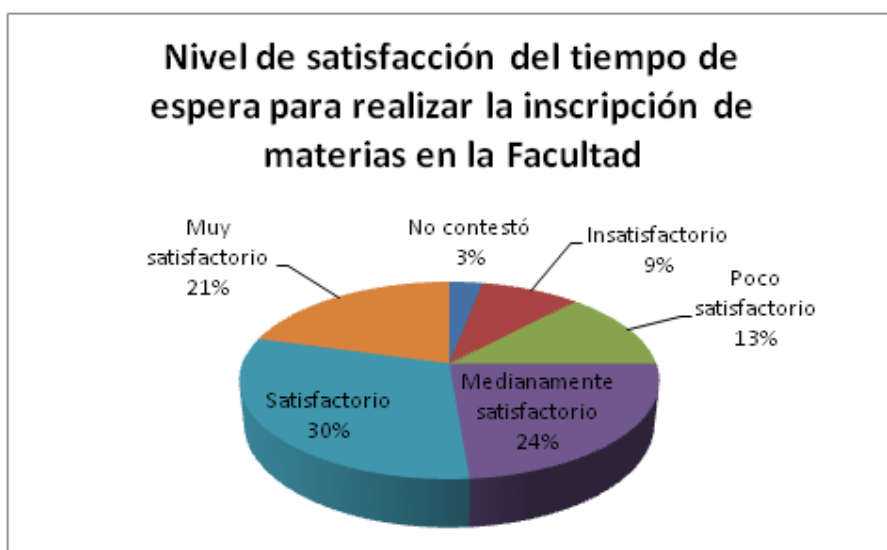


Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

El tiempo de espera para realizar la inscripción de materias en la Facultad es el factor evaluado con el mayor porcentaje de respuestas (22%) entre el nivel “insatisfactorio” y “poco satisfactorio”.

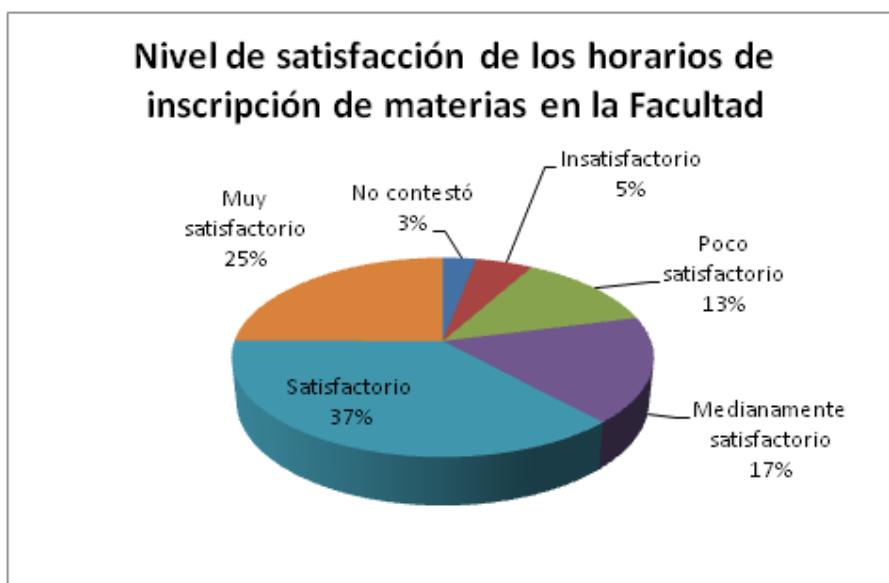
FIGURA 3.23 NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA PARA REALIZAR LA INSCRIPCIÓN DE MATERIAS EN LA FACULTAD



Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.
Elaborado por: Ana María Romero M.

La mayor concentración de respuestas de los estudiantes (37%) se ubica en el nivel “satisfactorio” con respecto a los horarios establecidos para la inscripción de materias en la Facultad.

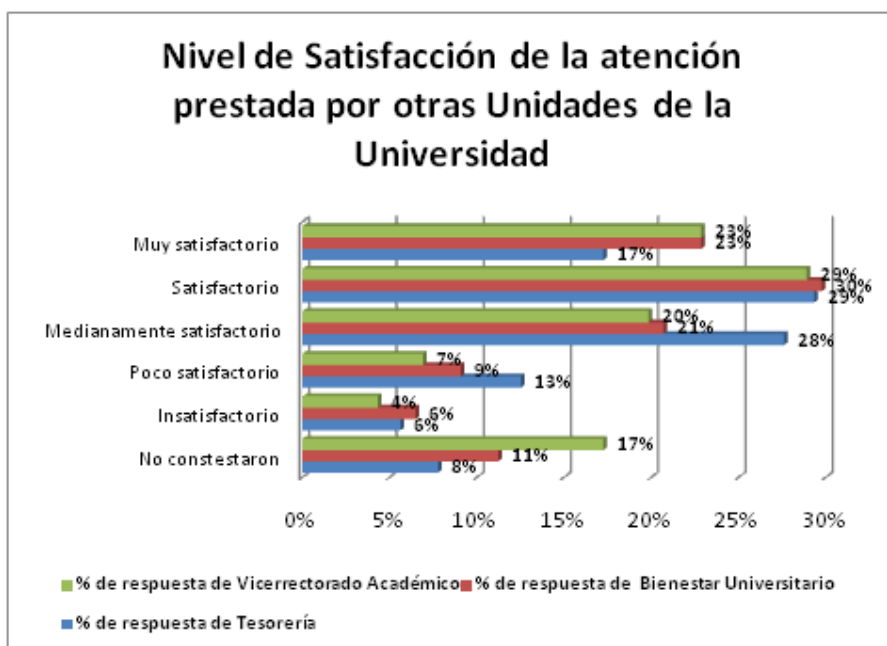
FIGURA 3.24 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS HORARIOS DE INSCRIPCIÓN DE MATERIAS EN LA FACULTAD



Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.
Elaborado por: Ana María Romero M.

Aunque la mayor cantidad de respuestas de los encuestados sobre la atención prestada por otras Unidades se ubica en el nivel "satisfactorio", existe un porcentaje considerable (18%) que opina que la atención prestada por Tesorería, se ubica entre "insuficiente" y "poco satisfactoria".

FIGURA 3.25 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRESTADA POR OTRAS UNIDADES DE LA UNIVERSIDAD



Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

Pregunta # 2

En cuanto a la limpieza de los espacios de la Facultad, la mayoría de los encuestados (49%) opina que es "muy satisfactoria". El 4% de los encuestados opinan que la limpieza de las aulas es "insuficiente".

TABLA 38

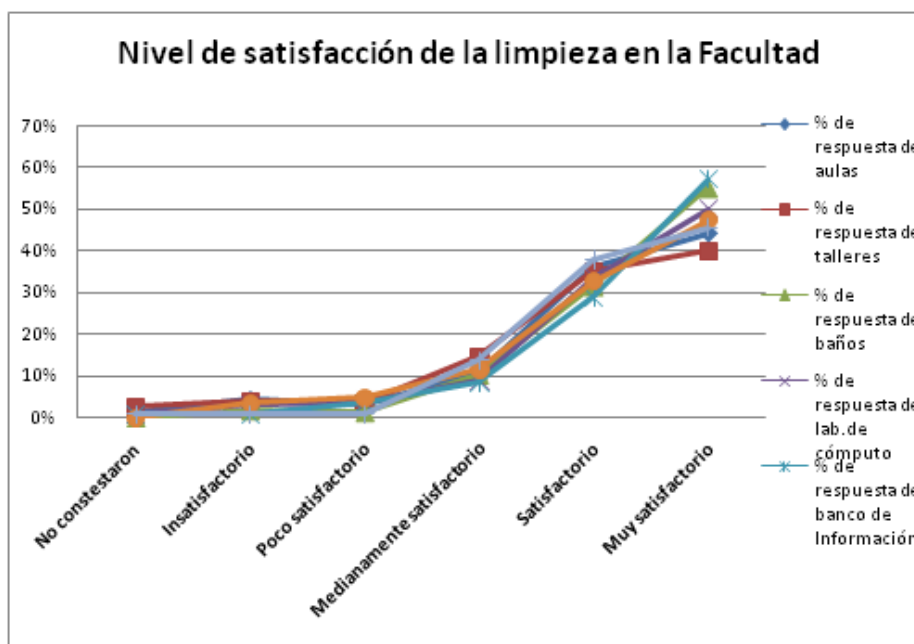
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA LIMPIEZA DE LA FACULTAD

Nivel de Satisfacción de la limpieza de la Facultad de Arquitectura y Diseño							
Nivel de Satisfacción	% de respuesta aulas	% de respuesta talleres	% de respuesta baños	% de respuesta lab.de cómputo	% de respuesta biblioteca	% de respuesta bar	% de respuesta espacios abiertos
No contestaron	1%	3%	0%	1%	1%	0%	1%
Insatisfactorio	4%	4%	2%	3%	1%	3%	1%
Poco satisfactorio	3%	3%	1%	3%	3%	5%	1%
Medianamente satisfactorio	11%	15%	10%	9%	9%	12%	14%
Satisfactorio	36%	35%	31%	34%	29%	33%	38%
Muy satisfactorio	44%	40%	55%	50%	57%	47%	46%

Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

FIGURA 3.26 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA LIMPIEZA



Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

Más de la mitad de los encuestados (67% en promedio) opina que el equipamiento de las aulas, talleres, laboratorios de computación y biblioteca de la Facultad está entre "satisfactorio" y "muy satisfactorio". Sin embargo, un número considerable de estudiantes (15%) cree que el equipamiento de aulas, es "insuficiente" y "poco satisfactorio".

TABLA 39

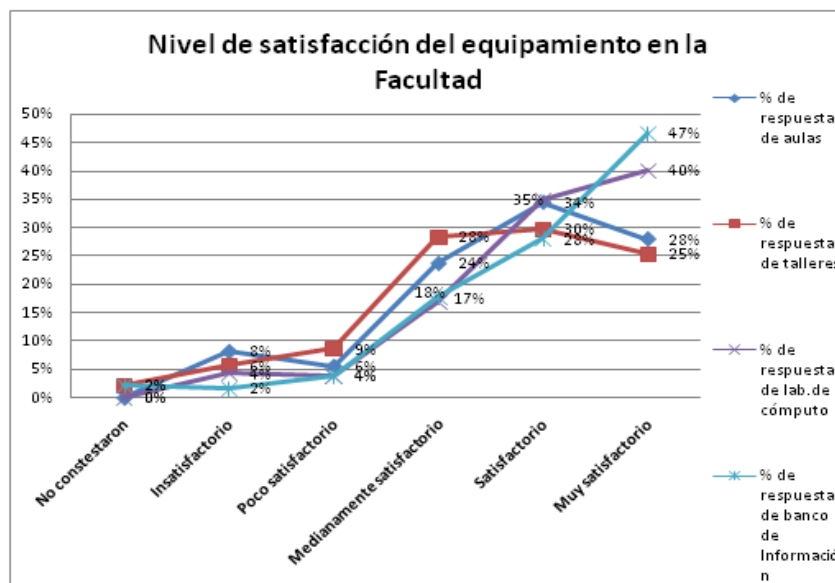
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL EQUIPAMIENTO DE LA FACULTAD

Nivel de Satisfacción del equipamiento de la Facultad de Arquitectura y Diseño				
Nivel de Satisfacción	% de respuesta de aulas	% de respuesta de talleres	% de respuesta de lab. de cómputo	% de respuesta de biblioteca
No contestaron	0%	2%	0%	2%
Insatisfactorio	8%	6%	4%	2%
Poco satisfactorio	6%	9%	4%	4%
Medianamente satisfactorio	24%	28%	17%	18%
Satisfactorio	34%	30%	35%	28%
Muy satisfactorio	28%	25%	40%	47%

Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

FIGURA 3.27 NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL EQUIPAMIENTO



Más de la mitad de los encuestados (78% en promedio) opina que la climatización de las aulas, talleres, laboratorios de computación y biblioteca de la Facultad está entre "satisfactoria" y "muy satisfactoria".

TABLA 40

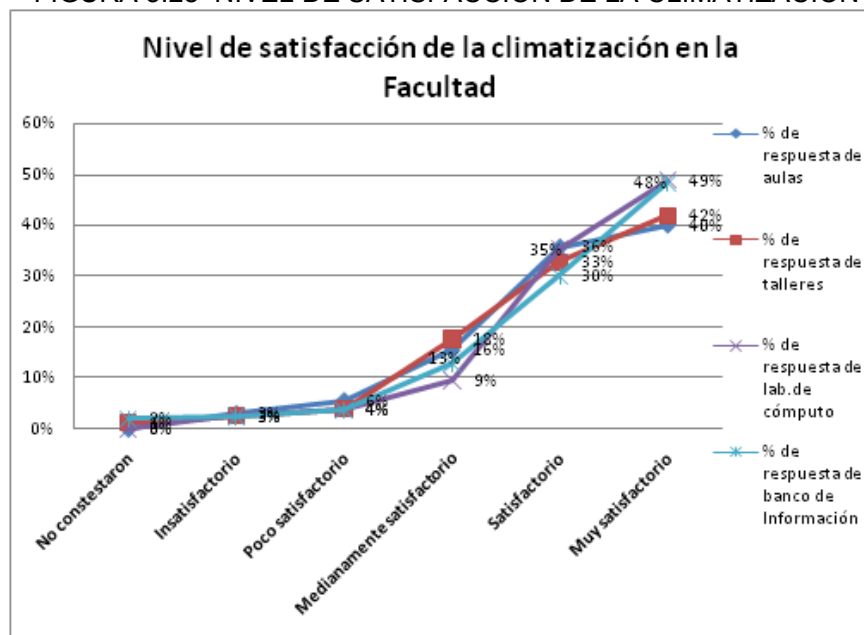
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL EQUIPAMIENTO DE LA FACULTAD

Nivel de Satisfacción de la climatización en la Facultad de Arquitectura y Diseño				
Nivel de Satisfacción	% de respuesta de aulas	% de respuesta de talleres	% de respuesta de lab.de cómputo	% de respuesta de biblioteca
No contestaron	0%	1%	0%	2%
Insatisfactorio	3%	3%	3%	3%
Poco satisfactorio	6%	4%	4%	4%
Medianamente satisfactorio	16%	18%	9%	13%
Satisfactorio	36%	33%	35%	30%
Muy satisfactorio	40%	42%	49%	48%

Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

FIGURA 3.28 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CLIMATIZACIÓN



El 55% de los estudiantes encuestados catalogan como "muy satisfactoria" la iluminación de las aulas, talleres, laboratorios de computación y biblioteca en promedio.

TABLA 41

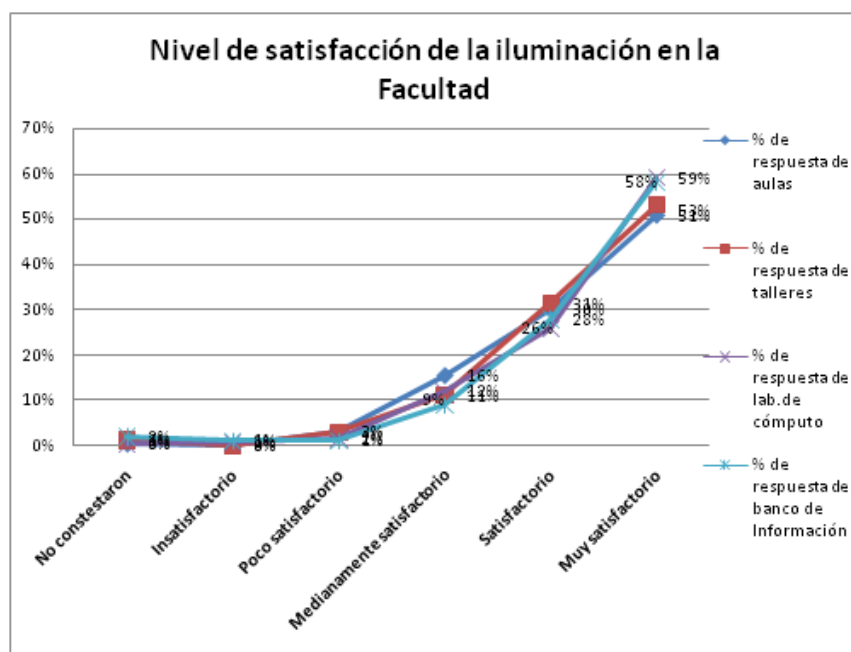
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ILUMINACIÓN DE LA FACULTAD

Nivel de Satisfacción de la iluminación en la Facultad de Arquitectura y Diseño				
Nivel de Satisfacción	% de respuesta de aulas	% de respuesta de talleres	% de respuesta de lab.de cómputo	% de respuesta de biblioteca
No contestaron	0%	1%	0%	2%
Insatisfactorio	0%	0%	1%	1%
Poco satisfactorio	3%	3%	2%	1%
Medianamente satisfactorio	16%	11%	12%	9%
Satisfactorio	30%	31%	26%	28%
Muy satisfactorio	51%	53%	59%	58%

Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

FIGURA 3.29 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ILUMINACIÓN



De la disponibilidad y existencia de los libros, el 42% de estudiantes opina que es “muy satisfactoria” sin embargo este porcentaje no representa la mayoría de los encuestados (51%), cuyas respuestas se encuentran entre “medianamente satisfactoria” y “satisfactoria”.

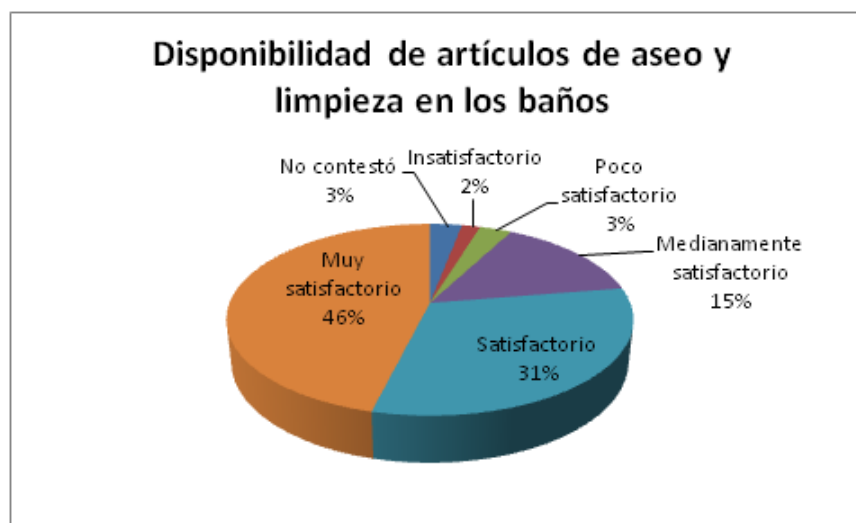
FIGURA 3.30 DISPONIBILIDAD Y EXISTENCIA DE LIBROS EN LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD



Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

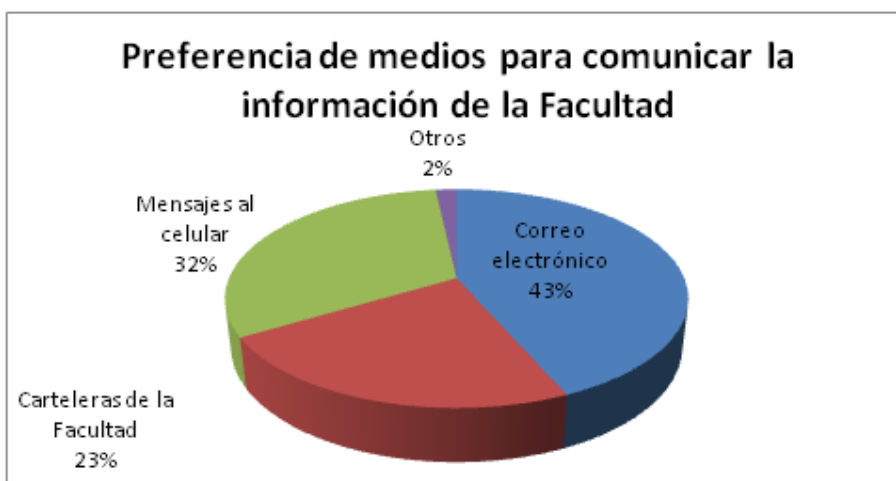
FIGURA 3.31 DISPONIBILIDAD DE ARTÍCULOS DE ASEO EN LOS BAÑOS



Pregunta # 3

Los estudiantes consideran que la comunicación vía correo electrónico (44%) es la más efectiva comparada con otros medios como mensajes al celular (32%) y carteleras en la Facultad (23%). El 2% de los encuestados sugirió como otras alternativas la comunicación vía circulares, llamadas a la casa, reuniones.

FIGURA 3.32 PREFERENCIA DE MEDIOS PARA COMUNICAR LA INFORMACIÓN DE LA FACULTAD



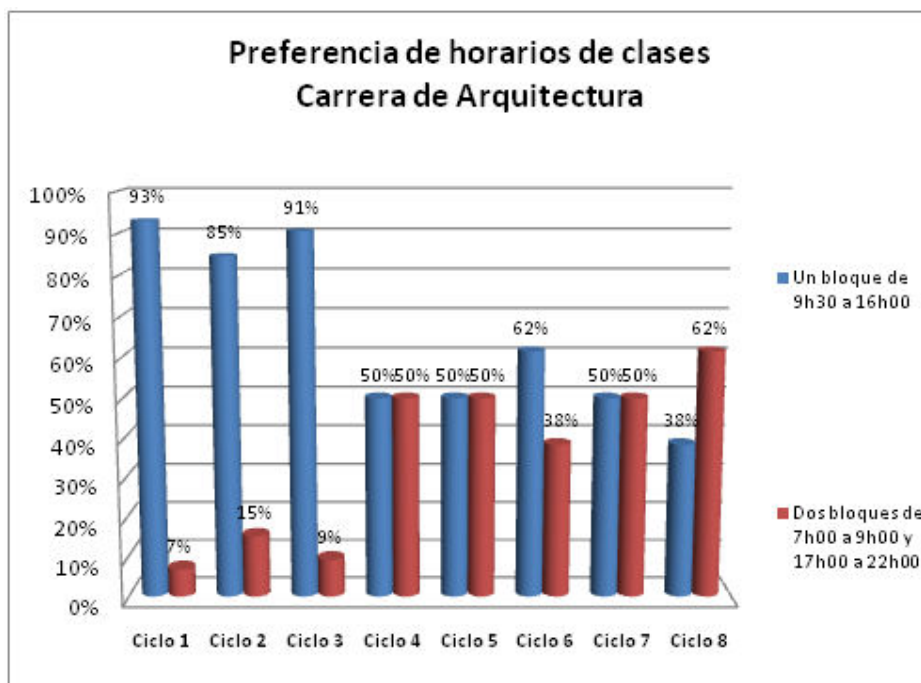
Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

Pregunta # 4

De los estudiantes de 1ero., 2do.y 3er.ciclo de la carrera de Arquitectura, el 91% prefieren recibir clases en un solo bloque (de 9h30 a 16h00). A partir del 4to.hasta el 8vo.ciclo, los encuestados opinan, en promedio, por igual, es decir el 50% desea recibir clases en un solo bloque (de 9h30 a 16h00) y el otro 50% en dos bloques (de 7h00 a 9h00 y de 17h00 a 22h00).

FIGURA 3.33 PREFERENCIA DE HORARIOS DE CLASES DE LA CARRERA DE ARQUITECTURA

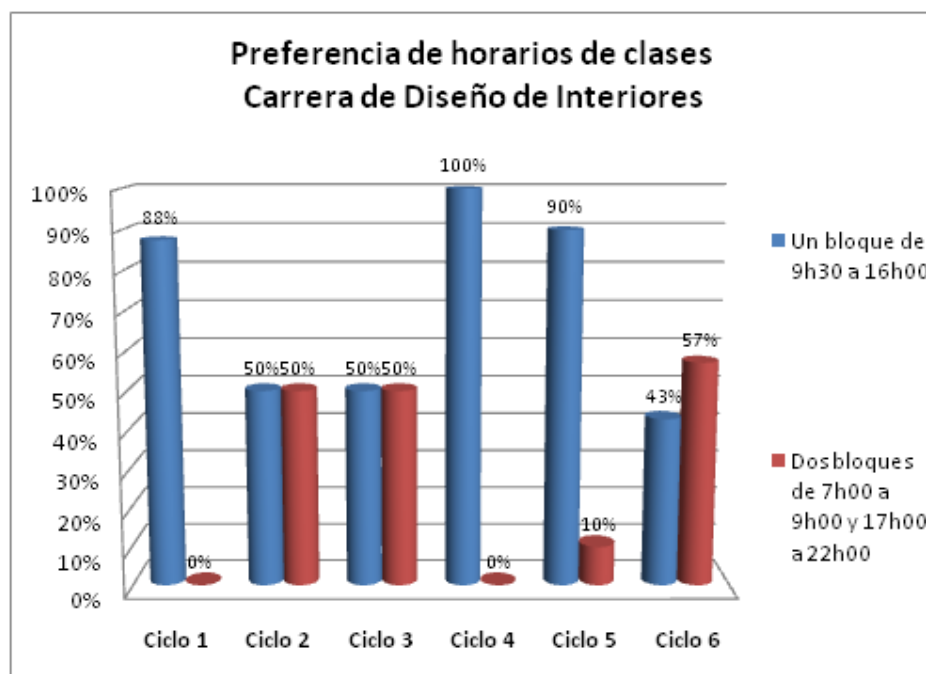


Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

En el 1ero., 2do., 3er., 4to.y 5to.ciclo de la carrera de Diseño de Interiores, de los estudiantes encuestados, el 77% prefieren recibir clases en un solo bloque (de 9h30 a 16h00) En el 6to.y 7mo ciclo, el 43% desea recibir clases en un solo bloque (de 9h30 a 16h00) y el 57% restante en dos bloques (de 7h00 a 9h00 y de 17h00 a 22h00).

FIGURA 3.34 PREFERENCIA DE HORARIOS DE CLASES DE LA CARRERA DE DISEÑO DE INTERIORES

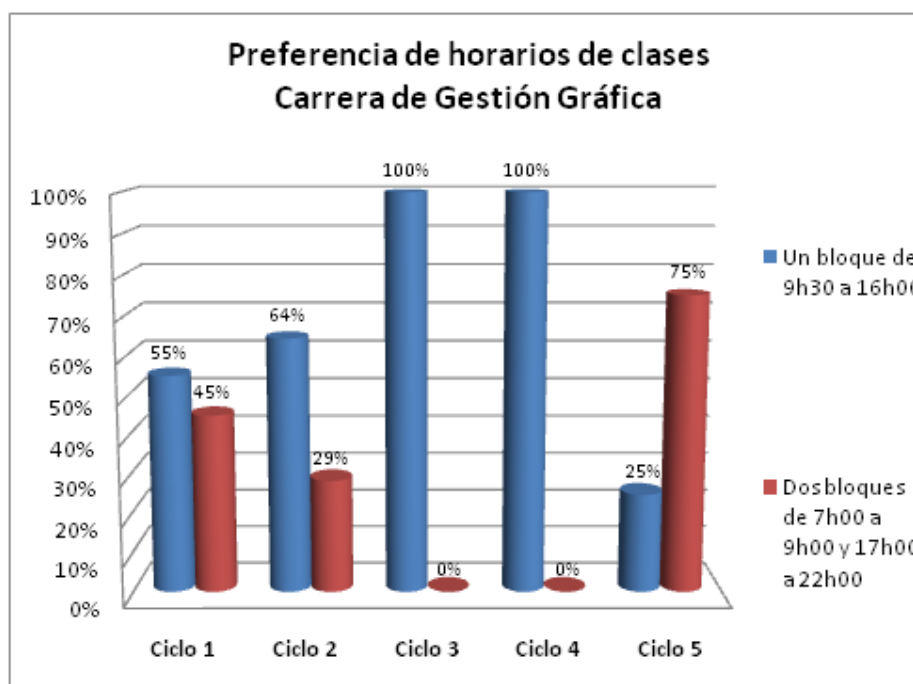


Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

No existe una tendencia definida sobre la preferencia de horarios en los estudiantes encuestados de los primeros ciclos de Gestión Gráfica Publicitaria. En general, en la carrera el 65% prefiere un solo bloque mientras que el 33% restante prefiere recibir clases en dos bloques de horarios (de 7h00 a 9h00 y de 17h00 a 22h00).

FIGURA 3.35 PREFERENCIA DE HORARIOS DE CLASES DE LA CARRERA DE GESTIÓN GRÁFICA

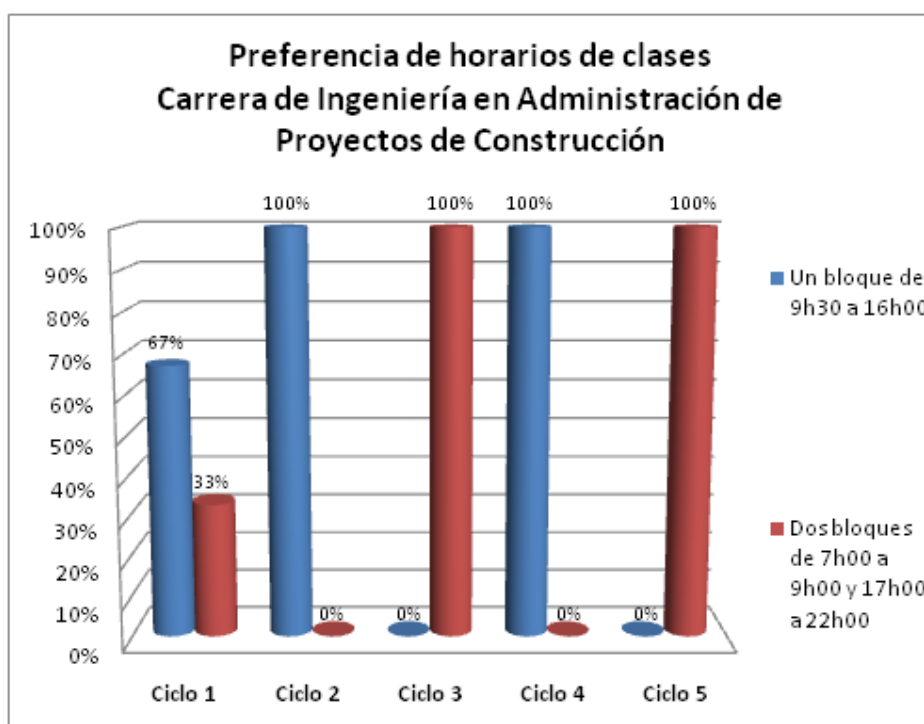


Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

No existe una tendencia definida sobre la preferencia de horarios en los estudiantes encuestados de los primeros ciclos de Ingeniería en Adm. De Proyectos de Construcción. En general en la carrera, el 55% prefiere un solo bloque mientras que el 45% restante prefiere recibir clases en dos bloques de horarios (de 7h00 a 9h00 y de 17h00 a 22h00).

FIGURA 3.36 PREFERENCIA DE HORARIOS DE CLASES DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN



Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

Pregunta # 5

La mayoría de los encuestados sugieren que los horarios deben ser conocidos al finalizar el semestre anterior.

FIGURA 3.37 PREFERENCIA DE FECHAS PARA COMUNICAR LOS HORARIOS DEL SEMESTRE PRÓXIMO



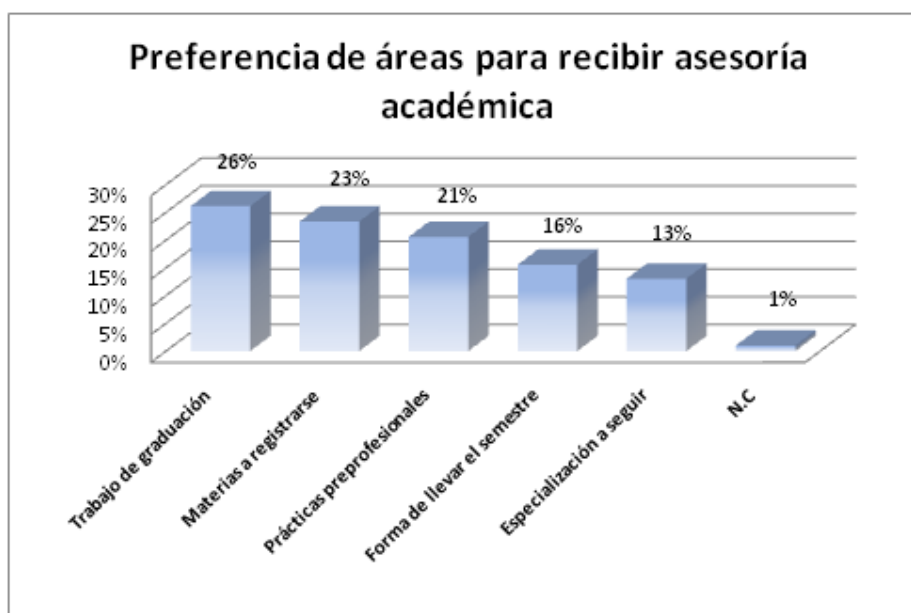
Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

Pregunta # 6

Sobre las áreas en las que desearían recibir asesoría académica, el 26% de los estudiantes encuestados calificaron como prioridad el recibir asesoría en el proceso de graduación, un porcentaje similar (23%) cree que deberían recibir asesoría sobre las materias a registrarse.

FIGURA 3.38 PREFERENCIA DE ÁREAS PARA RECIBIR ASESORÍA ACADÉMICA



Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

Pregunta # 8

Hasta el 6to.ciclo de carrera de Arquitectura la mayoría de los encuestados (81,5 %) no han realizado ninguna pasantía.

TABLA 42
NÚMERO DE PASANTÍAS REALIZADAS POR LOS ESTUDIANTES
DE LA CARRERA DE ARQUITECTURA

CARRERA	Número de Pasantías				
	Ninguna	1	2	3	4
Arquitectura					
Ciclo 1	82%	14%	4%	0%	0%
Ciclo 2	86%	14%	0%	0%	0%
Ciclo 3	94%	6%	0%	0%	0%
Ciclo 4	100%	0%	0%	0%	0%
Ciclo 5	70%	0%	20%	10%	0%
Ciclo 6	43%	50%	7%	0%	0%
Ciclo 7	0%	57%	36%	7%	0%
Ciclo 8	0%	8%	77%	8%	8%

Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

Hasta el 6to.ciclo de carrera de Diseño de Interiores la mayoría de los encuestados (76,3 %) han realizado por lo menos una pasantía.

TABLA 43
NÚMERO DE PASANTÍAS REALIZADAS POR LOS ESTUDIANTES
DE LA CARRERA DE DISEÑO DE INTERIORES

CARRERA	Número de Pasantías				
	Ninguna	1	2	3	4
Diseño de Interiores					
Ciclo 1	100%		0%	0%	0%
Ciclo 2	0%		100%	0%	0%
Ciclo 3	10%		80%	10%	0%
Ciclo 4	0%		0%	0%	100%
Ciclo 5	0%		0%	67%	33%
Ciclo 6	0%		14%	14%	71%

Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

Hasta el 6to.ciclo de carrera de Gestión Gráfica Publicitaria la mayoría de los encuestados (63,8 %) no han realizado ninguna pasantía.

TABLA 44
NÚMERO DE PASANTÍAS REALIZADAS POR LOS ESTUDIANTES
DE LA CARRERA DE GESTIÓN GRÁFICA PUBLICITARIA

CARRERA	Número de Pasantías				
	Ninguna	1	2	3	4
Gestión Gráfica Publicitaria					
Ciclo 1	55%	40%	5%	0%	0%
Ciclo 2					
Ciclo 3	93%	7%	0%	0%	0%
Ciclo 4	75%	25%	0%	0%	0%
Ciclo 5	50%	33%	0%	17%	0%
Ciclo 6	0%	67%	33%	0%	0%
Ciclo 7	0%	0%	100%	0%	0%

Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

Por ser una carrera de reciente creación, en Ingeniería en Administración de Proyectos de Construcción solo hay un estudiante que ha realizado pasantías.

TABLA 45
NÚMERO DE PASANTÍAS REALIZADAS POR LOS ESTUDIANTES
DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN

CARRERA	Número de Pasantías				
	Ninguna	1	2	3	4
Ing. en Adm. de Proyectos de Construcción					
Ciclo 1	83%	0%	17%	0%	0%
Ciclo 2	100%	0%	0%	0%	0%
Ciclo 3	100%	0%	0%	0%	0%
Ciclo 4	100%	0%	0%	0%	0%
Ciclo 5	100%	0%	0%	0%	0%

Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

Pregunta # 9

La mayoría de estudiantes encuestados de las carreras de Arquitectura y Diseño de Interiores ha realizado sus pasantías en empresas de construcción. Mientras que el 42% de los estudiantes de Gestión Gráfica que han realizado pasantías lo han hecho en empresas de diseño. Un 18% de encuestados indicó haber realizado pasantías en Investigación, Ayudantías de Cátedra y Comunicación.

FIGURA 3.39 TIPO DE EMPRESAS EN DONDE HA REALIZADO SUS PASANTÍAS



Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

Pregunta # 10

De las empresas evaluadas por los estudiantes de Arquitectura, las pasantías en el Miduvi, Ma. Isabel Fuentes y Constructora Valero han sido calificadas como “medianamente satisfactorias”. Las empresas restantes en las que los estudiantes de Arquitectura han realizado sus pasantías han sido evaluadas en promedio como "muy satisfactorias".

TABLA 46

Arquitectura	Grado de Satisfacción				
	1	2	3	4	5
Nombre de la empresa:					
Base de Taura				1	
Timec				1	
Petroecuador				1	
Solidaridad Santay					1
Constructora Carlos Villacis					1
J.C.L. Constructuccion					1
U. Católica					1
Roditti and Randich					1
Rumbea y Rumbea				1	1
Miduvi			1	1	1
Moreira Arquitectos					1
Amver					1
Patrimonio					1
IPUR					2
Fac. Empresariales UCSG					1
Ma. Isabel Fuentes			1		
Constructora Valero			2	1	
Constructora Chaw					1
G4				1	
Ing. Susana Villacis				1	
Exporgroup					1
Constructora Maldonado Peñafiel					1
Arq. Oscar Delgado					1
RS Construcción					1
TOTAL	0	0	4	8	18

Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

La mayoría de estudiantes de Diseño de Interiores que han realizado sus pasantías en Almacenes Boyacá (50%) las han calificado como "satisfactorias".

TABLA 47

Diseño de Interiores	Grado de Satisfacción				
	1	2	3	4	5
Nombre de la empresa:					
Almacenes Boyacá	1		2	8	5
Taller Angel Vaca	1			2	1
Balpisa					1
Fernando Andrade					1
Cimerza				1	
TOTAL	2	0	2	11	8

Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

La mayoría de estudiantes de Gestión Gráfica Publicitaria (43%) han calificado como "satisfactorias" las empresas de sus pasantías.

TABLA 48

Gestión Gráfica Publicitaria	Grado de Satisfacción				
	1	2	3	4	5
Nombre de la empresa:					
Pyragga	1			1	
Imago				1	
IPUR					1
Diamazonas				1	
Porta				1	
Procarsa					1
Templo					1
Hospital Diufa				1	
Telemovil				1	
Universidad Estatal			1		
Consejo Provincial del Guayas					1
Vistazo					1
Revista Estamos	1				
TOTAL	2	0	1	6	5

Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

Recomendaciones y sugerencias para mejorar la calidad de la Facultad

De las 232 encuestas realizadas se recibieron 179 sugerencias que fueron catalogadas de acuerdo al factor al que éstas afectaban. De los 27 factores definidos, 12 se consideran críticos puesto que reciben mayor número de sugerencias, es decir el 83% en total. Al 17% restante se lo ha definido como “otros” factores.

TABLA 49

FACTORES QUE RECIBIERON SUGERENCIAS

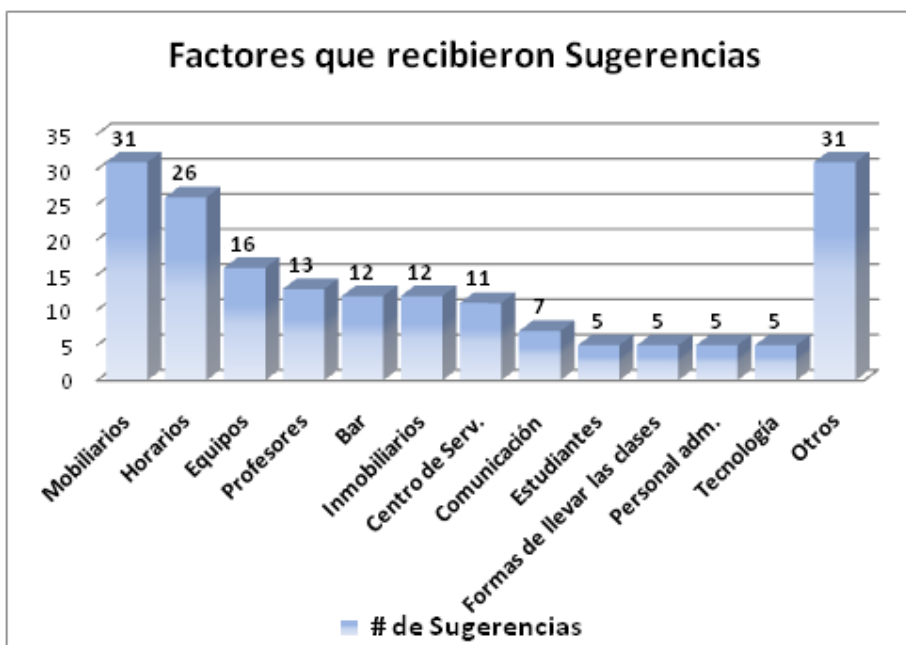
Resumen de Factores que recibieron sugerencias	# de Sugerencias	% de Sugerencias por Factor	% acumulado de Sugerencias
Mobiliarios	31	17%	83%
Horarios	26	15%	
Equipos	16	9%	
Profesores	13	7%	
Bar	12	7%	
Inmobiliarios	12	7%	
Centro de Servicios	11	6%	
Comunicación	7	4%	
Estudiantes	5	3%	
Formas de llevar las clases	5	3%	
Personal administrativo	5	3%	
Tecnología	5	3%	
Biblioteca de la Facultad	4	2%	
Casilleros	3	2%	
Evaluaciones	3	2%	
Eventos	3	2%	
Pensiones	3	2%	

Resumen de Factores que recibieron sugerencias	# de Sugerencias	% de Sugerencias por Factor	% acumulado de Sugerencias
Pensum Académico	3	2%	17%
Prácticas Pre Prof.	3	2%	
Librería	2	1%	
Aseo	1	1%	
Asistencias estudiantes	1	1%	
Inserción Laboral	1	1%	
Materias en Vacaciones	1	1%	
Planificación del semestre	1	1%	
Entrega de notas	1	1%	
Proceso de graduación	1	1%	
	179	100%	100%

Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

FIGURA 3.40 FACTORES QUE RECIBIERON SUGERENCIAS



Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.

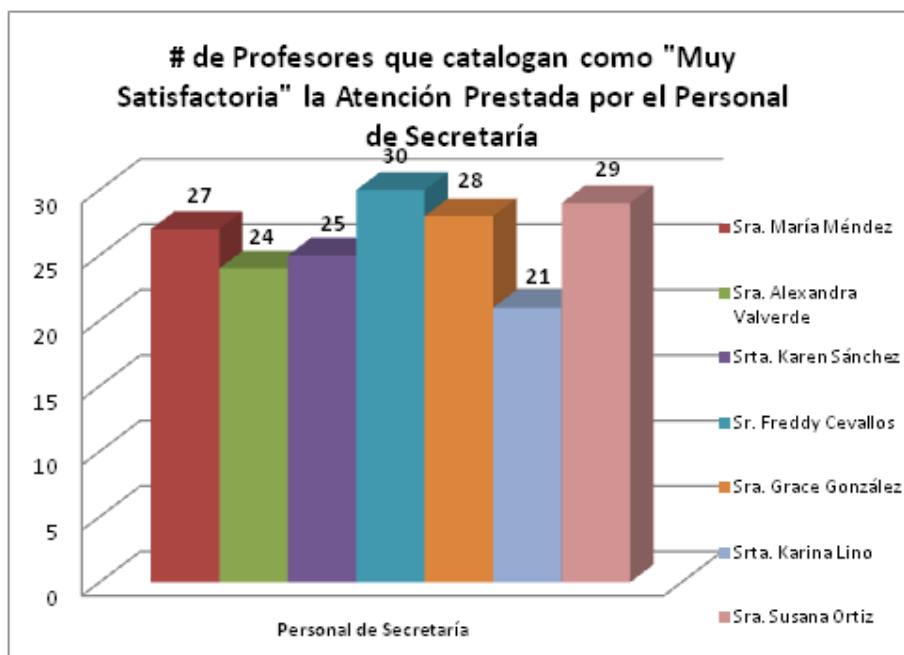
Elaborado por: Ana María Romero M.

Presentación de los Resultados de las Encuesta a los Profesores

Pregunta # 1

80% de los profesores encuestados catalogan como "muy satisfactoria" la atención prestada por la secretaría de la Facultad, siendo éste un valor promedio entre secretarías de carreras, secretarías de coordinación administrativa y académica, secretaria de decanato y control de cátedra.

FIGURA 3.41 NÚMERO DE PROFESORES QUE CATALOGAN COMO "MUY SATISFACTORIA" LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE SECRETARIA



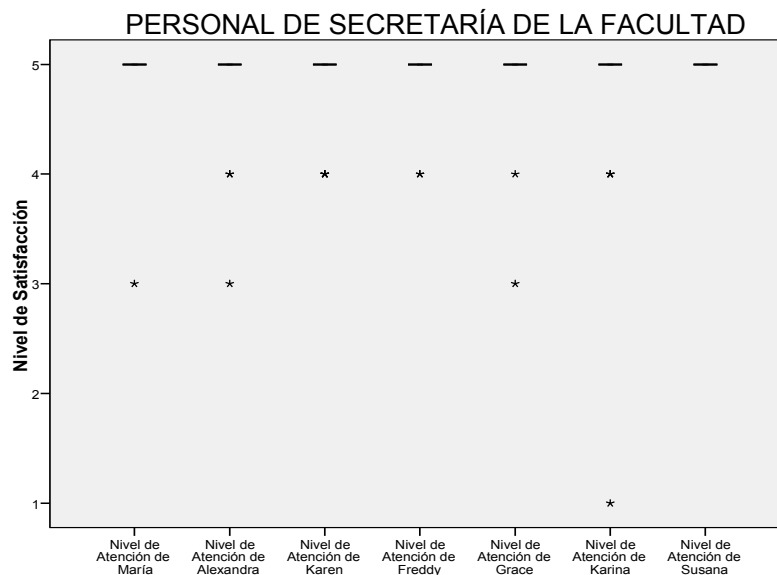
Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los profesores con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Octubre 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

Diagramas de Cajas del Personal de Secretaría de la Facultad

En los diagramas de cajas del personal de secretaría de la Facultad se puede observar en todos los casos que los cuartiles 1 y 3 son iguales a 5, esto es, que el 75% de los profesores evaluados opinan que la atención prestada por María, Alexandra, Karen, Freddy, Grace, Karina y Susana es “muy satisfactoria”. Además se pueden apreciar datos atípicos en los niveles de satisfacción inferiores, excepto en el caso de la Sra. Susana Ortiz, quien obtuvo en todas las encuestas la calificación de “muy satisfactoria” respecto a la atención que prestada a los profesores.

FIGURA 3.42 DIAGRAMA DE CAJA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PROFESORES CON RESPECTO A LA ATENCIÓN PRESTADA POR EL



Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los profesores con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Octubre 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

TABLA 50

**ANÁLISIS DESCRIPTIVO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA
ATENCIÓN PRESTADA A LOS PROFESORES POR EL PERSONAL DE
SECRETARÍA DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO**

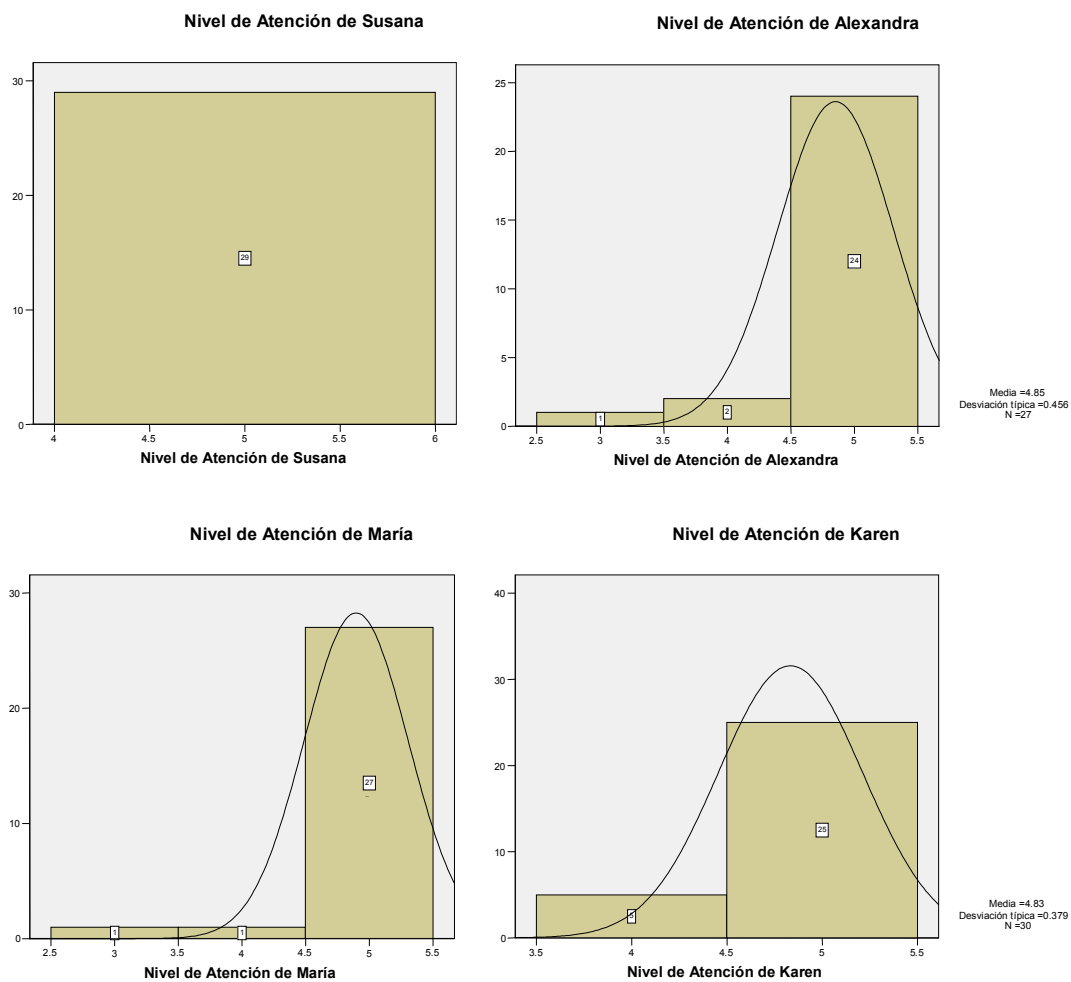
		Nivel de Atención de María	Nivel de Atención de Alexandra	Nivel de Atención de Karen	Nivel de Atención de Freddy	Nivel de Atención de Grace	Nivel de Atención de Karina	Nivel de Atención de Susana
N	Válidos	29	27	30	31	31	25	29
	Perdidos	4	6	3	2	2	8	4
	Media o Promedio	4,90	4,85	4,83	4,94	4,87	4,68	5,00
	Mediana	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	Moda (Valor que más se repite)	5	5	5	5	5	5	5
	Desv. típ.	,409	,456	,379	,250	,428	,852	,000
	Varianza	,167	,208	,144	,062	,183	,727	,000
	Asimetría	-4,204	-3,289	-1,884	-3,728	-3,561	-3,688	
	Error típ. de asimetría	,434	,448	,427	,421	,421	,464	,434
	Curtosis	18,087	10,989	1,657	12,717	13,021	15,283	
	Mínimo	3	3	4	4	3	1	5
	Máximo	5	5	5	5	5	5	5
	Percentiles							
	25	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	50	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	75	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00

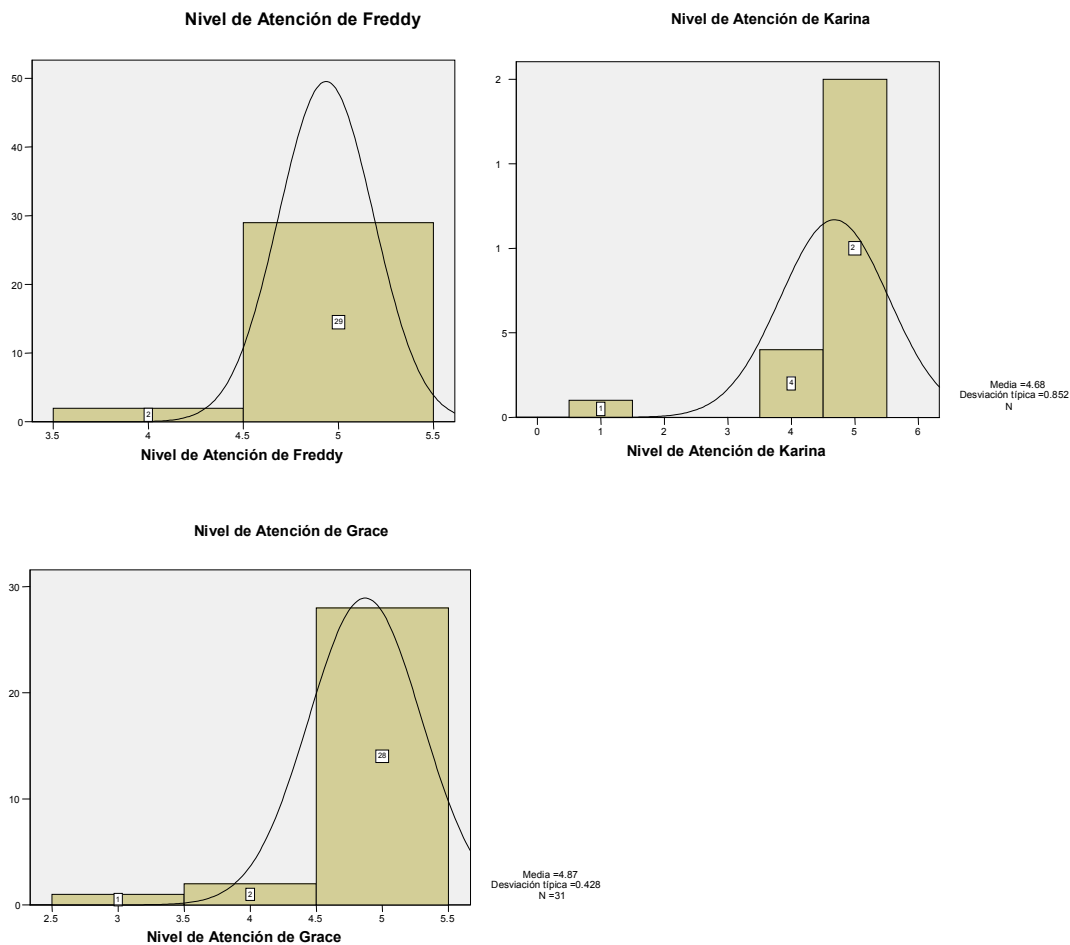
Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los profesores con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Octubre 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

Los coeficientes de asimetría negativos demuestran que la distribución de las variables “Atención prestada a los profesores por el Personal de Secretaría” de cada uno de los evaluados se encuentran sesgada a la izquierda debajo de la curva de normalidad y el coeficiente de Curtosis positivo evidencia una acumulación de datos alrededor de la media como se puede observar en los gráficos a continuación.

FIGURA 3.43 NÚMERO DE RESPUESTAS (FRECUENCIA) POR NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA EVALUACIÓN REALIZADA A LA ATENCIÓN PRESTADA A LOS PROFESORES POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD





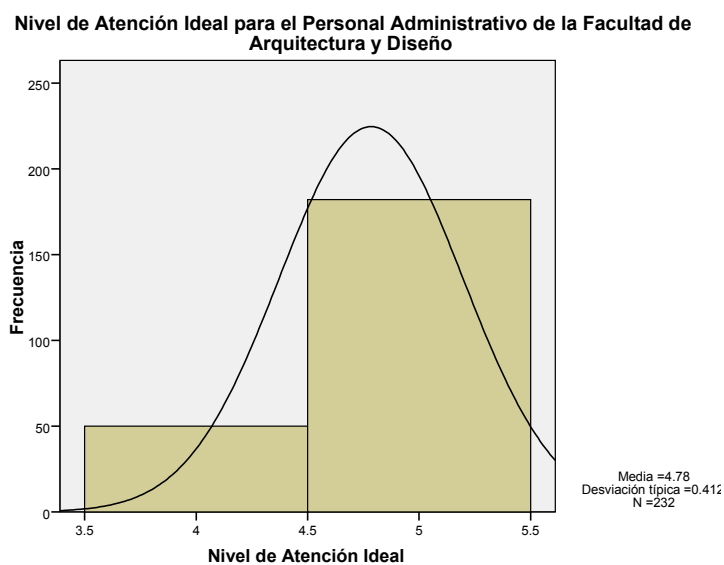
Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los profesores con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Octubre 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

Como ya se había mencionado en el análisis de la encuesta a los estudiantes, el decanato propuso como parte de los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad que los niveles de satisfacción que aseguren la calidad en la Facultad sean 4 y 5 que corresponden a “satisfactoria” y “muy satisfactoria” respectivamente.

Por lo tanto, la distribución de las respuestas obtenidas de la evaluación de la atención a los profesores por parte de Sra. Susana Ortiz (figura 3.43) supera las expectativas mencionadas y los gráficos del personal restante deberían verse como el gráfico a continuación:

FIGURA 3.44 NÚMERO DE RESPUESTAS POR NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN IDEAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD



De los profesores encuestados, el 62% promedio entre las asistentes, definen como "muy satisfactoria" la atención de la Biblioteca de la Facultad.

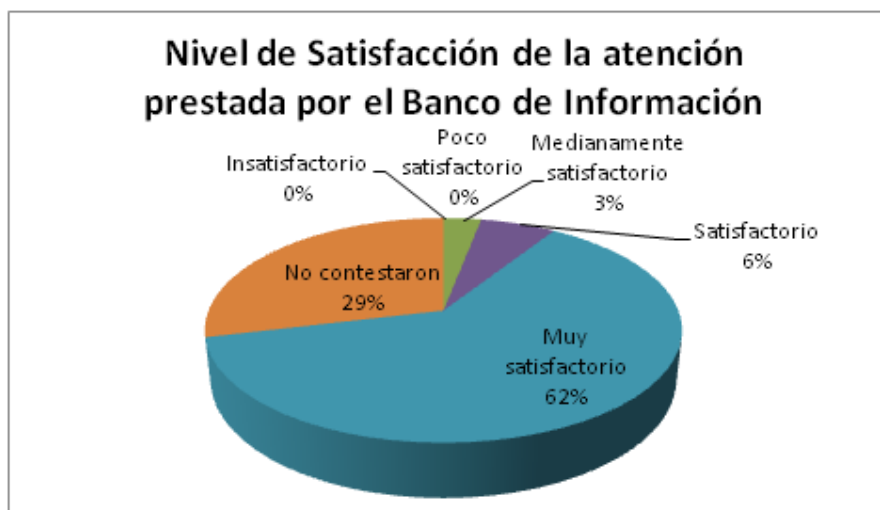
TABLA 51
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRESTADA A LOS
PROFESORES POR LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD

Nivel de Satisfacción de la atención prestada por la Biblioteca de la Facultad			
Nivel de Satisfacción	% de respuestas de Julia	% de respuestas de Maryuri	Promedio
Insatisfactorio	0%	0%	0%
Poco satisfactorio	0%	0%	0%
Medianamente satisfactorio	3%	3%	3%
Satisfactorio	3%	9%	6%
Muy satisfactorio	70%	55%	62%
No contestaron	24%	33%	29%

Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los profesores con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Octubre 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

FIGURA 3.45 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRESTADA
POR LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD



Diagramas de Cajas del Personal de la Biblioteca de la Facultad

En los diagramas de cajas del personal que labora en la Biblioteca de la Facultad se puede observar en los dos casos que los cuartiles 1 y 3 son iguales a 5, esto es, que el 75% de los profesores evaluados opinan que la atención prestada por Julia y Maryuri es “muy satisfactoria”.

FIGURA 3.46 DIAGRAMA DE CAJA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PROFESORES CON RESPECTO A LA ATENCIÓN PRESTADA POR EL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD



Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los profesores con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Octubre 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

TABLA 52

**ANALISIS DESCRIPTIVO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA
ATENCIÓN PRESTADA A LOS PROFESORES POR EL PERSONAL DE
LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO**

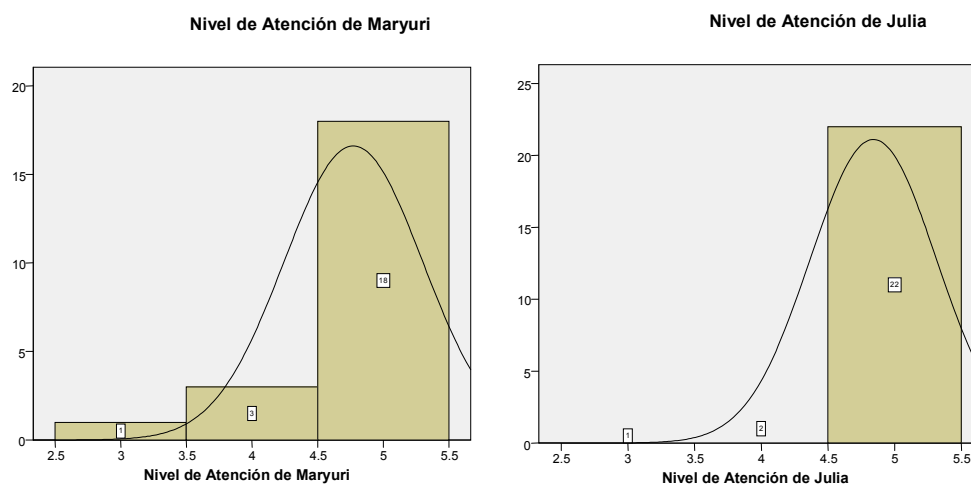
Descriptivos		Nivel de Atención de Julia	Nivel de Atención de Maryuri
N	Válidos	25	22
	Perdidos	8	11
Media (Promedio)		4,84	4,77
Mediana		5,00	5,00
Moda (Valor que más se repite)		5	5
Desv. típ.		,473	,528
Varianza		,223	,279
Asimetría		-3,143	-2,394
Error típ. de asimetría		,464	,491
Curtosis		9,969	5,459
Error típ. de curtosis		,902	,953
Mínimo		3	3
Máximo		5	5
Percentiles	25	5,00	5,00
	50	5,00	5,00
	75	5,00	5,00

Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los profesores con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Octubre 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

Los coeficientes de asimetría negativos demuestran que la distribución de las variables “Atención prestada a los profesores por el Personal de la Biblioteca de la Facultad” de cada una de las evaluadas se encuentran sesgadas a la izquierda debajo de la curva de normalidad y el coeficiente de Curtosis positivo evidencia una acumulación de datos alrededor de la media como se puede observar en los gráficos a continuación.

FIGURA 3.47 NÚMERO DE RESPUESTAS (FRECUENCIA) POR NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA EVALUACIÓN REALIZADA A LA ATENCIÓN PRESTADA A LOS PROFESORES POR EL PERSONAL DE BIBLIOTECA DE LA FACULTAD

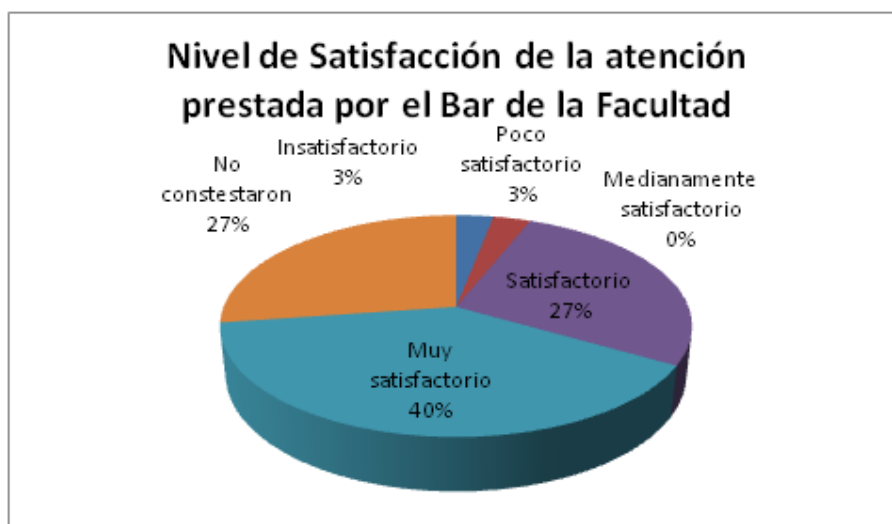


Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los profesores con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Octubre 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

27% de los profesores no opinan sobre la atención prestada en el bar. Dentro de este porcentaje están quienes prefieren consumir en otros bares de la Universidad.

FIGURA 3.48 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRESTADA POR EL BAR DE LA FACULTAD

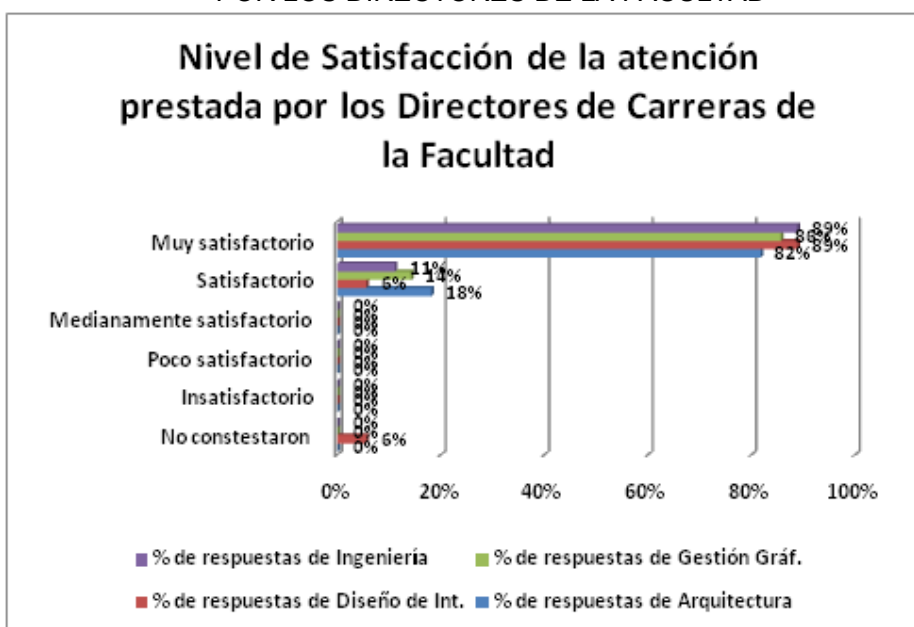


Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los profesores con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Octubre 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

En las cuatro carreras de la Facultad, más de la mitad de los profesores opinan que la atención prestada por sus respectivos Directores es muy satisfactoria.

FIGURA 3.49 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRESTADA POR LOS DIRECTORES DE LA FACULTAD

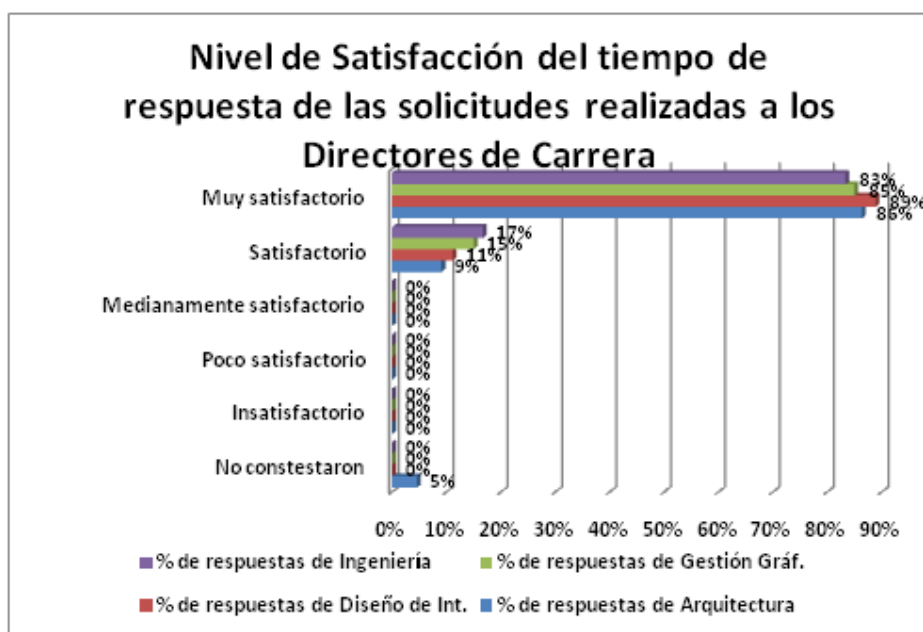


Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los profesores con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Octubre 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

Con respecto al tiempo de respuesta, la mayor acumulación de datos se encuentra en el nivel “muy satisfactorio”, es decir el 86% de las observaciones tomadas se acumulan en este nivel mientras que el 14% restante la considera el tiempo de respuesta como “satisfactorio”.

FIGURA 3.50 NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS SOLICITUDES REALIZADAS A LOS DIRECTORES DE CARRERA

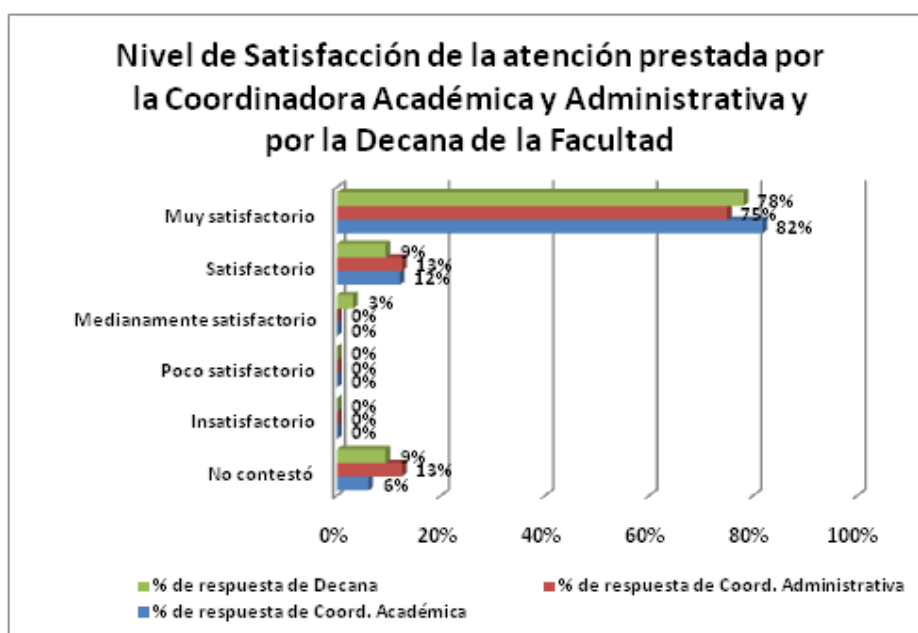


Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los profesores con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Octubre 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

En cuanto a la atención prestada por la Decana, la Coordinación Administrativa y Académica, la mayoría de los profesores encuestados la definen como “muy satisfactoria”.

FIGURA 3.51 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRESTADA POR DECANATO Y POR LAS COORDINACIONES



Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los profesores con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Octubre 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

La mayor concentración de respuestas de los profesores se ubica en el nivel “muy satisfactorio” con respecto al tiempo de respuesta de las solicitudes realizadas a la Coordinación tanto Administrativa como Académica y al Decanato.

TABLA 53

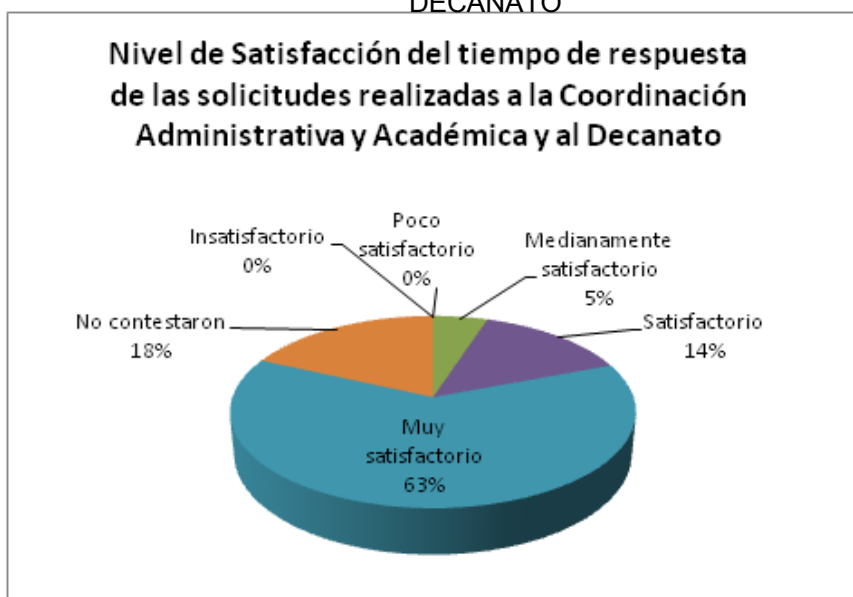
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS SOLICITUDES REALIZADAS POR LOS PROFESORES A LA COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA Y ACADÉMICA Y AL DECANATO

Nivel de Satisfacción del tiempo de respuesta de las solicitudes realizadas a la Coordinación Administrativa y Académica y al Decanato				
Nivel de Satisfacción	% de respuestas de Coord. Acad.	% de respuestas de Coord. Adm.	% de respuestas de Decanato	Promedio
Insatisfactorio	0%	0%	0%	0%
Poco satisfactorio	0%	0%	0%	0%
Medianamente satisfactorio	3%	3%	9%	5%
Satisfactorio	12%	21%	9%	14%
Muy satisfactorio	67%	55%	67%	63%
No contestaron	18%	21%	15%	18%

Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

FIGURA 3.52 NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS SOLICITUDES REALIZADAS A LAS COORDINACIONES Y AL DECANATO



Más del 50% de los profesores encuestados consideran que la atención prestada por Recursos Humanos es “muy satisfactoria”. Existe una acumulación representativa (21%) de profesores que no contestaron debido a que no han tenido la necesidad de acercarse a este centro de apoyo.

FIGURA 3.53 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRESTADA POR RRHH

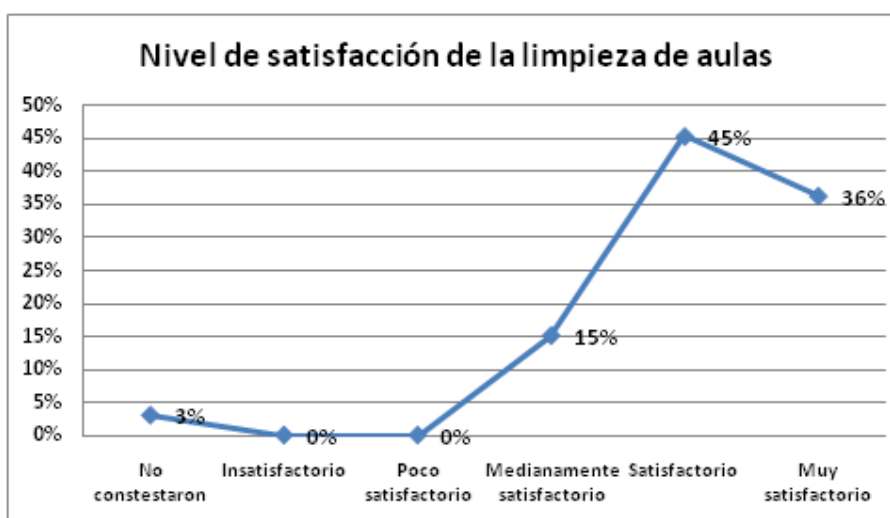


Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los profesores con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Octubre 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

En cuanto a la limpieza de las aulas de la Facultad, la mayoría de los encuestados (45%) opina que es "satisfactoria". El 15% de los encuestados opinan que la limpieza de las aulas es "medianamente satisfactoria".

FIGURA 3.54 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA LIMPIEZA DE AULAS

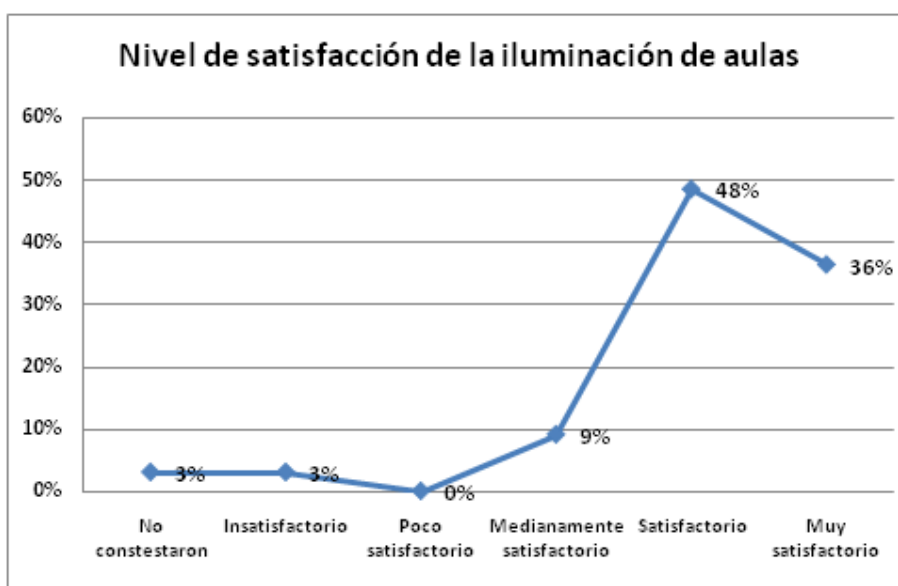


Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los profesores con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Octubre 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

El 48% de los profesores encuestados catalogan como "satisfactoria" la iluminación de las aulas, mientras que el 15% cree que la iluminación de las aulas se ubica entre "medianamente satisfactoria" e "insatisfactoria".

FIGURA 3.55 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ILUMINACIÓN DE AULAS

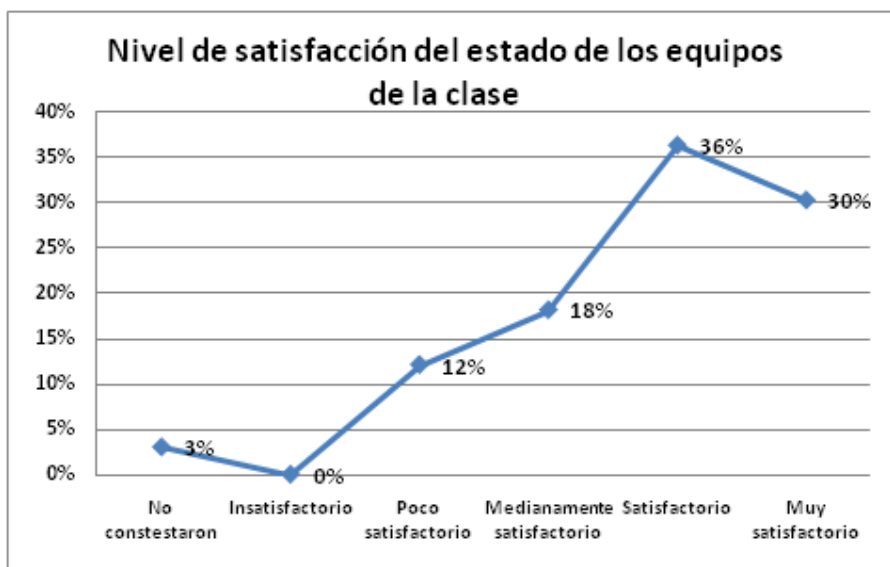


Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los profesores con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Octubre 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

De todas las condiciones y espacios que hacen posible la cátedra y que han sido evaluados, según los profesores encuestados, los equipos son los que mayores inconvenientes causan con un 30% de respuestas entre “medianamente satisfactorio” e “insatisfactorio”.

FIGURA 3.56 NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ESTADO DE LOS EQUIPOS DE LA CLASE

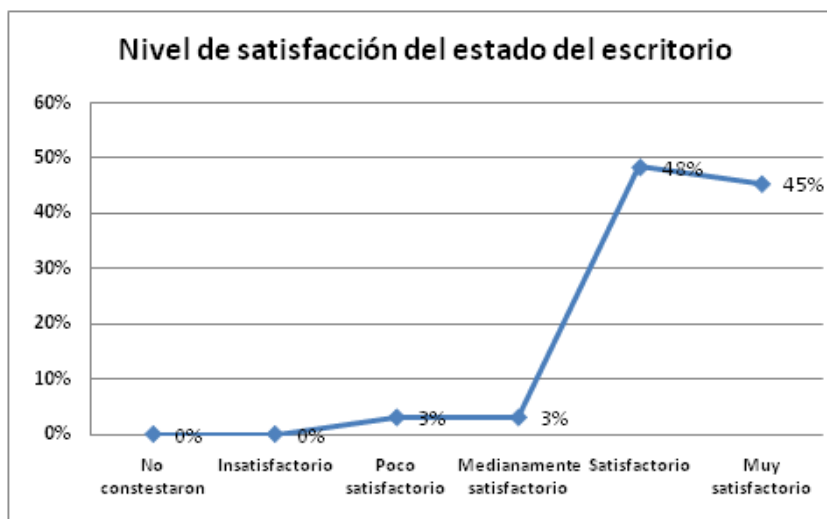


Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los profesores con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Octubre 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

Con respecto al escritorio, la mayoría de los profesores encuestados (48%) catalogan como “satisfactoria” las condiciones del inmueble.

FIGURA 3.57 NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ESTADO DEL ESCRITORIO

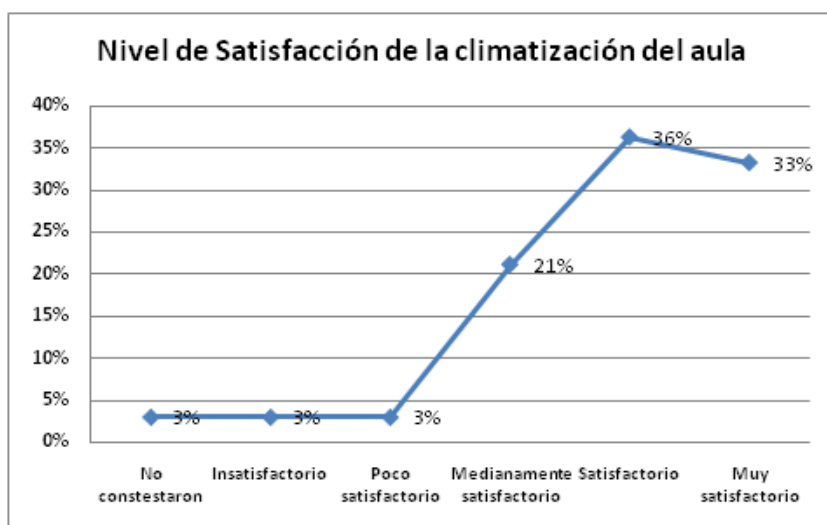


Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los profesores con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Octubre 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

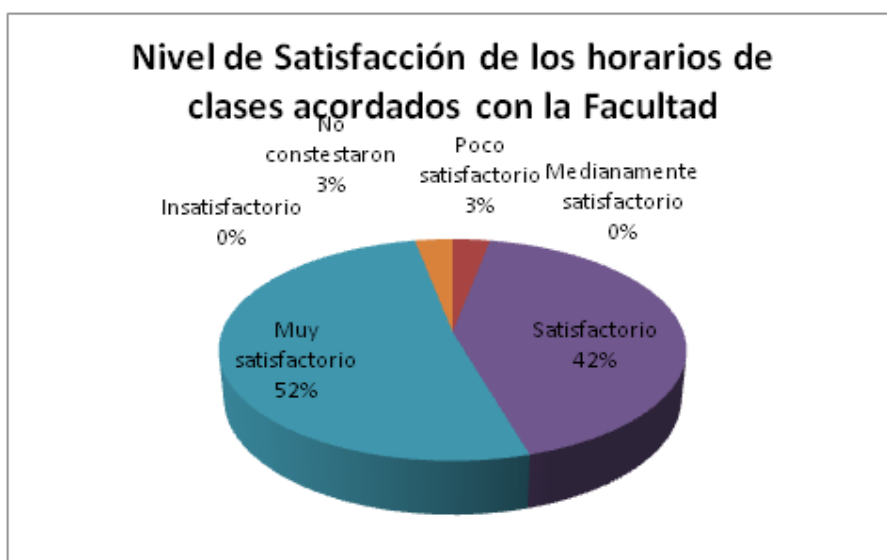
Más de la mitad de los encuestados (69%) opina que la climatización de las aulas está entre "satisfactoria" y "muy satisfactoria".

FIGURA 3.58 NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ESTADO DEL ESCRITORIO



En la planificación académica de un nuevo semestre, cada carrera coordina con sus docentes los nuevos horarios de clases o confirma los que se llevaron en el semestre anterior, es por esto que la mayoría de los docentes evaluados (52%) los califican como “muy satisfactorio”.

FIGURA 3.59 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS HORARIOS DE CLASES ACORDADOS CON LA FACULTAD

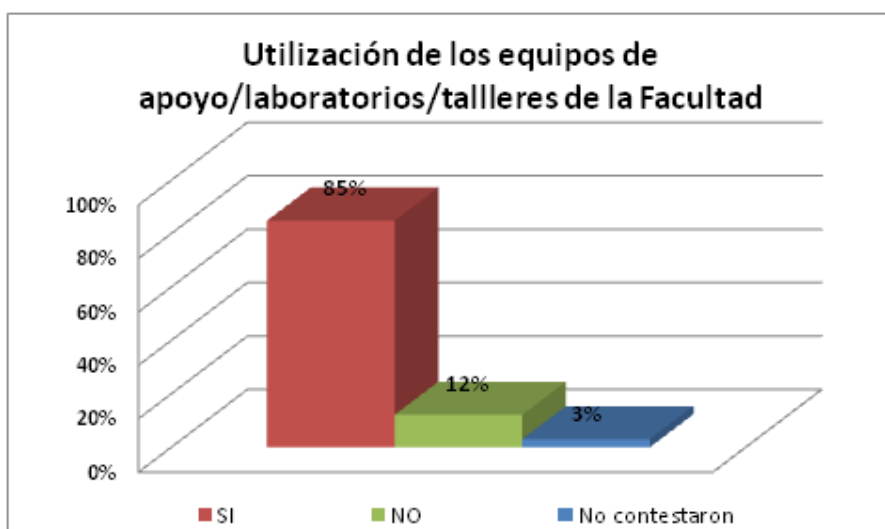


Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los profesores con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Octubre 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

El 85% de los encuestados utiliza los equipos de apoyo de laboratorios y talleres para impartir la cátedra.

FIGURA 3.60 UTILIZACIÓN DE LOS EQUIPOS DE APOYO/LABORATORIOS/TALLERES DE LA FACULTAD

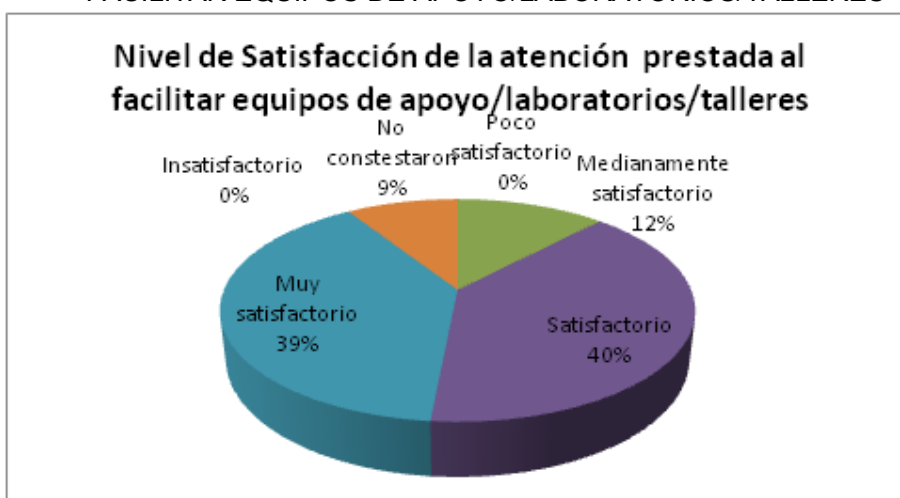


Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los profesores con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Octubre 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

De los profesores que utilizan los equipos de laboratorios y talleres para impartir la cátedra, el 79% califican la atención prestada al facilitar los equipos como “muy satisfactoria” y “satisfactoria”.

FIGURA 3.61 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN PRESTADA AL FACILITAR EQUIPOS DE APOYO/LABORATORIOS/TALLERES



Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los profesores con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Octubre 2009.

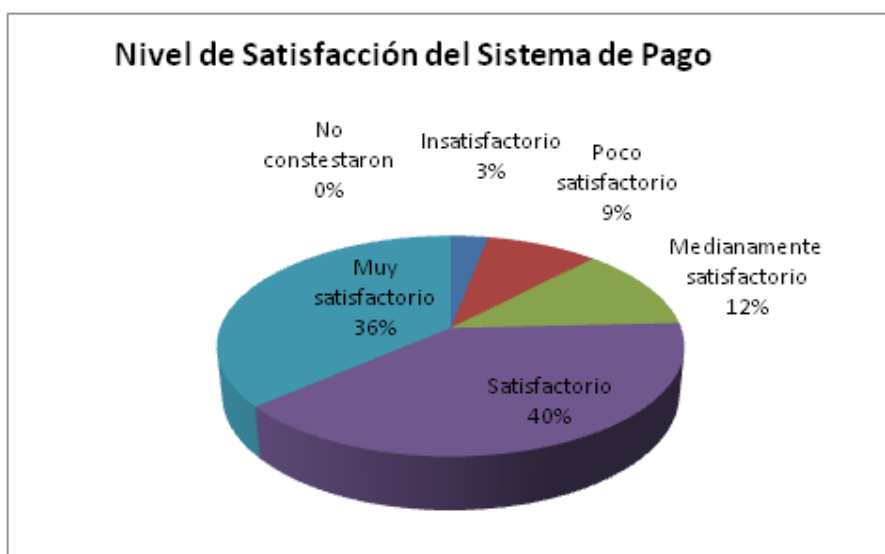
Elaborado por: Ana María Romero M.

FIGURA 3.62 NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL TIEMPO DE RESPUESTA A SU SOLICITUD DE PRÉSTAMO



La mayor acumulación de respuestas (49%) se evidencia en el nivel “satisfactorio” con respecto al tiempo de pago de las remuneraciones de los encuestados.

FIGURA 3.63 NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SISTEMA DE PAGO

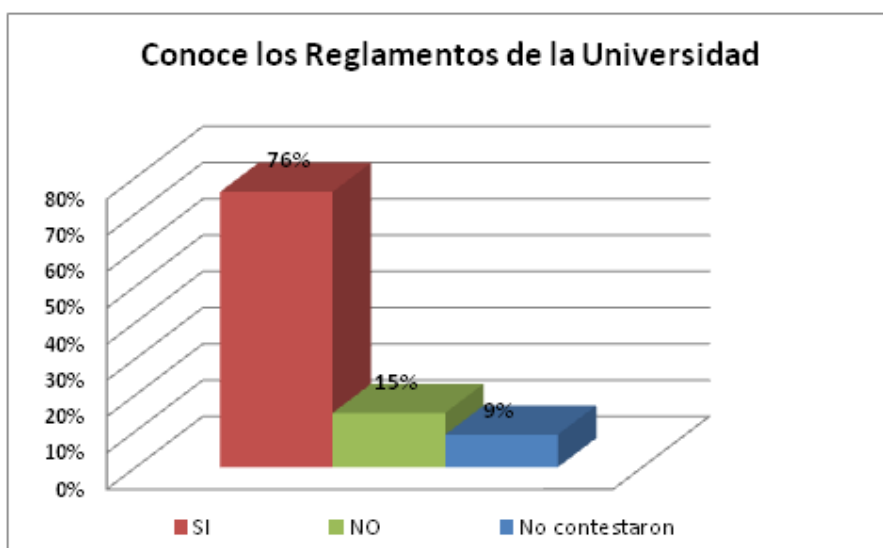


Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los profesores con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Octubre 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

La mayoría de los profesores encuestados (76%) contestó conocer los reglamentos de la Universidad. El difundir el Reglamento a los profesores desde su contratación es parte del proceso de selección y contratación docente.

FIGURA 3.64 CONOCE LOS REGLAMENTOS DE LA UNIVERSIDAD

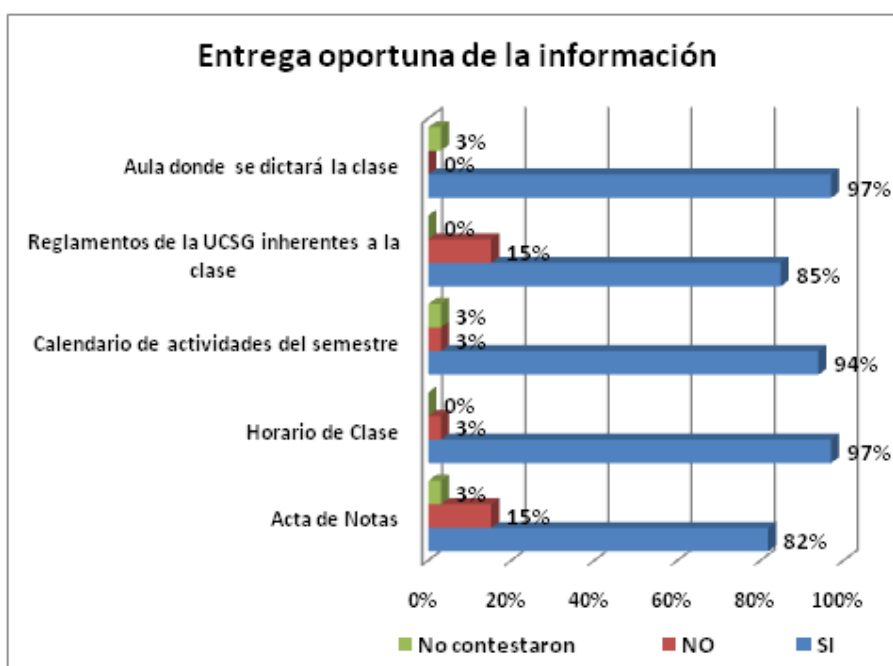


Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los profesores con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Octubre 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

Se evaluó la entrega oportuna de información referente al desarrollo de la cátedra y el 15% de los profesores encuestados opinan que la entrega de los Reglamentos de la UCSG inherentes a las clases y el Acta de Notas no se la realiza en el tiempo adecuado.

FIGURA 3.65 ENTREGA OPORTUNA DE LA INFORMACIÓN

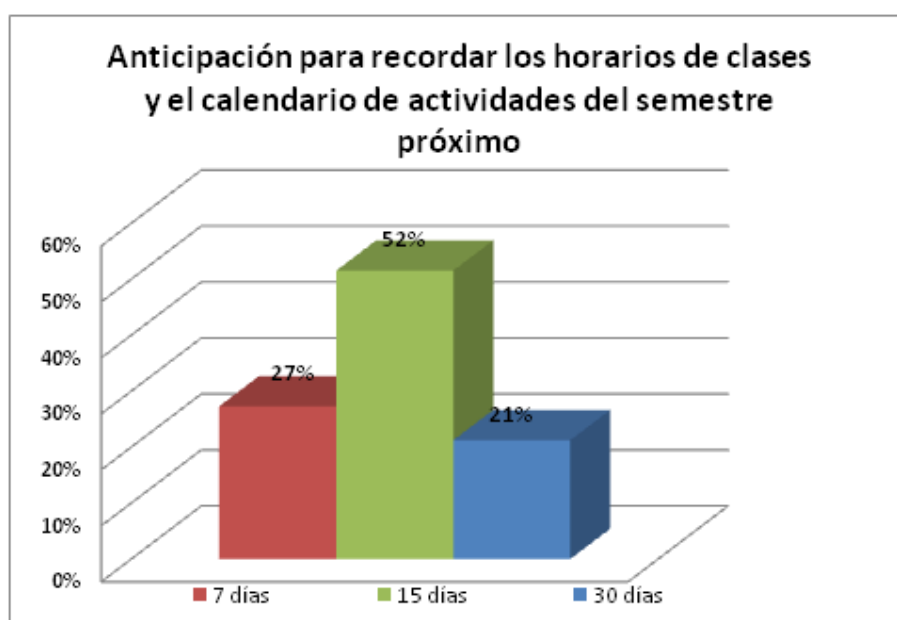


Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los profesores con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Octubre 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

La mayoría de los encuestados (52%) cree que el tiempo ideal para recordar los horarios de clases y el calendario de actividades del semestre próximo es 15 días antes de iniciar el periodo.

FIGURA 3.66 ANTICIPACIÓN PARA RECORDAR LOS HORARIOS DE CLASES Y EL CALENDARIO DE ACTIVIDADES DEL SEMESTRE PRÓXIMO



Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los profesores con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Octubre 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

Todos los profesores encuestados consideran que el espacio del aula en el que imparten su cátedra es adecuada al número de estudiantes que asisten a su materia.

FIGURA 3.67 ES ADECUADA EL AULA ASIGNADA A SU MATERIA

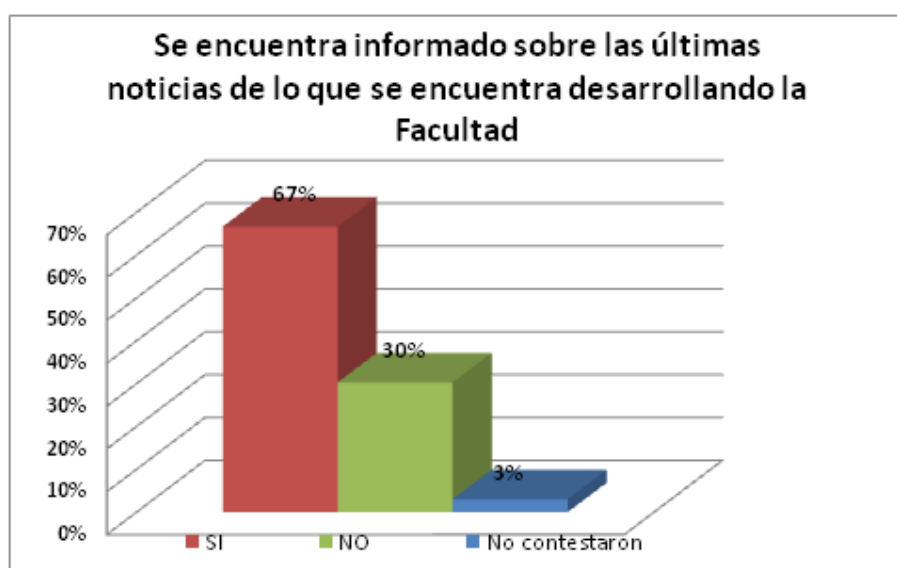


Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los profesores con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Octubre 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

Existe un porcentaje considerable (30%) de encuestados que opinan no encontrarse informados de los acontecimientos que se dan en la Facultad de Arquitectura y Diseño.

FIGURA 3.68 SE ENCUENTRA INFORMADO SOBRE LAS ÚLTIMAS NOTICIAS DE LO QUE SE ENCUENTRA DESARROLLANDO LA FACULTAD

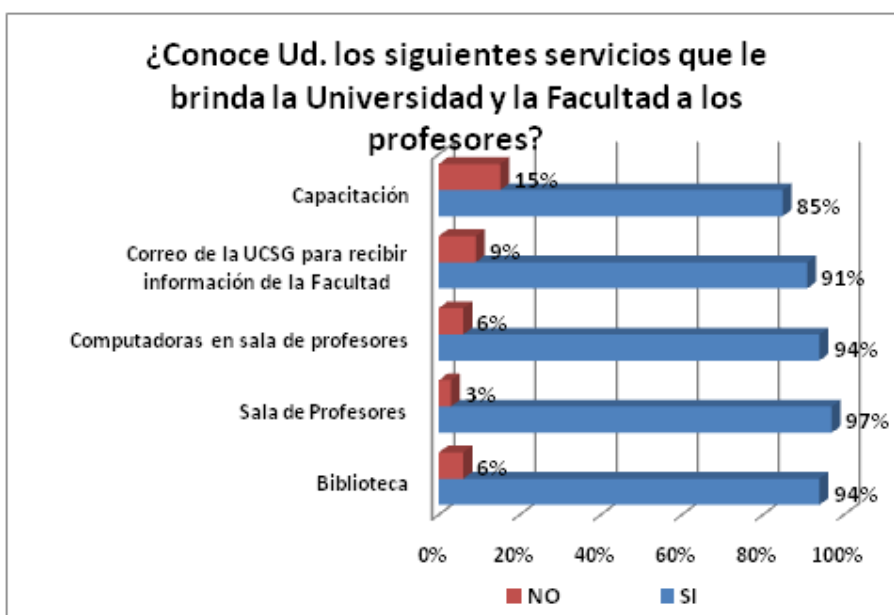


Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los profesores con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Octubre 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

Según los encuestados, de los servicios que brindan la Universidad y la Facultad para los docentes, las propuestas de capacitación y el correo con el dominio de la Universidad para recibir información de la Facultad son los que menos difusión tienen.

FIGURA 3.69 CONOCE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA UNIVERSIDAD Y LA FACULTAD A LOS PROFESORES

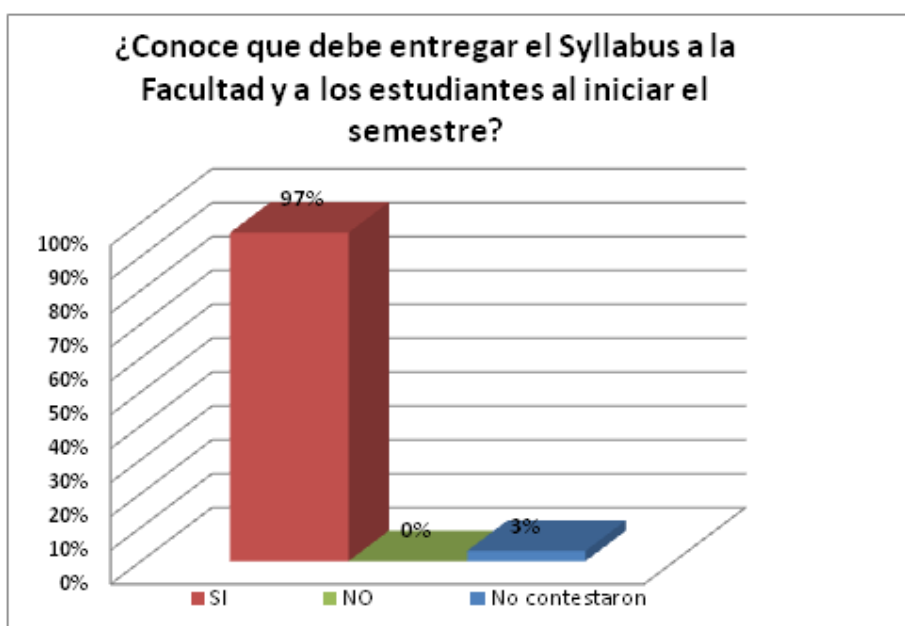


Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los profesores con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Octubre 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

Todos los profesores encuestados conocen sobre la obligatoriedad de entregar el Syllabus a la Facultad y a los estudiantes al iniciar el semestre.

FIGURA 3.70 CONOCE QUE DEBE ENTREGAR EL SYLLABUS A LA FACULTAD Y A LOS ESTUDIANTES AL INICIAR EL AÑO

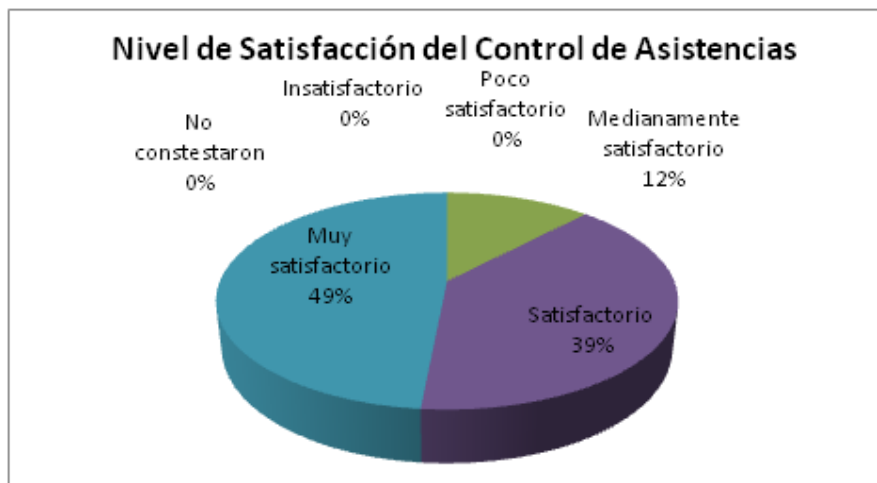


Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los profesores con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Octubre 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

El 88% de los profesores encuestados considera al Control de Asistencias entre “Satisfactorio” y “Muy Satisfactorio”.

FIGURA 3.71 NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CONTROL DE ASISTENCIAS



Fuente: Encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los profesores con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Octubre 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

Análisis FODA y Marco referencial

El FODA es una herramienta de la administración estratégica que permite definir la situación actual de una organización e identificar los puntos de mejoras.

Además sirve para definir las Fortalezas y Oportunidades que se presentan dentro de la organización así como las Debilidades y Amenazas que se producen de la interacción con el medio externo que la rodea.

A continuación se presenta el FODA de la Facultad de Arquitectura y Diseño elaborado con la ayuda de los funcionarios y con la información que se mostró en el Capítulo 1 de este documento:

FORTALEZAS

FUNCIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA

- Personal administrativo capacitado y eficiente.
- Sistema de gestión académico-administrativo y desarrollo institucional en correspondencia con las características del entorno y en el contexto: político, social, económico, científico, tecnológico, cultural y estético.

- Balance de carga semanal mediante la distribución racional de los contenidos, las actividades docentes y las evaluaciones en los ciclos de aprendizaje.
- Actualización de los estatutos, reglamentos y procedimientos académicos vigentes.
- Sistematización del proceso enseñanza-aprendizaje mediante la derivación e integración de los problemas, objetos, objetivos, contenidos y métodos.
- Actualización del plan y los programas de estudios.
- Sistematización entre los problemas a resolver, el objeto de intervención y los objetivos a lograr, como elemento fundamental de la estructura metodológica del proceso enseñanza-aprendizaje.
- Utilización de los métodos y técnicas de control y evaluación del proceso enseñanza - aprendizaje.
- Identificación, desarrollo, control y certificación de las habilidades teóricas y prácticas.
- Existencia de espacios: aulas y talleres adecuados y equipados con tecnología de punta
- Uso adecuado de los recursos y medios tecnológicos modernos de enseñanza - aprendizaje.
- Existencia y actualización de la bibliografía y materiales didácticos pertinentes.

FUNCIÓN DOCENCIA

Proceso de Admisión

- Existencia de un sistema de admisión, atención, formación y acompañamiento estudiantil.
- Implementación de diferentes modalidades de cursos: regulares, intensivos, semipresenciales y a distancia.

Gestión del Talento Humano.

- Superación científico-técnica y pedagógica de los profesores.
- Desarrollo del trabajo en equipo de carácter multisectorial e interdisciplinario.
- Formación multilateral y armónica de la personalidad, la orientación del proceso educativo y el comportamiento de los estudiantes mediante las actividades curriculares y extracurriculares.
- Orientación de las actividades de formación y superación técnico profesional e investigativa.
- Incremento de la informatización y el dominio del idioma inglés en la formación profesional.
- Flexibilidad del plan y los programas de estudios mediante la inclusión de materias optativas y electivas.
- Control y evaluación del plan y los programas de estudios en función de su perfeccionamiento y mejoramiento permanente.

- Dominio de una estrategia y metodología de diseño y desarrollo curricular
- Integración de la educación y la instrucción en el PEA.
- Desarrollo de una ética profesional en correspondencia con los intereses, valores y tradiciones socioculturales.
- Formación multisectorial, multi-profesional e interdisciplinaria mediante el trabajo en equipo.
- Formación y capacitación científico-técnica y pedagógica de los profesores.
- Motivación y dedicación de los profesores y estudiantes.

OPORTUNIDADES

FUNCIÓN DOCENCIA

- Profesores con mucha experiencia en la docencia.
- Alto prestigio académico de la Universidad y la Facultad.

DEBILIDADES

Administración Académica.

- Dependencia de una estructura académico-administrativa centralizada que dificulta la autogestión.

- Erradicación de la enseñanza formal, verbalista, memorística, dogmática, escolástica, enciclopedista, científicista y teoricista.
- Erradicación de la enseñanza formal y pasiva mediante la utilización de los métodos productivos y creativos de enseñanza-aprendizaje.

Proceso de Graduación

- Deficiencia en la dimensión académica de la práctica de la profesión, la administración y la investigación en la formación del profesional e investigador.

Vinculación e Integración con la Sociedad.

- Deficiencia en la articulación del segundo, tercero y cuarto nivel educacional en función del encargo social: demandas de la sociedad, el perfil profesional, el mercado ocupacional y el proyecto universitario.

AMENAZAS

Proceso de Graduación

- Inserción laboral temprana y optimización de la práctica pre-profesional de los estudiantes.

TABLA 54
FODA POR CARRERA

FUENTE	UNIDAD	FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS	
Ingreso y graduación de estudiantes	Arquitectura	Crecimiento promedio del 6.04% en el número de matriculados por año desde el 2003. 234 matriculados en promedio por año				
		Graduación de 25 estudiantes en promedio al año desde el 2003 con tendencia al crecimiento	13 meses es el tiempo promedio de los talleres de graduación desde el año 1999			
	Diseño de Interiores		Tendencia al decrecimiento del -4.45% promedio anual desde el 2003 y a partir del semestre B-2007. 56 matriculados en promedio por año			
		6 meses es el tiempo promedio del taller de graduación desde el año 1999	Graduación de 7 estudiantes en promedio al año desde el 2003 con tendencia al decrecimiento			
	Gestión Gráfica Publicitaria	Desde el semestre A-2006 ha mostrado un crecimiento del 90.08% anual. 46 matriculados en promedio por año				
	Ingeniería en Administración de Proy. De Construcción		Desde el semestre A-2007 ha mostrado un decrecimiento del -8,70% anual. 11 matriculados en promedio por año			

FODA POR CARRERA					
FUENTE	UNIDAD	FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Costos y Presupuestos por Carrera	Arquitectura	Costos de la carrera más bajos que los ofrecidos por las universidades privadas del sector	Desde el 2001, el déficit de la carrera ha aumentado anualmente en un promedio del 14%		
	Diseño de Interiores	Costos de la carrera más bajos que los ofrecidos por las universidades privadas del sector	Desde el 2001, el déficit de la carrera ha aumentado anualmente en un promedio del 27%		
	Gestión Gráfica Publicitaria	Costos de la carrera más bajos que los ofrecidos por las universidades privadas del sector			
		Desde el 2006, el superávit de la carrera ha aumentado anualmente en un promedio del 59%			
Ingeniería en Administración de Proy. De Construcción	No se realiza comparación de costos porque no existe la carrera en otras universidades del país	En el 2007, la carrera evidenció un superávit de \$12605,59 a diferencia del 2008 en donde finalizó con un déficit de \$950,54.			
Factores de comparación con otras Universidades	Facultad		Ni la facultad ni la Universidad cuentan con la certificación a la Norma ISO		
				En la evaluación de la situación académica y jurídica realizada por el Conesup en el año 2009 la UCSG ocupa el 2do.lugar en la provincia del Guayas y el 9no.en el país, de 72 instituciones	

FODA POR CARRERA					
FUENTE	UNIDAD	FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Factores de comparación con otras Universidades	Facultad	Los espacios y la infraestructura de la Facultad son los apropiados para el desarrollo de las carreras			
		La Universidad permite el acceso a becas o ayuda financiera a sus estudiantes			
	Arquitectura			Se generan conocimientos de la investigación en áreas como Patrimonio, Habitat, Ciencia Energética, Arquitectura y Construcción Sostenible	
	Diseño de Interiores				La Universidad de Guayaquil también ofrece título intermedio
	Gestión Gráfica Publicitaria	Corta duración en comparación con el mercado			La Espol y la Ecotec también ofrecen título intermedio
	Ingeniería en Administración de Proy. De Construcción			Desconocimiento en la sociedad de la carrera y de las competencias del Ing. en Adm. de Proyectos de Construcción	Pionera en América Latina en cuanto a la creación de la carrera
			Bajo número de estudiantes inscritos		
Funcionamiento Interno	Facultad	Materias comunes con otras carreras dentro de la Facultad y de la Universidad	El bajo costo-hora de los profesores de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		Falta de profesores especializados que se ajusten al bajo costo-hora de la Universidad

FODA POR CARRERA					
FUENTE	UNIDAD	FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Funcionamiento Interno		Cultura interna de servicio al cliente	Las carreras no dan estabilidad a sus profesores invitados. Sólo se les otorga beneficios a los profesores titulares		
		Organigrama interno flexible			
		Comunicación interna abierta, excelente ambiente de trabajo			
		Desarrollado un Plan Estratégico	Poca promoción de las carreras en colegios de la ciudad, provincia y de la región.		
Opinión de Estudiantes	Facultad	44% de los estudiantes encuestados catalogan como "muy satisfactoria" la atención prestada por la secretaría de la Facultad	De todo el personal administrativo evaluado, el Sr. Freddy Cevallos reporta el mayor porcentaje (13%) de estudiantes que opinan que la atención prestada por él es "insatisfactoria", mientras que el promedio del resto del personal (3%) es menor		
		La atención brindada por Ma. Méndez, Karen Sánchez, Grace González, Margot Gómez, la Coord. Académica, la Coord. Administrativa y la Decana es catalogada como "muy satisfactoria" por más de la mitad de los estudiantes.			

FODA POR CARRERA					
FUENTE	UNIDAD	FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Opinión de Estudiantes	Facultad	42% de los encuestados opinan que la atención prestada por la Consejería Estudiantil es "muy satisfactoria"			
		Iguals proporciones de encuestados califican de "satisfactorio" (27%) y "muy satisfactorio" (27%) el funcionamiento del proceso de inscripción por internet			
			35% de los encuestados creen que la atención en el proceso de inscripción es "satisfactoria"		
			9% es el porcentaje de estudiantes insatisfechos por el tiempo de espera para realizar la inscripción de sus materias		
			La mayoría de estudiantes encuestados (37%) catalogan como "satisfactorio" el horario de atención para la inscripción de las materias		

FODA POR CARRERA					
FUENTE	UNIDAD	FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Opinión de Estudiantes	Facultad		El 73% de los estudiantes opinan que la atención prestada por otros bares de la Universidad se ubica entre "satisfactoria" y "muy satisfactoria", mientras que sólo el 48% cree que la atención prestada por el bar de la Facultad se ubica en las mismas categoría		
		En cuanto a la limpieza de los espacios de la Facultad, la mayoría de los encuestados (49%) opina que es muy satisfactoria			
			El 4% de los encuestados opinan que la limpieza de las aulas es "insuficiente"		
		Más de la mitad de los encuestados (67% en promedio) opina que el equipamiento de las aulas, talleres, lab. de computación y biblioteca está entre "satisfactorio" y "muy satisfactorio"			
		La climatización de los espacios de la Facultad es calificada por el 45% como "muy satisfactoria"			

FODA POR CARRERA					
FUENTE	UNIDAD	FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Opinión de Estudiantes	Facultad	El 55% de los estudiantes encuestados catalogan como "muy satisfactoria" la iluminación de las aulas, talleres, lab. De computación y biblioteca			
				Los estudiantes consideran que la comunicación vía correo electrónico (44%) es la más efectiva comparada con otros medios como mensajes al celular (32%) y carteleras en la Fac. (23%)	
	Arquitectura	Las empresas restantes en las que los estudiantes de Arquitectura han realizado sus pasantías han sido evaluadas en promedio como "muy satisfactorias"	De las empresas evaluadas por los estudiantes de Arquitectura, las pasantías en el Miduvi, Ma. Isabel Fuentes y Constructora Valero han sido calificadas como medianamente satisfactorias.	En el 1ero., 2do. y 3er. ciclo de los encuestados, el 91% prefieren recibir clases de 9h30 a 16h00 A partir del 4to. ciclo hasta el 8vo, el 50% desea recibir clases de 9h30 a 16h00 y el otro 50% de 7h00 a 9h00 y de 17h00 a 22h00	
	Diseño de Interiores		La mayoría de estudiantes de Diseño de Interiores que han realizado sus pasantías en Almacenes Boyacá (50%) las han calificado como "satisfactorias"	En el 1ero., 2do., 3er., 4to. y 5to. ciclo, de los encuestados, el 77% prefieren recibir clases de 9h30 a 16h00. En el 6to. y 7mo ciclo, el 43% desea recibir clases de 9h30 a 16h00 y el 57% restante de 7h00 a 9h00 y de 17h00 a 22h00	
	Gestión Gráfica Publicitaria		La mayoría de estudiantes pasantes de Gestión Gráfica Publicitaria (43%) han calificado, en promedio, como "satisfactorias"	El 65% de los evaluados prefiere recibir clases de 9h30 a 16h00 mientras que el 33% restante prefiere recibir clases de 7h00 a 9h00 y de 17h00 a 22h00	

FODA POR CARRERA					
FUENTE	UNIDAD	FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Opinión de Estudiantes	Ing. en Adm. de Proyectos de Construcción			El 55% de los evaluados prefiere recibir clases de 9h30 a 16h00 mientras que el 45% restante prefiere recibir clases de 7h00 a 9h00 y de 17h00 a 22h00	
	Facultad			El 68% de los encuestados sugieren que los horarios deben ser conocidos al finalizar el semestre anterior (sometido a posibles cambios)	
				Sobre las áreas en las que desearían recibir asesoría académica, los estudiantes encuestados calificaron en el siguiente orden de importancia: Trabajo de Graduación (26%), materias a registrarse (23%), práct. Pre-profesionales (21%) Forma de llevar el semestre (16%), especialización a seguir (13%)	
					Hasta el 6to. ciclo de las carreras la mayoría de los encuestados (87,3 %) no han realizado ninguna pasantía

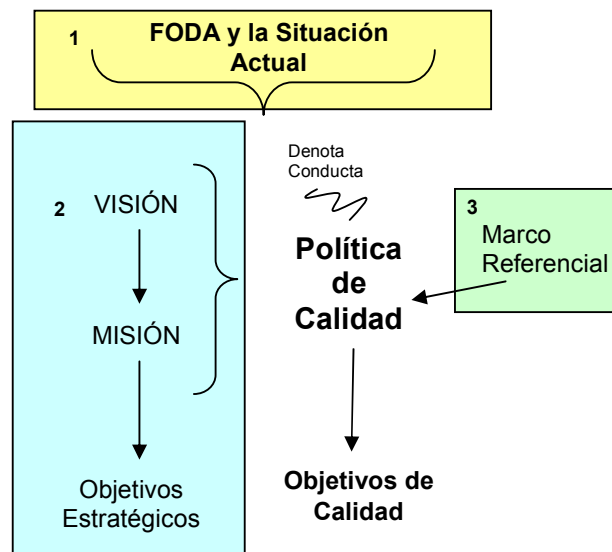
Fuente: Análisis interno y externo (en comparación con competidores) de la Facultad de Arquitectura y Diseño presentado en el Capítulo 1 de la presente tesis.

Análisis de las encuestas de medición del Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que presta la Facultad de Arquitectura y Diseño. UCSG. Agosto 2009.

Elaborado por: Ana María Romero M.

La Política y los Objetivos de Calidad fueron establecidos utilizando la metodología basada en el siguiente esquema:

FIGURA 3.72 ESQUEMA PARA ELABORAR POLÍTICA DE CALIDAD



Fuente: Tomado de la Tesis de Grado de Ana María Galindo sobre el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para el IAPI. ESPOL.

Elaboración: Ana María Galindo A.

En reuniones realizadas con los directivos de la Facultad se concluyó que la política de calidad de la Facultad se debe construir considerando los requisitos que la Norma ISO 9001:2008 menciona sobre el contenido de la misma, además debe orientar la conducta de la organización y buscar la satisfacción del cliente y la mejora continua.

Una vez analizada la situación actual de la carrera en el FODA y en la medición de la satisfacción de los estudiantes y profesores, se procedió a leer los parámetros básicos que conforman la Misión y Visión de la Universidad y de la Facultad para seguir el mismo esquema.

La Política de Calidad de la Facultad es: **"Lograr las competencias profesionales de los egresados de la Facultad de acuerdo a los perfiles profesionales de sus carreras en el tiempo contemplado en el currículo, con el máximo nivel de satisfacción para los estudiantes, padres de familia y con la más alta pertinencia para la sociedad"**.

Los objetivos de Calidad para los próximos 4 años son los siguientes:

3.4. Rediseño de los procesos actuales. Diseño de procesos no existentes.

Para diseñar los procesos obligatorios mencionados por la ISO 9001:2008 se revisó la norma por ítem y se logró la construcción de 6 procedimientos que reposan en el Manual de Procedimientos de la Facultad y que se mencionan a continuación:

- Control de Documentos
- Control de Registros
- Auditoría Interna
- Producto no Conforme
- Acciones Correctivas
- Acciones Preventivas

Para determinar qué procesos necesitaban ser rediseñados se consideró la opinión de los estudiantes y profesores en las encuestas realizadas. Se consideró como factores más críticos quienes tenían calificaciones menores a nivel de satisfacción 4 y se los relacionó con los procesos existentes en la Facultad. En el Apéndice C se adjuntan los cuadros de diagnóstico de los resultados de las encuestas organizados de acuerdo a la puntuación obtenida por factor evaluado.

Adicionalmente, se consideró el análisis de Pareto de las sugerencias recibidas a través de la encuesta de satisfacción de los estudiantes con la Facultad, que se resume en la figura 3.40, y en donde se observa la clasificación de las sugerencias por factores más generales como Mobiliarios, Horarios, Equipos, etc.

Se procedió a buscar la relación de estos factores con los procesos existentes en la Facultad, resultando 10 para el rediseño de los 59 procedimientos levantados. (Tabla 56).

TABLA 56
PROCEDIMIENTOS DE LA FACULTAD ASOCIADOS CON LAS
SUGERENCIAS DE LOS ESTUDIANTES

Resumen de Factores que recibieron sugerencias	% de Sugerencias por Factor	Procedimientos asociados
Mobiliarios	17%	Adquisición de bienes y equipos
Horarios	15%	Planificación Académica
Equipos	9%	Adquisición de bienes y equipos
Profesores	7%	Pago a Profesores
Bar	7%	Acciones Correctivas
Inmobiliarios	7%	Adquisición de bienes y equipos
Centro de Servicios	6%	Acciones Correctivas
Comunicación	4%	Solicitud de estudiantes. Entrega de comunicación a profesores.
Estudiantes	3%	Registro de Estudiantes. Recalificaciones. Prácticas pre profesionales.
Formas de llevar las clases	3%	Revisión Curricular
Personal administrativo	3%	Capacitación al personal administrativo
Tecnología	3%	Adquisición de bienes y equipos
Otros	17%	

Elaboración: Ana Ma. Romero M.

Para el Rediseño de los procesos de la Facultad se utilizó como metodología el *Análisis del Valor Agregado* para eliminar las actividades del proceso que no agreguen valor. Además se construyó la Cadena de Valor para clasificar los procesos de la Facultad con el propósito de organizar y enfocar los programas de mejoramiento.

Cadena de Valor

Se basa en la premisa que la ventaja competitiva se la obtiene al optimizar los principales procesos de la organización, es decir, aquellos procesos que forman parte de la cadena de valor (14).

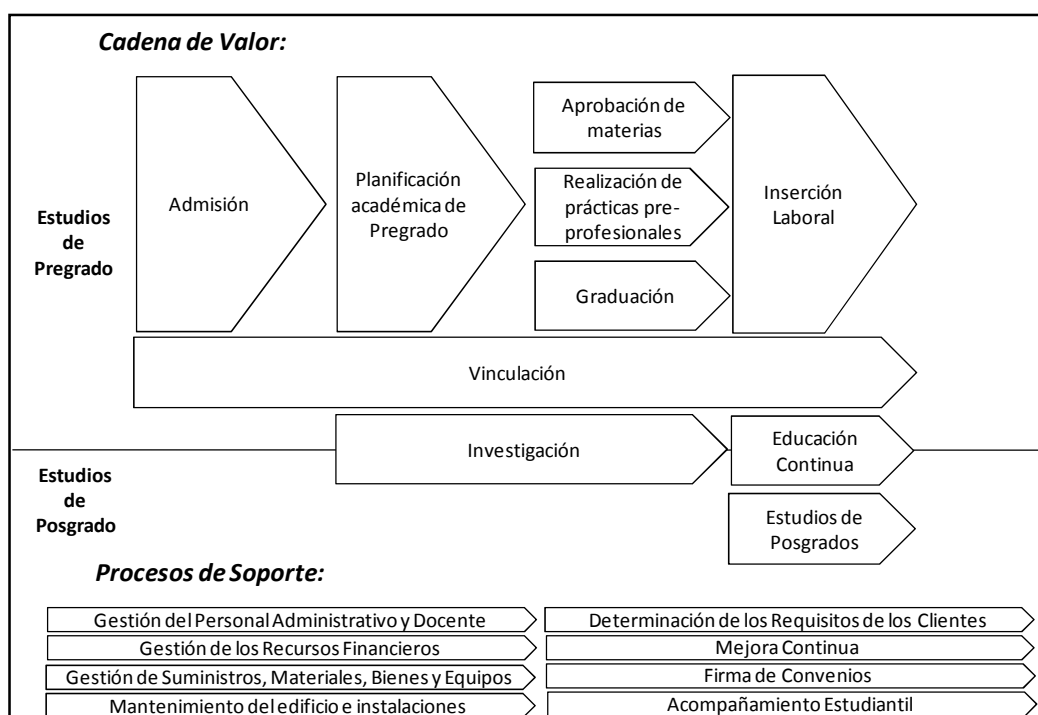
Está estructurada por procesos que impactan directamente en el servicio que el cliente recibe, es por esto que para la construcción de la misma se revisó el Macroproceso que se presentó en la Figura 3.6 y se identificaron los procesos que intervienen en la realización del servicio desde su concepción hasta su liberación a la sociedad.

Además se reconocieron aquellos procesos que tienen un efecto indirecto en el servicio que el cliente percibe y se los denominó como procesos de soporte, estos pueden ser los relacionados con la gestión

(14) www.fimcp.espol.edu.ec/post/post1/dic/procesos.ppt. Presentación de PowerPoint de las Clases de Procesos. Posgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica y Ciencias de la Producción. ESPOL.

del recurso humano, financiero, suministro, materiales, bienes, equipos, edificio, etc. Una vez identificados estos elementos se define la Cadena de Valor de la Facultad en el siguiente esquema.

FIGURA 3.73. CADENA DE VALOR DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO



Elaborado por: Ana María Romero M.

Como se puede apreciar en el esquema, los procesos principales para la realización del servicio son aquellos que intervienen directamente en la formación del educando tanto en pregrado como en posgrado más el proceso de vinculación que se entiende como la relación con la

sociedad y el proceso de investigación en donde se generan continuamente conocimientos, considerados como parte del producto que se libera al medio externo.

Se clasificaron como procesos de soporte a los relacionados con la gestión de los recursos que intervienen en el subsistema académico, de vinculación y de investigación.

Partiendo de esta cadena de valor se analizaron los procedimientos levantados en la Facultad que incidían directamente en el desarrollo de los procesos principales y fueron catalogados como prioridad entre los propuestos para el rediseño.

Para realizar un mejor análisis se introdujo una tercera categorización, los Procesos Estratégicos, que son aquellos que permiten dirigir a largo plazo las actividades de la organización.

Los procesos categorizados como operativos son los que inciden directamente en el cumplimiento de la malla curricular. En resultado de esta categorización se lo puede apreciar en el siguiente cuadro:

Análisis del Valor Agregado

“El Análisis del Valor Agregado nos permite clasificar las actividades en aquellas que generan valor agregado y en las que no generan valor agregado al servicio. El valor agregado es una herramienta diseñada con el propósito de medir la eficiencia de los procesos, determinando en cada una de las actividades la contribución que tienen en la satisfacción de las necesidades del cliente”(15).

Los objetivos del Análisis del Valor Agregado son:

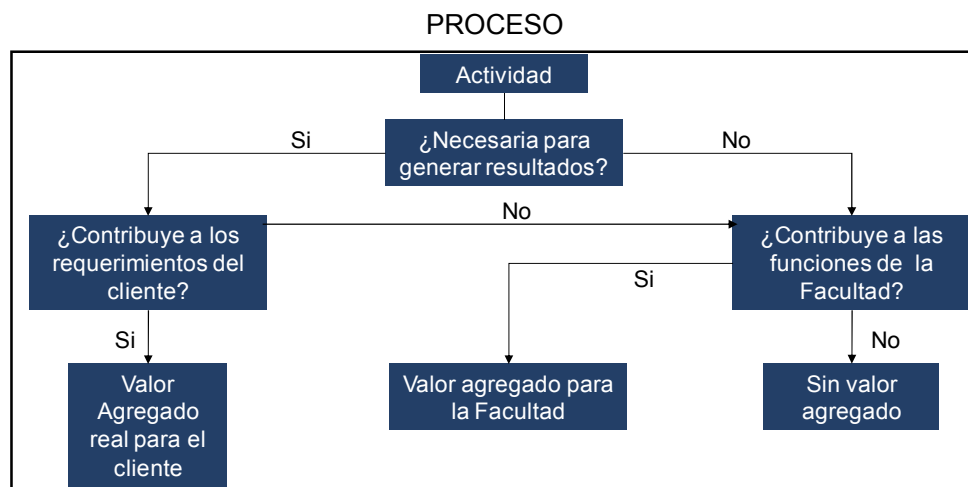
1. Eliminar en los procesos las actividades que no agregan valor.
2. Combinar las actividades que no pueden ser eliminadas, buscando ser más eficientes con el menor costo posible.
3. Mejorar las actividades restantes que no agregan valor y que no pudieron ser eliminadas.

Tipo de Actividades

Para la clasificación de las actividades de los procesos que necesitaban rediseño se utilizó el siguiente mapa conceptual:

(15) Definición de Valor Agregado tomada de la página 96 del Libro Producción y Calidad del Ing. Marcelo Bastidas Jiménez.

FIGURA 3.75 ESQUEMA PARA DETERMINAR EL TIPO DE ACTIVIDAD DE UN



Fuente: Tomado del folleto Producción y Calidad del Ing. Marcelo Bastidas.
Elaboración: Ana María Romero M.

Siguiendo la metodología propuesta por el Ing. Bastidas sobre el análisis de valor agregado, para poder identificar cuáles son las **actividades que agregan valor** en el proceso también se pueden realizar las siguientes preguntas:

- ¿Pagaría el cliente por la actividad?
- ¿Se requiere para satisfacer la demanda del cliente?
- ¿Se requiere para satisfacer la demanda de la Universidad o las legales?
- ¿Modifica o mejora un componente del servicio?
- ¿Puede seguir funcionando el proceso si esta actividad es eliminada?
- ¿Resuelve un problema de calidad?

Las **actividades que no agregan valor** además fueron subdivididas en:

- *De Preparación:* son actividades que permiten estar listos para desempeñar una tarea.
- *De Inspección:* son actividades de revisión o de verificación de documentos o de información que intervienen en el proceso.
- *De Espera:* representan un tiempo inútil, no se desempeña ninguna actividad.
- *De Movimiento:* son actividades de movimiento de personas, información, materiales, o cualquier otra cosa de un punto a otro.
- *Archivo:* son actividades que permiten el almacenamiento temporal o definitivo de la información, de los materiales y documentos que se utilizan en los procesos.

Para el Análisis del Valor Agregado de cada uno de los procesos propuestos para el rediseño se utilizó el formato que se muestra a continuación:

TABLA 57

FORMATO DEL ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO PARA UN PROCESO

ANÁLISIS DEL VALOR AGREGADO													
Proceso:													
Elaborado por:						Fecha:						Actualizado por:	
N°	VA (Valor Agregado)		NVA (No Valor Agregado)					ACTIVIDAD	Frecuencia	Volumen	Tiempo Unitario (minutos)	Tiempo total al mes (minutos)	
	VAC (valor agregado cliente)	VAE (valor agregado o Facultad)	Preparación	Demora	Traslado	Control	Archivo						
1													
2													
3													
4													
5													
6													

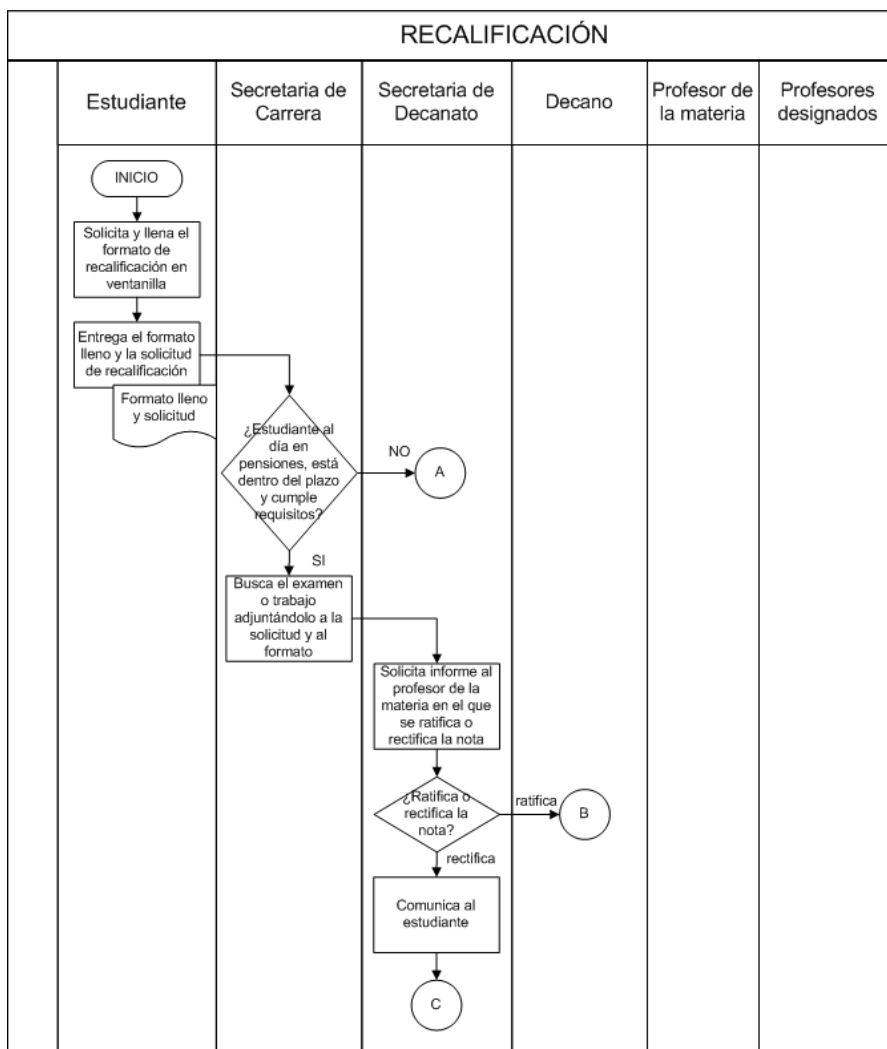
Fuente: Tomado del folleto Producción y Calidad del Ing. Marcelo Bastidas.

Elaboración: Ana María Romero M.

Esta metodología fue utilizada para analizar cada uno de los 10 procesos que fueron seleccionados para el rediseño. Para realizar el análisis se realizaron reuniones con las personas que intervienen en cada una de las actividades que son parte de los procesos mencionados.

A continuación se presenta un ejemplo del proceso “Recalificaciones” el cual tiene como objetivo obtener de los docentes previamente asignados, una valoración de trabajos cuando el estudiante no esté conforme con la nota impuesta por el profesor de la cátedra.

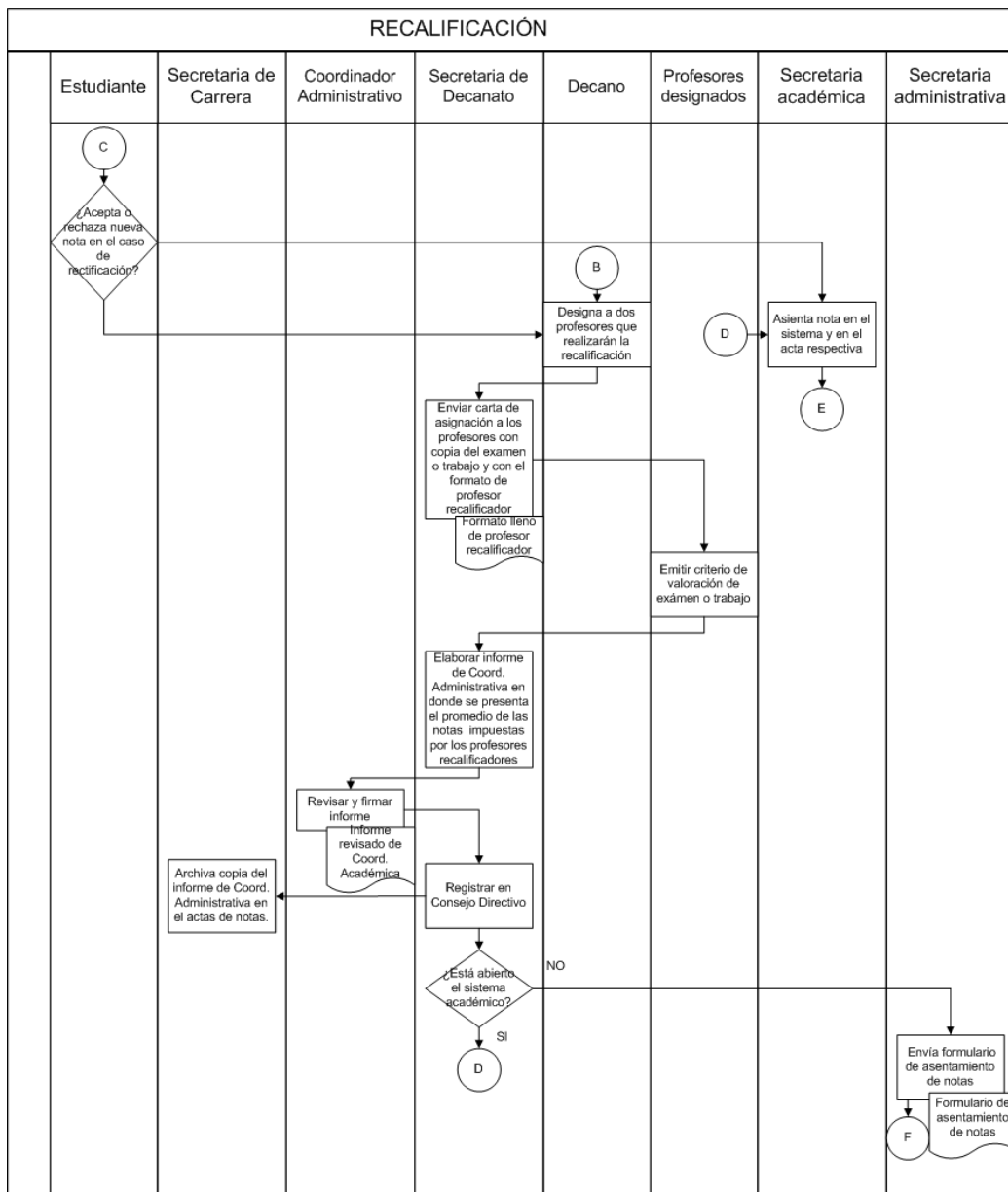
FIGURA 3.76 PROCEDIMIENTO ORIGINAL DE RECALIFICACIONES



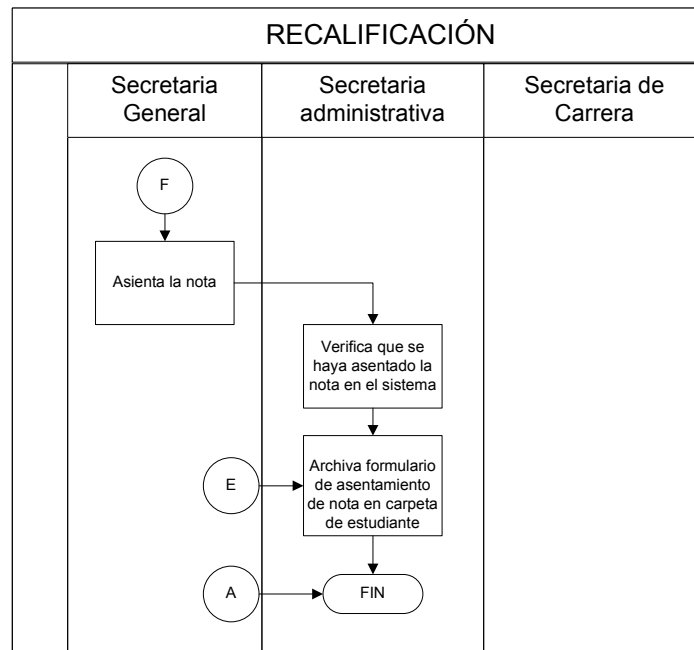
Interpretación de Diagramas



Fuente: Levantamiento de procedimientos en la Facultad de Arquitectura y Diseño.
Elaboración: Ana María Romero M.



Fuente: Levantamiento de procedimientos en la Facultad de Arquitectura y Diseño.
Elaboración: Ana María Romero M.



Fuente: Levantamiento de procedimientos en la Facultad de Arquitectura y Diseño.
Elaboración: Ana María Romero M.

Este proceso fue trasladado al formato que se presenta en la Tabla 57 y el resultado fue el que se muestra a continuación:

TABLA 58

**ANÁLISIS DEL VALOR AGREGADO DEL PROCESO DE RECALIFICACIÓN
ACTUAL**

ANÁLISIS DEL VALOR AGREGADO												
Proceso:		RECALIFICACIONES. INICIAL										
Elaborado por:		Ana Ma. Romero M	Fecha:	22 de Abril de 2010	Actualizado por: Ana Ma. Romero M.							
N°	VA (Valor Agregado)		NVA (No Valor Agregado)					ACTIVIDAD	Frecuencia	Volumen	Tiempo Unitario (minutos)	Tiempo total al mes (minutos)
	VAC (valor agregado cliente)	VAE (valor agregado Facultad)	Preparación	Demora	Traslado	Control	Archivo					
1	1							Entregar la solicitud y el formato de recalificación con copias en la secretaría de la Facultad	1/6	59	15	147,50
2		1						Verificar que no tenga deudas en el sistema y que cumpla con los plazos establecidos por la Universidad	1/6	59	5	49,17
3	1							Buscar el examen o trabajo adjuntándolo a la solicitud y al formato	1/6	59	20	196,67
4		1						Solicitar informe al profesor de la materia en el que se ratifica o rectifica la nota	1/6	59	2880	28320,00
5		1						Elaborar informe de ratificación o rectificación de la nota y enviar a Facultad	1/6	59	5760	56640,00
6	1							Comunicar al estudiante, en caso de rectificación, la nota impuesta	1/6	2	10	2,95
7	1							Aceptar o rechazar nueva nota	1/6	2	5	1,48
8	1							Asentar la nueva nota en el acta y en el sistema en el caso de que el estudiante la haya aceptado	1/6	2	10	2,95

ANÁLISIS DEL VALOR AGREGADO												
Proceso:		RECALIFICACIONES. INICIAL										
Elaborado por:		Ana Ma. Romero M	Fecha:		22 de Abril de 2010	Actualizado por: Ana Ma. Romero M.						
VA (Valor Agregado)		NVA (No Valor Agregado)										
N°	VAC (valor agregado cliente)	VAE (valor agregado Facultad)	Preparación	Demora	Traslado	Control	Archivo	ACTIVIDAD	Frecuencia	Volumen	Tiempo Unitario (minutos)	Tiempo total al mes (minutos)
9	1							En el caso de recalificación, designar a dos profesores que realizarán la recalificación	1/6	57	5	47,69
10		1						Elaborar y enviar carta de asignación a los profesores con copia del examen o trabajo y con el formato de profesor recalificador	1/6	57	10	95,38
11	1							Emitir criterio de valoración de examen o trabajo	1/6	57	5760	54940,80
12		1						Elaborar informe de Coordinación Administrativa en donde se presenta el promedio de las notas impuestas por los profesores recalificadores	1/6	57	10	95,38
13						1		Revisar y firmar informe	1/6	57	5	47,69
14		1						Registrar en Consejo Directivo	1/6	57	5	47,69
15							1	Archivar informe de Coordinación Administrativa en las actas de notas	1/6	57	10	95,38
16							1	Si el periodo académico está abierto, cambiar la nota en el sistema, si no enviar formulario de asentamiento de notas a Secretaría Académica	1/6	57	15	143,08
17							1	Asentar la nota	1/6	57	7200	68676,00
18							1	Verificar que se haya asentado la nota en el sistema y archivar en carpeta de estudiante	1/6	57	15	143,08

Fuente: Levantamiento de procedimientos en la Facultad de Arquitectura y Diseño.

Elaboración: Ana María Romero M.

La columna de Frecuencia corresponde al número de repeticiones mensuales que para el caso de las recalificaciones es 2/12 porque éstas son solicitadas por los estudiantes al término de cada uno de los dos semestres por año.

Del registro de trámites que lleva la Coordinación Administrativa se pudo obtener que ingresaron 59 recalificaciones en promedio en los dos últimos semestres del año 2009, este valor representa la columna de Volumen en la Tabla anterior mostrada.

Además, para determinar el Volumen de las actividades del proceso que hacían referencia a la rectificación de la nota por parte del profesor de la materia se consideraron datos históricos en donde el 3% de los profesores rectificaron la nota después de que el estudiante solicita la recalificación, este porcentaje corresponde a 2 de las 59 recalificaciones solicitadas en el periodo 2009.

Finalmente se muestra el resumen de las actividades clasificadas según su tipo con el total de tiempo de ciclo.

TABLA 59
RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES CLASIFICADAS SEGÚN SU TIPO CON
EL TOTAL DE TIEMPO DE CICLO

N^a	Composición de Actividades	Tiempo	%
1	Valor Agregado Cliente	55340,03	26%
2	Valor Agregado Facultad	85247,63	41%
3	Preparación	0	0%
4	Demora	0	0%
5	Traslado	0	0%
6	Control	47,69	0%
7	Archivo	69057,53	33%
8	TOTAL= 1 + 2 + 3 + 4 +5 +6 +7	209692,88	100%
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO= (1)+(2)	140587,66	
10	INDICE DE VALOR AGREGADO= (9) / (8)	67%	

Elaboración: Ana María Romero M.

Es evidente el alto índice de las actividades que agregan valor para la Facultad (41%) en comparación con aquellas que agregan valor para el estudiante y por las que estaría dispuesto a pagar (26%), es decir que existe mucho tiempo estructurando un sistema adecuado de manejo en la Facultad.

Como se puede observar en el Resumen, el tiempo empleado en actividades que agregan valor es de 140587.66 y el Índice del Valor Agregado es del 67%.

Se indica que para procesos de servicios el Índice aceptable es del 80%, por lo tanto en el análisis del proceso de Recalificación se requiere replantear las actividades que lo componen de tal manera que se reduzca el tiempo de las que no generan valor agregado.

En la tabla a continuación se presentan las sugerencias para el mejoramiento del proceso de Recalificación.

TABLA 60
SUGERENCIAS PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE
RECALIFICACIÓN

N°	ACTIVIDAD	SUGERENCIAS PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO
1	Entregar la solicitud y el formato de recalificación con copias en la secretaría de la Facultad	
2	Verificar que no tenga deudas en el sistema y que cumpla con los plazos establecidos por la Universidad	
3	Buscar el examen o trabajo adjuntándolo a la solicitud y al formato	
4	Solicitar informe al profesor de la materia en el que se ratifica o rectifica la nota	
5	Elaborar informe de ratificación o rectificación de la nota y enviar a Facultad	
6	Comunicar al estudiante, en caso de rectificación, la nota impuesta	
7	Aceptar o rechazar nueva nota	
8	Asentar la nueva nota en el acta y en el sistema en el caso de que el estudiante la haya aceptado	
9	En el caso de recalificación, designar a dos profesores que realizarán la recalificación	

N°	ACTIVIDAD	SUGERENCIAS PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO
10	Elaborar y enviar carta de asignación a los profesores con copia del examen o trabajo y con el formato de profesor recalificador	El flujo de documentos en estas actividades debe ser automatizado. Se deben de usar medios de comunicación más efectivos, por ejemplo correo electrónico con llamadas de verificación de haber recibido el correo
11	Emitir criterio de valoración de examen o trabajo	
12	Elaborar informe de Coordinación Administrativa en donde se presenta el promedio de las notas impuestas por los profesores recalificadores	Este tiempo puede ser reducido si se modifica el formato del Informe de tal manera que sólo se ingresen las notas impuestas por los profesores recalificadores y se adjunte el trámite. Estas actividades se pueden fusionar para que las realice una sola persona
13	Revisar y firmar informe	
14	Registrar en Consejo Directivo	
15	Archivar informe de Coordinación Administrativa en las actas de notas	Esta actividad sería la última del proceso y se le incorpora el archivar también la nota en la carpeta del estudiante
16	Si el periodo académico está abierto, cambiar la nota en el sistema, si no enviar formulario de asentamiento de notas a Secretaría Académica	Todas las notas podrán ser ingresadas desde la Facultad por la Secretaria Académica antes de que se cierre el sistema debido a la reducción del tiempo propuesta en las actividades anteriores. Debido a esto se sugiere eliminar estas actividades del proceso
17	Asentar la nota	
18	Verificar que se haya asentado la nota en el sistema y archivar en carpeta de estudiante	

Elaboración: Ana María Romero M.

Estas sugerencias fueron consideradas para la modificación del proceso inicial de Recalificación y se obtuvo la optimización de los recursos que intervenían en el mismo, a continuación se muestran los resultados:

TABLA 61
ANÁLISIS DEL VALOR AGREGADO DEL PROCESO DE RECALIFICACIÓN
MODIFICADO

ANÁLISIS DEL VALOR AGREGADO													
Proceso:		RECALIFICACIONES. MODIFICADO											
Elaborado por:		Ana Ma. Romero M			Fecha: 23 de Abril de 2010			Actualizado por: Ana Ma. Romero M.					
N°	VA (Valor Agregado)		NVA (No Valor Agregado)					ACTIVIDAD	RESPONSABLE	Frecuencia	Volumen	Tiempo Unitario (minutos)	Tiempo total al mes (minutos)
	VAC (valor agregado cliente)	VAE (valor agregado Facultad)	Preparación	Demora	Traslado	Control	Archivo						
1	1							Entregar la solicitud y el formato de recalificación con copias en la secretaría de la Facultad	Estudiante	1/6	59	15	147,50
2		1						Verificar que no tenga deudas en el sistema y que cumpla con los plazos establecidos por la Universidad	Secretaria de Carrera	1/6	59	2,5	24,58
3	1							Ingresar solicitud en archivo digital del intranet "Trámites", buscar el examen o trabajo adjuntándolo a la solicitud y al formato y pasar a Secretaría de Decanato	Secretaria de Carrera	1/6	59	22,5	221,25
4			1					Solicitar informe al profesor de la materia en el que se ratifica o rectifica la nota	Secretaria de Decanato	1/6	59	2880	28320
5				1				Elaborar informe de ratificación o rectificación de la nota y enviar a Facultad	Profesor de la materia	1/6	59	5760	56640

ANÁLISIS DEL VALOR AGREGADO													
Proceso:	RECALIFICACIONES. MODIFICADO												
Elaborado por:	Ana Ma. Romero M			Fecha: 23 de Abril de 2010			Actualizado por: Ana Ma. Romero M.						
N°	VA (Valor Agregado)		NVA (No Valor Agregado)					ACTIVIDAD	RESPONSABLE	Frecuencia	Volumen	Tiempo Unitario (minutos)	Tiempo total al mes (minutos)
	VAC (valor agregado cliente)	VAE (valor agregado Facultad)	Preparación	Demora	Traslado	Control	Archivo						
6	1							Comunicar al estudiante, en caso de rectificación, la nota impuesta	Secretaria de Decanato	1/6	2	10	3,33
7	1							Aceptar o rechazar nueva nota	Estudiante	1/6	2	5	1,67
8	1							Asentar la nueva nota en el acta y en el sistema en el caso de que el estudiante la haya aceptado	Secretaria Académica	1/6	2	10	3,33
9	1							Designar a dos profesores que realizarán la recalificación	Decano	1/6	148	5	122,92
10		1						Elaborar y enviar carta de asignación a los profesores con copia del examen o trabajo y con el formato de profesor recalificador	Secretaria de Decanato	1/6	148	10	245,83
11	1							Emitir criterio de valoración de examen o trabajo	Profesores designados	1/6	148	4320	106200,00
12 y 13		1						Emitir informe del promedio de las notas impuestas por los profesores recalificadores. Usar formato de informe para ingresar notas y firmar	Coordinador Administrativo	1/6	148	10	245,83
14		1						Registrar en Consejo Directivo	Secretaria de Decanato	1/6	148	5	122,92

ANÁLISIS DEL VALOR AGREGADO													
Proceso:		RECALIFICACIONES. MODIFICADO											
Elaborado por:		Ana Ma. Romero M			Fecha: 23 de Abril de 2010			Actualizado por: Ana Ma. Romero M.					
N°	VA (Valor Agregado)		NVA (No Valor Agregado)					ACTIVIDAD	RESPONSABLE	Frecuencia	Volumen	Tiempo Unitario (minutos)	Tiempo total al mes (minutos)
	VAC (valor agregado cliente)	VAE (valor agregado Facultad)	Preparación	Demora	Traslado	Control	Archivo						
17	1							Asentar la nota en el sistema	Secretaría Académica	1/6	148	10	245,83
15 y 18							1	Archivar informe de recalificación de la Coordinación Administrativa en las actas de notas y en la carpeta del estudiante	Secretaría Administrativa	1/6	148	15	368,75

Elaboración: Ana María Romero M.

TABLA 62
RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES CLASIFICADAS SEGÚN SU TIPO CON
EL TOTAL DE TIEMPO DE CICLO

N^a	Composición de Actividades	Tiempo	%
1	Valor Agregado Cliente	106945,83	55,44%
2	Valor Agregado Facultad	85599,17	44,37%
3	Preparación	0	0,00%
4	Demora	0	0,00%
5	Traslado	0	0,00%
6	Control	0	0,00%
7	Archivo	368,75	0,19%
8	TOTAL= 1 + 2 + 3 + 4 +5 +6 +7	192913,75	100,00%
9	TIEMPO DE VALOR AGREGADO= (1)+(2)	192545,00	
10	INDICE DE VALOR AGREGADO= (9) / (8)	99,8%	

Elaboración: Ana María Romero M.

Las modificaciones están resaltadas en color rojo en la Tabla 61 y 62. Se fusionaron las actividades de archivo, la de control se incorporó a la elaboración de los informes y se le asignó un solo responsable. Además se redujeron los tiempos con el propósito de evitar el trámite del ingreso de la nota en Secretaría Académica.

De esta manera se pudieron reducir al mínimo los tiempos de las actividades que no agregan valor al proceso y se aumentó el índice del valor agregado del 67% al 99%.

3.5. Plan de acción para no conformidades.

Para generar los procesos y actividades que exige la norma se realizó una revisión por ítem de la misma que generó el siguiente cuadro:

TABLA 63
REVISIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA NORMA ISO 9001:2008 DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO

REQUERIMIENTO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA			
# de BEBE	ITEM	DEBE DE LA NORMA	MANUALES, PROCEDIMIENTO, REGISTRO o DOCUMENTO QUE RESPONDE
4	Sistema de Gestión de Calidad		
4,1	Requisitos Generales		
1		Debe establecer, documentar, implantar, mantener y mejorar la eficiencia del SGC de acuerdo a esta Norma	Procesos ISO
2		Debe:	Mapa de Procesos del SGC
	a	Determina los procesos del SGC	
	b	Determinar interacción de estos procesos	
	c	Determinar métodos y criterios para asegurar su funcionamiento efectivo y su control	Ficha de Proceso
	d	Asegurar la disponibilidad de recursos para su funcionamiento	
	e	Mediar, realizar seguimiento y analizar estos procesos	Procedimiento de Medición y Seguimiento de Procesos, indicadores
f	Implantar acciones necesarias para alcanzar resultados y mejora continua		
3		Debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de la Norma	
4		Debe controlar los procesos de contrataciones externas	Procedimiento de Desarrollo de Externos a la Coordinación
5		Debe identificar el control de procesos contratados a externos	

REQUERIMIENTO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA			
# de BEBE	ITEM	DEBE DE LA NORMA	MANUALES, PROCEDIMIENTO, REGISTRO o DOCUMENTO QUE RESPONDE
4,2	Requisitos Generales de Documentación		
6		Documentación debe incluir:	Política y Objetivos de Calidad
	a	Declaración documentada de Política y Objetivos de Calidad	
	b	Manual de Calidad	Manual de Calidad
	c	Procedimientos documentados requeridos en la Norma	Manual de Procedimientos
	d	Documentos requeridos para asegurar el control, funcionamiento y planificación efectiva de procesos	Índice de todos los procedimientos
4.2.2	Manual de Calidad		
7		Debe establecer y mantener un Manual que incluya:	Manual de Calidad que incluya estos requisitos
	a	Alcance del SGC	
	b	Procedimientos documentados establecidos para el SGC	
	c	Una descripción de la interacción de los procesos	
4.2.3	Control de Documentos		
8		Los documentos requeridos por el SGC deben controlarse.	Procedimiento de Control de Documentos
9		Los registros del SGC deben controlarse	Procedimiento de Registros de Calidad
10		Debe establecerse un procedimiento controlado que cumpla:	Procedimiento de Control de Documentos que cumpla con estos requisitos
	a	Aprobar idoneidad de documentos antes de edición	
	b	Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario para su re aprobación	
	c	Identifiquen los cambios y estado de documento	
	d	Asegurar que las versiones pertinentes se encuentren disponibles en los puntos de uso	
	e	Asegurar que los documentos permanezcan legibles e identificables	
	f	Asegurar que se identifican documentos de origen externo y que se controla su distribución	
	g	Evitar en uso no intencionado de documentos obsoletos	

REQUERIMIENTO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA			
# de BEBE	ITEM	DEBE DE LA NORMA	MANUALES, PROCEDIMIENTO, REGISTRO o DOCUMENTO QUE RESPONDE
4.2.4	Control de Registros de Calidad		
11		Deben establecerse y mantenerse registros de calidad para proporcionar evidencia de conformidad con el funcionamiento del SGC	Procedimiento de Registros de Calidad
12		Deben permanecer legibles, fácilmente identificable y recuperables	
13		Debe establecerse un procedimiento de control, identificación, legibilidad, almacenamiento, protección, tiempo de retención y eliminación	
5	Responsabilidad de la Dirección		
5,1	Compromiso de la Dirección		
14		La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso por medio de:	Contratación de un Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad
	a	Comunicar a la organización la importancia de los requisitos del clientes, los legales y reglamentarios	Procedimiento de Enfoque al Cliente
	b	Establecer la política de calidad	Política de Calidad
	c	Asegurar que se establezcan objetivos de calidad	Objetivos de Calidad
	d	Llevar a cabo las revisiones por la dirección	Procedimiento de Revisión de la Alta Dirección
	e	Asegurar la disponibilidad de recurso	Incluir en el Presupuesto de la Coordinación un rubro ISO
5,2	Enfoque al Cliente		
15		Debe asegurar que los requisitos del cliente se determinen y cumplan con el propósito de satisfacer al cliente	Procedimiento de Enfoque al Cliente
5,3	Política de la Calidad		
16		Debe asegurar que la política de calidad sea:	Política de Calidad que cumpla con estos requisitos
		Adecuada al propósito de la Organización	
		Incluya compromiso de satisfacer los requisitos del cliente y de mejora continua	
		Proporciona marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la Calidad	
		Comunicada y entendida dentro de la organización	
		Revisa para mantenerse adecuada continuamente	

REQUERIMIENTO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA			
# de BEBE	ITEM	DEBE DE LA NORMA	MANUALES, PROCEDIMIENTO, REGISTRO o DOCUMENTO QUE RESPONDE
5,4	Planificación		
5.4.1	Objetivos de la Calidad		
17		Debe asegurarse que los objetivos de calidad se establecen en funciones y niveles pertinentes dentro de la organización	Objetivos de Calidad establecidos por las funciones y niveles pertinentes
18		Deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad	Objetivos de Calidad que cumplan con estas características
5.4.2	Planificación del SGC		
19		La Alta dirección debe asegurar:	
	a	La planificación del SGC se lleva a cabo con el fin de cumplir los requisitos dados en el apartado 4.1	
	b	Se mantiene la integridad del SGC cuando se planean e implementan cambios en el SGC	
5,5	Responsabilidad , autoridad y comunicación		
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad		
20		Debe asegurar la definición y comunicación de responsabilidades, autoridad e interrelación dentro de la organización	Organigrama y Descripción de Funciones del personal
5.5.2	Representante de la Dirección		
21		La alta Dirección debe designar un miembro como representante	Carta de Designación de Representante de la Alta Dirección
22		Debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:	Descripción de Funciones del Representante de la Alta Dirección
	a	Asegurar que se establecen, implantan y mantienen los procesos del SGC	
	b	Informe a la Alta Dirección el funcionamiento del SGC	
	c	Promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles	
5.5.3	Comunicación interna		
23		La Alta Dirección debe asegurar que se establezcan procesos apropiados de comunicación dentro de la Organización	Correo Electrónico, Intranet, Procedimientos que evidencien comunicación interna

REQUERIMIENTO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA			
# de BEBE	ITEM	DEBE DE LA NORMA	MANUALES, PROCEDIMIENTO, REGISTRO o DOCUMENTO QUE RESPONDE
5,6	Revisión por la Dirección		
5.6.1	Generalidades		
24		Debe a intervalos planificados revisar el SGC y asegurar su consistencia, adecuación y eficacia	Procedimiento de Revisión por la Alta Dirección que cumpla con estos requisitos
25		Debe incluir evaluación de oportunidades de mejora y de efectuar cambios al SGC, incluyendo política y objetivos	
26		Debe mantener registros de las revisiones efectuadas	
5.6.2.	Información para la Revisión		
27		La información de entrada a la revisión de debe incluir:	Procedimiento de Revisión de la Alta Dirección que cumpla con estos requisitos
	a	Resultados de auditorías	
	b	Retroalimentación de clientes	
	c	Funcionamiento de los procesos y conformidad con el producto	
	d	Situación de las acciones correctivas y preventivas	
	e	Seguimiento de las acciones derivadas de las revisiones anteriores	
	f	Cambios planeados que podrían afectar el SGC	
	g	Recomendaciones para la mejora	
5.6.3	Resultados de la revisión		
28		Los resultados de la revisión deben incluir decisiones para:	Procedimiento de Revisión de la Alta Dirección
		Mejorar la eficacia del SGC y sus procesos	
		Mejora del producto en relación a los requisitos del cliente	
		Las necesidades de recursos	
6	Gestión de los Recursos		
6,1	Suministro de recursos		
29		La Organización debe determinar y proporcionar recursos para:	
	a	Implantar y mantener el SGC y su mejora continua	
	b	Lograr satisfacer al cliente	

REQUERIMIENTO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA			
# de BEBE	ITEM	DEBE DE LA NORMA	MANUALES, PROCEDIMIENTO, REGISTRO o DOCUMENTO QUE RESPONDE
6,2	Recursos humanos		
6.2.1	Generalidades		
30		El personal que realice trabajos que afecten la calidad del producto debe ser competente en educación, formación, habilidades y experiencias	Procedimiento de selección docente e inducción de nuevos profesores y Procedimiento de Capacitación Administrativa y Docente
6.2.2	Competencia, sensibilización y formación		
31		La organización debe:	
	a	Determinar las necesidades de competencia del personal que realiza actividades que afectan calidad del producto	Procedimiento de selección docente e inducción de nuevos profesores y Procedimiento de Capacitación Administrativa y Docente
	b	Proporcionar formación o toma de acciones para satisfacer dichas necesidades	Procedimiento de capacitación administrativa y docente
	c	Evaluar la eficacia de las acciones tomadas	
	d	Asegurar que sus empleados son conscientes de la importancia de su actividades	
e	Mantener registros apropiados de su formación, habilidades y experiencia	Curriculum de personal administrativo y docente	
6,3	Infraestructura		
32		Debe determinar, proporcionar y mantener infraestructura necesaria para lograr conformidad con los requisitos del producto, incluye:	Planos de la Facultad y cuadro de distribución de espacios de Coordinación Administrativa
	a	Edificios y asociados	Proporcionado por la Administración Central
	b	Equipo, Hardware y Software	
c	Servicios de Apoyo, Transporte y Comunicación		
6,4	Ambiente de Trabajo		
33		Debe identificar y gestionar las condiciones de ambiente de trabajo necesarios para lograr conformidad con el producto	Encuesta al personal administrativo y docente sobre su satisfacción con el ambiente de trabajo

REQUERIMIENTO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA			
# de BEBE	ITEM	DEBE DE LA NORMA	MANUALES, PROCEDIMIENTO, REGISTRO o DOCUMENTO QUE RESPONDE
7	Realización del Producto		
7,1	Planificación de la realización del Producto		
34		Debe planear y desarrollar procesos necesarios para realizar el producto	Procedimiento de Planificación Estratégica y Académica
35		Debe ser consistente con los requisitos del SGC	
36		Debe determinar:	
	a	Objetivos de calidad y requisitos del producto	
	b	Necesidad de establecer procesos, documentación y recursos	
	c	Actividades de verificación, validación y seguimiento	
d	Registros necesarios para proporcionar evidencia.		
37		El resultado debe presentarse en forma adecuada para el método a operar	
7,2	Procesos relacionados con el cliente		
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto		
38		Debe determinar:	Procedimiento de Enfoque al Cliente
	a	Los requisitos del cliente	
	b	Requisitos no especificados por el cliente pero necesarios	
	c	Requisitos legales y reglamentarios	
	d	Cualquier requisito adicional de la Organización	
7,22	Revisión de los requisitos relacionados con el producto		
39		Debe revisar los requisitos relacionados con el producto	Procedimiento de Enfoque al Cliente
40		Debe revisarse los requisitos antes de que la organización se comprometa a proporcionar el producto	
41		Debe asegurar que:	
	a	Los requisitos están definidos	
	b	Las diferencias existentes están resueltas	
c	La organización tiene capacidad de cumplir requisitos		
42		Debe mantener registros de los resultados de la revisión y acciones originadas	

REQUERIMIENTO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA			
# de BEBE	ITEM	DEBE DE LA NORMA	MANUALES, PROCEDIMIENTO, REGISTRO o DOCUMENTO QUE RESPONDE
43		Cuando el cliente no proporcione un declaración documentada la organización debe confirmar los requisitos	Procedimiento de Enfoque al Cliente
44		Cuando se cambien los requisitos debe asegurarse que se cambien la documentación	Procedimiento de Control de Documentos
7.2.3	Comunicación con los clientes		
45		Debe identificar e implantar disposiciones eficaces para comunicarse con el cliente, relativas a:	Procedimiento de Comunicación con Estudiantes y Procedimiento de Enfoque al Cliente
	a	Información del Producto	
	b	Tratamiento de Preguntas, modificaciones, etc.	
	c	Retroalimentación del Cliente, incluyendo quejas	
7,3	Diseño y Desarrollo		
7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo		
46		Debe planificar y controlar el diseño y desarrollo de producto	
47		Debe determinar:	
	a	etapas del diseño y desarrollo	
	b	revisión, verificación y validación apropiadas a cada etapa	
	c	responsabilidades y autoridad del diseño y desarrollo	
48		Debe gestionarse la interface entre los diferentes grupos implicados en el diseño y desarrollo para asegurar comunicación efectiva	
49		Los resultados deben actualizarse cuando sea apropiado	
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo		
50		Deben determinarse los elementos de entrada	
51		Deben incluir:	
	a	Requisitos funcionales y de desempeño	
	b	requisitos legales y reglamentarios	
	c	información aplicable proveniente de diseños anteriores	
	d	cualquier otro requisito esencial	
52		Estos elementos deben revisarse para su adecuación	
53		Debe ser completos, no ambiguos	
54		No deben tener conflictos entre sí	

REQUERIMIENTO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA				
# de BEBE	ITEM	DEBE DE LA NORMA	MANUALES, PROCEDIMIENTO, REGISTRO o DOCUMENTO QUE RESPONDE	
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo			
55		Los resultados deben proporcionarse de manera que puedan verificarse en relación a las entradas		
56		Deben aprobarse antes de su liberación		
57		Debe:		
	a	Satisfacer los elementos de entrada		
	b	Proporcionar información apropiada de las operaciones de compra, producción y servicio		
	c	contener los criterios de aceptación del producto		
	d	especificar características del producto esenciales para su uso seguro		
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo			
58		Debe realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo para:		
	a	evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo de cumplir los requisitos		
	b	identificar problemas y proponer las acciones necesarias		
59		Deben incluir representantes de las funciones comprendidas con las fases de diseño y desarrollo		
60		deben mantener registros de los resultados de las revisiones		
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo			
61		Debe realizarse la verificación para asegurar resultados que satisfagan las entradas		
62		Deben mantenerse registros de estos resultados		
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo			
63		Debe realizase validación para confirmar que el producto resultante es capaz de satisfacer los requerimientos de uso		
64		Debe completarse antes de la entrega o implantación		
65		Debe mantenerse registros de los resultados de la validación		

REQUERIMIENTO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA			
# de BEBE	ITEM	DEBE DE LA NORMA	MANUALES, PROCEDIMIENTO, REGISTRO o DOCUMENTO QUE RESPONDE
7.3.7	Control de Cambios del diseño y desarrollo		
66		Deben identificarse	
67		Deben mantenerse registros de estos resultados	
68		Debe revisarse, verificarse, validarse y aprobarse	
69		La revisión debe incluir la evaluación de los efectos en las partes y el producto final	
7.4	Compras		
7.4.1	Proceso de Compras		
70		Debe asegurarse que el producto adquirido cumpla con las requisitos de compra	Procedimientos de Gestión de los Recursos
71		El alcance del control debe depender del efecto del producto	
72		Debe evaluar y seleccionar proveedores en función a su capacidad	
73		Debe establecer criterios selección y evaluación periódica	
74		Debe mantener registros de los resultados de la evaluación y acciones necesarias que se deriven	
7.4.2	Información de las compras		
75		Debe describir el producto a comprar:	Procedimientos de Gestión de los Recursos
	a	requisitos de aprobación del producto	
	b	requisitos de cualificación del personal	
	c	requisitos del Sistema de Gestión de Calidad	
76		Debe asegurar la adecuación de los requisitos de comprar especificados con anterioridad a su proveedor	
7.4.3	Verificación del producto Comprado		
77		Debe establecer e implantar inspección para asegurar que el producto comprado cumpla con los requisitos de entrada	Procedimientos de Gestión de los Recursos
78		Debe especificar en la disposición de compra los requerimientos	

REQUERIMIENTO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA			
# de BEBE	ITEM	DEBE DE LA NORMA	MANUALES, PROCEDIMIENTO, REGISTRO o DOCUMENTO QUE RESPONDE
7,5	Operaciones de Producción y Servicio		
7.5.1	Control de operaciones de producción y servicio		
79		Se debe planear y llevar a cabo las operaciones de producción y servicio bajo condiciones controladas	Procedimiento de Planificación Académica y Procedimiento de Desarrollo del Aprendizaje
80		Debe incluir:	Procedimiento de promoción de las carreras
	a	Disponibilidad de información escrita del producto	
	b	disponibilidad de instrucciones de trabajo	Procedimiento de inducción a nuevos profesores, procedimiento de entrega de normativa y comunicaciones para profesores
	c	Utilización de equipo apropiado	
	d	disponibilidad y utilización de equipos de medición y seguimiento	
	e	implantación de actividades de seguimiento y medición	Procedimiento de graduación y Procedimiento de seguimiento de egresado
	f	implantación de actividades de liberación, entrega y post-venta	Procedimiento de inserción laboral, Procedimiento de Estudios de postgrado y Procedimiento de Educación Continua
7.5.2	Validación de los proceso de las operaciones de producción y servicio		
81		Debe validar los procesos de las operaciones de producción y servicio	Procedimientos de: Planificación Académica, Desarrollo del Aprendizaje, Promoción de las Carreras, Inducción a nuevos Profesores, Entrega de Normativa, Comunicación a Profesores, Graduación, Seguimiento de los Egresados, Inserción Laboral, Estudios de Posgrado, Educación Continua
82		Debe demostrar capacidad para alcanzar resultados planeados	
83		Debe establecer preparativos incluyendo:	
	a	Criterios definidos para revisión y aprobación de procesos	
	b	aprobación de equipos y cualificación de personal	
	c	utilización de métodos y procedimientos específicos	
	d	requisitos aplicables a los registros	
e	Revalidación		

REQUERIMIENTO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA			
# de BEBE	ITEM	DEBE DE LA NORMA	MANUALES, PROCEDIMIENTO, REGISTRO o DOCUMENTO QUE RESPONDE
7.5.3	Identificación y Trazabilidad		
84		Debe identificar el producto por medio apropiados	Procedimientos de Revisión Curricular
85		Debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de medición y seguimiento	Procedimientos de Graduación y Procedimiento de Seguimiento de Egresados
86		Debe controlar y registrar la identificación única del producto	Número de matrícula que asigna la universidad a los estudiantes
7.5.4	Bienes del Cliente		
87		Debe cuidar los bienes del cliente bajo control	
88		Debe identificar, verificar, proteger y mantener los bienes del cliente	
89		Si se pierde debe ser registrado	
7.5.5	Conservación del producto		
90		Debe preservar la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino final	
91		Debe incluir identificación, manipulación, embalaje, alimentación y protección	
92		Debe aplicarse también a las partes constitutivas del producto	
7.6	Control de equipos de medida y seguimiento		
93		Debe determinar actividades de medición y seguimiento	
94		Debe establecer procesos para asegurar que las actividades de medición y seguimiento puedan realizarse de manera coherente	
95		los equipos debe:	
	a	calibrarse a intervalos específicos	
	b	ajustarse o reajustarse	
	c	protegerse contra ajustes que invaliden medida	
d	protegerse contra daños y deterioros de manipulación, mantenimiento y almacenamiento		
96		Debe evaluar y registrar los resultados de medidas anteriores	
97		Debe tomarse las acciones apropiadas sobre cualquier producto afectado	

REQUERIMIENTO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA			
# de BEBE	ITEM	DEBE DE LA NORMA	MANUALES, PROCEDIMIENTO, REGISTRO o DOCUMENTO QUE RESPONDE
98		Debe mantenerse registros de los resultados de calibración	
99		Debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista	
100		Debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización	
8	Medición, análisis y mejora		
8,1	Generalidades		
101		Debe plantear e implantar procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora	Registros de conformidad del SGC y registros de mejora continua
	a	demostrar la conformidad del producto	
	b	asegurar la conformidad del SGC	
	c	mejorar continuamente la eficacia del SGC	
102		Debe incluirse la determinación de métodos aplicables	
8,2	Medición y Seguimiento		
8.2.1	Satisfacción del cliente		
103		Debe realizar seguimiento de la información relativa al cliente	Procedimiento de Enfoque al Cliente
104		Debe determinar métodos para obtener dicha información	
8.2.2	Auditorías Internas		
105		Debe llevar a cabo de forma periódica auditorías internas:	Procedimiento de Auditorías Internas
	a	conformes con las preparativos planeados	
b	se ha implantado y se mantiene de forma eficaz		
106		Debe planificarse el programa de auditorías internas tomando en consideración el estado e importancia de los procesos	
107		Debe definir los criterios de la auditoría	
108		la auditoría debe asegurar la objetividad e imparcialidad	
109		los auditores no deben auditar su propio espacio de trabajo	

REQUERIMIENTO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA			
# de BEBE	ITEM	DEBE DE LA NORMA	MANUALES, PROCEDIMIENTO, REGISTRO o DOCUMENTO QUE RESPONDE
110		debe definirse en un proceso documentado las responsabilidades y requisitos para la planificación de auditorias	Procedimiento de Auditorías Internas
111		Debe asegurar que se tomen acciones sin demora para eliminar no conformidades detectadas y sus causas	
112		las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de acciones tomadas e informe de resultados	
8.2.3	Medición y seguimiento de los procesos		
113		Debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento.	Procedimiento de Medición y Seguimiento de Procesos, indicadores
114		Debe demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar resultados	
115		Debe llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas	
8.2.4	Medición y seguimiento del producto		
116		Debe medir y hacer seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos	Procedimientos de Medición y Seguimiento de Procesos. Indicadores de Control
117		Debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto	
118		Debe mantenerse evidencia de conformidad con los criterios de aceptación	
119		Debe indicar la autoridad responsable de la puesta en uso del producto	
120		No puede proceder a la puesta en uso del producto o entrega hasta que se hayan completado satisfactoriamente todos los preparativos planeados a menos que el cliente lo indique	
8.3	Control de producto no conforme		
121		Debe asegurar que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifique y controle para prevenir una utilización o entrega no intencionada	Procedimiento de Control de Producto No Conforme
122		Debe tratar los productos no conforme mediante:	
	a	actuando para eliminar no conformidad	
	b	autorizando su utilización, envío o aceptación bajo concesión de la autoridad competente o el cliente	
c	actuando para retomar utilización u aplicación original		

REQUERIMIENTO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA			
# de BEBE	ITEM	DEBE DE LA NORMA	MANUALES, PROCEDIMIENTO, REGISTRO o DOCUMENTO QUE RESPONDE
		Debe mantenerse registros de la naturaleza de la no conformidad y las acciones tomadas	Procedimiento de Control de Producto No Conforme
123		Debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad	
124		Cuando se detecte un producto no conforme después de su entrega debe tomarse las acciones correctivas apropiadas respecto a las consecuencias o efectos de la no conformidad	
8,4	Análisis de Datos		
125		Debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la adecuación y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad	Se incluye en cada proceso
126		Debe incluir a los datos generados por actividades de medición y seguimiento	
127		Debe proporcionar información sobre:	
	a	La satisfacción del cliente	
	b	La conformidad con los requisitos del producto	
	c	Las características y tendencias de los procesos y productos incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas	
	d	Los proveedores	
8,5	Mejora		
8.5.1	Mejora Continua		
128		Debe mejorar continuamente la eficiencia del SGC por medio de la utilización de la política, objetivos de calidad, resultados de auditorías, análisis de datos, acciones correctivas, acciones preventivas y revisión por la dirección	Procedimientos de Revisión de la Alta Dirección, de Revisión de Indicadores, de Acciones Correctivas y de Acciones Preventivas
8.5.2	Acciones Correctivas		
129		Debe tomarse acciones para eliminar las causa de no conformidades	Procedimiento de Acciones Correctivas
130		Debe ser apropiadas a los efectos de las no conformidades	
131		Debe establecer procedimiento para:	
	a	Revisar no conformidades	
	b	determinar las acusas	
	c	evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que no se vuelva a repetir	
	d	determinar e implantar las acciones necesarias	

REQUERIMIENTO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA			
# de BEBE	ITEM	DEBE DE LA NORMA	MANUALES, PROCEDIMIENTO, REGISTRO o DOCUMENTO QUE RESPONDE
	e	registrar los resultados de las acciones tomadas	
	f	revisar las acciones correctivas tomadas	
8.5.3	Acciones Preventivas		
132		Debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales	Procedimiento de Acciones Preventivas
133		Las acciones deben ser apropiadas para los efectos de problemas potenciales	
134		Debe establecerse un procedimiento documentado para:	
	a	determinar no conformidades potenciales y sus causas	
	b	evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades	
	c	determinar e implantar las acciones necesarias	
	d	registrar los resultados de las acciones tomadas	
	e	revisar las acciones preventivas tomadas	

Fuente: NORMA DE CALIDAD ISO 9001:2008

Elaboración: Ana María Romero M.

De esta revisión se determinó que para cumplir la Norma ISO 9001:2008 es necesario crear adicionalmente 11 procedimientos, 2 registros, las encuestas como herramienta para medición de la satisfacción de los clientes y la Política y Objetivos de Calidad. Se debe crear esta cantidad de requisitos, documentarlos y difundirlos para que los procesos se gestionen conforme lo requerido.

Basado en la política y objetivos, se procedió a diseñar los procedimientos faltantes para cumplir la Norma ya identificados en la Tabla 63, estos fueron diseñados por el encargado del diseño del Sistema (Autor de la Tesis) siguiendo parámetros básicos: Simplicidad y Globalidad en el proceso, este parámetro se debe a que la Facultad presta una gran variedad de servicios a los estudiantes, profesores y trabajadores.

Para el proceso de Control de Producto No Conforme se empieza por definir la No conformidad de acuerdo al proceso, ya que son productos diferentes los que resultan de los diversos servicios que se prestan.

Estos documentos forman parte del Manual de Procedimientos de la Facultad.

Auditoria de avances realizados

Una vez terminada la fase de recopilación de la documentación solicitada por la Norma, es necesario realizar una auditoría interna al sistema para asegurar que esté completo antes de su implementación.

En cuanto se logre la implementación y el Sistema de Gestión de la Calidad esté funcionando y las primeras auditorías internas del sistema

hayan sido realizadas con éxito, los Directivos de la Facultad podrán decidir buscar la certificación, si este fuera el propósito comenzaría el proceso de con una auditoría del sistema llevada a cabo por un organismo de certificación.

Para poder concluir el diseño se realizó la auditoría interna final en la que se estableció el grado de avance que ha tenido la Facultad respecto a la Norma al elaborar la Política de Calidad, Objetivos de Calidad y los Manuales.

Cómo no se ha implantado ningún procedimiento diseñado, la auditoria sólo cubrió la revisión de la documentación creada, los resultados de la auditoria son los siguientes:

TABLA 64
RESUMEN DE AUDITORÍA FINAL DE LA FACULTAD DE
ARQUITECTURA Y DISEÑO

RESULTADOS DE AUDITORIA FINAL DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO					
ITEM NORMA	CONTENIDO DEL ITEM	# DE DEBES	# DE DEBES QUE SE CUMPLEN	% DE CUMPLIMIENTO FINAL	
4,1	Requisitos Generales SGC	5	3	60%	85%
4,2	Documentación del SGC	1	1	100%	
4,2,2	Manual de Calidad	1	1	100%	
4,2,3	Control de Documentos	3	3	100%	
4,2,4	Control de Registros de Calidad	3	3	100%	
5,1	Compromiso de la Dirección	1	0	60%	47%
5,2	Enfoque al Cliente	1	0	0%	
5,3	Política de Calidad	1	1	100%	
5,4,1	Objetivos de Calidad	2	2	100%	
5,4,2	Planificación del SGC	1	0	0%	
5,5,1	Responsabilidad y Autoridad	1	1	100%	
5,5,2	Representante de la Dirección	2	2	100%	
5,5,3	Comunicación Interna	1	1	100%	
5,6,1	Revisión de la Dirección	3	0	0%	
5,6,2	Información para la Revisión	1	0		
5,6,3	Resultados de la Revisión	1	0		
6,1	Suministro de Recursos	1	1	100%	100%
6,2,1	Recursos Humanos	1	1	100%	
6,2,2	Competencia, Sensibilización y Formación	1	1	100%	
6,3	Infraestructura	1	1	100%	
6,4	Ambiente de Trabajo	1	1	100%	
7,1	Planificación de la realización del servicio	4	4	100%	75%
7,2,1	Requisitos relacionados con el servicio	1	0	0%	
7,2,2	Revisión de los requisitos	6	0		
7,2,3	Comunicación con los Clientes	1	0	0%	
7,3,1	Planificación del Diseño y Desarrollo	N.A.			
7,3,2	Elementos de Entrada	N.A.			

RESULTADOS DE AUDITORIA FINAL DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO					
ITEM NORMA	CONTENIDO DEL ITEM	# DE DEBES	# DE DEBES QUE SE CUMPLEN	% DE CUMPLIMIENTO FINAL	
7,3,3	Resultados	N.A.			
7,3,4	Revisión del Diseño y Desarrollo	N.A.			
7,3,5	Verificación del Diseño y Desarrollo	N.A.			
7,3,6	Validación del Diseño y Desarrollo	N.A.			
7,3,7	Control de Cambios del Diseño y Desarrollo	N.A.			
7,4,1	Proceso de Compras	5	5		100%
7,4,2	Información de las Compras	2	2		
7,4,3	Verificación de los productos comprados	2	2		
7,5,1	Operaciones de Producción y Servicio	2	2		100%
7,5,2	Validación de los Procesos	3	3		
7,5,3	Identificación y Trazabilidad	3	3	100%	
7,5,4	Bienes del Cliente	3	3	100%	
7,5,5	Conservación del Producto	N.A.			
7,6	Control de los Equipos de Medida y Seguimiento	N.A.			
8,1	Medición, Análisis y Mejora	2	0	0%	65%
8,2,1	Satisfacción del Cliente	2	0	0%	
8,2,2	Auditoría Interna	8	8	100%	
8,2,3	Medición y Seguimiento de los Procesos	3	0	0%	
8,2,4	Medición y Seguimiento de los Procesos	5	0	0%	
8,3	Control del Servicio No Conforme	4	4	100%	
8,4	Análisis de Datos	3	3	100%	
8,5,1	Mejora Continua	1	1	0%	
8,5,2	Acciones Correctivas	3	3	100%	
8,5,3	Acciones Preventivas	3	3	100%	
		99	69		

Fuente: NORMA DE CALIDAD ISO 9001:2008

Elaboración: Ana María Romero M.

En la tabla 65 se puede observar el cumplimiento de los “debes” de la ISO 9001:2008 al inicio y al concluir el diseño del Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad. Al finalizar el diseño se logró un cumplimiento del 70% de la Norma.

TABLA 65
CUMPLIMIENTO DE LOS “DEBES” DE LA ISO 9001:2008 AL INICIO Y
AL CONCLUIR EL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE
LA FACULTAD

DIAGNÓSTICO DE CUMPLIMIENTO DE LA NORMA COMPARACIÓN DE AUDITORÍA INICIAL CON AUDITORÍA FINAL			
CAPÍTULOS DE LA NORMA	# DE BEDES DE LA NORMA	# DE BEDES CUMPLIDOS EN AUDITORÍA PREVIA	# DE DEBES CUMPLIDOS EN AUDITORÍA FINAL
Capítulo 4	13	0	11
Capitol 5	15	14	7
Capitol 6	5	5	5
Capitol 7	32	21	24
Capitol 8	34	0	22
TOTAL	99	40	69
TOTAL EN PORCENTAJE	100%	40%	70%

Elaboración: Ana María Romero M.

Las acciones faltantes resultantes de la auditoría final se describen a continuación:

TABLA 66
DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES FALTANTES

DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES FALTANTES	Nº de ítems relacionados con la acción
Procedimiento de revisión de alta dirección	4
Procedimiento de enfoque al cliente	4
Procedimiento de medición y seguimiento de procesos e indicadores de control	3
Procedimiento de comunicación con estudiantes	1
Registros de Conformidad y Mejora del SGC	1
TOTAL	13

Elaboración: Ana María Romero M.

3.6. Documentación del sistema

Procedimientos

Siguiendo la norma ISO 9000:2008 apartado 3.4.5. se define procedimiento como “forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso”. Es decir, el procedimiento especifica un sistema aprobado de trabajo, es una descripción de cómo se lleva a cabo una actividad.

En el diseño de este sistema no todos los procedimientos están documentados. La Facultad decidirá qué procedimientos le interesa documentar y cuáles no.

Control de documentos del sistema:

Los documentos requeridos por el sistema estarán controlados, es así como se creó un procedimiento Control de Documentos (PSGC 01) que se adjunta en el Manual de Procedimientos y que contiene los requisitos a continuación:

- Aprobación de los documentos antes de su emisión.
- Que los documentos sean revisados, actualizados según sea necesario, y nuevamente aprobados.
- Que el estado de revisión de los documentos esté identificado.
- Asegurar que las versiones adecuadas de los documentos aplicables estén disponibles en los lugares de uso.
- Asegurar que los documentos sean legibles, fácilmente identificables y accesibles.
- Asegurar que los documentos de origen externo estén identificados y que su distribución esté controlada.
- Impedir que los documentos obsoletos se usen de forma no intencionada y para que estén adecuadamente identificados si son conservados.

Registros

Un registro es, siguiendo la norma ISO 9000:2008 apartado 3.7.6. “Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas”.

La norma marca una serie de registros obligatorios de gran importancia para demostrar el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad en la práctica, como por ejemplo el Registro de las Revisiones por parte de la Dirección o el Registro de la formación, habilidades y experiencia del personal administrativo y docente que realiza operaciones que afectan a la calidad del servicio.

Los registros requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad serán controlados, es así como se creó un procedimiento Control de Registros (PSGC 02), que se adjunta en el Manual de Procedimientos.

3.7. Estructura piramidal documental

La norma exige que el Sistema de Gestión de la Calidad se encuentre documentado. Los distintos niveles de documentación se pueden apreciar en la gráfica que se presentó en el capítulo 2 de esta Tesis en

la figura 2.1 PIRÁMIDE DOCUMENTAL DE ISO 9001:2008, PROPORCIONADA EN LA MATERIA SISTEMAS INTEGRADOS DE LA CALIDAD.

El manual de calidad es, siguiendo la norma ISO 9000:2008 apartado 3.7.4. “el documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización”.

Una especificación es siguiendo la norma ISO 9000:2008 apartado 3.7.3. “documento que establece requisitos”.

Basándonos en esta estructura y para construir el Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad se fueron cumpliendo las siguiendo fases:

- *Manual de calidad*: En este documento reposa la Descripción de la Facultad, Política y Objetivos de Calidad. Además se especifica el cumplimiento del sistema por cada capítulo de la Norma.
- *Mapa de procesos*: Aquí se aprecian los procesos de la Facultad y sus niveles, además las interacciones de los mismos que hacen posible la realización del servicio.
- *Estructura y desarrollo de los procedimientos*, se encuentran documentados los que se consideraron necesarios.

Para el correcto desarrollo de la documentación fue necesario establecer los formatos adecuados para toda la documentación que fueron discutidos y acordados con el Representante de la Dirección del Sistema.

3.8. Manuales

Manual de Calidad

Siendo un requisito exigido por la norma de calidad ISO 9001:2008, se construyó el Manual de Calidad (MC0001) de la Facultad de Arquitectura y Diseño. Se adjunta como Apéndice D.

Este documento recopila una descripción general de la Facultad, los servicios que brinda y los productos que genera, el alcance del sistema y las exclusiones justificadas de aquellos puntos de la norma que no sean aplicables en la Facultad.

En el Manual de Calidad se encuentra la política de calidad y sus objetivos, que definen de una manera clara hacia dónde desea caminar la Facultad en el área de la calidad.

Además el documento presenta un esquema en donde se observan todos los procedimientos levantados, el mapa de procesos con las interacciones de los mismos y el desarrollo de los capítulos de la Norma en donde también se hace referencia a los procedimientos que conforman el sistema.

Manual de Procedimientos

Para elaborar el Manual de Procedimientos (MP0001) se elaboró una lista juntando todos los procesos antes mencionados, se les asignó código, objetivo, se definió su alcance (dado por las actividades de cada proceso), responsables, documentos de entrada, documentos de salida, se definió la No Conformidad de ese proceso y se estableció indicadores de acuerdo a la No Conformidad.

Además se adjuntó el procedimiento “Documentación de Procedimientos” que describe de manera detallada como levantar, elaborar y documentar procedimientos.

Todo el contenido mencionado anteriormente es el contenido que todos los procedimientos que se manejan dentro de un Sistema de Gestión de

Calidad. En total el Manual de Procedimientos de la Facultad posee 55 procedimientos.

El Manual de Procedimientos se encuentra en la Facultad y por la privacidad del mismo no puede ser presentado en esta Tesis.

CAPITULO 4

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

4.1.1. De acuerdo a la situación actual de la educación en el Ecuador, uno de los problemas fundamentales de las universidades consiste en la falta de calidad de los productos y servicios que éstas ofrecen.

4.1.2. En el análisis de comparación de las carreras de la Facultad con los competidores externos, la carrera de Arquitectura de la UCSG obtuvo el mejor promedio final de la evaluación de factores como duración de la carrera, costo, acceso a titulación, acreditación, infraestructura y disponibilidad de becas, mientras que en la carrera de Gestión Gráfica Publicitaria fue la Espol quien obtuvo el mayor puntaje en la valoración de factores, debido a que es la

única Universidad acreditada del grupo que se analizó en el estudio.

4.1.3. La Facultad presenta un organigrama flexible, lo que permite que se maneje con una comunicación interna directa, generando un excelente ambiente de trabajo, lo cual es beneficioso para el Sistema diseñado.

4.1.4. Existe poca rotación del talento humano, debido a esto la Facultad cuenta con un personal capacitado y con la suficiente experiencia para el manejo de sus funciones laborales.

4.1.5. Al inicio del proyecto la Facultad cumplía con un 40% de la Norma, al finalizar alcanzó el 70% con la ayuda de los Manuales, la Política y Objetivos de Calidad.

4.1.6. El Manual de procedimientos posee 55 procesos, de los cuáles 7 fueron creados para cumplir las demandas de la Norma y 48 son propios de la organización.

4.1.7. La Facultad depende de una estructura administrativa centralizada que dificulta la autogestión y que se evidencia en las carreras financiadas de Arquitectura y Diseño de Interiores.

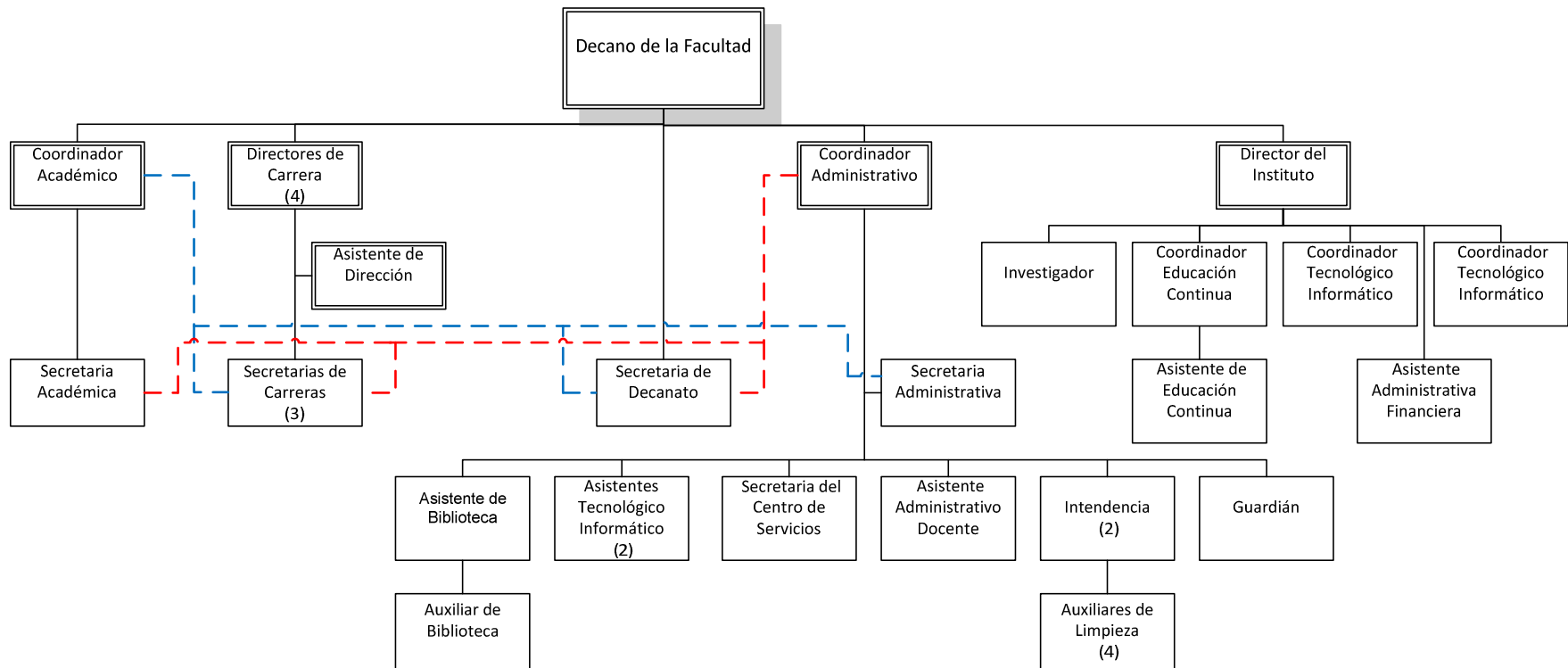
- 4.1.8. El resultado de las encuestas que se realizaron a estudiantes y profesores de la Facultad se acerca a la realidad en la medida que se logre encuestar a la muestra calculada.
- 4.1.9. Al finalizar el presente documento de tesis fue necesario realizar la encuesta de satisfacción del personal administrativo para fines de la Facultad, y considerando su importancia dentro del sistema de gestión de calidad se incluirá en el próximo periodo de evaluación.
- 4.1.10. El rediseño de los procesos depende en gran medida de la opinión de quienes reciben el producto o servicio que éstos generan, en el presente trabajo de tesis no se logró recolectar esta información de los clientes externos y el rediseño propuesto solo se basó en un Análisis del Valor Agregado.

4.2. RECOMENDACIONES

- 4.2.1. Se recomienda contratar para la etapa de implementación una persona con habilidades para las auditorías de procesos, ya que es el encargado de poner en práctica los 55 procesos del Manual de Procedimientos.
- 4.2.2. Para lograr que el Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad abarque todos los ámbitos se recomienda realizar un estudio más profundo en el pensum académico de cada carrera y permitir el desarrollo de los subsistemas de Investigación y Vinculación.
- 4.2.3. Se recomienda utilizar los datos obtenidos en esta tesis en la próxima revisión curricular que se realice en la Facultad.

APÉNDICE A

FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO Personal Administrativo 2009



ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO

Con la finalidad de mejorar los procesos y la gestión de la calidad en la Facultad de Arquitectura y Diseño, se desea determinar su Grado de Satisfacción con el desempeño del personal administrativo y docente, con las instalaciones y espacios, y con los servicios en general que presta la Unidad Académica

Carrera _____

Ciclo de la Carrera en el que se encuentra: _____

1.- Indique del 1 al 5, siendo el 5 el más alto y el 1 el más bajo su grado de satisfacción con:

Atención prestada en la ventanilla por:					
Sra. María Méndez	1	2	3	4	5
Sra. Alexandra Valverde	1	2	3	4	5
Srta. Karen Sánchez	1	2	3	4	5
Atención prestada en control de cátedra por el Sr. Freddy Cevallos	1	2	3	4	5
Atención prestada en secretaría académica por la Sra. Grace González	1	2	3	4	5
Atención prestada en secretaría administrativa por la Srta. Karina Lino	1	2	3	4	5
Atención prestada en secretaría de decanato por la Sra. Susana Ortiz	1	2	3	4	5
Atención prestada en el Centro de Servicio por la Sra. Margot Gómez	1	2	3	4	5
Atención prestada en el Banco de Información por:					
Sra. Julia Chiriguay	1	2	3	4	5
Sra. Maryuri Rodríguez	1	2	3	4	5
Atención prestada en asesoría pedagógica por la Lcda. Ruth Zambrano	1	2	3	4	5
Atención prestada en consultoría psicológica por la Psc. Gabriela Icaza	1	2	3	4	5
Atención prestada por el bar de la Facultad	1	2	3	4	5
Atención prestada en el IPUR	1	2	3	4	5
Atención prestada por el Director de Carrera	1	2	3	4	5
Atención prestada por la Coordinación Académica (Arq. Ma. Compte)	1	2	3	4	5
Atención prestada por la Coordinación Administrativa (Arq. Vanegas)	1	2	3	4	5
Atención prestada por la Decana (Arq. Rada)	1	2	3	4	5
Atención a solicitudes realizadas a la Facultad	1	2	3	4	5
Funcionamiento del proceso de inscripción de materias por Internet	1	2	3	4	5

Atención en el proceso de inscripción de materias en la Facultad	1	2	3	4	5
Tiempo de espera para realizar la inscripción de materias en la Facultad	1	2	3	4	5
Horarios de atención para la inscripción de materias en la Facultad	1	2	3	4	5
Tiempo de respuesta del Director de Carrera a sus solicitudes	1	2	3	4	5
Tiempo de respuesta de la Coordinación Académica a sus solicitudes	1	2	3	4	5
Tiempo de respuesta de la Coordinación Administrativa a sus solicitudes	1	2	3	4	5
Tiempo de respuesta del Decanato a sus solicitudes	1	2	3	4	5
Atención prestada por otros bares de la Universidad	1	2	3	4	5
Atención prestada por Tesorería	1	2	3	4	5
Atención prestada por Bienestar Universitario	1	2	3	4	5
Atención prestada por Vicerrectorado Académico	1	2	3	4	5

2.- Indique del 1 al 5, siendo el 5 el más alto y el 1 el más bajo su grado de satisfacción con:

Limpieza en la Facultad de Arquitectura y Diseño de:					
Aulas	1	2	3	4	5
Talleres	1	2	3	4	5
Baños	1	2	3	4	5
Laboratorios de cómputo	1	2	3	4	5
Banco de Información	1	2	3	4	5
Bar	1	2	3	4	5
Espacios abiertos	1	2	3	4	5
Equipamiento (inmobiliario, equipos) en la Facultad de Arquitectura y Diseño de:					
Aulas	1	2	3	4	5
Talleres	1	2	3	4	5
Laboratorios de cómputo	1	2	3	4	5
Banco de Información	1	2	3	4	5

Climatización en la Facultad de Arquitectura y Diseño de:					
Aulas	1	2	3	4	5
Talleres	1	2	3	4	5
Laboratorios de cómputo	1	2	3	4	5
Banco de Información	1	2	3	4	5

Iluminación en la Facultad de Arquitectura y Diseño de:					
Aulas	1	2	3	4	5
Talleres	1	2	3	4	5
Laboratorios de cómputo	1	2	3	4	5
Banco de Información	1	2	3	4	5
Disponibilidad y existencia de libros en el Banco de Información	1	2	3	4	5
Disponibilidad de artículos de aseo y limpieza en los Baños	1	2	3	4	5

3.- Marque con una "x". ¿Cómo preferiría que la Facultad le comunique información sobre la carrera?

- Correo electrónico _____
- Cartelera de la Facultad _____
- Mensajes al celular _____
- Otros (especifique) _____

4.- Marque con una "x". ¿En qué horarios le gustaría recibir clase?

- Un bloque de 9h30 a 16h00 _____
- Dos bloques de 7h00 a 9h00 y 17h00 a 22h00 _____

5.- Marque con una "x". ¿En qué época preferiría conocer los horarios del siguiente semestre académico?

- Al finalizar el semestre anterior (sometido a posibles cambios) _____
- Antes de iniciar el semestre _____
- Otros (especifique) _____

6.- Marque con una "x". ¿En qué áreas desearía recibir asesoría académica?

- Materias a registrarse _____
- Especialización a seguir _____
- Forma de llevar el semestre _____
- Prácticas preprofesionales _____
- Trabajo de graduación _____
- Otros (especifique) _____

7.- Indique del 1 al 5, siendo el 5 el más alto y el 1 el más bajo su grado de satisfacción con:

	Nombre de Materia 1:					Nombre de Materia 2:				
	-----					-----				
Puntualidad del profesor al asistir a clases	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Pedagogía utilizada en la clase	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Puntualidad en la entrega de notas	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Cumplimiento del programa de la materia	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Trato recibido por parte del profesor	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Comunicación del profesor con los estudiantes	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

	Nombre de Materia 3:					Nombre de Materia 4:				
	-----					-----				
Puntualidad del profesor al asistir a clases	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Pedagogía utilizada en la clase	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Puntualidad en la entrega de notas	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Cumplimiento del programa de la materia	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Trato recibido por parte del profesor	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Comunicación del profesor con la clase	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

	Nombre de Materia 5:					Nombre de Materia 6:				
	-----					-----				
Puntualidad del profesor al asistir a clases	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Pedagogía utilizada en la clase	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Puntualidad en la entrega de notas	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Cumplimiento del programa de la materia	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Trato recibido por parte del profesor	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Comunicación del profesor con la clase	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

8.- Marque con una "x". ¿Cuántas pasantías ha realizado?

- Ninguna _____
1 _____
2 _____
3 _____
4 _____

9.- En que clase de empresas las ha realizado?

- Diseño _____
Construcción _____
Marketing _____
Publicidad _____
Otros (especifique) _____

10.- Califique el grado de satisfacción de las pasantías en escala de 1 al 5, siendo el 5 el más alto y el 1 el más bajo.

	Nombre de la empresa:					
1era. pasantía		1	2	3	4	5
2da. pasantía		1	2	3	4	5
3era. pasantía		1	2	3	4	5
4ta. pasantía		1	2	3	4	5

Recomendaciones y sugerencias para mejorar la calidad de la Facultad

Muchas Gracias.....

PROFESORES DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO

El objetivo de la siguiente encuesta es determinar sus requerimientos con la finalidad de que la Facultad le ofrezca un mejor servicio.

1.- Indique del 1 al 5, siendo el 5 el más alto y el 1 el más bajo su grado de satisfacción con:

Atención prestada en la ventanilla por:					
Sra. María Méndez	1	2	3	4	5
Sra. Alexandra Valverde	1	2	3	4	5
Srta. Karen Sánchez	1	2	3	4	5
Atención prestada en control de cátedra por el Sr. Freddy Cevallos	1	2	3	4	5
Atención prestada en secretaría académica por la Sra. Grace González	1	2	3	4	5
Atención prestada en secretaría administrativa por la Srta. Karina Lino	1	2	3	4	5
Atención prestada en secretaría de decanato por la Sra. Susana Ortiz	1	2	3	4	5
Atención prestada en el Banco de Información por:					
Sra. Julia Chiriguay	1	2	3	4	5
Sra. Maryuri Rodríguez	1	2	3	4	5
Atención prestada por el bar de la Facultad	1	2	3	4	5
Atención prestada por el Director de la Carrera en la que usted dicta clases:					
Arq. Florencio Compte (Arquitectura)	1	2	3	4	5
Arq. Rodolfo Cortés (Diseño de Interiores)	1	2	3	4	5
Arq. Ma. Fernanda Compte (Gestión Gráfica Publicitaria)	1	2	3	4	5
Arq. Rosa Edith Rada (Ing. en Adm. de Proyectos de Construcción)	1	2	3	4	5
Atención prestada por la Coordinación Académica (Arq. Ma. Compte)	1	2	3	4	5
Atención prestada por la Coordinación Administrativa (Arq. Nury Vanegas)	1	2	3	4	5
Atención prestada por la Decana (Arq. Rada)	1	2	3	4	5
Tiempo de respuesta del Director de la Carrera en la que usted dicta sus clases a sus solicitudes:					
Arq. Florencio Compte (Arquitectura)	1	2	3	4	5
Arq. Rodolfo Cortés (Diseño de Interiores)	1	2	3	4	5

Arq. Ma. Fernanda Compte (Gestión Gráfica Publicitaria)	1	2	3	4	5
Arq. Rosa Edith Rada (Ing. en Adm. de Proyectos de Construcción)	1	2	3	4	5
Tiempo de respuesta de la Coordinación Académica a sus solicitudes	1	2	3	4	5
Tiempo de respuesta de la Coordinación Administrativa a sus solicitudes	1	2	3	4	5
Tiempo de respuesta del Decanato a sus solicitudes	1	2	3	4	5
Atención prestada por Recursos Humanos	1	2	3	4	5

2.- Indique su grado de satisfacción con:

	Insatisfactorio	Poco satisfactorio	Medianamente Satisfactorio	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
Los horarios de clase acordados con la Facultad					

3.- Utiliza Ud. equipos de apoyo/laboratorios/talleres de la Facultad?

SI	NO

4.- Indique su grado de satisfacción con:

	Insatisfactorio	Poco satisfactorio	Medianamente Satisfactorio	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
Atención prestada al facilitar equipos de apoyo/laboratorios/talleres					
Tiempo de respuesta a su solicitud de préstamo					

5.- Indique su grado de satisfacción con:

	Insatisfactorio	Poco satisfactorio	Medianamente Satisfactorio	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
Pago oportuno de su remuneración					
Sistema de pago					

6.- Conoce Ud. los reglamentos de la UCSG inherentes a sus funciones?

SI _____

NO _____

7.- Ud. recibe oportunamente la siguiente información?

	SI	NO
Acta de Notas		
Horario de Clase		
Calendario de actividades del semestre		
Reglamentos de la UCSG inherentes a la clase		
Aula donde se dictará la clase		

8.- Con qué anticipación le gustaría que se le recuerden sus horarios de clase y se le entregue el calendario para el semestre ?

7 días	15 días	30 días

9.- Que otra información adicional requeriría para preparar su clase? (enumere 2 o 3)

10.- Indique su grado de satisfacción con:

	Insatisfactorio	Poco satisfactorio	Medianamente Satisfactorio	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
Limpieza del aula					
Iluminación del aula					
Estado de los equipos de la clase (computadora, infocus)					
Estado del escritorio					
Climatización del aula					

11.- Encuentra Ud. adecuada el aula asignada a su materia respecto al número de estudiantes que maneja en la misma?

SI	NO

12.- Se encuentra Ud. debidamente informado sobre las últimas noticias de lo que se encuentra desarrollando la Facultad?

SI	NO

13.- Conoce Ud. los siguientes servicios que le brinda la Universidad y la Facultad a los profesores?

	SI	NO
Biblioteca		
Sala de Profesores		
Computadoras en sala de profesores		
Correo de la UCSG para recibir información de la Facultad		
Capacitación		

14.- Conoce Ud. que debe entregar a la Facultad y a los estudiantes el Syllabus de la(s) materia(s) que dicta en la (s) carrera (s) al inicio del semestre?

SI	NO

15.- ¿Cómo cataloga el sistema de Control de Asistencias?

Insatisfactorio	Poco satisfactorio	Medianamente Satisfactorio	Satisfactorio	Muy Satisfactorio

Recomendaciones y Sugerencias para mejorar la calidad de la Facultad

Muchas Gracias...

PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO

A continuación tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto de Usted desempeña. Sírvase calificar cada uno de los siguientes aspectos usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su nivel de conformidad con lo que declarado.

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignará de acuerdo a la siguiente tabla:

5	TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
4	MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
3	INDIFERENTE A LA OPINIÓN
2	POCAS VECES DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
1	TOTALMENTE EN DESACUERDO CON LA OPINIÓN

Marque con un "X" su respuesta:

<i>Trabajo Actual</i>						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por lo tanto sé que se espera de mi.	5	4	3	2	1
2	En mi trabajo, siento que puedo desarrollar mis habilidades.	5	4	3	2	1
3	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	5	4	3	2	1
<i>Trabajo en General</i>						
4	La institución me proporciona los recursos necesarios, materiales e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	5	4	3	2	1
5	En términos generales, me siento satisfecho con mi trabajo.	5	4	3	2	1
<i>Interacción con los Directivos y/o Jefes de la Facultad</i>						
6	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	5	4	3	2	1

7	Los Directivos y/o Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	5	4	3	2	1
8	Los Directivos y/o toman decisiones con la participación de los trabajadores de la Facultad.	5	4	3	2	1
9	Los Directivos y/o comunican oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que afectan a la Facultad así como el rumbo de la institución.	5	4	3	2	1
Oportunidades de progreso						
10	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	5	4	3	2	1
11	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	5	4	3	2	1
Remuneraciones e Incentivos						
12	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
13	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	5	4	3	2	1
Interrelación con los Compañeros de Trabajo						
	Los compañeros de trabajo que se mencionan a continuación son eficientes en su labor y en aquellas actividades compartidas conmigo					
14	Sra. María Méndez	5	4	3	2	1
15	Sra. Alexandra Valverde	5	4	3	2	1
16	Srta. Karen Sánchez	5	4	3	2	1
17	Srta. Karina Jurado	5	4	3	2	1
18	Sr. Freddy Cevallos	5	4	3	2	1
19	Sra. Grace González	5	4	3	2	1
20	Srta. Karina Lino	5	4	3	2	1
21	Sra. Susana Ortiz	5	4	3	2	1
22	Sra. Margot Gómez	5	4	3	2	1
23	Sra. Julia Chiriguay	5	4	3	2	1
24	Sra. Maryuri Rodríguez	5	4	3	2	1
25	Srta. Karen Macias (IPUR)	5	4	3	2	1
26	Sr. Jorge Pareja	5	4	3	2	1
27	Sr. Alberto Miranda	5	4	3	2	1
28	Sr. Rómulo Córdova	5	4	3	2	1

Ambiente de Trabajo						
29	Creo que los trabajadores son bien tratados, independientemente del cargo que ocupan	5	4	3	2	1
30	el ambiente de la Facultad permite expresar opiniones con franqueza, sin temor a represalias	5	4	3	2	1
Instalaciones y Espacios						
31	Las oficina o espacio en la cual desempeño mi labor está limpia y recibe mantenimiento oportuno	5	4	3	2	1
32	Las instalaciones de los servicios sanitarios están limpias y reciben mantenimiento oportuno	5	4	3	2	1
33	Estoy conforme con el servicio de comida que recibo (especifique cuál)_____	5	4	3	2	1
34	La iluminación de la oficina o del espacio en la cual desempeño mi labor es la apropiada	5	4	3	2	1
35	La temperatura de la oficina o del espacio en la cual desempeño mi labor es la apropiada	5	4	3	2	1

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

Si existen asuntos especiales que Usted desea destacar escriba sus comentarios a continuación (Recuerde que esta encuesta es anónima). Siéntase en libertad de expresar su opinión sobre el tema (s) que le preocupe y desee hacer conocer:

Muchas Gracias...

APÉNDICE C

RESULTADO DE LAS ENCUESTAS A ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO								
DIAGNÓSTICO								
3+2	Factores evaluados	Insatisfactorio (3)	Poco Satisfactorio (2)	Medianamente Satisfactorio (1)	Total (3+2)	Total en % (3+2)	% acumulado (3+2)	Responsable
1	Atención prestada en control de cátedra por el Sr. Freddy Cevallos	29	26	49	139	6%	6%	Sr. Freddy Cevallos
2	Tiempo de espera para realizar la inscripción de materias en la Facultad	21	30	55	123	5%	11%	?
3	Atención prestada por Tesorería	13	29	64	97	4%	15%	Tesorería
4	Horarios de atención para la inscripción de materias en la Facultad	12	30	40	96	4%	19%	?
5	Funcionamiento del proceso de inscripción de materias por Internet	20	17	42	94	4%	23%	Cóputo
6	Atención prestada por Bienestar Universitario	15	21	48	87	4%	27%	Bienestar Universitario
7	Equipamiento de Aulas	19	13	55	83	4%	31%	Arq. Nury Vanegas
8	Equipamiento de Talleres	13	20	66	79	3%	34%	Arq. Nury Vanegas
9	Atención prestada en el IPUR	15	16	38	77	3%	37%	Arq. Ivette Arroyo

**RESULTADO DE LAS ENCUESTAS A ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE
ARQUITECTURA Y DISEÑO**

DIAGNÓSTICO

3+2	Factores evaluados	Insatisfactorio (3)	Poco Satisfactorio (2)	Medianamente Satisfactorio (1)	Total (3+2)	Total en % (3+2)	% acumulado (3+2)	Responsable
10	Tiempo de respuesta del Decanato a sus solicitudes	10	19	44	68	3%	40%	Arq. Rosa Edith Rada
11	Atención prestada por la Sra. Alexandra Valverde	7	22	42	65	3%	43%	Sra. Alexandra Valverde
12	Atención prestada por Vicerrectorado Académico	10	16	46	62	3%	45%	Vicerrectorado Académico
13	Atención a solicitudes realizadas a la Facultad	12	13	37	62	3%	48%	Arq. Nury Vanegas
14	Atención prestada por el bar de la Facultad	4	22	19	56	2%	50%	Sr. Pedro Menéndez
15	Tiempo de respuesta de la Coordinación Académica a sus solicitudes	10	13	48	56	2%	53%	Arq. Ma. Fernanda Compte
16	Tiempo de respuesta de la Coordinación Administrativa a sus solicitudes	7	16	47	53	2%	55%	Arq. Nury Vanegas
17	Equipamiento de Laboratorios de cómputo	10	9	39	48	2%	57%	Arq. Nury Vanegas
18	Climatización de Aulas	7	13	36	47	2%	59%	Arq. Nury Vanegas
19	Tiempo de respuesta de las solicitudes al Director de Arquitectura	7	13	25	47	2%	61%	Arq. Florencio Compte

**RESULTADO DE LAS ENCUESTAS A ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE
ARQUITECTURA Y DISEÑO**

DIAGNÓSTICO

3+2	Factores evaluados	Insatisfactorio (3)	Poco Satisfactorio (2)	Medianamente Satisfactorio (1)	Total (3+2)	Total en % (3+2)	% acumulado (3+2)	Responsable
20	Atención prestada en consultoría psicológica por la Psc. Gabriela Icaza	11	7	34	47	2%	63%	Psc. Gabriela Icaza
21	Atención en el proceso de inscripción de materias en la Facultad	4	17	41	46	2%	65%	?
22	Limpieza de Bar	8	11	27	46	2%	67%	Sr. Pedro Menéndez
23	Atención prestada por la Decana (Arq. Rada)	9	9	27	45	2%	69%	Arq. Rosa Edith Rada
24	Limpieza de Aulas	10	7	25	44	2%	71%	Arq. Nury Vanegas
25	Limpieza de Talleres	9	8	34	43	2%	73%	Arq. Nury Vanegas
26	Atención prestada en asesoría pedagógica por la Lcda. Ruth Zambrano	8	7	37	38	2%	74%	Lcda. Ruth Zambrano
27	Limpieza de Laboratorios de cómputo	7	8	21	37	2%	76%	Arq. Nury Vanegas
28	Atención prestada por la Coordinación Académica (Arq. Ma. Compte)	9	5	21	37	2%	77%	Arq. Ma. Fernanda Compte
29	Climatización de Talleres	6	9	41	36	2%	79%	Arq. Nury Vanegas

**RESULTADO DE LAS ENCUESTAS A ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE
ARQUITECTURA Y DISEÑO**

DIAGNÓSTICO

3+2	Factores evaluados	Insatisfactorio (3)	Poco Satisfactorio (2)	Medianamente Satisfactorio (1)	Total (3+2)	Total en % (3+2)	% acumulado (3+2)	Responsable
30	Climatización de Banco de Información	6	9	30	36	2%	80%	Arq. Nury Vanegas
31	Climatización de Laboratorios de cómputo	6	9	22	36	2%	82%	Arq. Nury Vanegas
32	Atención prestada en el Banco de Información por la Sra. Maryuri Rodríguez	8	6	35	36	2%	83%	Sra. Maryori Rodríguez
33	Atención prestada en el Banco de Información por la Sra. Julia Chiriguay	5	9	40	33	1%	85%	Sra. Julia Chiriguay
34	Atención prestada por otros bares de la Universidad	6	7	44	32	1%	86%	Vicerrectorado Administrativo
35	Equipamiento de Banco de Información	4	9	41	30	1%	87%	Arq. Nury Vanegas
36	Disponibilidad de artículos de aseo y limpieza en los Baños	4	7	34	26	1%	89%	Arq. Nury Vanegas
37	Disponibilidad y existencia de libros en el Banco de Información	1	10	38	23	1%	90%	
38	Limpieza de Banco de Información	2	8	20	22	1%	90%	
39	Atención prestada en secretaría administrativa por la Srta. Karina Lino	1	8	37	19	1%	91%	

**RESULTADO DE LAS ENCUESTAS A ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE
ARQUITECTURA Y DISEÑO**

DIAGNÓSTICO

3+2	Factores evaluados	Insatisfactorio (3)	Poco Satisfactorio (2)	Medianamente Satisfactorio (1)	Total (3+2)	Total en % (3+2)	% acumulado (3+2)	Responsable
40	Limpieza de Baños	4	3	24	18	1%	92%	
41	Atención prestada por la Coordinación Administrativa (Arq. Vanegas)	4	3	16	18	1%	93%	
42	Atención prestada por el Director de Arquitectura	5	1	13	17	1%	94%	
43	Atención prestada por la Sra. María Méndez	1	6	32	15	1%	94%	
44	Atención prestada en secretaría académica por la Sra. Grace González	3	3	25	15	1%	95%	
45	Iluminación de Banco de Información	3	3	21	15	1%	95%	
46	Iluminación de Aulas		7	36	14	1%	96%	
47	Iluminación de Talleres		7	26	14	1%	97%	
48	Iluminación de Laboratorios de cómputo	2	4	28	14	1%	97%	
49	Atención prestada en secretaría de decanato por la Sra. Susana Ortiz	2	3	30	12	1%	98%	

**RESULTADO DE LAS ENCUESTAS A ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE
ARQUITECTURA Y DISEÑO**

DIAGNÓSTICO

3+2	Factores evaluados	Insatisfactorio (3)	Poco Satisfactorio (2)	Medianamente Satisfactorio (1)	Total (3+2)	Total en % (3+2)	% acumulado (3+2)	Responsable
50	Limpieza de Espacios abiertos	2	2	32	10	0%	98%	
51	Atención prestada en el Centro de Servicio por la Sra. Margot Gómez	2	2	15	10	0%	99%	
52	Tiempo de respuesta de las solicitudes al Director de Diseño de Interiores	1	3	3	9	0%	99%	
53	Atención prestada por la Srta. Karen Sánchez	0	4	36	8	0%	99%	
54	Atención prestada por el Director de Gestión Gráfica	2	1	3	8	0%	100%	
55	Atención prestada por el Director de Diseño de Interiores	0	2	2	4	0%	100%	
56	Tiempo de respuesta de las solicitudes al Director de Gestión Gráfica	1		14	3	0%	100%	
57	Tiempo de respuesta de las solicitudes al Director de Ingeniería		1	1	2	0%	100%	
58	Atención prestada por el Director de Ingeniería en Adm.	0	0	1	0	0%	100%	
					2357	100%		

RESULTADO DE LAS ENCUESTAS A PROFESORES DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO

DIAGNÓSTICO								
3+2	Factores evaluados	Insatisfactorio (3)	Poco Satisfactorio (2)	Medianamente Satisfactorio (1)	Total (3+2)	Total en % (3+2)	% acumulado (3+2)	Responsable
1	Sistema de pago	1	3	4	9	23%	23%	?
2	Estado de los equipos de la clase (computadora, infocus)		4	6	8	21%	44%	Arq. Nury Vanegas
3	Atención prestada por el bar de la Facultad	1	1		5	13%	56%	Sr. Pedro Menéndez
4	Climatización del aula	1	1	7	5	13%	69%	Arq. Nury Vanegas
5	Atención prestada en secretaría administrativa por la Srta. Karina Lino	1		1	3	8%	77%	Srta. Karina Lino
6	Iluminación del aula	1		3	3	8%	85%	Arq. Nury Vanegas
7	Los horarios de clase acordados con la Facultad		1		2	5%	90%	Directores de Carrera
8	Pago oportuno de su remuneración		1	4	2	5%	95%	?
9	Estado del escritorio		1	1	2	5%	100%	Arq. Nury Vanegas
10	Atención prestada de la Sra. María Méndez			1	0	0%	100%	Sra. María Méndez
11	Atención prestada de la Sra. Alexandra Valverde			1	0	0%	100%	Sra. Alexandra Valverde

RESULTADO DE LAS ENCUESTAS A PROFESORES DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO

DIAGNÓSTICO

3+2	Factores evaluados	Insatisfactorio (3)	Poco Satisfactorio (2)	Medianamente Satisfactorio (1)	Total (3+2)	Total en % (3+2)	% acumulado (3+2)	Responsable
12	Atención prestada de la Srta. Karen Sánchez				0	0%	100%	Srta. Karen Sánchez
13	Atención prestada en control de cátedra por el Sr. Freddy Cevallos				0	0%	100%	Sr. Freddy Cevallos
14	Atención prestada en secretaría académica por la Sra. Grace González			1	0	0%	100%	Sra. Grace González
15	Atención prestada en secretaría de decanato por la Sra. Susana Ortiz				0	0%	100%	Sra. Susana Ortiz
16	Atención prestada en el Banco de Información por la Sra. Julia Chiriguay			1	0	0%	100%	Sra. Julia Chiriguay
17	Atención prestada en el Banco de Información por la Sra. Maryuri Rodríguez			1	0	0%	100%	Sra. Maryuri Rodríguez
18	Atención prestada por el Arq. Florencio Compte (Arquitectura)				0	0%	100%	Arq. Florencio Compte
19	Atención prestada por el Arq. Rodolfo Cortés (Diseño de Interiores)				0	0%	100%	Arq. Rodolfo Cortés
20	Atención prestada por la Arq. Ma. Fernanda Compte (Gestión Gráfica Publicitaria)				0	0%	100%	Arq. Ma. Compte
21	Atención prestada por la Arq. Rosa Edith Rada (Ing. en Adm. de Proyectos de Construcción)				0	0%	100%	Arq. Rosa Edith Rada
22	Atención prestada por la Coordinación Académica (Arq. Ma. Compte)				0	0%	100%	Arq. Ma. Compte

RESULTADO DE LAS ENCUESTAS A PROFESORES DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO

DIAGNÓSTICO								
3+2	Factores evaluados	Insatisfactorio (3)	Poco Satisfactorio (2)	Medianamente Satisfactorio (1)	Total (3+2)	Total en % (3+2)	% acumulado (3+2)	Responsable
23	Atención prestada por la Coordinación Administrativa (Arq. Nury Vanegas)				0	0%	100%	Arq. Nury Vanegas
24	Atención prestada por la Decana (Arq. Rada)			1	0	0%	100%	Arq. Rosa Edith Rada
25	Tiempo de respuesta a sus solicitudes por el Arq. Florencio Compte (Arquitectura)				0	0%	100%	Arq. Florencio Compte
26	Tiempo de respuesta a sus solicitudes por el Arq. Rodolfo Cortés (Diseño de Interiores)				0	0%	100%	Arq. Rodolfo Cortés
27	Tiempo de respuesta a sus solicitudes por la Arq. Ma. Fernanda Compte (Gestión Gráfica Publicitaria)				0	0%	100%	Arq. Ma. Compte
28	Tiempo de respuesta a sus solicitudes por la Arq. Rosa Edith Rada (Ing. en Adm. de Proyectos de Construcción)				0	0%	100%	Arq. Rosa Edith Rada
29	Tiempo de respuesta de la Coordinación Académica a sus solicitudes			1	0	0%	100%	Arq. Ma. Compte
30	Tiempo de respuesta de la Coordinación Administrativa a sus solicitudes			1	0	0%	100%	Arq. Nury Vanegas
31	Tiempo de respuesta del Decanato a sus solicitudes			3	0	0%	100%	Arq. Rosa Edith Rada
32	Atención prestada por Recursos Humanos			3	0	0%	100%	Recursos Humanos
33	Atención prestada al facilitar equipos de apoyo/laboratorios/talleres			4	0	0%	100%	Arq. Nury Vanegas
34	Tiempo de respuesta a su solicitud de préstamo			2	0	0%	100%	Arq. Nury Vanegas
35	Limpieza del aula			5	0	0%	100%	Arq. Nury Vanegas
36	Sistema de Control de Asistencias			4	0	0%	100%	?
					39	100%		

APÉNDICE D

MANUAL DE CALIDAD

BIBLIOGRAFÍA

1. BAQUERO ORDÓÑEZ VINICIO, “El Estado de la Educación Superior en el Ecuador”, Revista del COSESUP N° 2, Octubre 2005.
2. BASTIDAS JIMÉNEZ MARCELO, “Producción y Calidad”, Guayaquil 2009.
3. CENTRO DE PLANIFICACIÓN UNIVERSITARIA, “Proyecto de autoevaluación institucional con fines de acreditación con el CONEA”, Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Junio 2008.
4. Datos otorgados por la Facultad de Arquitectura y Diseño.
5. Encuestas realizadas a los estudiantes y profesores de la Facultad de Arquitectura y Diseño.

6. ESCUDERO JUAN M., "Calidad de la Educación: Entre la seducción y las sospechas". Universidad de Murcia Vol2, nº5 España. 1999.
7. GALINDO ÁLVAREZ ANA MARÍA, Tesis de Grado "Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2000 en la carrera de Ingeniería y Administración de la Producción Industrial", ESPOL, 2004.
8. GALLARDO WOMPNER F.H, "Calidad en la educación superior: una palanca de desarrollo", Observatorio de la Economía Latinoamericana 71, Diciembre 2006.
9. HERRSCHER ENRIQUE, "Pensamiento Sistémico", Granica, Buenos Aires 2003.
10. [Http://www.conesup.net/leyes.php](http://www.conesup.net/leyes.php), "Base Legal", Consejo Nacional de Educación Superior, Diciembre 17, 2008.
11. <http://www.oei.es/quipu/ecuador/index.html#sis2>, "Sistema Educativo de Ecuador. Datos Mundiales de Educación 2006", 6ª Edición, (UNESCO-OIE), Diciembre 17, 2008.

12. <http://www.presidencia.gov.ec/modulos.asp?id=115>, "La Constitución", Gobierno Nacional de la República de Ecuador, Diciembre 17, 2008.
13. ISO 2008, Norma ISO 9001:2008. Cuarta Edición, Noviembre 2008.
14. JURAN, J.M. (1990): Juran y el liderazgo para la calidad, manual para ejecutivos. Madrid, Ediciones Díaz de Santos S.A.
15. SANTANA BONILLA PABLO JOEL, "¿Es la gestión de calidad total en educación: un nuevo modelo organizativo?" Universidad de la Laguna, Junio 1997.
16. SAPAG N. Y SAPAG R. "Preparación y Evaluación de Proyectos" México: Mc Graw Hill. 2003.
17. SISTEMAS INTEGRADOS DE LA CALIDAD, Material de Clases, Ingeniería y Administración de la Producción Industrial, ESPOL, 2006.
18. www.cna.gov.com, "Sistema de mejoramiento continuo del CNA", Consejo Nacional de Acreditación de Colombia, Febrero 2009.

19. www.conea.net/descargas/calidad/Dr_Londono.pdf, “La acreditación de la Calidad de la Educación Superior de Cara al Siglo XXI” CONEA, Noviembre 2007.
20. www.conesup.net, “La Educación Superior en Cifras”, Diciembre 2008.
21. Www.eumed.net/coursecon/ecolat/cl/, “Calidad en la Educación Superior: Una palanca de desarrollo”, Fredy Hardy Wompner Gallardo Universidad de Los Lagos, Diciembre 2006.
22. www.fimcp.espol.edu.ec/post/post1/dic/procesos.ppt, “Presentación de PowerPoint de las Clases de Procesos”, Posgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica y Ciencias de la Producción. ESPOL.
23. www.uagraria.edu.ec, “Autoevaluación de la Universidad Agraria del Ecuador”.
24. www.uaslp.mx, “Manual de Calidad de la Universidad Autónoma de San Luís Potosí”, Revisión 0, México 2006.