



Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001-2015 en la Unidad Educativa Bilingüe La Inmaculada de la Ciudad de Guayaquil

Design of a quality management system based on the ISO 9001-2015 standard at the La Inmaculada Bilingual Educational Unit in the city of Guayaquil.

Ing. David Xavier Yáñez Flores. M.Sc¹ & Alan Christopher Araujo Ballesteros²

Recibido: 09/05/2019 – Revisado: 25/10/2019 -- Aceptado: 06/01/2020

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo el diseño de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 para la Unidad Educativa Bilingüe de La Inmaculada, con el fin de que la institución mejore continuamente su propuesta académica y consiga el éxito sostenido a largo plazo. Para ello se realizó el diagnóstico, pronóstico y control al pronóstico de las diferentes causas que llevan a que no se dé una buena gestión de la calidad en la institución. Se describe la muestra y el tipo de herramientas metodológicas que sirvieron para la recolección de datos. Se especifica el análisis de los datos por apartados, del cumplimiento e incumplimiento y el nivel general de cumplimiento de la organización. Se presenta la solución al problema con un análisis FODA seguido de la misión y la visión, las cuales pasaron por una reformulación para que puedan cumplir con las necesidades actuales, se describen los objetivos de calidad y la política de calidad, principios y valores.

Palabras clave

Liderazgo, planificación, evaluación de desempeño, mejora continua., calidad, ISO 9001 - 2015.

Abstract

The objective of this research is the design of an ISO 9001:2015 quality management system for the Unidad Educativa Bilingüe de la Inmaculada, in order for the institution to continuously improve its academic proposal and achieve long-term sustained success. For this purpose, the diagnosis, prognosis and control to the prognosis of the different causes that lead to the lack of good quality management in the institution were carried out. The sample and the type of methodological tools used for data collection are described. The analysis of the data by sections, compliance and non-compliance and the general level of compliance of the organization is specified. The solution to the problem is presented with a SWOT analysis followed by the mission and vision, which underwent a reformulation to meet current needs, the quality objectives and the quality policy, principles and values are described.

key words

Leadership, planning, performance evaluation, continuous improvement, quality, ISO 9001 - 2015.

1. Introducción

La norma ISO 9001:2015, que está en vigencia desde septiembre del año 2015, viene con cambios sustanciales, los cuales serán analizados, para mejorar el sistema de gestión de la calidad de la Unidad Educativa Bilingüe de La Inmaculada de la ciudad de Guayaquil, y que se pueda utilizar como herramienta para evaluar el nivel de organización y estructuración que tiene dicho sistema y determinar su desempeño en toda la organización. [1]

Uno de los principales objetivos que tiene toda organización es cumplir con las normativas locales vigentes, que son cada vez más exigentes, buscando siempre la satisfacción del cliente. La preocupación por parte de la comunidad, las partes interesadas tanto

internas como externas en temas y medidas referentes a la calidad. [2]

Por tanto, este trabajo busca diseñar el sistema de gestión de la calidad de la Unidad Educativa Bilingüe De La Inmaculada a partir de un autodiagnóstico que permita la elaboración y consolidación de una propuesta de mejora basado en la evaluación del impacto que tiene el sistema de gestión en la organización, en los costos de calidad y costos de no calidad y en el manejo de la información que genera el sistema en sí [3].

Al terminar el trabajo de investigación se quiere llegar a determinar si los lineamientos de la norma ISO 9001-2015, son aplicables a todos los procesos de la organización. Igualmente poder estipular si la norma,

¹ Universidad de Guayaquil, Facultad de Ingeniería Química, david.yanezfl@ug.edu.ec

² Universidad, Universidad de Guayaquil, Facultad de Ingeniería Química alan.araujob@ug.edu.ec



proporciona mejor entendimiento de las funciones, responsabilidades y metas, e intensifica la participación de todos los niveles en la organización, si da una mayor comprensión de la relación entre los costos y los beneficios.

La Unidad Educativa Bilingüe de la Inmaculada tiene 115 años trabajando con los lineamientos de la Constitución del Ecuador en la parte educacional, cuenta con debilidades en su sistema de gestión de la calidad, por lo cual se busca reactivar el sistema basándose en la norma ISO 9001-2015.

La Unidad Educativa Bilingüe de la Inmaculada en adelante Uebli, como fuente de conocimiento, presenta incongruencia en sus procesos de gestión, que afectan la estructura organizativa, comprometiendo el indicador del nivel de satisfacción del cliente. [4]

En el año 2012 la institución pasó por una revisión donde decidieron renunciar a las auditorías de la certificadora, por cumplir con los reglamentos, estatutos y estándares del Ministerio de Educación, actualmente la organización sigue trabajando con el sistema de gestión que en algún momento se implementó y se certificó.

El Ministerio de Educación sostiene que los problemas de la sociedad deben ser identificados y solucionados por medio de la educación, con pertinencia y calidad.

1.2 Historia de la unidad educativa bilingüe de la inmaculada.

La historia de la llegada de las hermanas de la providencia al puerto de Guayaquil se dio el 5 de octubre de 1896, la ciudad había pasado por el mayor incendio del siglo, que duró 48 horas y destruyó 80 manzanas y 1500 casas, más de la mitad de la ciudad. En esa época fue nombrado presidente de la República el General Eloy Alfaro.

El colegio se abrió con los tres primeros grados elementales y las maestras M. Leonie apta en Pedagogía; Eufrosina excelente en Caligrafía de Lengua Castellana; Clemencia máxima en Aritmética y Geometría, a quienes pagó directamente el presidente Alfaro. El 8 de septiembre de 1900 se inauguró con 20 alumnas becadas y algunas pensionistas. Una de las más antiguas (1972 tenía 88 años) la señora Porfiria Aroca de Feraud, recuerda el colegio de 9 de octubre y Mascote donde fue la primera localidad de la institución de nombre Colegio Nacional de Niñas, donada por el presidente en esa época el General Eloy Alfaro Delgado.

La institución paso a llamarse Colegio de la Inmaculada porque al transitar las personas por el portal romántico, estilo de Guayaquil de antaño, veían desde afuera el

trajinar de las niñas al pie del cuadro de la Inmaculada Concepción, pronto el barrio comenzó a popularizarlo, llamándolo Colegio de Niñas de la Inmaculada, este nombre fue dado por el pueblo guayaquileño que bien hubiera conservado el de Providencia, como fue designado el día de su inauguración [5].

Con las dificultades que son propias, cuando se busca el bien común, las dinámicas hermanas comenzaron a buscar un terreno en el barrio sur, llamado El Astillero, entre las calles Eloy Alfaro y 5 de junio, frente a la ría, en estos terrenos existieron unas covachas (casas de caña que las fabricaban con guadúa, especie de bambú, abierto y amarrado con sogas, era la común vivienda del pobre) que albergaban familias enteras.

En este lugar hubo una casa grande de madera, llamada comúnmente la casa Caamaño, perteneció a una familia Flores. Dueña de la propiedad era la viuda señora Josefina Flores, con ella se realizó el negocio y la compra; también se compró poco a poco el terreno donde se asentaban las covachas que desaparecieron de una vez. [6]

1.3 Generalidades de un sistema de gestión de la calidad.

Las organizaciones en su ciclo de vida pasan por distintas transformaciones para responder a las necesidades de sus clientes, hoy en día se escucha mucho sobre las organizaciones que aprenden son aquellas que tienen la capacidad de adaptarse al mundo real, son muy investigativas y su fuerza principal radica en el factor humano [7].

Adoptar un sistema de gestión de la calidad es una estrategia que las organizaciones deberían aprovechar, ahora, como se administró el sistema de gestión de la calidad es el diferenciador para incrementar la eficacia y eficiencia en la organización. [8]

La aplicabilidad de un sistema de gestión de la calidad se da en todas las organizaciones sin importar su razón de ser, toda organización que quiera implementar un sistema de gestión debe tener claras las siguientes etapas:

Diagnosticar: Es la etapa donde definimos la problemática que vamos a resolver, ver los problemas más vitales para que al resolverlos sea relevantes para la organización.

Planear: Todo problema necesita ser analizado, se debe definir el alcance y quienes estarán a cargo, la planeación permite tener un orden de cómo se van a hacer las cosas

Diseñar: Es la creación del sistema, utilizando distintas herramientas que faciliten el entendimiento para su posterior aplicabilidad.

Implementación: Es poner en práctica todo lo aprendido anteriormente, donde las cosas toman vida.

La implementación es el punto más crítico de la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad, cualquier error podría afectar en la medida de la satisfacción del cliente.

Validación: comprobación de los resultados obtenidos, debe efectuarse continuamente para mejorar el sistema.

1.4 Etapas de la organización

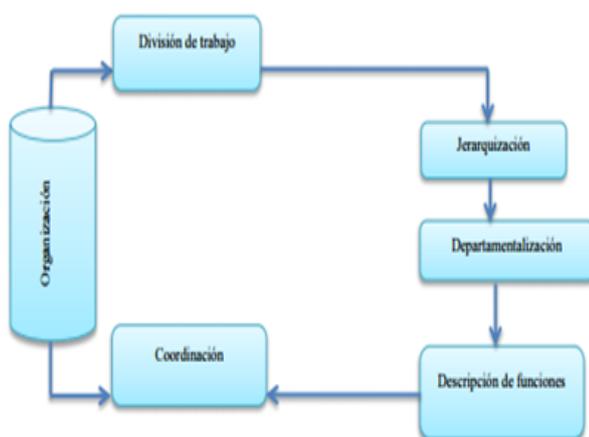


Fig. 1. Etapas de la organización

- **División:** Es la repartición adecuada y equilibrada de todas las actividades de la organización con el fin de lograr mayor precisión y eficiencia teniendo un mínimo esfuerzo.
 - **Coordinación:** La organización tiene que trabajar simétricamente sin perder los hilos que la ligan a su misión y visión, Es la alineación de todos los procesos de la organización.
1. **Jerarquización:** Son los escalones que tiene una organización, se asigna un responsable a cada escalón para que cumpla y haga cumplir los objetivos de la empresa.
 2. **Departamento:** Se da por procesos o equipos, funcional, por producto, por territorio, por cliente y por secuencia.
 3. **Descripción de funciones:** Es la elaboración del manual de funciones donde se especifican las actividades de cada puesto, esto facilita que a la hora de la contratación de un colaborador comprenda sus tareas de las cuales será responsable. [9]

1.5 ISO 9001:2015

“La edición ISO 9001:2015, nace por la necesidad y dificultad que tienen las organizaciones al analizar los posibles riesgos que puedan afectar a la organización, es

por eso que desde su planeación se pensó enfocarla hacia la gestión de riesgo y que sea más aplicable a las empresas de servicios, se elimina el manual de calidad y al responsable de la dirección, esta norma apunta a ser mejor que la publicada en el 2008”. [10]

Esta norma tiene como principio prevenir los riesgos futuros con la descripción de los factores internos y externos, se especifica en el contexto de la organización. [11]

La norma es mucho más genérica y facilita su aplicabilidad a las empresas de servicio a diferencia de la anterior que se enfocaba un poco más a las empresas de producción industrial.

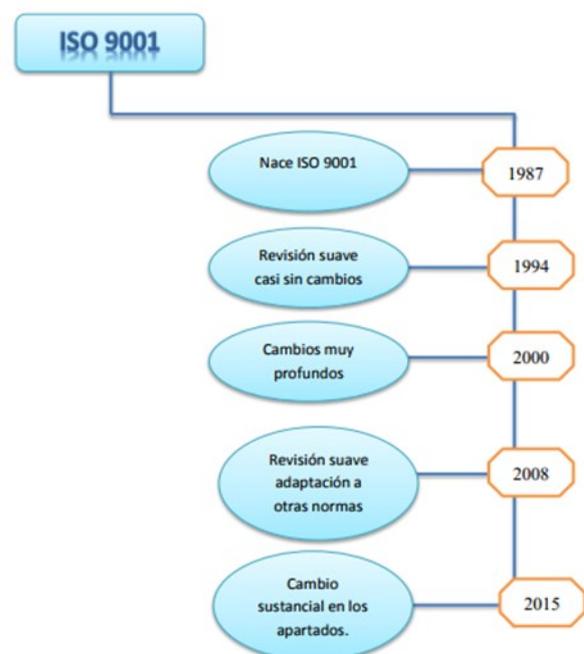


Fig. 2. Evolución de la norma ISO 9001

Las diferentes etapas por las cuales pasó la norma ISO 9001, nos da a demostrar su preocupación por que las organizaciones, cada vez se entiendan mejor, se comuniquen en un solo idioma de gestión, es por eso que en cada revisión se agregan cambios con el fin de satisfacer las necesidades de la organización y de sus clientes. [12]

La Norma ISO 9001:2015, es la última versión de esta familia la cual desde su inicio tiene cambios sustanciales, brinda una mejor aplicabilidad a las empresas de servicios y tiene un enfoque hacia la gestión de los riesgos en la empresa, con esta última versión se espera que las organizaciones aprendan a ver lo que viene detrás de la curva, crear escenarios simulados para ver el nivel de afectación y estrategias y planes de mejora para prevenirlos. [13]

El diseño de este sistema nos lleva a la revisión de todos los procesos de la organización y nos permite constatar el nivel de desempeño, los factores internos y externos, el nivel de conocimiento que tiene la organización para poder priorizar en la toma de decisiones que llevan a la organización a un desarrollo sostenible. [14]

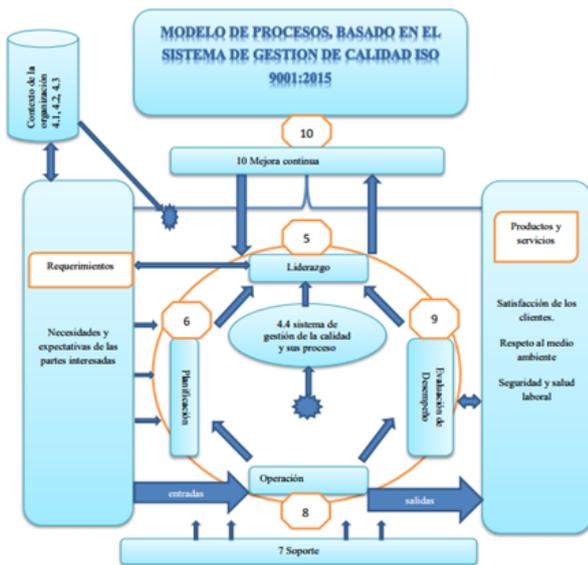


Fig. 3. Modelo de Procesos, basado en el sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015

2. Materiales y métodos

El desarrollo del trabajo referente al diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la Unidad Educativa Bilingüe de la Inmaculada determinó la revisión de distintos tipos de investigación, seleccionando los que mayor relevancia tenían a la hora de desarrollar el proyecto.

2.1 Población y Muestra

Siguiendo la estructura de la institución la provisión de información se obtuvo de la siguiente manera:

- **Autoridades:** Este grupo está conformado por: Madre superiora, Madre rectora, Vicerrectora, directora básica menor, Inspectora general. El rango de edades oscila entre 38-80 años, el nivel educativo de la madre superiora y de la inspectora general es de tercer nivel, la madre rectora, la vicerrectora y la directora de básica menor tienen estudios de cuarto nivel, todas con un nivel socio-económico acomodado, cuentan con conocimientos y experiencia en la rama de la docencia, la gestión académica del bachillerato recae con un 80% para vicerrectorado y un 20% para rectorado, en la básica menor la directora administra la gestión académica en un 80% y el rectorado en un 20%, por

ser una institución religiosa se preocupa por entregar personas con valores a la sociedad.

- **Personal Docente:** Pertenecen a este grupo todos los individuos que imparten clases en la institución, el rango de edades es de 20-70 años con un nivel socioeconómico medio alto, la formación académica está dividida entre títulos de segundo, tercer y cuarto nivel.
- **Personal administrativo:** Son el grupo de personas de las cuales depende la documentación de la institución, están a cargo de la contabilidad, talento humano, secretaría, y gestión académica, el rango de edades oscila entre 24-50 años, la formación académica está dividida entre títulos de tercer y cuarto nivel.
- **Personal de apoyo:** Son las personas que ayudan con el mantenimiento de la institución, incluyendo a la guardiana y el chofer de la institución quienes tienen como jefe inmediato al administrador de mantenimiento, el rango de edades de este grupo es entre 25-70 años, la formación académica está dividida entre personas con estudios primarios y bachillerato.
- **Estudiantes:** Son el principal objetivo de la organización, los principios se basan en el fortalecimiento de sus actitudes y aptitudes, el rango de edades está entre 4-17 años, nivel socio-económico medio alto, para la obtención de datos relevantes solo se tomarán en cuenta los estudiantes de últimos niveles.

2.2 Delimitación de la población

El tipo de población es finita, debido a que la institución mantiene una lista de todos sus colaboradores y estudiantes.

Tabla 1. Determinación del tamaño de la población

Grupos de interés	Población
Estudiantes	839
Docentes	87
Apoyo	12
Administrativo	8
Autoridades	5

2.3 Tipo de muestra

El tipo de muestra que se utilizó fue probabilístico porque tiene la capacidad de incluir a toda la población en la muestra, se caracteriza por la extracción de un pequeño grupo que brinde información importante, este proceso facilita el desarrollo de la investigación.



2.3.1 Tamaño de muestra

Luego de la identificación de la población se procedió a extraer una muestra representativa para la elaboración de la investigación, se hizo uso de la fórmula a continuación:

$$N/[(N - 1) * (E^2)] + 1 \quad (1)$$

Donde:

- n: tamaño de la muestra.
 - N: tamaño de la población
 - E: error admisible en el estudio. Se lo fija en un 5%
- Cabe recalcar que para la utilización de esta fórmula no fue necesaria aplicarla al grupo administrativo, autoridades, apoyo porque su población es muy pequeña. A continuación, se presenta la siguiente tabla conforme al tamaño de la muestra:

Tabla 2. Determinación del tamaño de la muestra

Grupo de interés	Población	Muestra
Estudiante	839	271
Docente	87	72
Apoyo	12	12
Administrativos	8	8
Autoridades	5	5

2.4 Técnicas e instrumentos

- **La entrevista:** Se entablo un diálogo con todas las partes interesadas con el fin de no dejar cabos sueltos en el análisis de la investigación y poder recolectar información muy valiosa.
- **Muestreo:** La utilización de esta técnica fue necesaria para seleccionar el tamaño de la muestra hacia donde iban dirigidas las entrevistas, con el fin de ahorrar costos y tiempos en la investigación.
- **Revisión Documental:** Se necesitó de la utilización de la lista de verificación de la norma ISO 9001:2015 con el fin de someter a la institución a una evaluación que permita obtener datos de la dirección que tiene la institución. La lista de verificación sirvió como punto de partida ya que se verificaba con ella cada proceso de la institución y se llegaba a una conclusión donde la variable cumplía o no cumplía.

3. Resultados

Fue necesario el uso de la lista de verificación de la norma ISO 9001:2015 con el objetivo de efectuar una propuesta de mejora, que ayude a la institución a identificar sus problemas de mayor relevancia.

Para efectos de un mejor entendimiento en el análisis se realizó la interpretación correspondiente la cual se verá a continuación:

Tabla 3. Contexto de la Organización

Clausula	Cumple	No cumple
4.1 Comprender la organización y su contexto	50%	50%
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	87,50%	12,50%
4.3 Determinación del alcance del SGC	60%	40%
4.4 Sistema de gestión de Calidad	15%	85%
Apartado	Cumple	No cumple
4 Contexto de la organización	53,13%	46,87%

La Unidad Educativa Bilingüe de la Inmaculada, actualmente ofrece sus servicios educativos, siendo esta su razón de ser; con respecto a la evaluación que se realizó, por medio de la lista de verificación se pudo evidenciar que la alta dirección se reúne todos los martes y jueves para tratar temas de decisión para la institución, en estas reuniones el 70% de los temas analizados son internos mientras que solo un 30% son externos dejando de lado la importancia que tienen los temas tecnológicos, culturales, de mercado, sociales, económicos donde se pudieran aprovechar muchas oportunidades, el contexto de la organización es identificar todos los temas externos e internos que puedan afectar el sistema de gestión de la calidad de la institución, la institución llevo a cumplir con este apartado en un 53% mientras que la diferencia fue de incumplimiento siendo este del 47%.

Tabla 4. Liderazgo.

Clausula	Cumple	No cumple
5.1 Liderazgo y compromiso	42,50%	57,50%
5.2 Política de Calidad	0%	100%
5.3 Roles de la organización, responsabilidades y autoridades	0%	100%
Apartado	Cumple	No cumple
5 Liderazgo	14,16%	85,83%

En el apartado 5.1 el cual habla sobre liderazgo y compromiso se evidenció que la alta dirección comparte un gran nivel de liderazgo pero un bajo nivel de compromiso con el sistema de gestión de la calidad cumpliendo con un 42.50% e incumpliendo con un 57.50%, en lo que respecta a la política de calidad como 5.2 y los archivos y documentos de la cancelación de las haberes 5.3, no se encuentra definidos de tal manera que



ayuden al mejoramiento continuo de la institución cumpliendo estos dos apartados con un 0% e incumpliendo con un 100%.

Llegando a concluir que el apartado 5 de liderazgo cumple con un 14.16% e incumple con un 85.83%.

Tabla 5. Planificación

Clausula	Cumple	No cumple
6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades	0%	100%
6.2 Objetivos de Calidad y Planificación para alcanzarlos	36%	64%
6.3 Planificación de los cambios	0%	100%
Apartado	Cumple	No cumple
6 planificación	12%	88%

Hablar de reuniones no es hablar de planificación, pues se evidenció que los altos directivos no analizan los riesgos y oportunidades de la institución, no existe la cultura de un pensamiento basado en riesgos, esto concierne al apartado 6.1 donde la organización tiene que abordar los riesgos y las oportunidades, en cuanto a los objetivos de calidad y la planificación para alcanzarlos apartado 6.2 existen objetivos de calidad, pero la dirección estratégica muchas veces esta desligada a alcanzarlos cumpliendo con un 36% e incumpliendo con un 64%, el apartado 6.3 el cual menciona a la planificación de los cambios, no siempre se planifican con la participación de todos los colaboradores ni se comunica efectivamente para que sean entendidos los cambios realizados, llegando a un porcentaje de cumplimiento 0 e incumplimiento del 100%, en general el apartado 6 que se refiere a la planificación del sistema de gestión de la calidad cumple con un 12% e incumple con un 88%.

Tabla 6. Soporte

Clausula	Cumple	No cumple
7.1 Recursos	35%	65%
7.2 Competencia	0%	100%
7.3 Conciencia	0%	100%
7.4 Comunicación	0%	100%
7.5 Información documentada	53,33%	46,70%
Apartado	Cumple	No cumple
7. Soporte	17,70%	82,30%

Esta categoría o apartado comprende toda la gestión de los recursos de la institución en la cual se encontró un gran número de inconformismos, se evidenció que la organización no determina ni proporciona los recursos necesarios para sus áreas, inexistencia de evaluación de inventarios para estimar su capacidad y limitación el

apartado 7.1 cumplió con el 35% e incumplió con el 65%, en el apartado 7.2 el cual menciona la determinación de la competencia necesaria para poder alcanzar los objetivos se evidenció la falta de personal competente, sin evaluaciones periódicas de desempeño, cumpliendo con el 0% e incumpliendo con el 100%, con respecto a la conciencia apartado 7.3 el personal desconoce de la política de calidad y de los objetivos de calidad de la institución, no existe un buen canal de comunicación para que esta pueda ser comprendida en todo su contexto, es decir, que el personal trabaja sin entender hacia dónde quiere ir la institución cumpliendo con el 0% e incumpliendo con el 100%, con respecto a la forma de cómo llevar la comunicación para que sea entendida y no diversificada como lo menciona el apartado 7.3, no existe una buena estructura de comunicación de la alta gerencia hacia sus subordinados incumpliendo con un 100%, mientras que en el apartado 7.5 que corresponde a la información documentada, se pudo evidenciar la falta de documentación con respecto a la norma; en cuanto a la creación y a la actualización se mantiene la cultura de la fecha, nombre o el número de referencia, existe el sistema de aprobación y se manejan los utilitarios cumpliendo con este apartado, el problema fundamental del apartado general radica en el control de la documentación, se planifica y no se documenta, pérdida de documentos importantes por la inexistencia de un sistema de control de documentos. En conclusión, el apartado de soporte cumple con un 18% e incumple con un 82%.

Tabla 7. Operaciones

Clausula	Cumple	No cumple
8.1 Planificación y control operacional	40%	60%
8.2 Determinación de las necesidades del mercado y de las interacciones con los clientes	50,42%	49,57%
8.3 Proceso de planificación operacional	12,50%	87,50%
8.4 Control de la prestación externa de bienes y servicios	0%	100%
8.5 Desarrollo de productos y servicios	59,51%	40,49%
8.6 La producción de bienes y prestación de servicios	37,50%	62,50%
8.7 Liberación de bienes y servicios	0%	100%
8.8 Bienes y servicios no conformes	66,70%	33,30%
Apartado	Cumple	No cumple
8 operación	33,32%	66,67%



Se entiende por operación todo lo que concierne a la realización del producto, la Unidad Educativa Bilingüe de la Inmaculada entrega un producto intangible (servicio de educación), esta norma tiene un potencial de direccionamiento hacia las empresas de servicio por lo tanto se pudo evaluar la institución obteniendo los siguientes porcentajes de cumplimiento y de incumplimiento, se evidenció deficiencia en la planificación y falta de control operacional 40% de cumplimiento, en el apartado 8.2 donde se determinan las necesidades y la interacción con los clientes se cumplió con un 50,42%, como se mencionó anteriormente el proceso de planificación operacional necesita mejorar, es por esa razón que el apartado 8.3 cumple solamente con el 12,50% teniendo un alto nivel de incumplimiento del 87,50%, no existe un sistema de control a proveedores ni se identifican los procesos externos concluyendo con un porcentaje de cumplimiento del 33% e incumplimiento del 67%.

Tabla 8. Evaluación de desempeño

Clausula	Cumple	No cumple
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	60%	40%
9.2 Auditoría Interna	0%	100%
9.3 Revisión por la dirección	13%	86,7%
Apartado	Cumple	No cumple
9 evaluación del desempeño	24,44%	75,56%

En este apartado se analizó todo lo que corresponde al tema de seguimiento, medición y auditoría interna lo cual a simple vista se reflejó la falta de personal competente porque no se realizan evaluaciones de desempeño periódicas, seguimiento y medición solo a los estudiantes, inexistencia de encuestas de satisfacción para ser eficaces en la toma de decisiones, inexistencia de cronogramas de medición, no se efectúan auditorías internas lo cual llevó a la conclusión de que la organización cumple solo con el 24% e incumple con el 76% teniendo una gran deficiencia por el mal sistema de documentación.

Tabla 9. Mejora

Clausula	Cumple	No cumple
10.1 No conformidad y acciones correctivas	28,57%	71,41%
10.2 Mejora	40%	60%
Apartado	Cumple	No cumple
10 mejora	34,30%	65,70%

La mejora es el principio fundamental de que las organizaciones se mantengan en el tiempo, se tienen como principales puntos de mejora los procesos, los productos o servicios y el sistema de gestión de la

calidad, en la evaluación que se realizó con la lista de verificación se pudo constatar que el sistema de gestión no ha pasado por mejoras que impacten en los resultados de la institución cumpliendo con este apartado en un 34% e incumpliendo correspondientemente con el 66%.

4. Conclusiones

El sistema de gestión de la calidad de la Unidad Educativa Bilingüe de la Inmaculada se encuentra desorientado.

La falta de compromiso de sus colaboradores, la poca actualización de las tecnologías de la comunicación y la información, la inexistencia de un plan de carreras, son varias de las inconformidades encontradas en la gestión de la formación, estas deben ser analizadas para su posterior mejora, todo centro del saber debe contar con personas comprometidas y esto se verá cuando la dirección incluya a todos en la toma de decisiones.

La lista de verificación de la norma ISO 9001:2015 sirvió para auditar todos los procesos de la institución en los cuales se encontró la falta de documentación, inexistencia de registros, problemas en la infraestructura, docentes sin capacitación la mala distribución de los recursos entre otras, dando a mostrar todo el esqueleto de la organización, que si no se toman medidas eficientes y eficaces la organización se vería atormentada por incrementos en los costos de no calidad, que su productividad disminuya, que la oferta educativa no sea atractiva.

La Unidad Educativa Bilingüe de la Inmaculada busca ser referente de calidad educativa, es por esa razón que permitió el diseño de esta investigación para constatar las deficiencias que afectan su sistema de gestión de la calidad, los problemas en el servicio, la mala integración de su personal y otras deficiencias mencionadas anteriormente que preocupan a la organización, si bien la institución tiene más de 100 años brindando jóvenes bachilleres capaces y colaborando con la comunidad ecuatoriana en lo que pudiere, esto debe cumplir con el ciclo de mejora continua para ofrecer cada día jóvenes ejemplares y servicios que satisfagan a toda la comunidad.

Referencias.

- [1] M. «itvalledelguadiana.edu.mx,» 9 noviembre 2015. [En línea]. Available: <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>.
- [2] J. Yáñez y R. Yáñez, «Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias,» 14-26 julio-diciembre 2012. [En línea]. Available:



- <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215026158006>.
- [3] F. J. Duque-Aldaz, M. A. Suriaga Sanchez, M. A. Rodríguez Gómez, G. E. Medina Pinoargote y R. J. Calderón Angulo, La Eficiencia y la Eficacia en Procesos Administrativos, Babahoyo: CIDEPRO, 2019.
- [4] M. R. Montes Girón, «Conciencia Tecnológica,» 28 abril 2002. [En línea]. Available: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94401902>.
- [5] I. Torres, «iveconsultores.com,» 14 junio 2014. [En línea]. Available: <https://iveconsultores.com/sistema-de-gestion-de-calidad/>.
- [6] A. E. Jiménez Pinto, «Gestión, liderazgo y valores en la Unidad Educativa Bilingüe de la Inmaculada, en tercero de bachillerato químico-biólogo, de la ciudad de Guayaquil, durante el año 2011-2012,» 5 julio 2012. [En línea]. Available: <https://1library.co/document/dy4dw9yn-gestion-liderazgo-educativa-bilingue-inmaculada-bachillerato-quimico-guayaquil.html>.
- [7] S. S. Alvarado Merchán, M. J. Chávez Tomalá y F. J. Duque-Aldaz, «Propuesta de optimización del proceso flexográfico de la empresa Flexoviteq mediante la metodología kaizen,» Universidad de Guayaquil, Guayaquil, 2019.
- [8] J. Irurita Alzueta, «core.ac.uk,» 4 julio 2012. [En línea]. Available: <https://core.ac.uk/download/pdf/10851013.pdf>.
- [9] J. Á. Maldonado, «gestiopolis,» 14 enero 2013. [En línea]. Available: <https://www.gestiopolis.com/fundamentos-de-calidad-total/>.
- [1] A. L. Mesquida, A. Mas, E. Amengual y I. Cabestrero, «Revista Española de Innovación, Calidad e Ingeniería de Software,» 13 noviembre 2010. [En línea]. Available: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=92218768002>.
- [1] L. Méndez Ortiz, «uv.mx,» 5 noviembre 2009. [En línea]. Available: <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/LOREN-A-MENDEZ-ORTIZ.pdf>.
- [1] E. R. Lizarzaburo Bolaños, «Universidad & Empresa,» 9 febrero 2015. [En línea]. Available: <https://www.redalyc.org/journal/1872/187244133006/>.
- [1] D. A. Tlapa, J. Limón y Y. A. Báez, «Formación Universitaria,» 10 febrero 2009. [En línea]. Available: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=373540869005>.
- [1] S. Pascual, «formazion.com,» 13 marzo 2014. [En línea]. Available: https://www.formazion.com/noticias_formacion/importancia-del-certificado-de-calidad-iso-en-la-empresa-org-2804.html.