

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



" PROPUESTA PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS ACADÉMICOS  
ESTRATÉGICOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS DE LA  
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR EN BASE A LAS NORMAS DE CALIDAD  
INTERNACIONAL ISO 9001: 2000"

TRABAJO DE INVESTIGACION

PRESENTADO POR:

ROBERTO ALFREDO GALDAMEZ CAMPOS

JOSE DANIEL HERNÁNDEZ PALACIOS

ALFREDO ANTONIO QUINTANILLA FLORES

DOCENTE DIRECTOR: LIC. CARLOS ARMANDO PINEDA LANDAVERDE

CIUDAD UNIVERSITARIA, JULIO DE 2005.

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.**

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS.

Rector (a) : Dra. María Isabel Rodríguez.  
Secretaria: Licda. Lidia Margarita Muñoz Vela.

Decano de la Facultad de  
Ciencias Económicas: Lic. Emilio Recinos Fuentes.

Secretario de la Facultad de  
Ciencias Económicas: Licda. Dilma Vásquez de Del Cid.

Asesor: Lic. Carlos A. Pineda Landaverde.

Tribunal Examinador: Lic. Arístides Campos  
Lic. Abraham Vásquez.  
Lic. Carlos A. Pineda Landaverde.

Julio 28 de 2005.

San Salvador, El Salvador, Centro América.

**Dedicatoria.**

**A NUESTRO PADRE DIOS:** Por ser el centro de nuestras vidas y por permitir cumplir este sueño.

**A NUESTRA BUENA MADRE:** Por ser la guía de nuestras acciones a lo largo de este trabajo.

**A NUESTRO ASESOR:** Por sus enseñanzas y entrega desinteresada en cada etapa del trabajo.

**A CARO Y MAX:** Por sus atenciones y su ayuda desinteresada en cada etapa de este trabajo. ( Ojalá sigan juntos)

Roberto, Daniel y Alfredo.

**A mis padres:** José Roberto Galdámez Montenegro y Daysi Campos de Galdámez, por su sacrificio, dedicación y entrega para lograr ser lo que soy.

**A mis Hermanas:** Caro y Vero por sus palabras de aliento y apoyo a lo largo de mi carrera.

**A mis Abuelos:** Graciela y Roberto (Q.E.P.D) por estar ahí cuando mas los necesité y a mis demás familiares que me dieron su apoyo en cada momento.

**A mi novia:** Kokoito, por su amor, comprensión en este tiempo juntos y a todos los TUCU por su incondicionalidad en todos los momentos.

**A mis amigos y hermanos de tesis:** Por el esfuerzo, paciencia y entrega en este trabajo.

Roberto Alfredo Galdámez Campos

**A mis padres:** José Antonio Hernández Landos y Marina Ana de Hernández, por su sacrificio, dedicación y entrega para lograr ser lo que ahora soy.

**A mi abuelita:** CECI por guiarme desde el cielo y darme aliento, fe y sabiduría en todo el tiempo que paso conmigo. ( Q.E.P.D. )

**A mis hermanos:** Héctor y José Antonio por apoyarme en toda la carrera de una manera desinteresada.

**A mi sobrino y Lesbia:** por acompañarme en este recorrido tan largo.

**A mi novia:** Karen por la paciencia, respaldo y amor que me ha demostrado en todo este tiempo juntos.

**A mis amigos y hermanos de tesis:** Por las ganas de hacer las cosas mas o menos bien. Los quiero mucho hermanos.

José Daniel Hernández Palacios.

**A DIOS TODOPODEROSO Y A LA VIRGEN SANTÍSIMA.**

**A mis Padres:** Francisco Antonio Quintanilla y Gladis de Quintanilla por su apoyo, dedicación, paciencia y formación que me han brindado para lograr este triunfo, los amo.

**A mis Abuelos:** Papatilo (Q.E.P.D) Por ser inspiración para llegar a esta meta, a Mamatula por estar ahí dándome apoyo como siempre y sus bendiciones.

**A mis Hermanos:** Raúl y Carlos, por su apoyo incondicional y demostrarme el valor y coraje para salir adelante.

**A Mi Futura Esposa:** Diana Orantes por darme todo su apoyo y estar pendiente de mí en esos momentos te amo.

**A mis Amigos:** Por darme ánimos para salir adelante en este triunfo que ahora obtengo y lograrlo compartirlo con ustedes.

Alfredo Antonio Quintanilla Flores.

## ÍNDICE

	PAG.
RESUMEN	i
INTRODUCCIÒN	v
CAPÍTULO I	
CONCEPTOS Y GENERALIDADES DE LA CALIDAD Y DE LA NORMA ISO 9001 VERSIÒN 2000, ANTECEDENTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÒMICAS Y DE SUS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y ACADÈMICOS.	
A) Generalidades de la calidad	1
1) ¿Qué es la calidad?	1
2) Evolución de los sistemas de calidad	3
2.1) Control de calidad.	3
2.2) Aseguramiento de la calidad.	6
2.2.1) Concepto de aseguramiento de la calidad	8
2.3) Gestión de la calidad total.	10
2.3.1) Autores de la gestión de la calidad total.	13
B) Generalidades de la Norma de calidad ISO	15
1) Antecedentes de la norma de calidad ISO	15
2) Principios de la gestión de calidad.	22
2.1) Enfoque al cliente.	22

2.2) Liderazgo.	23
2.3) Participación del personal.	23
2.4) Enfoque basado en procesos.	24
2.5) Enfoque de Sistemas para la Gestión.	24
2.6) Mejora continua.	25
2.7) Enfoque basado en hechos para la Toma de Decisiones.	26
2.8) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.	26
3) Aspectos generales de la norma ISO 9001:2000.	27
4) Requerimientos de la norma ISO 9001:2000	28
1) Objeto y campo de aplicación.	29
2) Normas de consulta.	30
3) Términos y definiciones.	30
4) Sistemas de gestión de calidad.	30
4.1) Requisitos de la Documentación.	31
4.2) Manual de calidad.	31
5) Responsabilidad de la dirección.	31
6) Gestión de los Recursos.	32
7) Realización de un producto o servicio.	33
8) Medición, análisis y mejora.	33

C) Generalidades y antecedentes de la U.E.S. y de la Faculta de de Ciencias Económicas y de sus procesos Administrativos Académicos.	35
1) Antecedentes de la Universidad de El Salvador.	35
2) Marco Histórico de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador.	37
3) Misión, Visión y Objetivos de la Facultad de Ciencias Económicas.	39
3.1) Marco legal de la Universidad de El Salvador.	39
4) Estructura organizativa de la Facultad de Ciencias Económicas.	41
D) Procesos que realiza la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El salvador.	43
E) Técnicas para la creación de procesos.	45
1) Generalidades de los procesos.	45
1.1) Concepto de procesos.	45
1.2) Concepto de procedimientos.	46
2) Análisis de procesos.	46
2.1) ¿Cuál es el propósito del análisis?.	46

2.2) Mecánica de operación para el Análisis del proceso.	47
3) Herramientas para diseñar Procesos.	47
3.1) Diagrama del Bloque PEPSU.	48
3.2) Hoja de trabajo para el análisis del proceso.	53

## **CAPÍTULO II**

### **Diagnóstico de los Procesos Administrativos Académicos Estratégicos de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador.**

A) Objetivos de la Investigación.	57
1) Objetivo General.	57
2) Objetivos Específicos.	57
3) Importancia de la investigación.	58
B) Metodología y Técnicas de Investigación.	58
1) Método.	58
2) Recolección de la Información.	59
a) Fuentes primarias.	59
b) Fuentes secundarias.	61
3) Tipo de investigación.	61

4) Análisis de datos.	61
5) Determinación del área geográfica.	62
6) Determinación del Universo y Muestra.	62
7) Determinación de la muestra.	63
7.1) Determinación de la muestra para el Cuestionario basado en la Norma ISO 9001:2000 dirigido a las autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas.	63
7.2) Diseño y Tamaño de la Muestra del cuestionario dirigido a los estudiantes.	64
8) tabulación de Resultados.	65
9) Tabulación del cuestionario dirigido a los estudiantes para identificar los requisitos de los estudiantes.	66
10) Metodología para el diagnóstico del Área Administrativa Académica.	66
C) Identificación del universo de los Procesos.	67
D) Generalidades del Diagnóstico de la Facultad de Ciencias Económicas.	74
1) Aplicación de la metodología PEPSU.	76
A) Aplicación de la Metodología PEPSU para el	78

proceso institucional.	
B) Aplicación de la metodología PEPSU para el proceso del Nivel 1.	79
C) Aplicación de la Metodología PEPSU para el proceso de movimientos Académicos Nivel 2.	80
D) Aplicación de la Metodología PEPSU para el proceso de avance de carrera de Nivel 2.	81
E) Aplicación de la Metodología PEPSU para el proceso de Graduación Nivel 2.	82
F) Aplicación de la Metodología PEPSU para el proceso de reportes y constancias Nivel 2.	83
2) Análisis de la situación actual de los procesos Administrativos Académicos en Base a la Metodología PEPSU.	83
E) Diagnóstico de la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas.	87
1) Cuestionario basado en la Norma ISO 9001:2000, para la Alta Dirección de la Facultad de Ciencias Económicas.	87
2) Resultados del cuestionario Basado en la Norma ISO 9001:2000, para la evaluación de la facultad de	89

Ciencias Económicas.

F) Análisis del cuestionario dirigido a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas.	96
G) Diagrama de procesos de la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas Actuales.	101
H) Diagnóstico de los procesos de Administración Académica de la facultad de Ciencias Económicas en base a los Diagramas de Proceso.	103
I) Resumen gráfico del diagnóstico de la administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas.	109
CONCLUSIONES.	110
RECOMENDACIONES.	111

### **CAPÍTULO III**

#### **PROPUESTA PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS ACADÉMICOS ESTRATÉGICOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR EN BASE A LAS NORMAS DE CALIDAD ISO 9001:2000.**

Resumen de la propuesta para la Mejora de los Procesos.	112
A) Objetivos de la propuesta.	113
B) Papel de la Alta Dirección de la Facultad de Ciencias Económicas en la Propuesta de la Mejora de	114

los Procesos Administrativos Académicos.

- C) Documentación requerida para la propuesta de la mejora de los procesos Administrativos Académicos de la Facultad de Ciencias Económicas. 115
- 1) Propuesta de la Misión, Visión, Política y Objetivos de Calidad de la Facultad de Ciencias Económicas para la mejora de los Procesos Administrativos Académicos. 117
- 2) Propuesta de Manual de Calidad (Anexo 4). 120
- D) Propuesta para los procesos de la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas. 122
- E) Puesta en marcha de la Propuesta de mejora de procesos de la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas. 132

Bibliografía

Anexos.

## **RESUMEN**

Ante los nuevos retos y compromisos del ambiente empresarial con tendencia a mejorar la calidad de los servicios que brinda, también la orientación a la modernización de los procesos, implica definitivamente una reestructuración de algunas operaciones, optimización de recursos y en fin brindar un servicio que satisfaga los requerimientos del cliente.

Por lo anterior, se pretende que sirva como un documento altamente innovador, flexible y funcional que contenga y conlleve a una aplicación altamente efectiva de los procesos, modernizando la Administración Académica y el funcionamiento de la misma. Dentro de éste contexto se estructuró la investigación en etapas. La primera de ellas, constituye el Marco de Referencia que permite conocer los términos y definiciones de calidad y su evolución hasta lo que actualmente conocemos como Sistema de Gestión de Calidad (SGC). En éste capítulo, se incluye el marco histórico de la Universidad de El Salvador y el de la Facultad de Ciencias Económicas orientado a la Administración Local y en los procesos que ésta realiza.

Habiendo definido el marco de referencia, se procedió en realizar una investigación de campo, lo cual lo ayudó a la identificación del problema y se realizó el diagnóstico sobre los factores que influyen en

el nivel de calidad que se ofrece en los procesos que realiza la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador, el cual facilitó la formulación de la propuesta, que es la base central del presente documento.

De acuerdo a la investigación realizada en la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador a través de las técnicas e instrumentos utilizados, se establecieron las conclusiones y recomendaciones siguientes:

#### CONCLUSIONES

1. Se concluye que ninguno de los procedimientos actuales que emplea la Administración Académica, tiene definido los sujetos y áreas involucradas en la ejecución de los procesos y la relación entre ellas.
2. También se concluye que la Administración Académica de la Facultad de Ciencia Económicas de la Universidad de El Salvador, no hay interés por la calidad en la ejecución de sus procesos.
3. La Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas no tiene definidos los objetivos de calidad y una política de calidad que guíen el proceso de mejora continua en la ejecución de sus procedimientos.
4. La Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador no tiene documentados los procedimientos que ésta realiza.

5. Las altas autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas, no tiene un compromiso por mejorar los procesos que ésta realiza.
6. La Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador no tiene ninguna medición.

#### RECOMENDACIONES

1. Se recomienda la utilización de la metodología PEPSU, para la identificar las relaciones que existen entre los diferentes sujetos y áreas involucradas en la ejecución de los procesos.
2. La Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador, debe crear una cultura por la calidad en la ejecución de sus operaciones.
3. La Facultad de Ciencias Económicas (Administración Académica) debe crear los objetivos de calidad y la política de calidad que permita implementar un proceso de mejora continua en sus procesos.
4. La Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas, debe levantar los procedimientos que ésta ejecuta en la prestación de sus servicios.
5. Las altas autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas deben establecer el compromiso de mejorar los procesos en base a la calidad.
6. La Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas debe crear los mecanismos que midan el grado de eficiencia de los procedimientos que ésta realiza.

## **INTRODUCCIÓN.**

La calidad a través de los años ha venido evolucionando en su concepto como en su forma de aplicación dentro de las empresas, tanto a nivel administrativo como en el operativo.

Es así que las empresas hoy en día han identificado que la calidad en el servicio al cliente es la base fundamental para el fin que la empresa persigue. Actualmente en el ambiente empresarial, hay una tendencia de mejorar la calidad en el servicio que se brinda al cliente, también la tendencia de la modernización de los procesos que definitivamente implica una reestructuración de las operaciones, optimizando recursos con el fin de brindar un servicio que satisfaga los requerimientos del usuario.

El siguiente trabajo de investigación proporciona las bases para mejorar los procesos de la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador bajo el enfoque de la Norma de Calidad ISO 9001:2000.

Debido a ello, el presente documento se conforma de tres capítulos:

El primero constituye el Marco de referencia que permite conocer los términos y definiciones de calidad y su evolución hasta lo que actualmente conocemos como Sistema de Gestión de Calidad (SGC). En este capítulo, se incluye el marco histórico de la Universidad de El Salvador y el de la Facultad de Ciencias Económicas orientado a la Administración Académica Local y en los procesos que esta realiza.

El Capítulo dos está conformado por el diagnóstico de los procesos Estratégicos de la Administración Académica y de los factores que inciden al ejecutarlos, se plantea la metodología de investigación utilizada enmarcándose los objetivos, importancia, recolección de datos, tabulación, análisis e interpretación de los mismos enfocados a la Norma de Calidad ISO 9001:2000. Finalmente se determina las conclusiones y recomendaciones generadas de la investigación, que dan paso a la propuesta que se presenta en el tercer capítulo el cual establece: El Papel de la Alta Dirección, la documentación requerida, la propuesta de los procesos y la puesta en marcha, a fin de mejorar el servicio que se brinda en la actualidad en la Administración Académica.

## **CAPITULO I**

**Conceptos y Generalidades de la Calidad y de la Norma 9001:2000, Antecedentes de la UES, de la Facultad de Ciencias Económicas y de sus procesos Administrativos Académicos.**

### **A. GENERALIDADES DE LA CALIDAD.**

#### **1. ¿QUÉ ES LA CALIDAD?**

El concepto de calidad a través del tiempo ha evolucionado según las diferentes percepciones y sistemas en los cuales se ha venido aplicando. Es por eso que a continuación se presentan diferentes conceptos de calidad para tener una base clara de este cambio.

Según Feigenbaum en su Libro Control de La Calidad (1983), la calidad se define por "el resultante total de las características del producto y servicio de mercadotecnia, ingeniería, fabricación y mantenimiento a través de los cuales los productos y servicios en uso satisfará las esperanzas del cliente".

Calidad: "nociones o características que formulan una opinión con respecto a un producto o servicio y pueden ser expresadas desde el punto de vista psicológico y del producto o proceso de fabricación; todas las características de un producto

o servicio que se refiere a su capacidad de satisfacer necesidades determinadas o implícitas.”<sup>1</sup>

Según la Norma de Calidad ISO 9000:2000 el concepto de calidad se define por “ el grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos”.

De estas tres definiciones anteriores se tomará como base el concepto de calidad expresado por la Norma ISO 9000:2000, y el cual será el fundamento para el trabajo de investigación.

Las primeras ideas que se crearon acerca de la calidad fueron a consecuencia de la Revolución Industrial a principios del siglo XIX. Esta consistía en que el control se aplicaba en el producto final y no en el proceso de su fabricación debido a la forma en que estos procesos se generaban.

La Filosofía de Calidad en esta época se basaba en que el producto final debía de cumplir los estándares que la empresa imponía, sin importar las características que este producto final gustara o no al cliente.

Es por esta razón que a continuación se detallan las principales etapas que ha tenido la calidad:

- CONTROL DE LA CALIDAD

---

<sup>1</sup> La Gestión de La Calidad Total Paul James, Escuela Internacional de Economía, Róterdam, Editorial Prentice Hall. Reimpresión año 2000

- ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
- GESTION DE LA CALIDAD TOTAL.

## **2. EVOLUCIÓN DE LOS SISTEMAS DE LA CALIDAD**

### **2.1 CONTROL DE LA CALIDAD**

La Revolución Industrial, entre otras consecuencias, trajo consigo el final de la organización de la producción por oficios, como única forma de producir.

El proceso de producción se divide en una sucesión de tareas sencillas, de manera que cada persona realiza sólo una pequeña parte, la cual resulta tremendamente fácil de realizar.

La formación de las personas asignadas a una tarea, es relativamente corta, de manera que los aumentos de productividad requeridos por el mercado, son fácil y rápidamente atendidos mediante contratación de personal.

La propia manera de organizar la producción, hace que las organizaciones de las nuevas empresas sean por funciones, lo que origina que sólo el nivel más alto de las mismas disponga de una visión global del proceso completo.

A continuación se define el concepto de control en su forma más sencilla: El control es un proceso que se utiliza para asegurar que se satisfacen los objetivos, por medio de la

información obtenida de la ejecución real del proceso. Esto significa que la información del proceso es comparada con los estándares esperados y, a continuación, se toman decisiones de acuerdo con el resultado de esta comparación.

El CONTROL DE CALIDAD, "nace como supervisión o control "pasa-no pasa", sobre el producto terminado."<sup>2</sup>

En particular, en las cadenas de producción, la finalización de una tarea sencilla con su producto intermedio, origina el comienzo de la siguiente, lo que ocasiona que sea necesario que la primera ofrezca un producto que satisfaga suficientemente como entrada a la segunda.

Por esta razón, las tareas sencillas han de ser "supervisadas", o sus productos resultantes han de ser "controlados".

En el sistema de control se deben distinguir tres componentes:

- a) Un estándar a alcanzar
- b) Un medio de usar diferentes medidas las cuales producen una evaluación de la ejecución.

---

<sup>2</sup> La Nueva ISO 9000:2000 Análisis Comparativo con la ISO 9000:1994, José Luis Freire Santos FC editorial, 2º edición, 2001

c) Un proceso de comparación de los resultados reales con los planificados.

Según Terry y Franklin (1982) establecieron tres tipos diferentes de control de calidad, estos son:

1. CONTROL PRELIMINAR: este implica el desarrollo de medidas que tratan de asegurar que la calidad de los materiales de entrada al proceso satisfacen las especificaciones requeridas; que los trabajadores conozcan sus responsabilidades y pueden usar las técnicas del control de la calidad.

2. CONTROL CONCURRENTE: Esto significa dirigir las operaciones de acuerdo con los requerimientos planificados. En una organización jerárquica esto normalmente significa que los supervisores dirigen las tareas de los trabajadores y, por tanto, sus resultados. También implica cambiar debidamente el entorno del trabajo, de acuerdo con las necesidades inmediatas, en lugar de quedarse esperando.

3. CONTROL FEEDBACK: este implica el uso de objetivos y resultados para proporcionar una base para el cambio, las mejoras o acciones continuadas. "Este método de control es cíclico por naturaleza. Los resultados finales se usan como una guía para futuras acciones de mejora. Se espera una salida y, a

continuación, se averigua si estas salidas satisfacen las especificaciones requeridas.”<sup>3</sup>

Estos tres controles de calidad que mencionan Terry y Franklin (1982), se enfocan directamente al proceso productivo, dando como resultado que el control de la calidad requiera acciones directas en el punto de producción y se necesita que los trabajadores ejerzan un autocontrol en el proceso. En este aspecto, los trabajadores necesitan tener conocimientos sobre lo que tienen que hacer y algunos medios para evaluar los datos generados por su proceso, y la capacidad de tomar decisiones que ayuden a mejorar el proceso. Cualquier problema de la calidad puede ser visto como controlable tanto por los directivos como los trabajadores según sí los criterios anteriores se satisfacen o no.

## **2.2 EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

Se admite generalmente que la calidad moderna se inició en el año 1924 en una compañía Telefónica de los Estados Unidos de América (Bell Telephone Laboratories). Posteriormente, en la Segunda Guerra Mundial la necesidad de abastecimiento de grandes ejércitos a miles de kilómetros de distancia, obligó a que el

---

<sup>3</sup> La Gestión de La Calidad Total Paul James, Escuela Internacional de Economía, Róterdam, Editorial Prentice Hall. Reimpresión año 2000

despliegue de los sistemas de aseguramiento de la calidad fueran más rápidos y que la logística de equipos y repuestos, debía de dar un servicio suficientemente fiable.

La implementación de las nuevas técnicas de control de calidad en la industria contribuyó de manera importante el aumento de la producción de guerra y al suministro del material útil al ejército.

En Europa, donde la introducción de la técnicas de Calidad es mas lenta, y se produce como consecuencia de las relaciones con el gobierno y las compañías de los Estados Unidos, se crea en 1956 la E.Q.Q.C (Organización Europea para el Control de la Calidad).<sup>4</sup>

La calidad, para su aseguramiento, ya no es exclusivo del producto final de los procesos ni para el control estadístico de los productos; sino mas bien una técnica de gestión que permite corregir situaciones de riesgo potencial durante el proceso de elaboración, antes que se produzcan errores en el resultado final de los procesos. Esto implicaba una reacción a tiempo que evitaba costos adicionales y que permitía establecer acciones correctivas en el proceso de fabricación.

---

<sup>4</sup> La Nueva ISO 9000:2000 Análisis Comparativo con la ISO 2000:1994, José Luis Freire Santos FC editorial, 2º Edición, 2001.

Todo lo anterior se tradujo en un brusco cambio del concepto de Calidad, que evolucionó a ser sinónimo de satisfacción al cliente, como medio para atraerlo y mantenerlo, esto es, fidelizarlo con los productos y servicios que ofrece la empresa.

Además, a partir de finales de los años setenta comienza a desarrollarse el concepto de Globalización de la economía en el ámbito mundial. Este nuevo entorno, favoreció el desarrollo de las Normas de Aseguramiento de la Calidad, de manera que las empresas pudieran de alguna manera "asegurarse" de la Calidad de los productos que necesitaban, sin necesidad de continuas inspecciones sobre sus proveedores, ya que éstos estaban situados en muchos casos a miles de kilómetros de distancia.

### **2.2.1 CONCEPTO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

Este, "consiste en tener y seguir un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas implantadas dentro del sistema de calidad de la empresa".<sup>5</sup>

Estas acciones deben de ser demostrables para proporcionar la confianza adecuada (tanto a la propia empresa como a los

---

<sup>5</sup> La Nueva ISO 9000:2000 Análisis Comparativo con la ISO 9000:1994, José Luis Freire Santos FC editorial, 2º Edición, 2001

clientes) de que se cumplen los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

El Aseguramiento de la Calidad se puede definir "como el esfuerzo total para planear, organizar, dirigir y controlar la calidad de un sistema de producción con el objetivo de dar al cliente productos con calidad adecuada."<sup>6</sup>. Por tanto para asegurar los productos o servicios resultantes el equipo deberá realizar un conjunto de actividades que sirvan para:

- Reducir, eliminar y lo más importante, prevenir la deficiencias de calidad de los productos a obtener.
- Alcanzar la confianza en que las prestaciones y servicios esperados por cliente o el usuario queden satisfechos.

Una empresa asegura la calidad cuando es capaz de cumplir siempre los requisitos acordados con sus clientes.

Es así que las organizaciones deben manejar una retroalimentación con sus clientes debido a la evolución de las necesidades de éstos.

Para demostrar esta capacidad la empresa debe tener definida por escrito:

- Su organización

---

<sup>6</sup> *Ibíd.*

➤ Sus actividades y la forma de realizarlas

Uno de los principios del aseguramiento de la calidad es que todas las actividades de la empresa deben de estar por escrito. En otras palabras un sistema de calidad consiste en decir lo que se hace, hacer lo que se dice y demostrarlo.

Esto en gran medida fue el inicio de la creación de los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) modernos, como la Norma de Calidad ISO 9000.

Esta formalización sirve para dejar claro las responsabilidades, definir una manera única de hacer las cosas y ayudar a las personas que se incorporan a un puesto de trabajo nuevo.

### **2.3 GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL.**

La Gestión de la Calidad Total es un "sistema que se analiza y que nace de la inspección de los procesos. Este sistema tiene como base fundamental el cumplimiento de una serie de normas y especificaciones presentando prueba de todas estas inspecciones mediante documentos escritos."<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> La Nueva ISO 9000:2000 Análisis Comparativo con la ISO 9000:1994, José Luis Freire Santos FC editorial, 2º Edición, 2001

En la Gestión de la Calidad Total la responsabilidad se orienta hacia el liderazgo de todo el equipo directivo y personal encargado de los procesos.

El resultado de la Revolución Industrial fue la creación de especialistas que inspeccionaron la calidad de los productos. Este parece un intento razonable, pero defectuoso. La dirección, tratada anteriormente, no ocurrió porque algunos directivos pensaban que debía ocurrir sino como respuesta a las influencias del entorno tanto dentro como fuera de la organización. La dirección de las empresas se enfocó en el desarrollo de la gestión de la calidad a través de la inspección de los procesos.

Al repasar las técnicas que se utilizaban en los procesos antiguos, observamos que dentro del proceso de fabricación del producto existían diferentes etapas, las cuales tenían que ser inspeccionadas, es decir, que cada componente era revisado continuamente para asegurar que éste era el adecuado para la siguiente fase del proceso. Si en una de estas etapas se encontraba algún defecto del producto, éste era rechazado y se retiraba del proceso. Sin embargo, la mayor diferencia entre entonces y ahora es el número de artículos producidos. Otra gran diferencia es la actitud de los trabajadores, con una

orientación individualista frente a la del equipo que quiere la GTC ( Gestión Total de La Calidad)

Atkinson en 1990 dice:

La GTC es el compromiso de todas las organizaciones para hacer bien las cosas. La GTC afecta a cada persona en una organización y se cree que para que sea competitiva y, por lo tanto próspera, las filosofías, principios y prácticas de la GTC necesita una revolución cultural en la forma de hacer las cosas en una organización.

Por eso, la Gestión de la Calidad Total exige:

1. Valores visibles de la organización, principios y normas que deben ser aceptados por todos.
2. Una orientación empresarial con una estrategia clara, misión, política de la calidad y objetivos, con procedimientos y prácticas eficaces.
3. Requisitos / Proveedores ( interno y externo) claramente desarrollados.
4. Demostración de la propiedad de todos los procesos y sus problemas relativos

### 2.3.1 AUTORES DE LA GESTION DE LA CALIDAD TOTAL.

Dentro de la Gestión de la Calidad encontramos diversos autores que han aportado diferentes parámetros que han servido de base para los sistemas de Gestión de la Calidad actuales.

Es por eso que a continuación se presenta un cuadro comparativo de cinco orientaciones de los más grandes autores de la Gestión de la Calidad los cuales son: Dr. Joseph Juran, Philip B. Crosby, Garvin, William Deming, Ing. Kaoru Ishikawa

**CUADRO N°1**

AUTOR	DEFINICION DE LA CALIDAD	ORIENTACIÓN	APORTES
JURAN	Adecuación para el uso	Cliente	La utilización en el contexto del usuario es lo que indica que la calidad está en el uso real del producto o servicio.
DEMING	Adecuación para el objetivo	Cliente	Creó los 14 puntos de la Calidad y el ciclo de Deming PDCA
GARVIN	Ninguna Especifica	Cliente y proveedor	Desarrolló las 8 dimensiones de la calidad: actuación, características, fiabilidad, conformidad, durabilidad, utilidad, estética y calidad percibida.
CROSBY	Conformidad con las necesidades	Proveedor	El costo de dirigir un programa de calidad en una organización puede ser mas que compensatorio con las ganancias económicas de clientes satisfechos
ISHIKAWA	Ninguna Especifica	Proveedor	Control de la calidad a través del control estadístico. Su principal objetivo fue involucrar

			a todos en el desarrollo de la calidad (Circulo de la calidad.
--	--	--	--

FUENTE: GRUPO DE TESIS

Los cinco autores descritos en el cuadro uno, forman un pensamiento en conjunto que nos dirige hacia los sistemas de gestión de calidad, tomando en cuenta cada una de las orientaciones que éstos grandes autores presentan, lo cual facilitará una mejor comprensión de la base de los sistemas de gestión de la calidad.

Juran y Deming poseen en común la orientación enfocada al cliente en los sistemas de gestión de la calidad. Juran define su orientación sobre la base, que si el usuario está satisfecho con el producto, la calidad está inmersa en las características que el producto posee para satisfacer al cliente.

Deming presenta los catorce puntos de la calidad y el ciclo de Deming el cual se desarrolla de la siguiente manera: PLANIFICAR, HACER, VERIFICAR Y ACTUAR.<sup>8</sup>

Garvin por su parte orienta la gestión de la calidad hacia al cliente y al proveedor buscando una interrelación entre ambos componentes, buscando así siempre la satisfacción del cliente.

---

<sup>8</sup> La Gestión de La Calidad Total Paul James, Escuela Internacional de Economía, Róterdam, Editorial Prentice Hall. Reimpresión año 2000

Por su parte Crosby e Ishikawa enfocan su orientación hacia el proveedor para lograr que los insumos al proceso de producción sean de calidad desde el principio del proceso para lograr un producto fiable.

## **B) GENERALIDADES DE LA NORMA DE CALIDAD ISO.**

### **1. ANTECEDENTES DE LAS NORMAS DE CALIDAD ISO.**

ISO proviene de la palabra griega ISO que significa igual, coincide con las siglas de la Organización Internacional para la Estandarización que fue creada en Londres en 1946 por representantes de 25 países y empezó a funcionar oficialmente el 23 de febrero de 1947 en Ginebra, Suiza, con el Objetivo de facilitar la coordinación internacional y la unificación de normas industriales, habiendo publicado su primera norma en 1951.

“La ISO es la Organización Internacional para la Estandarización, está compuesta por las instituciones de normalización. Los Comités Técnicos de normalización de la ISO han desarrollado desde 1946 una extensa gama de normas para productos que han facilitado el comercio internacional y

estandarizado la calidad de muchos productos que se utilizan cotidianamente".<sup>9</sup>

La adopción de la familia de normas ISO 9000 en muchos países ha hecho de estas normas las más exitosas en la historia de la Organización Internacional de Normalización (ISO), tanto así que se ha generalizado el pensamiento de dicha organización la cual fue creada específicamente para introducir dichas ISO 9000.

Las Normas ISO 9000 para la gestión y aseguramiento de la calidad son aplicadas especialmente por empresas privadas de categoría mundial como las del sector automotriz, la electrónica, la industria aeroespacial y todos sus proveedores, así como también, por empresas de servicios como grandes bancos y compañías de seguros europeas, americanas y algunos países asiáticos.

El consejo de las casi 12,000 normas de calidad vigentes actualmente en el ámbito mundial se logra a través de la participación de los organismos de normalización de 133 países de los cuales 88 son miembros plenos, 35 miembros

---

<sup>9</sup> [www.iso.ch](http://www.iso.ch): Organización Internacional de Normalización (ISO) Ginebra, Suiza

correspondientes y 10 miembros suscritos y que aportan el 80% del financiamiento de la organización.

La serie ISO 9000 es el principal sistema global integrado para optimizar la eficacia de la calidad de una empresa u organización, al crear un marco para la mejora continua.

La Familia ISO 9000 son un conjunto de normas y directrices para la gestión de la calidad. La primera publicación de ésta (ISO 9000) es de 1987 y desde entonces han servido de base para la implementación de Sistemas de Calidad.

Para la certificación de sistemas de calidad y desde la primera publicación, tres son las normas que se han utilizado, las ISO 9001, 9002 y 9003. El auge de la certificación, alentado por la caída de los aranceles y de las barreras técnicas entre países, ha dado como resultado que, en la actualidad, existan más de 300,000 organizaciones, certificadas en todo el mundo, así como muchas más en procesos de definir e implementar Sistemas de Gestión de la Calidad.

La primera revisión que se realizó de la Norma de 1987, fue en 1994, en la que una revisión técnica sustituyó las ISO 9001, 9002 y 9003 del año 1987, por las del año 1994.

Actualmente está en vigor la ISO 9001:2000, de la cual existe desde diciembre del 2000 traducida al castellano.

Existe el protocolo ISO, que requiere que todas las Normas sean revisadas al menos cada Cinco años para determinar si deben mantenerse, revisarse o anularse. La versión de 1994 de las Normas pertenecientes a la familia ISO 9000, ha sido revisada por el comité técnico ISO/TC 176, habiendo sido aprobada por el Centro Europeo de Normalización (CEN) el 15 de diciembre de 2000.

Independientemente del protocolo inicial de revisión de las normas cada Cinco años, existen una serie de razones provenientes del enfoque del Sistema de Gestión de Calidad definido por las normas ISO, que apoyan el cambio actual.

Estas razones fueron definidas y priorizadas mediante encuestas a diferentes organizaciones, siendo el resultado el siguiente:

1. Estructura Común con el modelo de procesos.
2. Compatibilidad con las Normas SGM ISO 14000
3. Alcance reducido de los requisitos de ISO 9001.
4. Incluir requisitos para la mejora continua
5. Adecuada para empresas de menor tamaño.
6. Relación Amigable Cliente / usuario.

## 7. Fácil Transición a las Normas del Año 2000.

### 1. Estructura común con el modelo de procesos.

Se desarrollaron las actividades que debería solventar el sistema de la calidad mediante una estructura de procesos cuya realimentación cierra un círculo de mejora continua.

### 2. Compatibilidad con las normas de Sistema de Gestión Medioambientales ISO 14000.

Cada vez son más las organizaciones que deciden certificar sus Sistemas de Gestión Medioambientales, de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 14000. De éstas, la gran mayoría disponían de certificados para los sistemas de la calidad. Sin embargo, la equivalencia de los requisitos de ambas normas no queda clara, como que se pierden potenciales sinergias entre ambos certificados.

### 3. Alcance reducido de los requisitos de ISO 9001.

Las organizaciones deben poder, en algunos requerimientos, decidir razonadamente su no aplicabilidad, reduciendo el alcance.

### 4. Incluir requisitos para la mejora continua.

La mejora continua es la base para alcanzar la excelencia en la gestión, siendo condición necesaria para su supervivencia en su entorno. Los sistemas de gestión de la calidad definidos en

las nuevas normas, por lo tanto, deben definir requerimientos en este sentido.

#### 5. Adecuada para empresas de cualquier tamaño.

Las certificaciones del sistema de calidad basadas en las normas ISO, ha tenido una menor difusión entre la pequeña y mediana empresa, que entre las empresas grandes, entre otras cosas por el enfoque de los requerimientos, que al menos aparentemente, pueden ser mas ajustables a grandes organizaciones.

#### 6. Relación amigable cliente / usuarios.

Una de las mayores críticas a la familia de las normas ISO, es la dificultad que implica su comprensión y aplicación así como el gran numero de normas existentes y la aparente falta de consistencia entre ellas.

#### 7. Fácil transición a las normas del año 2000.

Como condición indispensable para alcanzar el necesario nivel de consenso en la industria, por el gran número de certificaciones existentes, se impone que la transición de los sistemas de la calidad certificadas según la norma de 1994, a la nueva norma, no suponga empezar de nuevo, sin que haya una clara relación entre requisitos, sin perjuicio de los cambios que sea

conveniente introducir, así como la aparición de nuevos requisitos.

La siguiente es una lista simplificada de la familia de normas ISO 9000. En el cuadro No. 2 se expresa como se sustituyen las Normas de 1994 por las del 2000.

**CUADRO N°2**

<b>PASADO</b>	<b>PRESENTE</b>
ISO 8402	ISO 9000  SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD  PRINCIPIOS Y VOCABULARIOS
ISO 9001  ISO 9002  ISO 9003	ISO 9001  SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD  REQUISITOS
ISO 9004	ISO 9004  SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD  RECOMENDACIONES PARA LLEVAR A CABO LA  MEJORA
ISO 19011	ISO 19011  GUIAS PARA AUDITAR SISTEMAS DE CALIDAD

Fuente: La Nueva ISO 9000:2000 Análisis Comparativo con la ISO 9000:1994, José Luis Freire Santos FC editorial, 2° Edición, 2001.

Dentro del Cuadro N° 2 la Norma ISO 9000 establece el punto de partida para su comprensión, presentando los Principios y el Vocabulario básico para los Sistemas de Gestión de la Calidad. La Norma ISO 9001 describe los requisitos que se emplean para cumplir eficazmente las exigencias del cliente.

La Norma ISO 9004 proporciona la ayuda para la mejora del Sistema de Gestión y beneficiar a todas las partes interesadas a través del mantenimiento de la satisfacción del cliente. La Norma ISO 19011 provee las directrices para verificar la capacidad del Sistema y cumplir los objetivos de la calidad.

## **2. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD<sup>10</sup>**

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

### **2.1 Enfoque al Cliente**

Las Organizaciones dependen de sus clientes externos, por lo que éstas enfocan los procesos en los que se enmarcan sus actividades hacia los clientes, de manera que se busca su

---

<sup>10</sup> Normas de Calidad ISO 9000:2000, AENOR

permanente satisfacción a través de conocer sus requerimientos, e incluso superar sus expectativas

## **2.2 Liderazgo**

Los líderes son aquellas personas que coordinan y equilibran los intereses de todos los grupos que de una u otra forma tienen interés en la organización. Están incluidos el equipo de dirección, los demás directivos y todos aquellos que ocupan puestos de dirección de equipos o de liderazgo.

El comportamiento de los líderes de una organización suscita en ella claridad y unidad en los objetivos, así como un entorno que permite a la organización avanzar hacia la excelencia, y a las personas encontrar un ambiente en el cual se puedan involucrar totalmente en la consecución de los objetivos de la organización.

## **2.3 Participación del Personal**

El enorme fondo de conocimiento que las organizaciones disponen a través de su personal, debe aflorar y ponerse disposición de la organización para la consecución de sus objetivos y la mejora continua. Todas las personas deben de participar independientemente del nivel que ocupan en la organización.

Así como el potencial de cada persona de la organización aflora mejor porque existen valores compartidos y una cultura de confianza y asunción de responsabilidades que fomentan la implicación de todos.

#### **2.4 Enfoque basado en procesos**

La organización consigue mayor efectividad cuando todas sus actividades interrelacionadas se comprenden y gestionan de forma sistemática, las decisiones y mejoras se adoptan a partir de información fiable, que incluye las percepciones de todos los grupos de interés.

Los procesos se pueden definir como una secuencia de actividades que van añadiendo valor mientras se produce un determinado producto o servicio a partir de determinadas aportaciones.

Todas las actividades de la organización se enmarcan dentro de proceso que se identifican, gestionan y mejoran.

#### **2.5 Enfoque de sistema para la gestión**

A través de la gestión de los procesos las organizaciones consiguen su mejora y alcanzan sus objetivos más eficientemente. Además la información proveniente del entorno como base de

partida para definir las estrategias y los objetivos se extraen de fuentes relevantes.

## **2.6 Mejora Continua**

La mejora continua se define como un procedimiento según el cual se planifican acciones encaminadas a la mejora de actividades desarrolladas por las empresas, se ejecutan estas acciones midiendo los resultados que han supuesto y actuando en consecuencia con el producto.

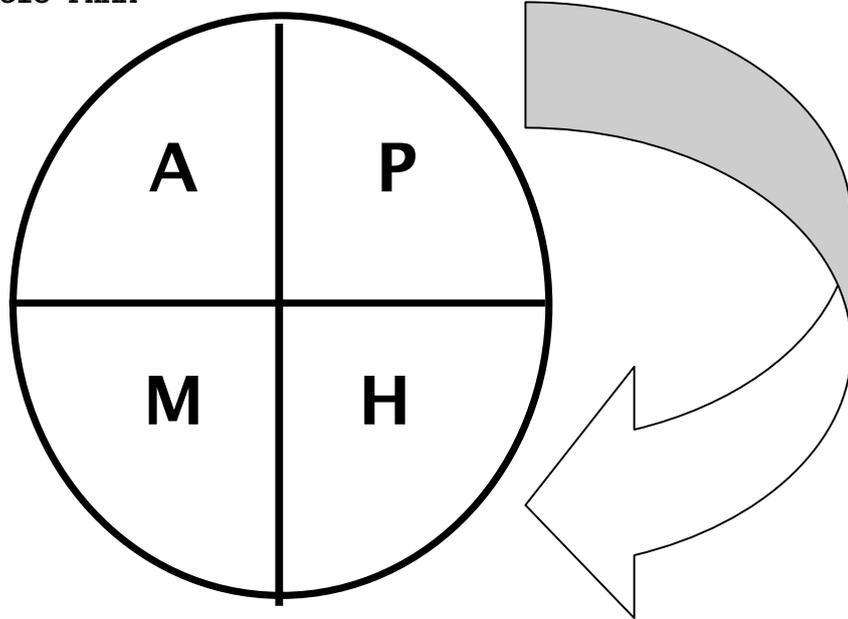
En esta definición son de destacar las palabras Planificar, Hacer, Medir, Actuar, que conforman las cuatro áreas del círculo PHMA<sup>11</sup> con el que se identifica la mejora continua.

La mejora continua ha de ser un objetivo permanente un las organizaciones, dentro del convencimiento de que la no mejora significa retroceso.

---

<sup>11</sup> La Nueva ISO 9000:2000 Análisis Comparativo con la ISO 9000:1994, José Luis Freire Santos FC editorial, 2º Edición, 2001.

Figura 1 Ciclo PHMA



*Figura: La Nueva ISO 9000:2000 Análisis Comparativo con la ISO 9000:1994, José Luis Freire Santos FC editorial, 2º Edición, 2001.*

### **2.7 Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.**

La toma de decisiones se basan en la operación y estudio de los parámetros así como de información que incluye la percepción de todos los grupos de interés.

### **2.8 Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.**

Las organizaciones se enmarcan dentro de una cadena de procesos clientes - suministradores, cuyo fin es el cliente final.

Las organizaciones y suministradores son interdependientes, por lo que la creación de relaciones de mutua confianza es el mejor marco para encontrar el beneficio común.

### **3. ASPECTOS GENERALES DE LA NORMA ISO 9001:2000.**

"La norma ISO 9001 es el modelo de conformidad más completo de la serie ISO 9000 e incluye todas las cláusulas contenidas en las Normas ISO 9002 e ISO 9003"<sup>12</sup>.

La introducción a la norma ISO 9001 proporciona un panorama de la estructura de la serie ISO 9000, explica las posibilidades de aplicación de cada una de las secciones y subraya los aspectos significativos de la norma ISO 9001.

Además explica que los requisitos señalados en la norma son siempre un complemento ( no alternativa ) de los requisitos técnicos especificados ( del producto ). Existen muchos casos en los que la publicación del cumplimiento de una norma en particular para un producto o gama de producto, exige más del proveedor que la misma norma ISO 9000. Los requisitos particulares del producto o servicio conservan la supremacía.

---

<sup>12</sup> La Nueva ISO 9000:2000 Análisis Comparativo con la ISO 9000:1994, José Luis Freire Santos FC editorial, 2º Edición, 2001

Se señala que los requisitos que se establecen en esta norma internacional están destinados ante todo a lograr satisfacción del cliente al prevenir los incumplimientos de los requisitos en todas las fases, desde el diseño hasta el servicio, la norma recuerda al usuario que el objetivo mas importante es lograr la satisfacción del cliente. EL hecho de usar las normas ISO 9000 como modelo debe crear un sistema orientado hacia la prevención y el monitoreo durante todas la fases de diseño, producción y servicio.

#### **4. REQUERIMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001:2000**

La norma ISO 9001:2000 especifica los requisitos para los Sistemas de Gestión de la Calidad, a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentos que le sean de aplicación, teniendo como objetivo aumentar la satisfacción del cliente.

La Norma ISO 9001:2000 se utiliza si se desea establecer un sistema de gestión que proporcione confianza en la conformidad de su producto con requisitos establecidos o especificados y para ser certificados por una entidad externa.

Los requerimientos generales de la Norma se utilizan para describir cómo una organización debe satisfacer a sus clientes y cumplir con los requisitos legales y reglamentarios.

A continuación se describen los ocho apartados generales de la norma de calidad ISO 9001:2000.

#### **1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.**

Desde un punto de vista general, los objetivos y el campo de aplicación de la norma son:

- "Demostrar la capacidad de cumplir los requisitos del cliente y los requisitos reglamentarios.
- Satisfacer al cliente, por la aplicación efectiva del sistema, incluyendo la mejora continua y la prevención de no conformidades."<sup>13</sup>

Pueden ser procedentes, en su aplicación, implantación y certificación, exclusiones a ciertos requerimientos de la norma, debido a:

- La naturaleza de los productos y/o servicios de la organización.
- Los requerimientos del cliente.
- Los requisitos reglamentarios.

---

<sup>13</sup> Normas de Calidad ISO 9000:2000, AENOR

## **2. NORMAS DE CONSULTA.**

En la parte dos de la norma, se cita, como punto de consulta la ISO 9000:2000 relativa a Sistemas de Gestión de Calidad. Principios y vocabulario.

## **3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.**

Independientemente de los términos y definiciones que se especifican en la ISO 9000:2000 "Sistemas de Gestión de la Calidad. Principios y Vocabulario", y a los efectos de aplicación de la nueva norma, se aclara que a diferencia de la ISO 9001:1994, el término anteriormente usado como suministrador, pasa ahora a denominarse organización, lo que de alguna manera vienen a aclarar que a la entidad que usa la norma como base para la implantación de un sistema de Gestión de la Calidad se le denomina Organización .

La palabra suministrador sigue vigente en la nueva norma pero pasa a denominar el concepto que en la anterior norma tenía el termino subcontratista.

## **4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.**

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de ésta norma internacional.

#### **4.1 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN**

La documentación del sistema de Gestión de Calidad debe de incluir al menos:

- A) Los procedimientos documentados exigidos por la norma, y que se especifican dentro de la norma ISO 9001
- B) Los documentos requeridos por la organización, para asegurarse el correcto funcionamiento y el control de los procesos.

Esta documentación puede estar en cualquier tipo de soporte, papel o magnético.

**4.2 Manual de la Calidad:** La organización debe establecer un Manual de la Calidad que incluya:

- El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad
- Los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

#### **5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

En esta parte de la Norma se describen los requisitos a la organización en relación con la responsabilidad de la dirección

para que a través de su liderazgo y comportamiento cree un entorno en el cual el personal se sienta involucrado y el sistema de Gestión de la calidad pueda funcionar eficaz y eficientemente.

Se utiliza los principios de Gestión de la Calidad como base de las responsabilidades de la alta dirección entre los que se contemplan los seis siguientes:

- Compromiso de la Dirección
- Enfoque al Cliente
- Política de la Calidad
- Planificación
- Administración
- Revisión por la dirección.

#### **6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.**

La Gestión de los recursos es un requisito en el cual éstos se deben determinar y suministrar para establecer y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad.

En esta parte de la norma se describen los requisitos a la organización de la gestión de los recursos necesarios para la obtención del producto o servicio, y que se detallan en cuatro subdivisiones:

- Suministros de recursos.
- Recursos Humanos.
- Instalaciones.
- Entorno del trabajo.

#### **7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO.**

Dentro de este requisito de la norma es necesario identificar y gestionar los procesos que afectan a la calidad de los productos y/o servicios, se debe definir métodos de control de procesos, parámetros, normas y mediciones.

En esta parte de la norma se describen los requisitos a la organización, relacionado con la organización del producto o del servicio, y que se detallan en seis subdivisiones:

- Planificación.
- Clientes.
- Diseño y/o Desarrollo.
- Compras.
- Operaciones de Producción y/o prestación de servicio.
- Control de equipos de medición y de seguimiento.

#### **8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.**

En este punto el proceso debe demostrar la eficacia de la gestión y la mejora del sistema de gestión de calidad y se

evaluará periódicamente la efectividad de la mediciones que son enfocadas a la satisfacción del cliente.

En esta parte de la norma, se describen los requisitos a la organización relacionados con la detección, el seguimiento y el análisis de la mejora y que se detallan en cinco sub-partes:

- Planificación.
- Medición y Seguimiento.
- Control de las no conformidades.
- Análisis de datos.
- Mejora.

## **C) GENERALIDADES Y ANTECEDENTES DE LA UES Y DE FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE SUS PROCESOS ADMINISTRATIVOS ACADEMICOS**

### **1. ANTECEDENTES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

Hasta el año de 1840 sólo había dos Universidades en la América Central: la Pontifica de San Carlos, en Guatemala; y la de León en Nicaragua fundadas por el régimen colonial; pero a principios del siguiente año se determinó la creación de la Nacional Salvadoreña.

A mediados del año 1840, el gobierno le confía el mando de las armas del Estado al señor Francisco Malespín, a partir de ese momento se inician las gestiones para el establecimiento de un colegio, base de la Universidad Nacional, y el 16 de febrero de 1841 nace el decreto en el cual se menciona el establecimiento de un Colegio Nacional con el nombre de "COLEGIO DE LA ASUNCIÓN" y la consiguiente UNIVERSIDAD , y durante el período Presidencial de Don Juan Lindo , cupo llevarlo a efecto.

El colegio comenzó sus tareas, no con la enseñanza enciclopédica, sino, monólica, o sea exclusivamente del latín, tal que dos años después de emprendido el estudio, se inauguró el primer acto académico de la naciente Universidad con el

solemne examen de los primeros jóvenes que estaban aptos para pasar a estudios superiores. Lo más raro es, que no obstante las convulsiones políticas y de la naturaleza, nunca han interrumpido sus labores; pues con la completa ruina que sufrió esta ciudad en 1854, se trasladó a la de San Vicente, sin darse por notificada. Tal ha sido la consagración a sus tareas.

Las Facultades que nacieron en ese periodo fueron: Jurisprudencia en todas sus ramas, Ciencias Políticas y Sociales, Medicina y Ciencias Naturales y Matemática Superiores, Odontología creada por el ex rector Moreira.

Hoy en día la Universidad cuenta con 12 facultades: Facultad de Medicina, Jurisprudencia y Ciencias Sociales, Ciencias Agronómicas, Ciencias Humanidades, Ingeniería y Arquitectura, Química y Farmacia, Odontología, Ciencias Económicas, Ciencias Naturales y Matemáticas, Facultad Multidisciplinaria de Occidente( Santa Ana ), Facultad Multidisciplinaria de Oriente ( San Miguel )y Facultad Multidisciplinaria Paracentral ( San Vicente ). Así pues, nuestra Universidad cuenta con 164 años de haber sido fundada en 1841.

## **2. MARCO HISTÓRICO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.**

"La Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador fue fundada en 1946, en una época donde la sociedad buscaba nuevas alternativas de libertad al verse atada al régimen que en ese entonces imperaba".<sup>14</sup>

La libertad que buscaba la sociedad se basaba en encontrar una nueva ideología (filosofía), que ayudara a formar un nuevo pensamiento, adquirido en una buena educación superior, En este clima de esperanza y de inquietudes, dos miembros de la Corporación de Contadores, que eran Gabriel Piloña Araujo y José Antonio Ramos le pedían al entonces Rector de la Universidad Doctor Carlos Llerena que fundara la Facultad de Economía, como una necesidad para la sociedad.

Teniendo en cuenta las necesidades y las dificultades de aquel entonces para crear la Facultad de Economía y el bajo presupuesto universitario se logro obtener la contribución de la empresa privada, la de la Corporación de Contadores que ayudó a complementar la cantidad de Cuarenta mil colones (¢40,000.00), cantidad respetable en aquel entonces para la viabilidad del

---

<sup>14</sup> Revista Economía, Edición Especial, "50 Años de La Facultad de Ciencias Económicas, 1996, Editorial Universitaria

proyecto. Este no pudo esperar más tiempo, y el 16 de Mayo de 1946 se iniciaron las actividades de la Facultad de Economía con 182 alumnos siendo el primer Decano en Funciones el Dr. David Rosales.

En 58 años de fundación, las operaciones de la Facultad de Economía han tenido transformaciones para la mejora de sus procesos bajo ciertas formas de pensamiento que ha tenido la Administración en general y la sociedad a través del tiempo.

En la actualidad la Facultad de Economía posee tres escuelas ( Escuela de Contaduría Pública, Escuela de Economía y Escuela de Administración de Empresas).

La Facultad de Ciencias Económicas se caracteriza por ser una de las cuatro facultades más grandes de la Universidad de El Salvador teniendo una demanda de por lo menos seis mil estudiantes activos y un ingreso promedio anual de mil jóvenes de nuevo ingreso, junto a la Facultad de Medicina, Ingeniería - Arquitectura y la Facultad de Derecho, lo cual conlleva a que el número de procesos de la administración Académica local aumenten y que cada facultad exija una mayor eficacia debido a la cantidad de alumnos que año con año demandan estas carreras.

### **3. MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.**

#### a) MISIÓN.

" Formar profesionales responsables en la ciencia económica, que contribuyan al desarrollo sostenible y equitativo de la persona, la familia, la empresa y de El Salvador".

#### b) VISION

"Desarrollar integralmente la Facultad de Ciencias Económicas, para que en El Salvador se construya una verdadera: Democracia, Libertad, Responsabilidad, Solidaridad y Subsidiaridad, Económico, Social y Política ".

#### c) OBJETIVOS

"Formar profesionales en las Ciencias Económicas, con alta calidad técnica y científica, con ética profesional, con sensibilidad social; capaces de contribuir a la solución de problemas económicos, empresariales y sociales relacionados con el entorno nacional y regional."<sup>15</sup>

### **3.1 MARCO LEGAL DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

En base a la Constitución de la República la cual es la Ley Primaria que rige nuestro país, decreta la ley General de

---

<sup>15</sup> Plan Estratégico de La Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador 2004-2007

Educación que se basa en el ordenamiento legal para determinar y establecer los fundamentos de la educación nacional y regular el sistema educativo, además se basa en el funcionamiento efectivo de las Universidades. Además se crea la Ley General de Educación Superior que por mandamiento de la Constitución de la Republica establece que se regirá por una ley especial y ésta contendrá los principios generales para la organización y funcionamiento de la Universidad de El Salvador y demás universidades estatales. También rige la creación, funcionamiento de universidades privadas, y de institutos tecnológicos oficiales y privados. Esta ley establece que las instituciones deben prestar un servicio social y que se constituyan en centros de conservación, investigación y difusión de la cultura para el desarrollo de nuestro país y los miembros de la sociedad.

De acuerdo al Art. 61 de la Constitución de la República, la educación superior se regirá por una ley especial. La Universidad de El Salvador y las demás universidades del estado, gozarán de autonomía en los aspectos docentes, administrativos y económicos. Deberán prestar un servicio social, respetando la libertad de cátedra. Se regirán por estatutos enmarcados en dicha ley, la cual sentará los principios generales para su organización y funcionamiento.

#### **4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.**

La estructura organizativa de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador, está diseñada de tal manera de que se identifiquen de manera clara las funciones que las áreas o departamentos desempeñan dentro de la Facultad.

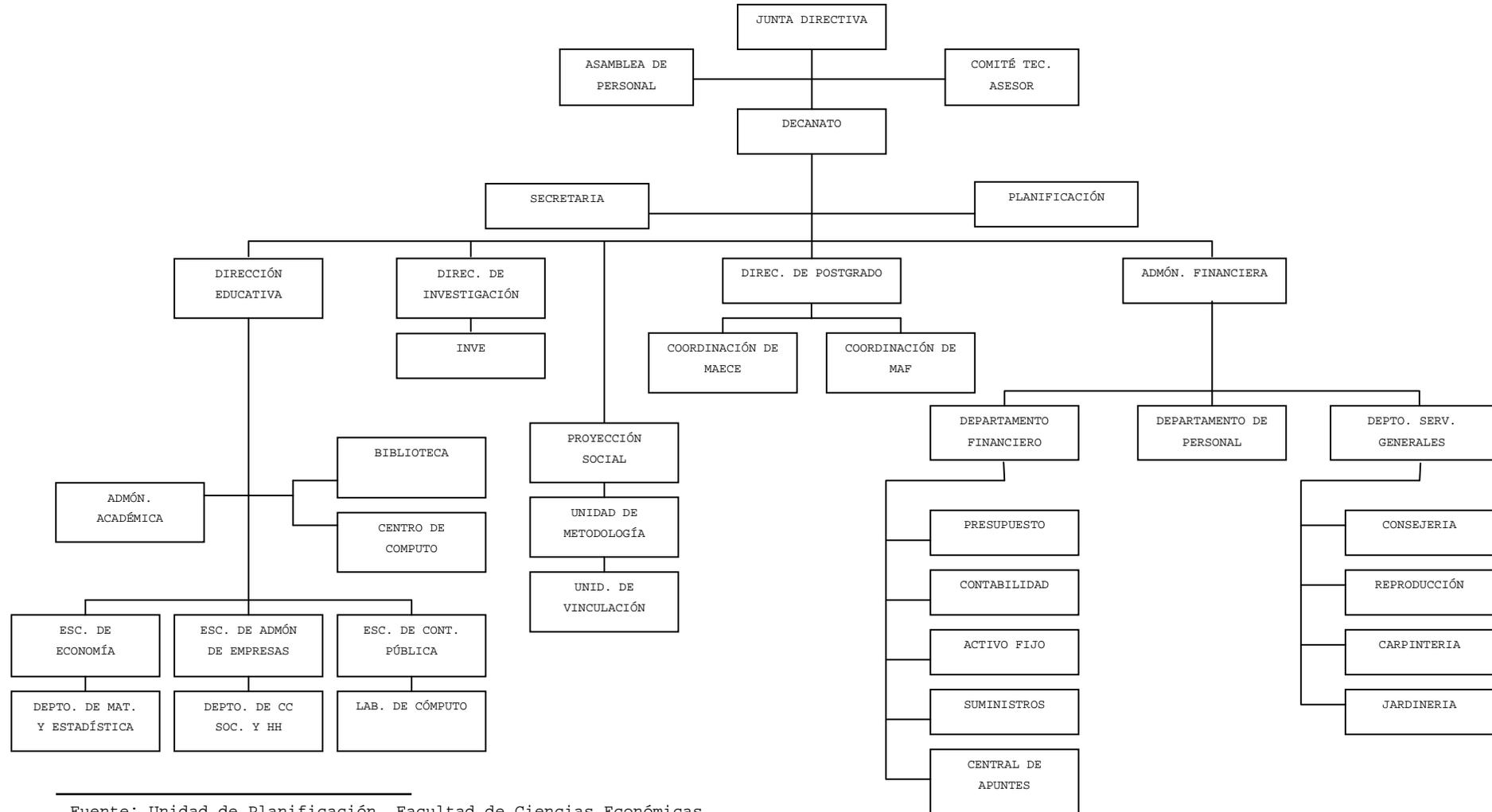
El organigrama que se presenta en la pagina 42 nos muestra las áreas de alta dirección o ejecutivas que consta de junta directiva, asamblea de Personal Docente, Comité Técnico Asesor y Decanato.

Debe señalarse que este es el grupo que está de la toma de decisiones de la facultad de Ciencias Económicas; además se cuenta con dos Unidades de Asesoría que son: Secretaría y Planificación.

En el siguiente nivel se encuentra las áreas de dirección entre las cuales se encuentran: Dirección educativa donde hay tres departamentos de soporte o apoyo: Administración Académica, Biblioteca, Centro de Computo, dentro de esta dirección están las tres Escuelas de la Facultad y sus Diferentes departamentos que dependen de cada Escuela.

Las tres Escuelas conjuntamente con las demás Unidades son las Responsables de poner en practica la políticas de la

## ORGANIGRAMA ACTUAL DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



Fuente: Unidad de Planificación, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de El Salvador, Junio del 2004

Alta dirección. En este nivel se encuentra también las siguientes unidades: el Departamento Financiero, el Departamento de Personal y el departamento de Servicios Generales, todas estas tres direcciones cuentan con sus respectivos departamentos.

**D. PROCESOS QUE REALIZA LA ADMINISTRACIÓN ACADEMICA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.**

La Administración Académica local es la encargada del registro académico de cada alumno inscrito desde que ingresa a la Universidad hasta el momento que se llega a cerrar su debido expediente. Esto trae consigo la realización de 24 procesos específicos los cuales se detallan a continuación<sup>16</sup>:

1. Apertura de Expediente de Egresados
2. Elaboración de Carta de Egresados
3. Certificación de notas
4. Expediente de Graduación
5. Elaboración de solvencia de Biblioteca
6. Emisión de Constancias básicas
7. Actualización de expedientes de alumnos por traslados
8. Constancias de INPEP

---

<sup>16</sup> Manual de Procedimientos de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador

9. Retiro de materias
10. Solicitud de Tercera Matricula
11. Solicitud de Reserva de matriculas
12. Inscripción para cursos de nivelación para aspirantes a nuevo ingreso
13. Trámites de acuerdos Varios para egresados
14. Modificación de Plan de estudios
15. Trámite de complemento de equivalencias
16. Traslados de Centro de estudio
17. Preparación de documentos para Junta Directiva
18. Inscripción de Asignaturas
19. Envío de Notas a diferentes Facultades
20. Archivo de Notas
21. Dictámenes y Acuerdos
22. Emitir y enviar colectores de notas
23. Recepción de colectores de notas
24. Proceso de ingreso Universitario.<sup>17</sup>

## **E. TÉCNICAS PARA LA CREACIÓN DE PROCESOS.<sup>18</sup>**

### **1. GENERALIDADES DE LOS PROCESOS**

---

17. Fuente: Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas de La Universidad de El Salvador

<sup>18</sup> [www.imss.gob.MX](http://www.imss.gob.MX)

Dentro de cualquier organización, es necesario tener un documento que explique de qué manera son realizadas las actividades que generan valor, y que permiten identificar el grado de responsabilidad que asegura el cumplimiento y la eficacia de estas actividades. Este documento, el cual explica la manera de realizar los procesos, debe ser conocido por todos los integrantes de la organización para tener una guía de como se deben de realizar estas actividades.

Es así que se presenta un concepto general de proceso dentro de la organización:

#### **1.1 CONCEPTO DE PROCESOS.<sup>19</sup>**

Según la Norma de Calidad ISO 9000:2000, proceso se define como: " conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados"

Las actividades de cualquier organización pueden ser identificadas como integrantes de un proceso determinado. De esta manera, cuando un cliente demanda la necesidad de un producto o un servicio se inician actividades cuyos resultados deben de ir encaminados a satisfacer dicha demanda.

---

<sup>18</sup> Normas de Calidad ISO 9000:2000, AENOR

## **1.2 CONCEPTO DE PROCEDIMIENTOS.<sup>20</sup>**

Según la Norma de Calidad ISO 9000:2000 define procedimiento como: " forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso".

Los procedimientos se utilizan para actividades en las que intervienen distintas operaciones, personas o departamentos.

## **2. ANALISIS DEL PROCESO**

El análisis del proceso, es la identificación de los diversos factores que en conjunto determinan la percepción que se tiene del proceso prioritario con respecto a su nivel de eficiencia.

### **2.1 ¿Cuál es el propósito del Análisis?**

- Detectar los factores que limitan la eficiencia del proceso prioritario.
  - Identificar las causas que originan la ineficiencia de los procesos prioritarios.
  - Facilitar el análisis de los problemas percibidos.
-

## **2.2 Mecánica de operación para el análisis del proceso**

Una vez que se ha definido los procesos prioritarios, se deberá realizar el diagnóstico de éstos, a efecto de que se cuente con la percepción inicial de la eficiencia de los mismos y sirva como guía previa para su análisis.

## **3. HERRAMIENTAS PARA DISEÑAR PROCESOS.<sup>21</sup>**

Para iniciar el desarrollo de procesos en una organización, se debe contar con las siguientes premisas:

- La alta dirección debe sentirse convencida y tomar compromiso para el cambio.
- Se requiere una labor de información y sensibilización en todos los niveles de la institución, a efecto de lograr su involucramiento y participación.
- El proceso debe ser evaluado con acciones y responsabilidades claramente definidas.
- Es importante definir con precisión lo que se quiere cambiar para hacer factible la obtención de resultados.

---

<sup>20</sup> Normas de Calidad ISO 9000:2000, AENOR

<sup>21</sup> WWW.IMSS.GOB.MX

- El proceso debe ser sujeto de un seguimiento permanente y sus resultados evaluarlos siempre.
- Las acciones de desarrollo administrativo deben atender criterios de incremento de productividad, racionalidad de recursos, satisfacción del usuario, transparencia y combate a la corrupción.

Para llevar a cabo análisis de procesos en este trabajo de investigación se utilizara la siguiente herramienta:

- Diagrama de Bloque PEPSU.
- Hoja de Trabajo para el análisis de procesos.

### **3.1 DIAGRAMA DE BLOQUE PEPSU**

Esta herramienta es útil para identificar el inicio y el fin del proceso así como la manera en que éste opera con relación a sus proveedores, entradas, procesos, salidas y usuarios. Las siglas PEPSU representan:

**Proveedores:**

Entidades o personas que proporcionan las entradas como materiales, información y otros insumos. En un proceso puede haber uno o varios proveedores, ya sea internos o externos.

**Entradas:**

Son los materiales, información y otros insumos necesarios para operar los procesos, en donde necesariamente las entradas deben ser medibles con la finalidad de establecer los requerimientos del proceso; pueden existir una o varias entradas para un mismo proceso.

**Proceso:**

Es el conjunto de sistemas y procedimientos (materiales, máquinas, personas, ambiente laboral y mediciones) empleados para producir bienes o servicios. Es donde se convierten las entradas en salidas.

**Salidas:**

Son los bienes o servicios resultantes de un proceso; por tanto, deben ser medibles, a fin de identificar si satisfacen las necesidades de los usuarios. Hay procesos que tienen una salida para cada usuario y otros que tienen una sola salida que esta orientada a varios usuarios.

## Usuarios:

Son las personas o entidades que se benefician con las salidas.

El diagrama de bloque PEPSU permite:

- Conocer el comportamiento de los procesos y sus límites, así como su relación con otros.
- La identificación de las áreas de oportunidad.
- La determinación del área o parte del proceso en donde se encuentran los problemas por resolver.
- Detectar cualquier problema que obstaculice el proceso y conocer su impacto en el usuario, así como los posibles cambios a realizar.

Un proceso puede subdividirse en subprocesos de menor tamaño o jerarquía; deben identificarse los generales y los específicos. Para el logro de los objetivos del proceso hay que orientarse a la actividad específica y desagregarla cuando sea indispensable.

El análisis de procesos, considera la revisión del mismo en sentido inverso a la presentación del diagrama PEPSU (Usuarios-Salidas-Proceso-Entradas-Proveedores) es decir, con

un enfoque de calidad, se debe iniciar con la columna de usuarios.

Para identificar un proceso prioritario, se recomienda enlistar a los usuarios actuales y verificar si son éstos efectivamente los que reciben el trabajo o servicio y si existen usuarios que no han sido considerados.

El diagrama de bloque PEPSU se llena de la siguiente manera:

a) En el encabezado de la hoja anotará invariablemente el nombre completo del proceso.

a) La hoja se divide en cinco columnas y se anota en el encabezado de cada columna lo siguiente: Proveedor, Entrada, Proceso, Salida y Usuario. (Ver Cuadro No.3)

b) Para cada fase haga preguntas tales como:

- ¿Quién recibe las entradas?
- ¿Qué es lo primero que se hace con la entrada?
- ¿Qué se produce o realiza con las entradas?
- ¿Qué sucede después?
- ¿Cuáles son las salidas resultantes de lo que se produce?

c) Revise el diagrama haciéndose estas preguntas:

- ¿Requieren algunas fases entradas que actualmente no se muestran?
- ¿Están mostrándose todos los flujos de trabajo en los procesos de entradas y salidas?
- ¿Muestra el diagrama la naturaleza consecutiva y paralela de las fases?
- ¿Cuáles son las expectativas de los clientes?

A continuación se muestra la hoja de trabajo para el diagrama de bloques PEPSU:

**Cuadro 3**

Proceso	Fecha
Objetivo	Alcance

PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	USUARIO

<i>PRINCIPALES EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES</i>	<i>ESTÁNDARES DE SERVICIO ACTUALES</i>	<i>RENDIMIENTO ACTUAL DEL PROCESO</i>

Fuente: [www.imss.gob.mx](http://www.imss.gob.mx)

### 3.2 HOJA DE TRABAJO PARA EL ANÁLISIS DE PROCESOS.

Esta herramienta nos permite identificar de manera gráfica aquellas actividades del proceso que no agregan valor y las áreas de oportunidad en las que pudieran implementarse acciones de mejora.

Para la aplicación de esta herramienta se utilizan diferentes símbolos que representarán el tipo de actividad que se realiza, con los cuales analizaremos las actividades componentes del proceso, y se representan a continuación:

**Cuadro 4**

OPERACIÓN	
TRASLADO	
DEMORA	
VERIFICACIÓN	
ARCHIVO	
CORRECCIÓN	

La mecánica de aplicación de esta herramienta consiste en:

- a) Levantamiento de flujos del proceso, listando las actividades componentes del mismo.
- b) Identificar el tipo de operación que se realiza en cada actividad (operación, traslado, demora, verificación, archivo o corrección).

c) Identificar el tiempo que se utiliza para desarrollar cada actividad.

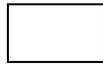
Del proceso a analizar es importante establecer los límites funcionales y de responsabilidad establecidos entre departamentos, direcciones o dependencias, para de esta forma saber con certeza dónde inicia y dónde termina el proceso objeto de nuestro estudio.

Luego de definir los límites del proceso, es tiempo de observarlo. Es importante hacer énfasis en la palabra observar. Esta es una parte muy importante del esfuerzo de mejora de procesos y no consiste en personas que se reúnen y elaboran un flujograma de lo que creen que es el proceso.

Cuando las personas describen un proceso sin observarlo, casi siempre dejan algunos pasos fuera.

Observar e identificar todas las actividades asociadas a un proceso es de extrema importancia. Sin embargo, no es suficiente, también se requieren datos cuantitativos que expresen en forma real el tiempo, número de personas, cantidad de errores u otras formas de medición relativas al caso específico del proceso.

Una vez que los pasos anteriores se realizaron, será momento para el análisis de los datos recabados, por lo general los problemas evidentes surgen sin tener que realizar muchos cálculos. A continuación se muestra la Hoja de Trabajo para el análisis de procesos: **Cuadro N° 5**

#	ACTIVIDAD	SÍMBOLOS DE FLUJO	MINUTOS						
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									

Fuente: [www.imss.gob.mx](http://www.imss.gob.mx)

La Familia de Normas ISO 9000, es un conjunto de normas internacionales y guías de calidad que han obtenido una reputación mundial, como base para establecer Sistemas de Gestión de la Calidad.

Como un enfoque global de las normas, se demuestra que colectivamente, forman la base para la mejora continua y la

excelencia empresarial. En particular se distingue entre las varias publicaciones de la familia de normas ISO 9000 cómo pueden ser utilizadas para obtener un máximo beneficio.

Las normas de calidad ISO no son independientes, ya que se complementan con diferentes técnicas para la creación de los procesos, se han descrito varias de estas técnicas, pero se concluye que para el análisis de los procesos de la Facultad de Ciencias Económicas el más idóneo es el Diagrama de Bloque PEPSU, debido a que ésta técnica ayuda a identificar de mejor manera los cinco grandes componentes de un proceso, como lo son: proveedores, entradas, procesos, salidas y usuarios.

A lo largo de la historia de la Facultad de Ciencias Económicas no se encuentra un precedente con el que se haya establecido las bases para actualizar los procesos en base a las exigencias de los usuarios ( estudiantes ), es por eso, que hoy en día, el objeto de estudio de esta investigación se enfoca en las exigencias de los clientes que son analizadas previamente por la norma de calidad ISO 9001:2000.

Es por eso, que este capítulo será la base teórica para el diagnóstico de los procesos Administrativos Académicos estratégicos de la Facultad de Ciencias Económicas y de las dificultades que éstos tienen al momento de ejecutarlos.

## **CAPITULO II**

### **Diagnóstico de los Procesos Administrativos Académicos Estratégicos de La Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador.**

#### **A) OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

##### **1. OBJETIVO GENERAL**

- Realizar un análisis de los procesos administrativos Académicos Estratégicos de la Facultad de Ciencia Económicas de la Universidad de El Salvador en base a las Normas de Calidad ISO 9001:2000

##### **2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Identificar y analizar los procesos Administrativos Académicos Estratégicos actuales de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador con el fin de distinguir sus fortalezas y debilidades.
- Identificar la Situación Actual del Área Académica Administrativa de la Facultad de Ciencias Económicas con respecto a los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.
- Reconocer los requisitos de los estudiantes, para orientar el diseño de procesos que logren niveles de satisfacción aceptables.

- Establecer un Desglose Analítico de los procesos de la Facultad de Ciencias Económicas para el establecimiento de la propuesta.

### **3. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

- Es importante para la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador contar con mejores procesos Administrativos académicos que ayuden a satisfacer de mejor forma las necesidades de los usuarios Internos (Trabajadores) y Externos (Estudiantes)
- La aplicación de la Norma de Calidad Internacional ISO 9001: 2000 en los procesos estratégicos de la Facultad de Ciencias Económicas, tendrá como importancia, establecer una base, con la cual se pueda documentar; implantar, mantener y mejorar un sistema que asegure la calidad de los procesos proporcionando mayores beneficios internos y externos al sistema de Gestión.

### **B) METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.**

#### **1. MÉTODO**

Para llevar a cabo el trabajo de investigación se requirió contar con una guía metodológica que orientó la

investigación del mismo siendo necesario para tales fines, aplicar el método deductivo, el cual parte de un marco general de referencia hacia algo en particular y este se utilizó para obtener conclusiones que parten de hechos generales aceptados como válidos.

## **2. RECOLECCION DE INFORMACIÓN**

Es la cantidad y calidad de información obtenida para la elaboración del trabajo de investigación. Dentro de estas fuentes de recolección de información podemos distinguir las siguientes:

- a) Fuentes Primarias
- b) Fuentes Secundarias

### **a) FUENTES PRIMARIAS**

La información se recolecta específicamente para el análisis deseado, destacándose entre ellas:

#### **➤ OBSERVACIÓN**

Esta se utilizó con el propósito de diagnosticar la forma cómo se realizan los procesos administrativos académicos actuales de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador y presentar un antecedente del problema del objeto de estudio.

#### **➤ ENTREVISTA**

Esta técnica permitió determinar en forma profunda las opiniones emanadas por parte de la Administración Académica

Local y de los entes involucrados en los Procesos Administrativos Académicos de la Facultad de Ciencias Económicas.

➤ **CUESTIONARIOS**

Este instrumento se utilizó en la recolección de datos, y consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o mas variables a evaluar. Para nuestra investigación, se elaboraron dos cuestionarios: uno basado en los requisitos que exige la Norma ISO 9001:2000, para determinar la calidad en los servicios que presta la Administración Académica a sus usuarios, los cuales fueron contestados por ocho funcionarios de las altas autoridades y el personal docente de la Facultad de Ciencias Económicas de La Universidad de El Salvador.

El otro cuestionario se utilizó para medir el grado de satisfacción que los estudiantes tienen al utilizar los principales procesos administrativos académicos de la Facultad de Ciencias Económicas.

Se realizó una Prueba Piloto con una pequeña muestra al grupo de clase de la Materia Mercadeo Internacional, logrando una medición preliminar, para ajustar y mejorar este instrumento.

**b) Fuentes Secundarias**

Este tipo de fuentes constituye la información que haya sido recopilada y se encuentra disponible para el investigador.

Entre las Fuentes secundarias de información consultadas tenemos:

- Libros
- Revistas Especializadas
- Tesis
- Manual de Puestos
- Manual de Procedimientos
- Investigaciones realizadas por el tema

### **3. TIPO DE INVESTIGACIÓN.**

El tipo de investigación utilizado en este trabajo es el estudio correlacional, ya que este permite relacionar dos o mas variables, para el caso de este trabajo fueron las siguientes: las Normas ISO 9001:2000 y el mejoramiento de los procesos administrativos académicos.

### **4. ANÁLISIS DE DATOS.**

El análisis de la Información recopilada consistió en que ya obtenidos los cuestionarios, se tabuló y ordenó la información contenida en éstos y luego se presentó un análisis en un cuadro con su respectiva gráfica, en donde se analizaron de manera coherente los procesos en estudio de la

Administración Académica según la Norma de Calidad ISO 9001:2000.

#### **5. DETERMINACIÓN DEL AREA GEOGRAFICA**

Por el tipo de investigación a realizar la delimitación geográfica del objeto de estudio fue la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador en San Salvador.

#### **6. DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO Y MUESTRA**

El universo que se define para la presente investigación es el siguiente:

- ❑ PERSONAL DE LA ALTA DIRECCIÓN
- ❑ ESTUDIANTES

Debido al tipo de investigación se a determinado dos universos: Primero se consideró a las autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador debido al tamaño de la población y al tipo de investigación no se determinó una muestra, sino que se llevó a cabo un censo a 8 integrantes de la Alta Dirección con el cual se obtuvo datos más representativos de ésta.

En segundo lugar, se consideró el Universo que comprende la población estudiantil, para lo cual en este caso si se determinó una muestra basada en una formula estadística.

#### **7. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA.**

La primera población a la cual se dirigió el cuestionario basado en la norma ISO 9001: 2000 la

constituyeron los Jefes de Unidades Académicas y Administrativas de la Facultad de Ciencias Económicas, así como el Personal Docente de las Tres Escuelas que en total son 8 personas .

Las unidades son las siguientes:

#### Área Académica

- Escuela de Economía
- Escuela de Administración de Empresas
- Escuela de Contaduría Pública
- Jefe de INVE
- Jefe de Proyección Social

#### Área Administrativa

- Administración Académica
- Decanato
- Vice-decanato

### **7.1 Determinación de la muestra para el cuestionario basado en la NORMA ISO 9001:2000 dirigido a las Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas.**

Debido al objetivo del trabajo de investigación, para la muestra de este cuestionario se consideró hacer un censo, (a los 8 integrantes de la alta dirección) ya que la población es poca y está dirigido exclusivamente a las autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas, y lo constituyen los jefes de unidades de las áreas académicas y administrativas, lo cual da una buena referencia para el

análisis de los resultados de este cuestionario que en total son 8.

## **7.2 Diseño y tamaño de la muestra del cuestionario dirigido a los estudiantes**

El cuestionario para la determinación de los requisitos de los estudiantes tuvo como objetivo conocer el punto de vista de éstos, con respecto a los servicios que brinda la Administración Académica de la Facultad, por ser el usuario principal de estos procesos.

Para la obtención y el tamaño de la muestra en el grupo de la población estudiantil se utilizó la ecuación de muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas

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

Donde:

Z = Coeficiente de confianza

n = Tamaño de la Muestra

N = Tamaño de la población

p = Proporción de éxito de la ocurrencia de un evento

q = Proporción de fracaso de la ocurrencia de un evento

e = Error Muestra

Datos de la Muestra

Z = 1.96

P = 0.5

Q = 0.5

N = 6350 (Dato proporcionado por Administrador Académico)2004

$$E = 0.101$$

n = tamaño de la muestra

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5) (6350)}{(6350-1)(0.12)^2 (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.25)(6350)}{(6349)(0.0101)+ (3.8416)(0.25)}$$

$$n = \frac{6098.54}{65.72}$$

n = 93.00 estudiantes.

Se tiene entonces que el tamaño de la muestra lo constituyen 93 estudiantes.

#### **8. TABULACIÓN DE RESULTADOS. TABULACIÓN DEL CUESTIONARIO BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2000 PARA EL AREA ACADEMICA Y ADMINISTRATIVA.**

La tabulación de los resultados del Cuestionario basado en la Norma ISO 9001:2000, se muestra en el anexo 1. Este nos presenta la situación actual de los procesos académicos-administrativos de la Facultad de Ciencias Económicas considerando el punto de vista de las autoridades de la Facultad.

#### **9. TABULACIÓN DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS ESTUDIANTES PARA IDENTIFICAR LOS REQUISITOS DE LOS ESTUDIANTES.**

La tabulación de los resultados del cuestionario se presentan en el anexo 2, lo cual nos ayudó a identificar la

situación actual de los requisitos y expectativas de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas con respecto a la Administración-Académica

**10. METODOLOGÍA PARA EL DIAGNÓSTICO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA Y ACADÉMICA.**

1. Diseño de instrumentos de investigación.

Para definir el estado actual de la Facultad y de los servicios que presta la Administración Académica, es necesario determinar las herramientas de investigación a través de las cuales se analizó la información.

A continuación se presenta el detalle de las distintas herramientas de investigación utilizados y los objetivos que persigue cada uno de ellos.

**Cuadro 10: Herramientas de investigación.**

<b>INSTRUMENTO.</b>	<b>OBJETIVO.</b>	<b>OBJETO DE ESTUDIO.</b>
Cuestionario basado en la Norma ISO 9001:2000	Identificar la situación actual del área académica y administrativa de la Facultad con respecto a los requisitos de la Norma	Jefes de Escuelas Admón. Académico Jefe de INVE Jefe de proyección Social Decano Vicedecano
Cuestionario dirigido a estudiantes de la Facultad.	Identificar los requisitos de los estudiantes, para orientar el diseño de procesos que logren niveles de calidad aceptables.	Muestra de la población de estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas.
Observación directa del área de estudio.	Identificar los procesos y procedimientos de la Administración Académica la Facultad de Ciencias Económicas.	Personal administrativo de la Académica, docentes, alumnos.

Fuente: Grupo de Trabajo de Investigación.

### C. IDENTIFICACIÓN DEL UNIVERSO DE LOS PROCESOS.

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL UNIVERSO DE LOS PROCESOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.

La Facultad de Ciencias Económicas posee un Universo de procesos, de los cuales se tomó como base a consideración del grupo de investigación un desglose analítico de los mismos, los cuales describen los niveles y criterios a considerar para poder definir cuáles son los macro-procesos, los procesos y los sub-procesos relacionados directamente con el servicio que se brinda al cliente interno y externo.

A continuación se mencionan los diferentes niveles:

**Cuadro 6.** Descripción de los diferentes niveles que constituyen el desglose analítico.

#### DESGLOSE ANALÍTICO DE PROCESOS.

NIVEL	DESCRIPCIÓN.
0	Identifica la Misión de la Facultad de Ciencias Económicas.
1	Define los macro procesos que son necesarios para la cumplir con la razón de ser de la Facultad.
2	Agrupar todos los procesos que tienen relación con un determinado macro proceso.
3	Procesos relacionados directamente con el servicio que se brinda al cliente interno y externo.

Fuente: Grupo Tesis.

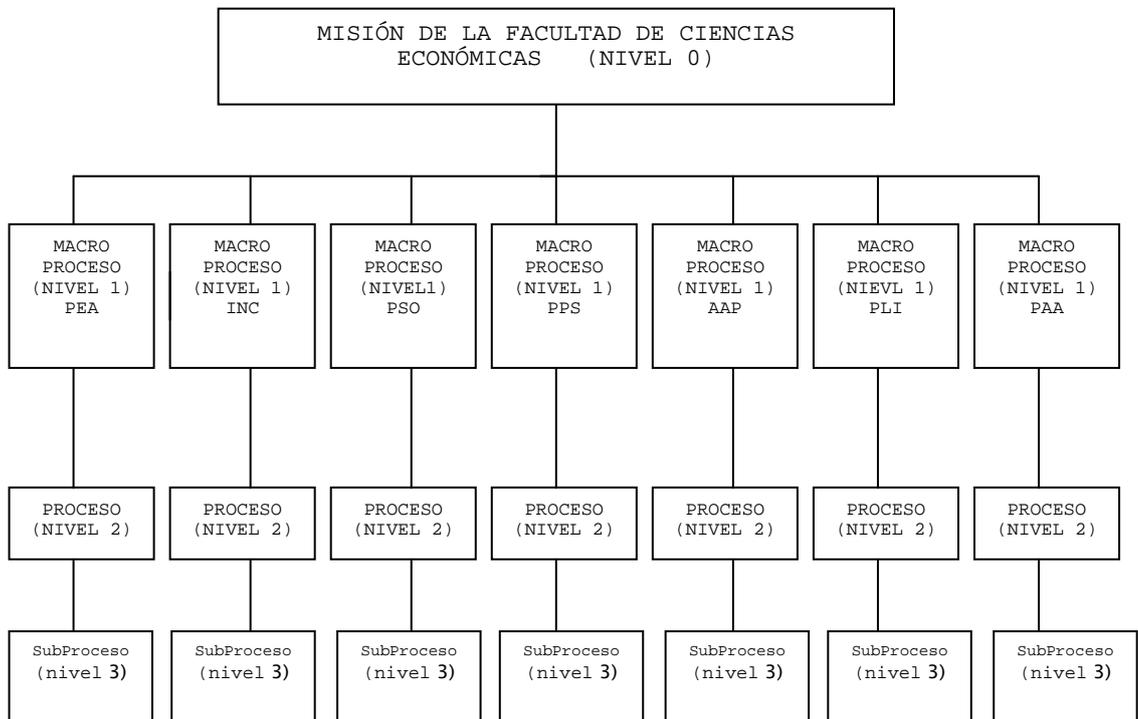
Tomando en cuenta el cuadro anterior podemos definir como primer punto que la Misión de la Facultad de Ciencias Económicas es la base para conceptualizar los macro-procesos,

los procesos y lo sub-procesos que intervienen y se relacionan entre si para brindar el servicio a los usuarios de la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas.

Luego de identificar la Misión de la Facultad de Ciencias Económicas como el fin que persiguen todos los procesos podemos definir un nivel inferior donde ubicamos los macro-procesos que son necesarios para cumplir con la razón de ser de la Facultad de Ciencias Económicas, y el cual engloba los siguientes: ENSEÑANZA APRENDIZAJE ( PEA ), INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA ( INC ), PROYECCIÓN SOCIAL ( PSO ), PRESTACIÓN DE SERVICIOS ( PPS ), ADMINISTRATIVO DE APOYO ( AAP ), PLANEACIÓN INSTITUCIONAL ( PLI ) Y ADMINISTRATIVO ACADEMICO ( PAA ). De acuerdo al objeto de estudio de este trabajo de investigación solo se tomó en cuenta el macro - proceso Administrativo Académico ( PAA ) ya que nuestra propuesta se enfoca en la mejora de los procesos Administrativos Académicos de la Facultad de Ciencias Económicas.

A continuación se presenta un diagrama el cual muestra en forma grafica los diferentes niveles de los procesos en la Facultad de Ciencias Económicas:

Diagrama 1: Desglose Analítico de los procesos



Fuente: Grupo de Tesis.

En la Facultad de Ciencias Económicas se identifican los 7 macro procesos para el logro de la misión. Para determinarlos es necesario analizar a profundidad y en detalle la razón de ser de la organización, por lo tanto se realiza un desglose de macro procesos, utilizando como criterios de separación la finalidad que cada uno de ellos persigue y su contribución al logro de la misión.

A continuación se presenta un cuadro que muestra dicho desglose:

**Cuadro 7: MACROPROCESOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.** (nivel 1)

<b>MACROPROCESO.</b>	<b>DEFINICIÓN.</b>
1.Enseñanza Aprendizaje	Procesos por los cuales el docente prevé, selecciona y organiza los elementos de cada situación de aprendizaje, con el fin de crear las mejores condiciones para el logro de los objetivos previstos.
2.Investigación Científica.	Estos son los procesos a través de los cuales se le brinda solución a problemáticas de índole científico con carácter social o académico.
3.Proyección Social	Son las actividades planificadas que persiguen objetivos, investigación y de servicio; con el fin de poner a los miembros de la comunidad universitaria en contacto con la realidad, para obtener una toma de conciencia ante la problemática social salvadoreña e incidir en la transformación y superación de la sociedad.
4.Prestación de Servicios.	Conjunto de procesos relacionados con los servicios tecnológicos que la Facultad ofrece vinculados a sus clientes.
5.Administrativo de apoyo.	Estos son los que involucran las actividades administrativas que apoya a las diferentes áreas que conforman la Facultad y que contribuyen su eficaz desarrollo.
6.Planeación Institucional.	Macro proceso de apoyo que incluye todas aquellas actividades involucrados en la toma de decisiones de carácter institucional en la dirección que ha de tomar la Facultad de Ciencias Económicas.
7.Administrativo Académico.	Este macro proceso contribuye de manera indirecta al logro de la misión, ya que sirve de apoyo al macro proceso de enseñanza - aprendizaje

Fuente: Grupo de Tesis.

Para definir los procesos del nivel dos se considera cada uno de los macro procesos descritos en el nivel uno, y se toman criterios para su división, atendiendo las características propias de cada macro proceso.

**Cuadro 8: PROCESOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
(nivel 2)

MACROPROCESO	PROCESOS. (NIVEL 2)
1.Enseñanza Aprendizaje	1. Planificación 2. Ejecución. 3. Control 4. Apoyo.
2.Investigación Científica.	1. Investigaciones.
3.Proyección Social.	1. Planificación. 2. Ejecución.
4.Prestación de Servicios.	1.Planificación 2.Ejecución
5.Administrativo de Apoyo.	1. Finanzas. 2. Recursos Humanos. 3. Provisión de recursos 4. Comunicación 5. Servicios Generales.
6.Planeación Institucional.	1. Planificación estratégica para el desarrollo de la F.F. C.C. E.E.
7.Administrativo Académico.	1. Movimientos académicos. 2. Avance de carrera. 3. Graduación. 4. Reportes y constancias.

Fuente: Grupo de Tesis.

Debido a que el objeto de estudio de nuestro trabajo de investigación es la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas, solo se tomó en cuenta los subprocesos que dentro de ella se realizan para poder identificarlos y analizarlos.

A continuación se presenta el cuadro N° 9 en el que se define cada uno de los procesos que conforman el macro proceso de la Administración Académica.

**Cuadro 9: PROCESOS DE LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA.**

MACROPROCESO(NIVEL 1)	PROCESO (NIVEL 2)	SUBPROCESO (NIVEL 3)
ADMINISTRATIVO ACADEMICO.	Movimientos Académicos.	1. Cambio de Carrera. 2. Equivalencias. 3. Reingreso. 4. Inscripción de asignaturas. 5. Retiro de asignaturas.
	Avance de carrera.	1. Tercera matricula. 2. Procesamiento de notas. 3. Certificación de notas. 4. Proceso de alumnos egresados.
	Graduación.	1. Expediente de graduación. 2. Proceso de graduación.
	Reportes y constancias.	1. Registro y control de expedientes de alumnos 2. Elaboración de constancias. 3. Extensión de solvencias.

Fuente: Grupo de Tesis.

Los cuadros que anteriormente se presentaron ( cuadro 7, 8 y 9) junto con el diagrama que muestra el desglose analítico de los procesos fue elaborado por el grupo de tesis en base a la información recopilada a través de las distintas fuentes de recolección de datos y principalmente de la observación directa de las actividades que se realizan en la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas.

Éste división y subdivisiones de los diferentes procesos que se encuentran en la Administración Académica con las que antes no se contaba sirve para:

1. Identificar el Universo de Procesos que existen dentro de la Facultad de Ciencias Económicas.
2. Del universo de procesos identificado, se deriva el objeto de estudio de este trabajo de investigación (Administración Académica)
3. Establecer los niveles jerárquicos de cada uno de los procesos.
4. Conocer el objetivo de cada uno de los procesos.

#### **D) GENERALIDADES DEL DIAGNÓSTICO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

El diagnóstico en la Facultad de Ciencias Económicas, tiene el propósito de establecer la situación actual de la organización (Administración Académica Local) con relación al sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2000. También, tiene el propósito de identificar los requisitos y expectativas de los estudiantes bajo el criterio del sistema estipulado en la Norma ISO 9001:2000.

Estos elementos mencionados anteriormente, constituyen los insumos necesarios para establecer la base de la implementación de un sistema de gestión de calidad el cual se realiza de manera que integra los procesos necesarios para la prestación del servicio y el funcionamiento de éste.

El desarrollo de este capítulo se basa en exponer el análisis de la situación actual de los procesos Administrativos Académicos de la Facultad de Ciencias Económicas y el grado de satisfacción que estos proporcionan a los estudiantes, para la preparación a un sistema de gestión de la calidad.

La Metodología a utilizar para el Diagnóstico de la Facultad de Ciencias Económicas dentro del trabajo de Investigación constará de cuatro puntos importantes los cuales son:

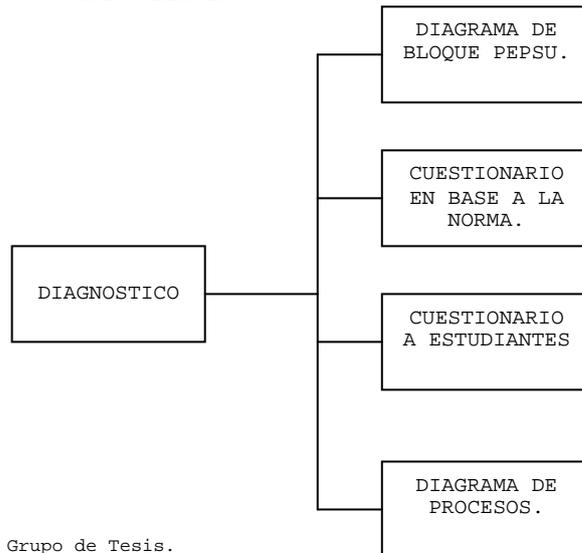
1. La Determinación de los puntos críticos de los Procesos Actuales previamente establecidos por medio de la Metodología PEPSU.

2. El Análisis de los resultados obtenidos del cuestionario basado en la Norma de Calidad ISO 9001:2000 pasado a las altas autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas.

3. El estudio del punto de vista de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas con respecto a los procesos

que se realizan en la Administración Académica en base al cuestionario dirigido a los mismos.

4. Diagnóstico General de los Procesos de la Administración Académica bajo el enfoque de la Norma de Calidad ISO 9001:2000. **FIGURA 2**



Fuente: Grupo de Tesis.

Según los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2000 en el apartado 2.4 y del Capítulo I del Trabajo de Investigación el cual es el enfoque basado en procesos es necesario:

- Identificar los procesos de la Administración Académica Local, pero en la actualidad el personal carece de un manual de procedimientos que pueda ayudar a identificar de mejor manera dichos procesos.
- Luego de identificados los requisitos que estipula la norma ISO 9001:2000, es necesario identificar la situación actual de la Administración Académica de la

Facultad de Ciencias Económicas respecto a dicha norma.

- También se toma en cuenta las expectativas y los requisitos de los clientes ( usuarios ) que también servirán para establecer parámetros de medición de la satisfacción.

#### **1. APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA PEPSU.**

La referencia adoptada de la Norma ISO 9001:2000, específicamente en el apartado 4.1, literal b, referente a los requisitos generales, establece la determinación de la secuencia e interacción de los procesos, con este propósito se ha retomado la metodología PEPSU (Proveedor - Entrada - Proceso - Salida - Usuario), que permite alcanzar dichos aspectos, así como también el establecimiento y validación de procesos y subprocesos que previamente han sido identificados.

La aplicación de la metodología PEPSU consiste en el análisis de los macro procesos (nivel 1), subprocesos (nivel 2) de forma tal, que se validen los subprocesos del nivel 3.

Para ello se debe definir las partes involucradas, tanto en la entrada como en la salida de cada proceso, incluyendo además la descripción de la secuencia de estos.

Para el trabajo, el grupo de investigación aplicó la Metodología PEPSU a las diferentes divisiones que se lograron identificar dentro del Universo de Procesos que tiene la Facultad de Ciencias Económicas, para facilitar la

implantación al sistema de Calidad. Primero generalizando los procesos, hasta llegar a la subdivisión que para efectos del trabajo de investigación se realizó en la Administración Académica de la Facultad.

Esta herramienta permitió:

1. Conocer el comportamiento de los procesos de la Facultad de Ciencias Económicas y en especial de la Administración Académica.
2. Conocer las partes involucradas en cada uno de los procesos definidas como: PROVEEDOR, ENTRADA, PROCESO, SALIDA Y USUARIO.
3. Determinar el objetivo de los procesos de cada nivel.
4. Determinar que es lo que se hace en cada uno de los procesos.

Los cinco cuadros que se presentan a continuación logran identificar la relación de los procesos que se realizan en la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas, los cuales están clasificados según la finalidad de los servicios que prestan. Para esto hay que tomar en cuenta la referencia de la NORMA ISO 9001:2000 (Apartado 4.1) el cual habla de identificar la interacción de los procesos que se definieron según el análisis del Universo de procesos.

**A) APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA PEPSU PARA EL PROCESO INSTITUCIONAL. (NIVEL 0)**

A continuación se detalla la aplicación de la metodología PEPSU para el nivel 0, el cual se basa en la misión de la Facultad (misión de la Facultad de Ciencias Económicas).

PROVEEDOR: sociedad en general

ENTRADA: bachilleres aspirantes a un título universitario y necesidades del país.

PROCESO: se retoma como proceso la misión de la Facultad de Ciencias Económicas.

SALIDA: profesionales en las áreas económicas, con proyección social e investigación científica.

USUARIO: estudiantes, docentes, personal no docente, comunidades, instituciones gubernamentales y no gubernamentales.

**B) APLICACIÓN DE METODOLOGÍA PEPSU PARA PROCESOS DEL NIVEL 1.**

(Cuadro 10)

ADMINISTRATIVO ACADEMICO.					
CODIGO:	PAA				NIVEL 1
OBJETIVO:	Realizar trámites de carácter administrativo con fines académicos.				
DESCRIPCION	Proceso en el cual se realiza el registro académico de los estudiantes activos e inactivos que en un momento requieran efectuar tramites administrativos con fines académicos.				
PROVEEDOR	ENTRADA	COD	PROCESOS	SALIDA	USUARIO
Escuelas Estudiantes	Solicitudes	PAA1	Movimiento Académico.	Acciones académicas. Constancias. Certificaciones. Comprobantes	Estudiantes activos e inactivos.
Escuelas Estudiantes Secretario y otras unidades.	Solicitudes. Acciones académicas. Constancias Certificaciones Comprobantes	PAA2	Avance de carrera	Constancias Resoluciones Comprobantes	Estudiantes activos.
Escuelas	Solicitudes Constancias Resoluciones Comprobantes	PAA3	Graduación	Certificaciones	Estudiantes egresados
Instituciones gubernamentales Estudiantes	Solicitudes	PAA4	Reportes y constancias	Reportes y constancias	Instituciones gubernamentales Estudiantes.

Fuente: Grupo de Tesis.

**C) APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA PEPUSU PARA EL PROCESO DE MOVIMIENTOS ACADÉMICOS ( NIVEL 2)**

**( Cuadro 11 )**

PROCESO: MOVIMIENTOS ACADÉMICOS.					
CODIGO:	PAA1				NIVEL 2
MACROPROCESO: ADMINISTRACION ACADEMICA.					
OBJETIVO:	Prestar servicios para cambio de carrera o reingreso de estudiantes.				
DESCRIPCION	Proceso de cambios académicos solicitados por decisión del estudiante.				
PROVEEDOR	ENTRADA	COD	PROCESOS	SALIDA	USUARIO

Estudiantes	Solicitudes de cambio de carrera y documentación necesaria.	PAA11	Cambio de carrera,	Acción Académica de cambio de carrera	Estudiantes
Estudiantes	Solicitud de equivalencia y documentación necesaria.	PAA12	Equivalencias	Registro de equivalencias	Académica Central
Estudiantes inactivos graduados la FFCCEE	Solicitud de reingreso	PAA13	Reingreso	Estudiante inscrito en el plan de estudios vigentes	Estudiantes
Estudiante	Documentación necesaria, estudiantes inscritos	PAA14	Inscripción	Registro de estudiantes inscritos, base de datos, hoja de inscripción procesada	Estudiante de antiguo y nuevo ingreso, personal docente de la F.CC.EE
Estudiante inscrito.	Hoja de inscripción, formulario, base de datos, estudiantes inscritos	PAA15	Retiro	Retiro de asignaturas, resolución de Junta Directiva	Estudiante

Fuente: Grupo de Tesis

**D) APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA PEPSU PARA EL PROCESO DE AVANCE DE CARRERA ( NIVEL 2 )**

( Cuadro 12 )

PROCESO: AVANCE DE CARRERA					
CODIGO:	PAA2				NIVEL 2
MACROPROCESO: ADMINISTRACION ACADEMICA.					
OBJETIVO:	Llevar un control exacto y actualizado de los expedientes del alumno de la Facultad de Ciencias Económicas y prestar el servicio académico				
DESCRIPCION	Procedimiento de control y registro del record académico del estudiante				
PROVEEDOR	ENTRADA	COD	PROCESOS	SALIDA	USUARIO

Junta Directiva	Solicitud	PAA21	Tercera Matricula	Acción Académica de La FF. CC. EE	Estudiantes
Docente	Resultado de las evaluaciones	PAA22	Procesamiento de Notas	Notas en la base de datos del sistema	Administración Académica
Administración Académica Central	Solicitud de notas parciales, registro	PAA23	Certificación de Notas	Certificación de notas parciales o globales	Estudiantes de la FF.CC.EE.
Administración Académica	Informe de plan de estudio, notas	PAA24	Procesos de Alumnos Egresados	Carta de Egresado, registro académico actualizado	Alumnos Egresados

Fuente: Grupo de Tesis

**E) APLICACION DE LA METODOLOGÍA PEPSU PARA EL PROCESO DE GRADUACIÓN (NIVEL 2)**

( Cuadro 13 )

PROCESO: GRADUACIÓN					
CODIGO:	PAA3				NIVEL 2
MACROPROCESO: ADMINISTRACION ACADEMICA.					
OBJETIVO:	Realizar los tramites administrativos necesarios para cumplir con los requisitos legales del proceso de graduación				
DESCRIPCION	Procesos exclusivos de estudiantes egresados cuyo trabajo de graduación ha sido aprobado y que son necesarios para optar al titulo académico a la escuela a la que pertenecen				
PROVEEDOR	ENTRADA	COD	PROCESOS	SALIDA	USUARIO
Administración Académica, estudiantes egresados de la Facultad de Ciencias Económicas	Documentación necesaria para el proceso de graduación	PAA31	Expediente de Graduación	Expediente de Graduación	Administración Académica Central

Administración Académica Central, Administración Académica Local, Estudiante	Expediente de graduación, Acta de aprobación examen general	de PAA32	Proceso de Graduación	de Titulo Profesional	Estudiantes que han aprobado el trabajo de graduación
--	---	----------	-----------------------	-----------------------	---

Fuente: Grupo de Tesis

**F) APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA PEPSU PARA EL PROCESO DE REPORTES Y CONSTANCIAS ( NIVEL 2)**

**( Cuadro 14 )**

PROCESO: REPORTES Y CONSTANCIAS					
CODIGO:	PAA4			NIVEL 2	
MACROPROCESO: ADMINISTRACION ACADEMICA.					
OBJETIVO:	Extensión y elaboración de documentación general				
DESCRIPCION	Proceso de elaboración de constancias registros o solvencias				
PROVEEDOR	ENTRADA	COD	PROCESOS	SALIDA	USUARIO
Administración Académica y Decanato	Solicitud de expediente de alumno	PAA41	Registro y control de expediente de alumno	Expediente del Alumno Actualizado	Unidades que lo soliciten
Administración Académica	Expediente del alumno, solicitud de constancias	PAA42	Elaboración de Constancias	Constancias	Estudiantes
Administración Académica	Expediente del alumno, solicitud de solvencias	PAA43	Elaboración de Solvencias	Solvencias	Estudiantes

Fuente: Grupo de Tesis

**2) ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS ACADÉMICOS EN BASE A LA METODOLOGÍA PEPSU.**

En base a los cuadros anteriores se logra identificar que actualmente la Facultad de Ciencias Económicas y como principal objeto de estudio, la Administración Académica, no tiene definido en forma documentada las diferentes partes

involucradas en cada uno de los procesos que realizan, lo cual da como resultado que no se cumpla la Misión de la Facultad. Es por eso que es necesario definir de un Universo de procesos, cuáles son los diferentes niveles en que se encuentran ubicados cada uno de ellos a través de la metodología PEPSU, la cual servirá para definir las diferentes partes involucradas y la interacción de estas en cada uno de los procesos.

Para el proceso Administrativo Académico se logra identificar que el principal proveedor son las diferentes escuelas de la Facultad de Ciencias Económicas teniendo como entrada principal las diferentes solicitudes que se generan por el servicio que se brinda.

Dentro del macro proceso del nivel 1 se encuentran definidos los sub procesos del nivel 2, los cuales son:

- Movimientos Académicos.
- Avances de Carrera.
- Graduación.
- Reportes y Constancias.

El primer sub proceso del nivel 2 (Cuadro 11) fue el de Movimientos Académicos el cual esta compuesto por sub procesos del nivel 3 los cuales son: Cambios de Carrera, Equivalencias, Reingreso, Inscripción y Retiro de

Asignaturas. Estos procesos son lo que tienen que ver directamente con los estudiantes

El segundo sub - proceso del nivel 2 (Cuadro 12) es el de Avance de carrera y es en el cual se lleva un control de los expedientes de cada uno de los estudiantes de la Facultad en las diferentes etapas que estos pasan dentro de la carrera correspondiente. Este Sub proceso del nivel 2 esta compuesto por 4 Subprocesos del nivel 3 los cuales son: Tercera Matricula, Procesamiento de Notas, Certificación de Notas y Procesos de Alumnos Egresados. El principal proveedor de estos servicios son las diferentes áreas dentro del organigrama de la Facultad como son: Junta Directiva, Docentes y Administración Académica.

El tercer Sub proceso del Nivel 2 (Cuadro 13) identificados en la Administración Académica es el de Graduación el cual tiene como objetivo realizar los tramites administrativos necesarios para cumplir con los requisitos legales del proceso de graduación. Esto conlleva a identificar los movimientos que se encuentran en el proceso de graduación los cuales son: Expediente de Graduación y el Proceso de Graduación.

En este proceso están involucrados necesariamente la Administración Académica de la Facultad y los estudiantes egresados.

El último sub proceso del nivel dos (Cuadro 14) que se identificó es el de reportes y constancias cuyo objetivo es la extensión y elaboración de documentación general. Dentro de este se encuentran el Registro y control del expediente de alumno, la elaboración de constancias y elaboración de solvencias.

Para poder obtener estos resultados el proceso necesita que se identifique las diferentes partes que involucra el proceso, tanto en las entradas de este como en su salida involucrando a los proveedores y los usuarios.

Es por eso que la aplicación de la metodología PEPSU logra crear la base para identificar los procesos que involucran directamente al usuario principal de la Administración Académica, los cuales son los estudiantes, y buscar la mayor satisfacción de estos basándose en la calidad de las entradas y salida de cada proceso.

Se logra identificar los responsables de cada uno de los procesos, así como también el tipo de documentación requerida en las entradas de cada uno de estos.

También se identifica el objetivo de cada proceso, como el área responsable para mejorar o crear nuevos procesos.

Los canales adecuados para comunicar y trasladar información requerida y establecer en que momento se necesita una retroalimentación del proceso.

Esto es lo que se logró con la Aplicación de la Metodología PEPSU, y esto es la base para una posterior aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad que involucra al universo de procesos de la Facultad de Ciencias Económicas.

**E) DIAGNÓSTICO DE LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.**

**1.) CUESTIONARIO BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2000, PARA LA ALTA DIRECCIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.**

Para el análisis de este cuestionario, fue necesario tomar en cuenta la naturaleza de la organización objeto de estudio.

**Cuadro 15:** Análisis de los apartados de la NORMA ISO 9001:2000

<b>APARTADO DE LA NORMA</b>	<b>OBJETIVO DE LA PREGUNTA.</b>
<b>4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.</b>	
4.1 Requisitos Generales.	Conocer si la facultad cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad y si existe algún interés por la calidad, y conocer si los procesos son eficaces
4.2 Requisitos de la documentación que exige la norma de calidad.	Conocer la documentación relacionada con la calidad y el control que se le da a esta documentación.
<b>5. Responsabilidad de la Dirección.</b>	
5.1 Compromiso de la dirección.	Establecer si la alta dirección de la Facultad de Ciencias Económicas adquiere el compromiso para desarrollar las bases de un Sistema de Gestión de Calidad.
5.2 Enfoque al cliente	Conocer si la alta dirección identifica las necesidades y expectativas de los clientes.
5.3 Política de Calidad	Conocer si la Facultad de

	Ciencias Económicas cuenta con una política de calidad.
5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	Conocer si en la Facultad de Ciencias Económicas existen los canales de comunicación eficaces para transmitir las responsabilidades y objetivos de la Facultad.
<b>6. Gestión de los Recursos</b>	
6.1 Provisión de Recursos.	Conocer si la alta dirección de la Facultad, proporciona los recursos necesarios para satisfacer las necesidades de los estudiantes
6.2 Recursos Humanos	Conocer si la Facultad dispone de personal idóneo en el desempeño de las actividades que afectan de manera directa la calidad en la prestación de los servicios, y si la Facultad contribuye a la capacitación necesaria del personal.
6.3 Infraestructura.	Establecer si la Facultad proporciona la mejor infraestructura para el desarrollo de las actividades.
6.4 Ambiente de trabajo	Conocer si el ambiente de la Facultad contribuye a generar el trabajo en equipo.
<b>7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO.</b>	
7.1 Planificación de la realización del servicio.	Conocer si las actividades que se realizan en la Facultad se hacen en base a una planificación.
7.2 Procesos relacionados con el usuario.	Conocer si los procesos de la Facultad, ayudan a que los usuarios se sientan satisfechos.
7.3 Diseño y desarrollo.	Conocer si existe una planificación que ayuden a diseñar nuevos procesos y controles en la Facultad.
7.4 Compras	Conocer si la Facultad se interesa en el proceso de compra de los productos o servicios que afectan directamente el servicio que se presta a los estudiantes.
7.5 Gestión de Servicio	Conocer si la prestación del servicio se realiza bajo un control establecido.
<b>8. Medición, Análisis y Mejora</b>	

8.2 Seguimiento y Medición	Conocer si la Facultad realiza algún mecanismo para medir la satisfacción del estudiante o para identificar las inconformidades en los servicios.
----------------------------	---

Fuente: Grupo de Tesis

**2) RESULTADOS DEL CUESTIONARIO BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2000, PARA LA EVALUACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS. (Anexo 1)**

La evaluación de los resultados del cuestionario para las áreas académicas y administrativas de la Facultad, se realiza identificando los elementos ya existentes, en comparación con los apartados de la Norma de calidad ISO 9001:2000. Esta evaluación se presenta por medio del siguiente cuadro:

**Cuadro 16:** Evaluación de resultados

Punto de la Norma ISO.	Nombre.	Observaciones.
------------------------	---------	----------------

**4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.**

4.1	Requisitos Generales.	La Facultad de Ciencias Económicas, actualmente no cuenta con un sistema de Gestión de la Calidad que asegure que los servicios que presta se realicen de manera eficaz. Esto se puede demostrar según los datos obtenidos en la pregunta 2 del cuestionario basado en la Norma ISO 9001:2000, en donde se obtiene que el 100% de los encuestados asegura que no existe un sistema de gestión de calidad. Según los encuestados, existe un interés por la calidad, pero no hay un proceso claro que ayude a eliminar las no conformidades,
-----	-----------------------	--

		pero debido a que no hay un sistema de gestión de calidad, los procesos actuales generan no conformidades según la norma.
4.2	Requisitos de la documentación.	Según el cuestionario basado en la Norma ISO 9001:2000, podemos definir que actualmente la Facultad no cuenta con objetivos de calidad bien definidos ya que un 50% de los encuestados consideran que no existen estas políticas de calidad. La facultad cuenta con algunos documentos que describen su organización, que según los encuestados son: los registros y los procedimientos de trabajo, los cuales no son actualizados ni revisados ya que un 50% de los encuestados aseguran que no lo revisan y que se actualizan siempre que hay un cambio. En la mayoría de los casos estos documentos no se encuentran disponibles y legibles, ya que 62.5% de los encuestados asegura que no están disponibles en los puntos de uso, lo cual no permiten que sean verificados en cualquier momento dando como resultado un control ineficiente de dichos documentos.

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

5.1	Compromiso de la Dirección.	En la facultad, no existe un compromiso definido que ayude a identificar las necesidades y expectativas de los estudiantes que sea difundido por las autoridades a través de la organización, ya que según los encuestados el 75% asegura que no hay evidencia por parte de la dirección en la que se responda a las necesidades de la población estudiantil para la satisfacción de estos.
5.2	Enfoque al cliente.	Según las autoridades existen mecanismos que ayudan a identificar las necesidades de los estudiantes, ya que los resultados obtenidos demuestran que 62.5% de los encuestados aseguran que si los hay pero que no son los mas eficientes.
5.3	Política de la Calidad.	Actualmente la Facultad no cuenta con una política de calidad. Lo cual se demuestra según los resultados ya que 37.5% no saben si existe una política y otro 37.5% asegura que no hay una política de calidad.
5.5	Responsabilidad y autoridad	Actualmente la facultad cuenta con una misión y visión, las cuales han sido

	comunicación.	difundidas de la manera menos eficaz ya que algunos de los trabajadores(50% de los encuestados) no saben de dichos documentos que les ayude a lograr los objetivos de sus departamentos. Se puede decir también que no existe un documento en el cual esta plasmada dicha misión y visión. Otro punto importante que se puede definir es que el 62.5% de los encuestados aseguran que la misión y visión influye mucho en la realización de los procesos de una manera mas eficiente.
5.6	Revisión por la dirección.	Excluido para efectos de estudio.

## 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.

6.1	Provisión de los recursos.	La Facultad cuenta con todos los recursos limitados, pero distribuye a todos los alumnos los recursos de estudio, tratando de suplir las necesidades y expectativas de los estudiantes. Esto se puede comprobar según los datos obtenidos, ya que el 100% de los encuestados asegura que se proveen todos los recursos necesarios para satisfacer las necesidades de los estudiantes.
6.2	Recursos Humanos.	El recurso humano de la administración académica (puestos operativos) de la facultad no cumple con los perfiles de los puestos de trabajo, ya que el 88.89% de los encuestados asegura que no son cumplidos por el personal actual. Otro 100% de los encuestados asegura que el personal actual no cumple con los perfiles requeridos del puesto de trabajo. También la facultad no se interesa por darle a el trabajador la capacitación necesaria para su desarrollo dentro del puesto ya que el 100% de los encuestados asegura que no se brinda ninguna capacitación a los trabajadores.

6.3	Infraestructura.	Actualmente la facultad no cuenta con el equipo necesario para el desarrollo de las diferentes actividades. Pero debe crearse un proceso que ayude a considerar los requisitos de los estudiantes en base a la infraestructura de la facultad.
6.4	Ambiente de trabajo.	El ambiente de trabajo que se genera en la Facultad no ayuda a promover el trabajo en equipo, ya que el 75% de los encuestados asegura que no hay un ambiente en el cual se trabaje en equipo, lo que ayudará a la solución de conflictos futuros. Esto se debe a que la cooperación entre los diferentes departamentos es regular. Se denotan muchos conflictos de intereses individuales y no de equipo.

## 7. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO.

7.1	Planificación de la realización del servicio.	Dentro de cada departamento de la facultad se realizan planes de trabajo lo cual lo afirman un 62.5% de los encuestados y se monitorean para su cumplimiento, pero es necesario que estos se realicen en base a objetivos y políticas de calidad.
7.2	Procesos relacionados con el cliente.	No se ha logrado crear un procedimiento que ayude a identificar los requisitos de los estudiantes. Esto repercute en el servicio que se brinda, ya que los alumnos consideran que los servicios son regulares debido a la falta de comunicación entre las autoridades y alumnos.
7.3	Diseño y desarrollo.	No se tiene ningún procedimiento que ayude a el diseño y seguimiento de los planes de trabajo de las áreas de estudio.
7.4	Compras.	Actualmente se verifican las compras, pero no se tiene ningún procedimiento de evaluación o registro que ayuden obtener un archivo de los productos o servicios de los proveedores para una futura licitación.

7.5	Gestión del servicio.	No se cuenta con un manual de instrucciones de trabajo que permita conocer los derechos y deberes de los trabajadores. Las instrucciones son asignadas en forma verbal.
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y medición.	No existe ningún procedimiento de registro y medición de los servicios que presta la facultad.

### 8. MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA.

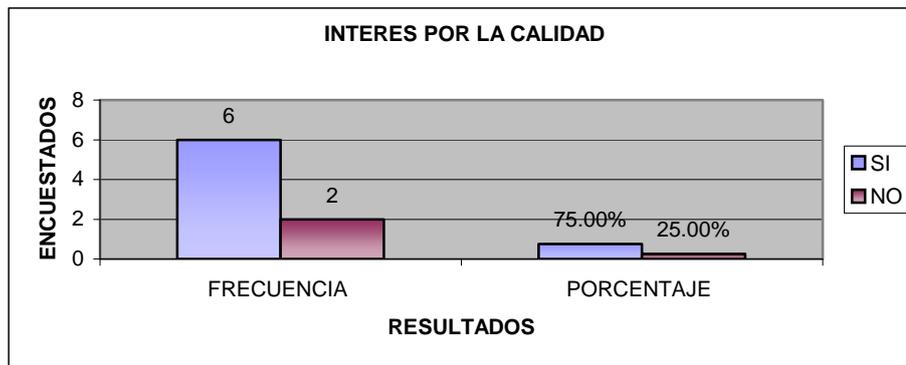
8.1	Generalidades.	Excluido para efectos de estudio.
8.2	Seguimiento y medición.	No existe procedimiento que ayude a medir la satisfacción del cliente.
8.3	Control del producto no conforme.	Excluido para efectos de estudio.
8.4	Análisis de datos.	Excluido para efectos de estudio.
8.5	Mejora	Excluido para efectos de estudio.

Del análisis se puede determinar que la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas, no cumple con la mayoría de requisitos que son exigidos por la Norma de Calidad ISO 9001: 2000.

Si bien se identificó que la Administración Académica carece de todos los requisitos establecidos en la Norma, podemos mencionar que de acuerdo a los resultados obtenidos en el cuestionario existe **UN INTERÉS POR LA CALIDAD** de los servicios que actualmente se realizan y esto sería la base para la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad

siempre y cuando existan las herramientas necesarias y la voluntad para realizarlas. Esto lo podemos apreciar en el siguiente gráfico:

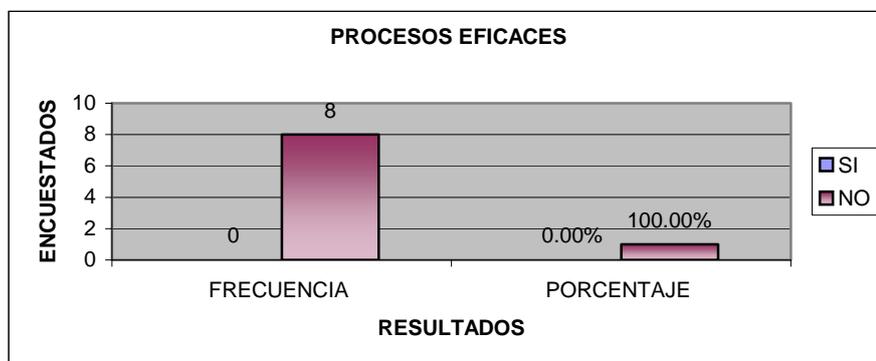
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	75.00%
NO	2	25.00%
TOTAL	8	100.00%



ANEXO 1 PREGUNTA 1

También un punto importante encontrado en el Diagnóstico de la Administración Académica es que las Autoridades identifican las necesidades de los estudiantes; pero a la vez aseguran que los procesos no son los más eficientes, ya que generan demoras y son problemáticos para los estudiantes de la Facultad, debido a que no cumplen uno de los requisitos determinado en la Norma de Calidad ( Apartado 4.2 de la Norma ISO 9001:2000. "Requisitos de la documentación")

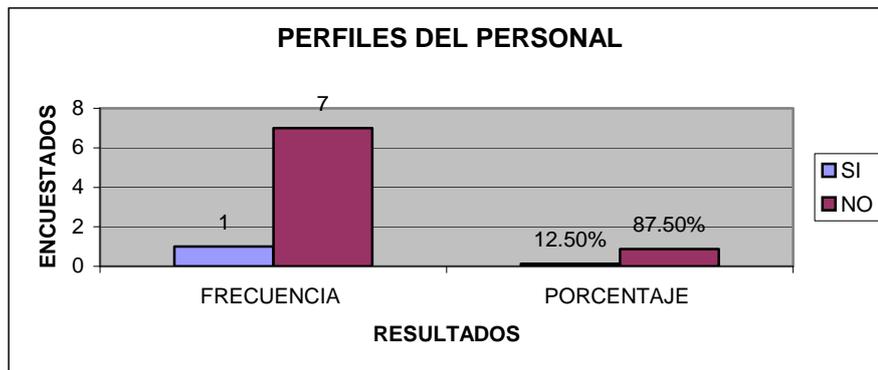
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0.00%
NO	8	100.00%
TOTAL	8	100.00%



**ANEXO 1 PREGUNTA 3**

Otro aspecto que se identificó en este Diagnóstico, se centra en el Apartado 6.1 de la Norma de Calidad ISO 9001:2000, la cual hace referencia a los Recursos Humanos que intervienen en la realización de los procesos, identificando que el recurso humano de la Facultad de Ciencias Económicas no cumple con los perfiles de los puestos de trabajo por lo tanto se determina que este es un obstáculo para poder realizar los procesos de una manera eficiente. Esto se puede ver en el siguiente cuadro:

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	11.11%
NO	7	88.89%
TOTAL	8	100.00%

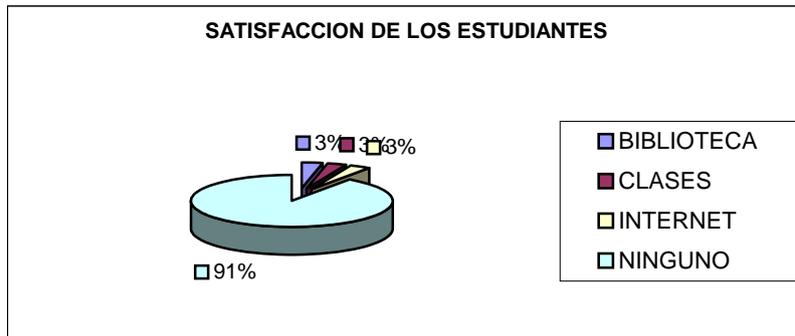


ANEXO 1, PREGUNTA 20

**F) ANÁLISIS DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.**

A continuación se presenta de una forma general la situación actual de la Administración Académica de la Facultad, a partir de las expectativas y requisitos que los alumnos demandan.

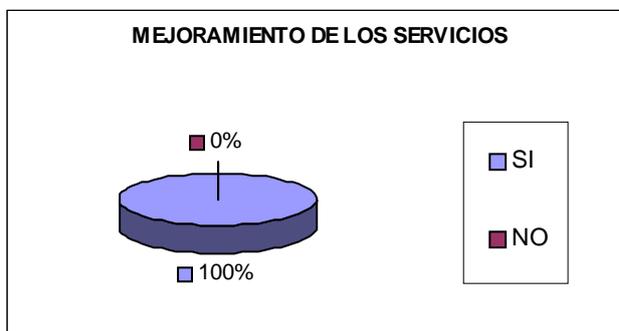
Los usuarios de la Administración Académica no se encuentran satisfechos de los procesos que realizan dentro de ésta, como lo refleja la pregunta 1 Anexo 2 en el cual el 90.32% de los estudiantes considera que de los procesos que realizan en la Administración Académica ninguno le genera un grado mínimo de satisfacción, y el resto de los encuestados mencionan procesos en los que la Administración Académica no interviene como son La Biblioteca, las Clases o Internet, como lo muestra la gráfica siguiente:



ANEXO 2 PREGUNTA 1

En su mayoría los estudiantes encuestados han realizado por lo menos dos procesos dentro de esta unidad, por lo que se puede tener un parámetro de la demanda de los Servicios dentro de la Administración Académica, y el grado de importancia que ésta tiene dentro de las actividades diarias de la Facultad de Ciencias Económicas.

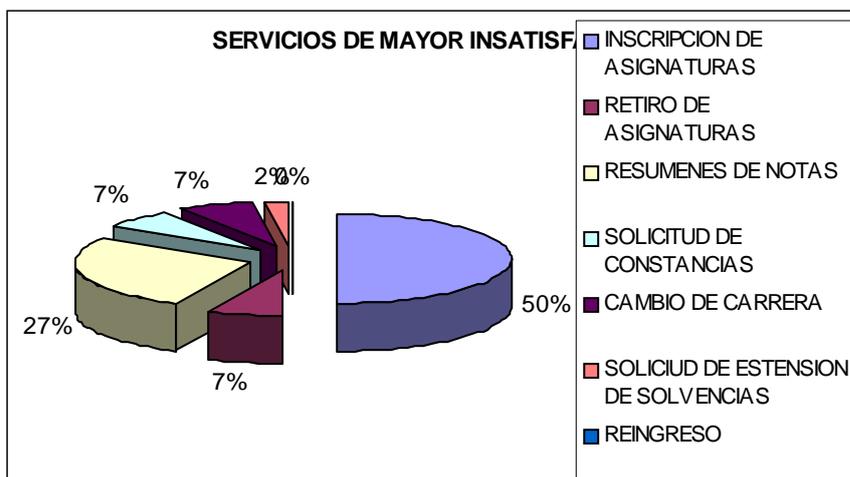
Otro punto importante dentro de los resultados analizados, es que todos los estudiantes están de acuerdo (100% de los encuestados), en que los procesos que se realizan pueden ser mejorados, de forma que los estudiantes tengan menos inconvenientes a la hora de utilizarlos.



ANEXO 2 PREGUNTA 4

En general, los alumnos esperan que los procesos administrativos se realicen en el menor tiempo posible y que exista un procedimiento claramente definido y dado a conocer al estudiante para la realización de cualquier tipo de trámite.

Tomando en cuenta lo anterior, los procesos que más realizan los estudiantes y que mayor insatisfacción generan al realizarlos son: **inscripción de asignaturas con el mayor porcentaje (50%)** luego los **resúmenes de notas (27.27%)** y **finalmente el retiro de asignaturas, y solicitud de constancias (6.82%)** ANEXO 2 PREGUNATA 5 ya que son éstos los que generan mayor atraso, y la demanda de estudiantes es grande, como lo muestra la gráfica a continuación:



ANEXO 2 PREGUNTA 5

También, en estos procesos no se explica claramente los pasos a seguir para la realización de éstos, y en muchos de los casos los documentos solicitados poseen errores, o el trámite se considera burocrático, y éstos según los estudiantes es consecuencia del poco profesionalismo en la realización del proceso y en un gran desinterés del personal.

Los servicios que la Administración presta, tiene como fuente de valor el recurso humano, por lo tanto debe de invertir en capacitación del personal, ya que según lo refleja la encuesta en la pregunta 12 del Anexo 2, los trabajadores dejan mucho que desear en cuanto al servicio que se le ofrece al estudiante, no teniendo ningún tipo de iniciativa para orientar al estudiante a realizar de manera idónea los procesos, mostrando incapacidad laboral o para entender al estudiante en lo que solicita.

Actualmente, la Facultad de Ciencias Económicas cuenta con un edificio compartido con la Facultad de Derecho y Medicina, lo cual dificulta a que exista una planeación adecuada de la asignación de aulas, y esto trae como consecuencia que a la hora que el estudiante haga su Inscripción de Asignaturas se den diferentes problemas como:

- Falta de Aulas para la Cátedra
- Gran cantidad de estudiantes sin poder inscribir en los grupos de su conveniencia.
- Grupos de clases sin Catedrático

Los casos que se presentaron anteriormente, son unos de los muchos que generan problemas para la inscripción de asignaturas, por lo que este es un de los procesos que mayor insatisfacción le genera al estudiante.

Esta situación, también debe ser considerada por las autoridades para crear programas de limpieza adecuados, que permitan mantener las instalaciones de la infraestructura en buenas condiciones y así generar un ambiente adecuado para cada una de las clases.

Los alumnos consideran que el equipo de estudio a disposición del estudiante y de los maestros es totalmente limitado, teniendo en muchos de los casos que recurrir a organizaciones ajenas para obtener los recursos que el estudiante necesita, teniendo que realizar gastos innecesarios cuando la facultad debería de proveer estos recursos. Esto es un problema de lo cual se está consciente, pero sugieren que se debe crear algún proceso que ayude a la obtención de dichos recursos para su utilización.

En lo referente a la atención que el estudiante recibe por parte del personal de la Administración Académica se determina que no cumple con las expectativas de los estudiantes según lo demuestra la pregunta 12 del Anexo 2, la cual indica que el personal de la Administración Académica carece de una disposición para orientar al estudiante y entenderlo, y sobre todo la falta de iniciativa de parte de

estos para resolver los diferentes problemas que se presentan a la hora de realizar los servicios que la Administración Académica presta.

Por lo anterior, se deduce que de forma general los estudiantes no están satisfechos con ninguno de los procesos que realiza la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas, siendo ellos los principales usuarios de estos procesos, por lo cual se deberá de implementar un Sistema capaz de generar satisfacción tanto al usuario externo (Estudiantes), como interno (diferentes áreas de la Facultad de Ciencias Económicas y de la Universidad).

**G) DIAGRAMAS DE PROCESOS DE LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ACTUALES (ANEXO 3).**

Dentro del Diagnóstico de la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas se elaboraron 8 Diagramas de Procesos los cuales a criterio de los estudiantes y Autoridades son los procesos que más son demandados y los que a la vez tienen más dificultades a la hora de su ejecución. Estos se mencionan a continuación:

1. Inscripción de Asignaturas
2. Resúmenes de Notas
3. Constancias de Estudiante Activo
4. Retiro de Asignaturas Extraordinario
5. Constancias de Horarios de Estudio
6. Cambio de Carrera Interno con Equivalencias

7. Certificación de Notas

8. Retiro de Materias Ordinario

Para el levantamiento de cada uno de estos procesos se utilizó la HOJA DE TRABAJO PARA EL ANALISIS DE LOS PROCESOS, el cual consistió en identificar los pasos que cada uno de estos conlleva a través de entrevistas con los encargados directos de los procesos (PERSONAL ADMINISTRATIVO) y definirlos de acuerdo a lo establecido en esta hoja de trabajo representándolo con su respectivo símbolo previamente establecido en el Capitulo 1 de este trabajo de investigación.

Este Diagrama facilitó la identificación del Número de pasos que se ejecutan en cada uno de los procesos, el tiempo que se tardan en realizarlos, en dónde se inician y donde finalizan, y la cantidad final de tiempo que tarda el estudiante desde el momento en que solicita un servicio hasta el momento en que lo obtiene.

**SIMBOLOGÍA A UTILIZAR**

OPERACIÓN	
TRASLADO	
DEMORA	
VERIFICACIÓN	
ARCHIVO	
CORRECCIÓN	

Se presentan los 8 diagramas de procesos elaborados por el grupo de trabajo en el ANEXO 3 de este trabajo de investigación.

**H) DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS DE LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS EN BASE A LOS DIAGRAMAS DE PROCESOS.(ANEXO 3)**

La Administración Académica tiene un papel predominante en el desarrollo de las actividades académicas dentro de la Facultad de Ciencias Económicas, debido a que en ella se llevan a cabo diferentes procesos que ayudan a orientar al estudiante a realizar distintos trámites desde que ingresa a la Facultad hasta su finalización.

La Administración Académica se definió como un Macro proceso dentro del entorno global de la Facultad de Ciencias Económicas, este Macro proceso tiene diferentes Sub divisiones definidos como procesos los cuales se detallan a continuación:

1. Movimientos Académicos
2. Avance de Carrera
3. Graduación
4. Reportes y Constancias

De los procesos anteriores se derivan diferentes sub procesos los cuales son los que directamente involucran a los Usuarios (estudiantes) y que para efectos del estudio fueron analizados.

De manera general, hemos identificado que los subprocesos de la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas, no están debidamente documentados lo cual dificulta la operacionalización de estos. También, no se tienen Criterios y Métodos previamente definidos para el aseguramiento y el control de la calidad en la realización de estos subprocesos. En general estos criterios son establecidos por el encargado de la realización del subproceso, es decir por el personal administrativo de la Administración Académica que involucra a las secretarías, estudiantes de horas sociales y de ayuda.

En la Investigación, se ha comprobado que la Administración Académica cuenta con formularios y técnicas para la ejecución de los subprocesos; pero éstos no son utilizados por los empleados, en cada una de las áreas que se divide la Administración Académica de un modo óptimo y esto trae como consecuencia que el nivel de ejecución de estos subprocesos sea muy bajo y que no se satisfaga de manera eficiente la demanda de sus usuarios ( Estudiantes ).

Dentro de los subprocesos se identificó, según entrevista realizada con la secretaria de la Administración Académica, que hay una cantidad enorme de pasos a realizar en cada uno de ellos, por ejemplo; doble revisión de los documentos, que en muchos de los casos es innecesaria, la

dependencia de otros departamentos que hace que los documentos se trasladen de un lugar a otro sin razón alguna o causa justificada y en muchos de los casos los requisitos de estos trámites son demasiados, sobre todo cuando en la práctica estos requisitos los debería de tener la Administración Académica en sus archivos con el objeto de tener disponible toda la información requerida para la ejecución del procedimiento.

Se observó también en la Administración Académica, que los trámites en su mayoría se realizan en forma manual, cuando podría ser mucho mas fácil y ágil que se ejecutaran a través de un Sistema Informático.

Además se observó que el personal de la Administración Académica (Secretarias, Personal de Ayuda, Administrador Académico) conoce cada uno de los subprocesos que se elaboran, sin necesidad de que estos los tengan documentados, esto es debido a su experiencia en el puesto y por el tiempo que tienen de estar trabajando en dicha unidad; pero esto no garantiza que los subprocesos se estén realizando eficientemente, lo cual da como resultado que se agreguen pasos innecesarios dentro del subproceso.

Es de hacer notar que las personas entrevistadas (Secretarias y Administrador Académico) manifestaron que en los subprocesos que desarrollan no están claramente definidas

las demoras; pero eso no quiere decir que no existan y que en consecuencia no causen atraso en los subprocesos, lo que sucede es que las personas entrevistadas no supieron distinguir cuando había una demora. Además identificamos que muchas de las operaciones que se realizan, consumen mucho tiempo cuando se podrían hacer en menos, si se tuvieran sistematizadas

Todo lo anterior trae como consecuencia un atraso en los subprocesos, y además crea distancias muy largas que recorrer en la realización de éstos, generando inconformidad en los usuarios (Estudiantes).

A continuación se presenta el cuadro 15 que muestra el resumen de los procesos levantados por el grupo en la Administración Académica Local de la Facultad de Ciencias Económicas según entrevista realizada con la secretaria del departamento:

CUADRO 15

**CUADRO RESUMEN DE PROCESOS ACTUALES.**

PROCESO	PROCEDIMIENTO	PASOS	TIEMPO (minutos)	EFICIENCIA
AVANCE DE CARRERA	CERTIFICACION DE NOTAS	13	15652	0.18%
MOVIMIENTOS ACADEMICOS	INSCRIPCION DE ASIGNATURAS	10	67	19.40%
	RETIRO DE ASIGNATURAS EXTRAORDINARIO	13	12992	0.10%
	CAMBIO DE CARRERA INTERNO	14	12941	96.52%
	RETIRO DE ASIGNATURAS ORDINARIO	8	9656	99.63%
REPORTES Y CONSTANCIAS	RESUMENES DE NOTAS	16	621.5	6.83%
	CONSTANCIA DE ESTUDIANTE ACTIVO	16	621.5	6.19%
	CONSTANCIA DE HORARIO DE ESTUDIO	18	114.5	33.62%

Fuente: Grupo de Tesis

El cuadro anterior muestra el grado de eficiencia actual de 8 procesos que realiza la Administración Académica, el análisis de este resumen esta basado en la cantidad de operaciones que se realizan en cada procedimiento, entendiendo que las operaciones son las actividades que agregan valor a ellos.

También se presenta la cantidad de pasos que se requieren para ejecutar estos procedimientos, que en general son demasiados y no necesariamente son actividades que le agreguen valor al procedimiento ya que en algunos casos las inspecciones y el traslado de información son repetitivos,

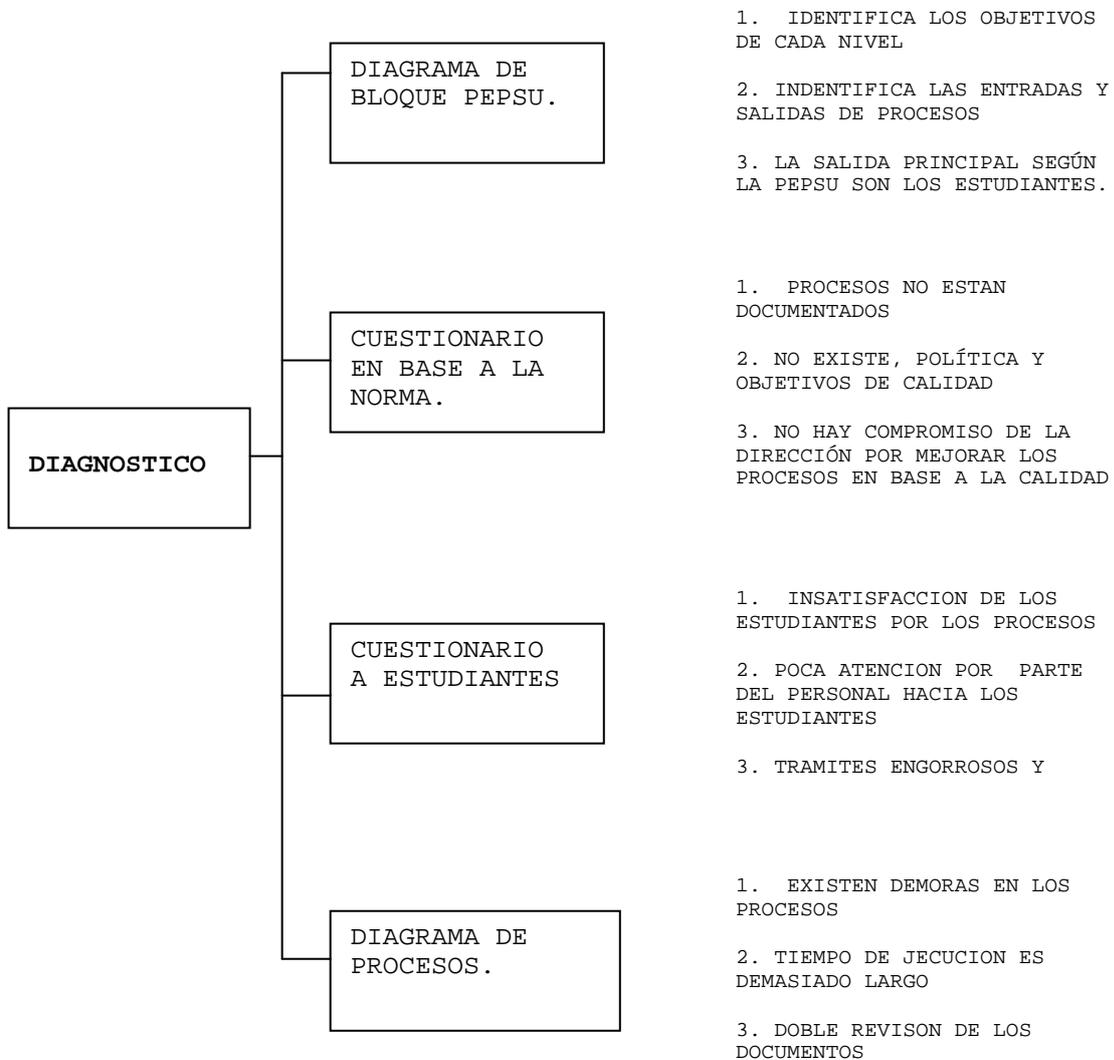
haciendo que éstos sean menos eficientes y se eleven la cantidad de tiempo al ejecutarlos.

Según el análisis anterior solamente hay dos procedimientos, que según su cantidad de operaciones, se consideren eficientes los cuales son: Cambio de Carrera Interno (96.52%) y Retiro Ordinario de Asignaturas (99.63%).Ver ANEXO 3

Otro dato importante que refleja el cuadro anterior es el grado de ineficiencia que tienen los Procedimientos de Certificación de notas (0.18%), Retiro de Asignaturas Extraordinarios (0.10%), Resúmenes de Notas (6.83%) y las Constancias de Estudiante Activo (6.19%).

Esto demuestra que la insatisfacción que generan estos procesos a los estudiantes es causa directa de la ineficiencia de los procedimientos que actualmente se ejecutan en la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas.

I) RESUMEN GRAFICO DEL DIAGNOSTICO DE LA ADMINISTRACIÓN  
ACADEMICA DE LA FF.CC.EE. FIGURA 3



## CONCLUSIONES

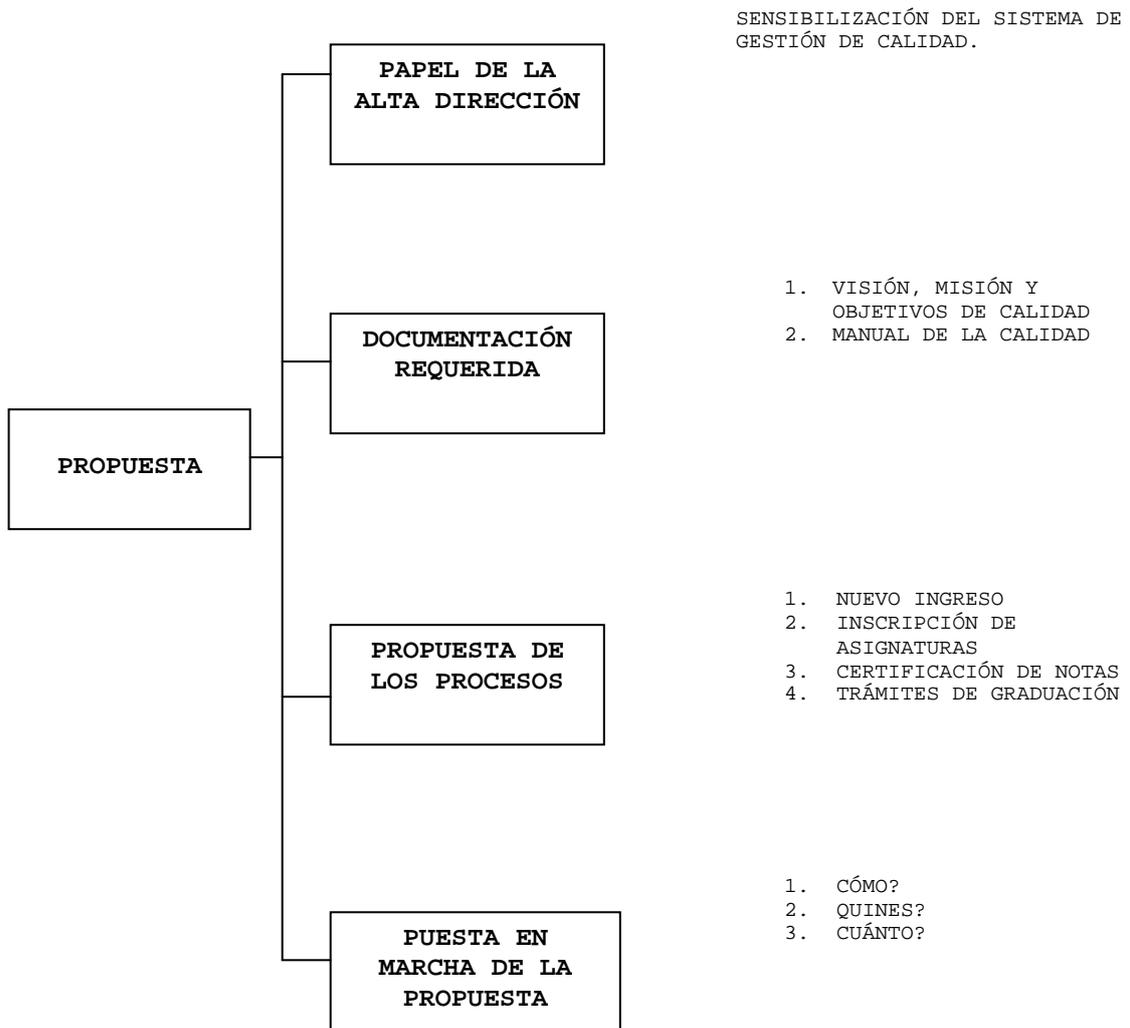
7. Se concluye que ninguno de los procedimientos actuales que emplea la Administración Académica, tiene definido los sujetos y áreas involucradas en la ejecución de los procesos y la relación entre ellas.
8. También se concluye que la Administración Académica de la Facultad de Ciencia Económicas de la Universidad de El Salvador, no hay interés por la calidad en la ejecución de sus procesos.
9. La Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas no tiene definidos los objetivos de calidad y una política de calidad que guíen el proceso de mejora continua en la ejecución de sus procedimientos.
10. La Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador no tiene documentados los procedimientos que ésta realiza.
11. Las altas autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas, no tiene un compromiso por mejorar los procesos que ésta realiza.
12. La Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador no tiene ninguna medición.

## RECOMENDACIONES

7. Se recomienda la utilización de la metodología PEPSU, para la identificar las relaciones que existen entre los diferentes sujetos y áreas involucradas en la ejecución de los procesos.
8. La Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador, debe crear una cultura por la calidad en la ejecución de sus operaciones.
9. La Facultad de Ciencias Económicas (Administración Académica) debe crear los objetivos de calidad y la política de calidad que permita implementar un proceso de mejora continua en sus procesos.
10. La Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas, debe levantar los procedimientos que ésta ejecuta en la prestación de sus servicios.
11. Las altas autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas deben establecer el compromiso de mejorar los procesos en base a la calidad.
12. La Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas debe crear los mecanismos que midan el grado de eficiencia de los procedimientos que ésta realiza.

**RESUMEN DE LA PROPUESTA PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS**

**FIGURA N.4**



## **CAPITULO III**

**Propuesta para mejorar los procesos Administrativos Académicos Estratégicos de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador en base a la Norma de Calidad ISO 9001:2000.**

### **A. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

#### **1. OBJETIVOS GENERAL**

- Realizar un análisis de los procesos Administrativos Académicos Estratégicos de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador en base a la Norma de Calidad ISO 9001:2000.

#### **2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Identificar y Analizar los Procesos Administrativos Académicos Estratégicos actuales de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador con el fin de distinguir sus fortalezas y debilidades.
- Identificar las Necesidades de los recursos técnicos, humanos, Materiales y Financieros que son vitales para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en los procesos estratégicos de la Facultad.

- Proponer los Objetivos y una Política de Calidad para que se lleve a cabo los propósitos Académicos Administrativos de la Facultad de Ciencias Económicas.
- Documentar los procesos Administrativos Académicos Estratégicos para su adecuación al Sistema de Gestión de Calidad.

**B. PAPEL DE LA ALTA DIRECCION DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS EN LA PROPUESTA DE LA MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS ACADÉMICOS.**

La alta dirección de la Facultad de Ciencias Económicas esta integrada por la Junta Directiva, Decano, Vicedecano y en un nivel jerárquico inferior pero de mucha importancia para el logro de los objetivos del sistema se encuentran los jefes de unidades, y a través de su participación en el cumplimiento de la misión de la Facultad de Ciencias Económicas deben crear un ambiente en el que el personal se encuentre completamente involucrado en el sistema de gestión de calidad y éste pueda desarrollarse libremente. Esto se debe lograrse mediante:

- La promoción de la política y Objetivos de calidad, previamente establecido, a través de toda la unidad para aumentar la toma de conciencia, motivación y participación.

- Asegurar el enfoque hacia los requisitos de los estudiantes ( usuarios )
- Asegurar que en la Administración Académica se implanten los procesos apropiados para cumplir los requisitos de los estudiantes.
- Asegurar la disponibilidad de recursos necesarios.

**C. DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA LA PROPUESTA DE LA MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS ACADÉMICOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.**

La documentación que se propone del sistema de gestión de la calidad de la Administración Académica de La Facultad de Ciencias Económicas tiene como propósito dar cumplimiento al numeral 4.1 de la Norma ISO 9001:2000 sobre requisitos generales donde manifiesta que: " la organización debe establecer, documentar, implementar un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional."

Esta propuesta permitirá a la Administración Académica de la Facultad:

- Asegurar la disponibilidad de información necesaria para apoyar la operación y seguimiento de los procesos de gestión, provisión de recursos y realización de los servicios que brinda la

administración académica a la vez que provee evidencia objetiva para la medición y análisis de estos procesos.

- Lograr conformidad con los requisitos de los clientes y la mejora de la calidad.

El apartado 4.2 de la Norma ISO 9001:2000 referente a los requisitos de la documentación expone que la documentación del sistema de gestión debe incluir:

- a) Declaraciones documentadas de una política y objetivos de la calidad.
- b) Un manual de la calidad. ( ANEXO 3 )
- c) Los procedimientos documentados requeridos en esta norma internacional ( ISO 9001:2000 )
- d) Los documentos requeridos por la organización para la planificación, operación y control eficaz de sus procesos, y
- e) Los registros de la calidad requeridos por esta norma internacional ( ISO 9001:2000 )

Debido a que la propuesta de este trabajo de investigación es la mejora de los procesos administrativos académicos y no la implementación total de un sistema de gestión de la calidad, solo tomaremos en cuenta los literales a), b) y c), mencionados anteriormente que servirán de base para la implementación de dicho sistema.

A continuación se detallaran cada uno de los literales en los que se compone la propuesta de esta investigación.

**1. PROPUESTA DE LA MISIÓN, VISION, POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS ACADÉMICOS.**

En esta investigación, como parte del compromiso con la calidad, propone a la Facultad de Ciencias Económicas y en especial a la Administración Académica como respuesta a las principales interrogantes y a los compromisos con sus usuarios la Formulación de la Visión, Misión, Política y Objetivos de Calidad, las cuales se encuentran documentadas en este capítulo y sirven de base para la mejora de los procesos.

**VISION.**

La principal función de la visión es:

Transmitir lo que las personas dentro de la facultad, se imaginan que es posible para ellas.

Es la Visión de la Facultad de Ciencias Económicas:

*"Ser el referente a nivel regional en las áreas de las Ciencias Económicas, acreditada y reconocida internacionalmente por la alta calidad en la formación de profesionales y la prestación de servicios, y por el impulso a la investigación aplicada y la ampliación de la proyección social"*

## **MISIÓN**

La Misión es un compromiso público que identifica a la dirección de la facultad de Ciencias Económicas y sirve de guía para dar a conocer a la comunidad universitaria sus fundamentos y prioridades.

Es la misión de la Facultad de Ciencias Económicas.

*"Dedicarse a la formación de profesionales con ética y capacidad técnica así como a la investigación aplicada, proyección social y prestación de servicios que contribuyan al desarrollo económico, científico, social y cultural del país. Contando para ello con el apoyo tecnológico adecuado, personal capacitado y sistemas que aseguren la calidad de los procesos académicos y administrativos."*

## **POLÍTICA DE CALIDAD**

La política de calidad de esta facultad esta definida de la siguiente manera:

*"Formar profesionales competentes y brindar servicios que contribuyan al desarrollo del país, cumpliendo con la normativa y los objetivos establecidos en el proceso enseñanza aprendizaje, investigación, la proyección social y la prestación de servicios contando para ello con el personal comprometido con la mejora continua del sistema de gestión de calidad a fin de satisfacer las necesidades de quienes solicitan nuestros servicios"*

La Política de Calidad deberá ser difundida en esta Facultad en sus diferentes unidades de acuerdo a la cláusula 5.3 de la Norma ISO 9001:2000, la estructura documental para su difusión es aplicada en cada una de las unidades administrativas y académicas.

#### **OBJETIVOS DE CALIDAD.**

Para definir los objetivos de calidad se ha retomado la política de calidad y se han considerado cuatro áreas de las cuales se busca su mejoramiento con la implantación de este sistema, siendo estas: recursos humanos, procesos y servicios administrativos académicos.

En relación al recurso humano:

Objetivo

*"Mejorar el desempeño del personal vinculado a los procesos administrativos académicos de la Facultad."*

En relación a los procesos que se realizan:

Objetivo

*"Mejorar el desempeño de los procesos administrativos académicos"*

En relación a los servicios que brinda:

Objetivo

***"Aumentar la satisfacción de los clientes"***

## **2. Propuesta de Manual de la Calidad. (ANEXO 4)**

El Manual de la Calidad según la Norma ISO 9001:2000, "es el documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización", para el caso de la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas este manual define el alcance de la gestión y hace referencia a los procedimientos documentados establecidos y destinados a gestionar el conjunto de actividades (SERVICIOS QUE SE BRINDA) que afectan la calidad de la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas.

El manual de la calidad cubre todos los elementos aplicables de la Norma ISO 9001:2000, y contiene la declaración documentada de la política y objetivos de la calidad que en la actualidad no existen en la Facultad, y servirán para enfocar cada uno de los nuevos procedimientos que se han creado a la mejor eficiencia de estos buscando siempre la satisfacción del estudiante.

Los nuevos procedimientos que se han elaborado y que se presentan como propuesta en este capítulo, cumplen con lo establecido en este manual y las posteriores mejoras que se hagan de ellos. Esto permitirá al encargado de ejecutar los procedimientos dentro de la Administración Académica tener un mejor control de las actividades que se realizan dentro de cada uno de los servicios que se brinda al estudiante.

Cada uno de las Secretarías y empleados que trabajan en este departamento deben de tener la facilidad de consultar el Manual de la Calidad cada vez que sea necesario.

Otro punto importante es, que la Administración Académica debe de determinar las Actividades o los canales para obtener los requisitos que los alumnos demandan en cada uno de los procedimientos que se brindan y esto debe de estar incluido en este Manual, estos canales deben de tener revisiones periódicas (6 Meses) para determinar la efectividad de estos.

La propuesta del Manual de la Calidad de la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas tiene como propósito:

- Comunicar la política de la calidad, los procedimientos y los requisitos de la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas.
- Describir y constituir la base para una futura implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Administración Académica.

La estructura de la propuesta del Manual permite orientar al usuario y ubicarlo adecuadamente fundamentando las secciones del manual de la calidad con los elementos de la norma que rige el SGC.

#### **D. PROPUESTA PARA LOS PROCESOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.**

La Documentación requerida por la Norma ISO 9001: 2000 que se propone en este documento contiene la Política y los Objetivos de Calidad y los cuatro procedimientos debidamente documentados que la Facultad de Ciencias Económicas utilizará para orientar las actividades que dan cumplimiento a cada uno de los requisitos de la misma.

Adicional a esto y como soporte esencial para el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, se encuentran documentados los procedimientos relevantes de la Administración Académica de la Facultad de Ciencias

Económicas; esta documentación describe la información sobre los responsables y las actividades que se realizan en cada uno de ellos.

Por lo anterior, se presenta el formato de los procedimientos elaborados por el Grupo de Investigación, el cual describe en forma general:

1. El Nombre de la Institución a la cual pertenece la documentación requerida.
2. El Departamento o la Unidad a la cual pertenece este proceso.
3. El Nombre del Procedimiento
4. Código y Versión
5. Por quién ha sido elaborado y la fecha de elaboración.
6. Por quién ha sido Aprobado y la fecha de aprobación.
7. La definición del proceso
8. Alcance del proceso y las generalidades de este.
9. Los pasos que este proceso conlleva y su descripción.
10. Finalmente los documentos de referencia.

Este modelo de cómo documentar el procedimiento es beneficioso ya que fundamenta de manera ordenada la información que es indispensable para la elaboración de este proceso, y facilita el entendimiento de los pasos a

seguir para su ejecución no quedando ningún tipo de duda que pueda justificar cualquier falla en éste.

A continuación se presenta cuatro ejemplos los cuales pueden servir de referencias para la elaboración de los demás procesos de la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas.

**CUADRO 16**

<b>CÓDIGO</b>	<b>PROCESO NIVEL 2</b>	<b>PROCEDIMIENTO.</b>
1	Movimiento Académico.	Procedimiento de Nuevo Ingreso.
		Procedimiento de Inscripción de Asignaturas.
2	Avance de Carrera.	Procedimiento de Certificación de Notas.
3	Graduación.	Procedimiento de Tramites de Graduación.

Fuente: Grupo de Tesis

### DIAGRAMA DE PROCESOS PROPUESTOS

<b>Nombre del Proceso:</b>	INSCRIPCION DE ASIGNATURAS		
<b>Diagrama No:</b>	1		
<b>Se inicia en:</b>	ANALIZ A ESTADÍSTICAS DE ESTUDIANTE ACTIVO	<b>Se Termina en :</b>	SECRET.ENVIA COMPROBANTE A ARCHIVO
<b>Analista del Proceso :</b>		<b>Actual:</b>	<input type="checkbox"/> <b>Propuesto</b> <input checked="" type="checkbox"/>
<b>Nombre del empleado :</b>		<b>Fecha:</b>	07/10/2004
		<b>Unidad de tiempo:</b>	MINUTOS

No.	DESCRIPCION DEL PROCESO	OPERACIÓN	INSPECCION	TRANSPORTE	DEMORA	ALMACENAJE	A EN METROS	TIEMPO EN MNUTOS	% DEL TIEMPO
1	Administrador Académico analiza las estadísticas de estudiantes inscritos en el ciclo anterior, para proyectar el programa de actividades para el ciclo actual.	●	□	→	⬇	▽		2,400	62.24%
2	Personal de Administración Académica elabora y distribuye carteles con fechas y locales de inscripción, además distribuye el instructivo con información académica pertinente.	●	□	→	⬇	▽		1,440	37.34%
3	Alumno introduce en el sistema las materias a inscribir, con sus respectivos grupos a los cuales asistirá, recibiendo una ficha de inscripción; la ficha la entregará al encargado de administración financiera	●	□	→	⬇	▽		10	0.26%
4	Recepción de administración académica, firma y sella la ficha; entregando una copia al estudiante, luego remite las fichas a la secretaria de la administración académica.	○	□	→	⬇	▽	4	1	0.03%
5	Secretaria de administración académica, compara los datos de las fichas con lo que se tiene en la base de datos de haber inconformidades se llama al estudiante volviendo al paso 3, de lo contrario archiva la ficha en el expediente del estudiante	○	■	→	⬇	▽		5	0.13%
<b>TOTAL</b>							<b>4</b>	<b>3,856</b>	<b>100%</b>

RESUMEN		
SÍMBOLO	CANTIDAD	EFICIENCIA
○	3	99.84%
□	1	0.13%
→	1	0.03%
⬇	0	
▽	0	

uración del Proceso

3,856

### DIAGRAMA DE PROCESOS PROPUESTOS

<b>Nombre del Proceso:</b>	PROCEDIMIENTO DE NUEVO INGRESO						
<b>Diagrama No:</b>	2						
<b>Se inicia en:</b>	ELABORA UN INFORME			<b>Se Termina en :</b>	RECIBE LISTA Y SOLICITUD		
<b>Analista del Proceso :</b>				<b>Actual:</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Propuesto</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Nombre del empleado :</b>				<b>Fecha:</b>	08/10/2004		
				<b>Unidad de tiempo:</b>	MINUTOS		

No.	DESCRIPCION DEL PROCESO	OPERACIÓN	INSPECCION	TRANSPORTE	DEMORA	ALMACENAJE	DISTANCI A EN METROS	TIEMPO EN MINUTOS
1	Elabora un informe con criterios de selección de estudiante, planificación y programa de actividades para procesos de nuevo ingreso, enviando éstos informes a Administración Académica de la Facultad.							5
2	Revisa el informe y dan a conocer las indicaciones a los miembros de su unidad sobre la realización del proceso.							1
3	Recibe paquetes de solicitudes y la reparte contra entrega de los recibos de cancelado por los aspirantes a ingresar a la facultad.						10	300
4	Llena la solicitud a unidad de nuevo ingreso para la elaboración de listas, coordinar procesos de exámenes de admisión y demás procesos							1
5	Envía las solicitudes a unidad de nuevo ingreso para la elaboración de listas, coordinar exámenes de proceso de admisión y demás procesos							0.5
6	Elabora listas de admitidos y la envía a unidad administrativa académica de ciencias económicas junto con las solicitudes.							10
7	Recibe lista y solicitud abriendo el expediente del nuevo alumno							25
<b>TOTAL</b>							<b>10</b>	<b>342.5</b>

RESUMEN	
SÍMBOLO	CANTIDAD
	3
	1
	1
	0
	0

Duración del Proceso

342.5

**DIAGRAMA DE PROCESOS PROPUESTOS**

<b>Nombre del Proceso:</b>	CERTIFICACIÓN DE NOTAS		
<b>Diagrama No:</b>	3		
<b>Se inicia en:</b>	ALUMNO ELABORA SOLICITUD DE CONSTANCIA DE ALUMNO ACTIVO	<b>Se Termina en :</b>	ALUMNO RETIRA LA CONSTANCIA
<b>Analista del Proceso :</b>		<b>Actual:</b>	<input type="checkbox"/> <b>Propuesto</b> <input checked="" type="checkbox"/>
<b>Nombre del empleado :</b>		<b>Fecha:</b>	08/10/2004
		<b>Unidad de tiempo:</b>	MINUTOS

No.	DESCRIPCION DEL PROCESO	OPERACIÓN	INSPECCION	TRANSPORTE	DEMORA	ALMACENAJE	DISTANCI A EN METROS	TIEMPO EN MINUTOS	% DEL TIEMPO
1	Alumno solicita certificación de notas a encargado de administración académica	●	□	→	D	▽		5	1.08%
2	Recepción de administración académica elabora orden de pago, de certificación de notas y la entrega al estudiante	●	□	→	D	▽		1	0.22%
3	Alumno paga en colecturía el arancel correspondiente, elabora solicitud en hojas de papel especie y las entrega al encargado de administración académica con copias de los primeros dos recibos del ciclo actual.	●	□	→	D	▽		30	6.51%
4	Recepción de administración académica local recibe los documentos escritos en el paso anterior y los entrega al jefe de la unidad, dando un comprobante al estudiante para que reclame sus notas en la administración académica.	●	□	→	D	▽		5	1.08%
5	Jefe de administración académica firma y sella las solicitudes entregandolas a la secretaria	●	□	→	D	▽		240	52.06%
6	Secretaria revisa el expediente de las notas del estudiante e imprime el resumen de notas, luego las envía a la administración académica central	○	□	→	D	▽	500	150	32.54%
7	Se elabora la certificación de notas en las administración académica central.	●	□	→	D	▽		30	6.51%
<b>TOTAL</b>							500	461.0	100.00%

RESUMEN		
SÍMBOLO	CANTIDAD	EFICIENCIA
○	6	67.46%
□	1	32.54%
→	0	
D	0	
▽	0	

Duración del proceso 461.0

**DIAGRAMA DE PROCESOS PROPUESTOS**

<b>Nombre del Proceso:</b>	PROCESO DE GRADUACION	
<b>Diagrama No:</b>	4	
<b>Se inicia en:</b>	ALUMNO LLENA FORMULARIO DE RETIRO DE ASIGNATURA	<b>Se Termina en :</b> SECRETARIA ENVA ARCHIVO COPIA DEL DICATMEN
<b>Analista del Proceso :</b>		Actual: <input type="checkbox"/> Propuesto <input checked="" type="checkbox"/>
<b>Nombre del empleado :</b>		Fecha: 07/10/2004
		Unidad de tiempo: MINUTOS

No.	DESCRIPCION DEL PROCESO	OPERACION	INSPECCION	TRANSPORTE	DEMORA	ALMACENAJE	A EN METROS	TIEMPO EN MINUTOS
1	Envía acuerdo de fechas de graduación a la Administración de la Facultad de Ciencias económicas.	●	□	→	D	▽		5
2	Remite nota con fecha de graduación apertura y clausura de archivos de graduación, a las escuelas de la Facultad	○	□	→	D	▽		1
3	Comunica la fecha a los estudiantes que tienen los requisitos para graduarse	○	■	→	D	▽		4,800
4	Realiza las siguientes actividades: Paga aranceles en colecturía central, realiza solicitud de apertura de archivo de graduación, realiza los procesos para adquirirlas respectivas constancias (Biblioteca Central y de la Facultad, de entrega de trabajo de graduación, servicio social) luego presenta toda la documentación en la administración académica y completa la hija de datos generales	○	□	→	D	▽	3	3
5	Realiza y ordena archivos de graduación con las respectivas notas y documentación requerida, remitiéndola al jefe de la Administración Académica.	○	□	→	D	▽		960
6	Firma y sella las notas respectivas del archivo, luego solicita la asistencia del estudiante	○	□	→	D	▽	3	2
7	Revisa el archivo y firma las respectivas notas entregando luego al jefe de la Administración académica para que envíe al secretario de la facultad de ciencias económicas.	○	□	→	D	▽	100	3
8	Firma notas el decano y servicio social enviandolo nuevamente a la administración académica	○	■	→	D	▽		7,200
9	Recibe el archivo debidamente firmado y ordena sacar una fotocopia a todo el expediente	●	□	→	D	▽	97	3
10	Se recibe el archivo, revise la fotocopia del expediente y envía el original a la secretaria de asuntos de graduación de graduación de la Administración de la Academia Central y archiva copia	○	□	→	D	▽		5
<b>TOTAL</b>							203	12,982

RESUMEN	
SÍMBOLO	CANTIDAD
○	3
□	1
→	1
D	0
▽	0

Duración del Proceso

12,982

Los procedimientos requeridos por la Norma ISO 9001:2000 y los procedimientos de la Facultad de Ciencias Económicas, contienen los registros necesarios que sirven como evidencia del funcionamiento del mismo.

Tomando en cuenta los ejemplos anteriores el grupo de Tesis ha hecho un rediseño de los procedimientos de la Administración Académica, con el cual se logra reducir tiempo, volumen, secuencias y costos de dichos procesos. Esto proporciona a las autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas y sobre todo a la Administración Académica, un plan base para la implementación de un sistema que logre evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos que actualmente se realizan en comparación a los requisitos que exige la norma de calidad ISO 9001:2000.

Se puede considerar que la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad es factible; ya que presentan como propuesta el diseño de nuevos procedimientos que ayudarán a que estos sean mas eficientes.

La creación de la visión, misión, política y objetivos de calidad crean la base en las cuales los procesos deben desarrollarse para el logro de los fines de la Facultad de Ciencias Económicas.

La propuesta de la mejora de los procesos que se menciona anteriormente con los modelos presentados hace

posible que se pueda mostrar una nueva forma de ejecutarlos basados en la mejora continua, ya que el modelo que expone la ISO 9001:2000 es aplicable para cualquier tipo de organización no importando la naturaleza de ésta. Esto lo podemos comprobar actualmente con entidades educativas y no educativas que han logrado adoptar los requisitos de la norma de calidad ISO 9001:2000 logrando la certificación de todos sus procesos.

La propuesta de este trabajo de investigación no engloba la implementación de un sistema de gestión de calidad total para todos las áreas de la Facultad de Ciencias Económicas, si ayuda en gran medida a mejorar los procesos mas importantes de una área ( Administración Académica Local ), y que involucran mayor cantidad de usuarios y mayor insatisfacción al realizar dichos procesos, dando respuesta a las necesidades prioritarias que los estudiantes actualmente exigen de la Administración Académica Local, como lo son: procesos menos burocráticos, menor tiempo de ejecución, errores en documentos, procesos bien definidos y mejor atención por parte del personal que trabaja en esta unidad.

Una parte fundamental de la propuesta, es el papel de las autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas, ya que estas serán las responsables de identificar las fortalezas y debilidades de los recursos que posee la facultad para encaminar la mejora de los procesos en base a la Norma ISO

9001:2000, pero para eso deben de tener conocimiento de la importancia de la calidad en los procesos que se ejecutan para la satisfacción de las necesidades de los estudiantes.

Teniendo en cuenta que las autoridades están enfocadas en mejorar los procesos en base a la calidad y mejora continua, es necesario que se creen los canales de comunicación efectivos para transmitir a toda la organización las responsabilidades que todos tienen para lograr el cumplimiento de este objetivo.

Para esto se necesitarán recursos económicos los cuales pueden ser obtenidos por financiamiento interno a través del presupuesto asignado a la UES o por donaciones internacionales o locales.

**E. PUESTA EN MARCHA DE LA PROPUESTA DE MEJORA DE PROCESOS DE LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.**

El primer paso de la propuesta de mejora de los procesos administrativos académicos estratégicos de la Facultad de Ciencias Económicas, involucra una decisión estratégica, la cual implica la participación y vinculación de la altas autoridades en ciertas actividades con la Organización, entre ellas tenemos la de crear una sensibilización de todo el personal que labora en la Institución.

Es así, que la actividad primordial con que comienza esta propuesta es sensibilizar a las Altas Autoridades acerca de: exponer los requisitos que exige la Norma ISO 9001:2000 y los beneficios que genera la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en esta Norma.

Se propone para esta actividad crear un panel forum el cual incluya la participación de empresas consultoras en las Normas de Calidad (Aragón Valencia y Asociados, CONACYT, empresas consultoras internacionales) y los representantes de las autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas.

El desarrollo de este panel forum explicará los puntos más importantes de la Norma de Calidad como son: principios de

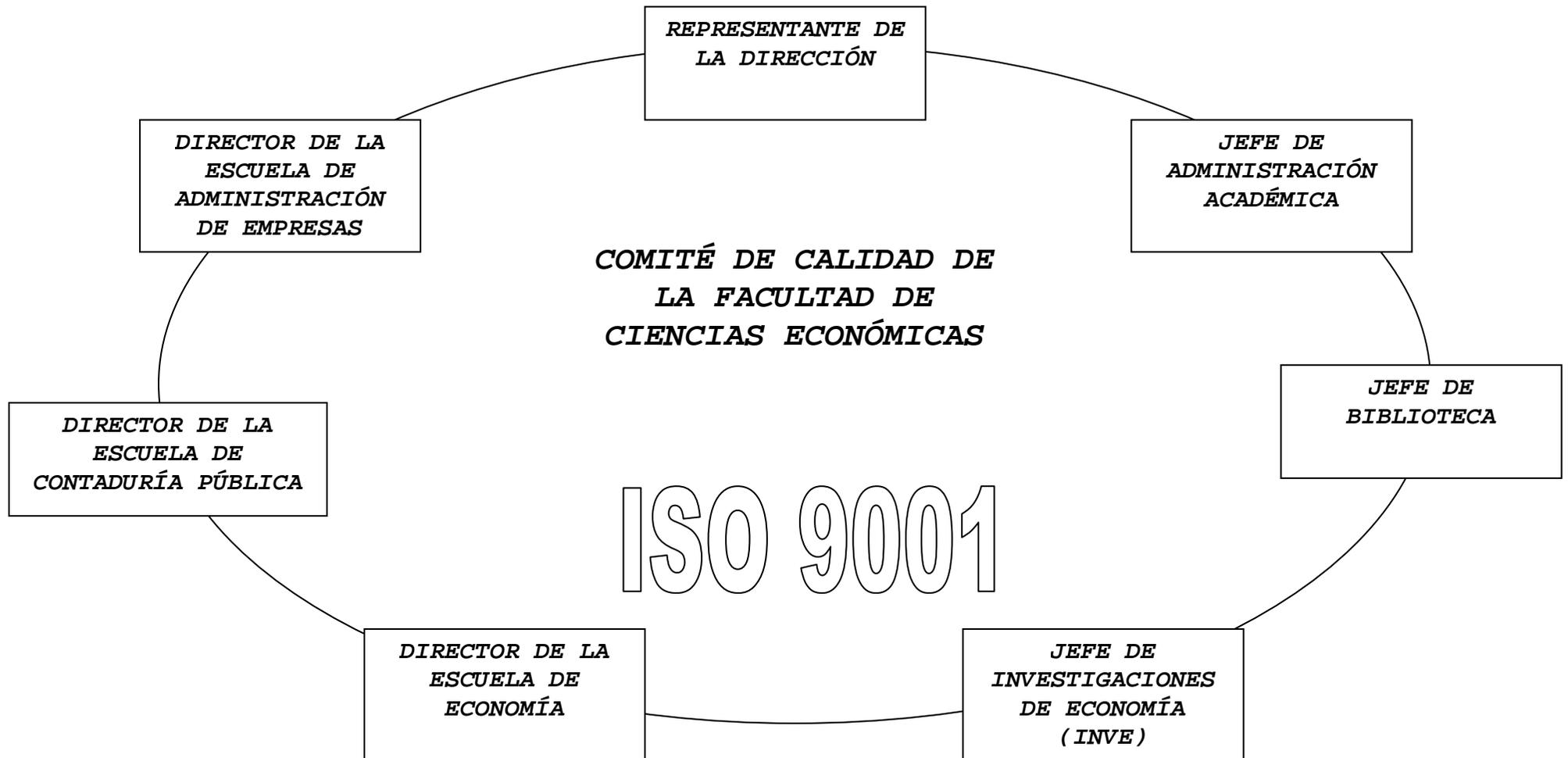
calidad, definición de las Normas de Calidad, beneficios de la implementación del sistema, descripción de las responsabilidades que tiene la alta dirección ante un sistema de gestión de calidad, conocimiento de la interrelación de los procesos administrativos, existencia de una medición continua y de mejora, además tomando en consideración todos los aspectos que incluyen la norma, la creación de la Misión, Visión y Objetivos que actualmente ya se poseen se han modificado adaptándolos a la Gestión de la Calidad. (Punto 1 Literal B de este Capítulo 3).

En concordancia con lo presentado anteriormente las Altas Autoridades deben proporcionar evidencia de su compromiso en la Implementación de esta mejora es por ello que para cumplir con este propósito, se deberá designar un representante de la Dirección como encargado del control de la Adopción de la mejora.

Debido a la estructura Organizativa de la Facultad de Ciencias Económicas se recomienda la conformación de un COMITÉ DE CALIDAD cuya función principal será apoyar al representante de la dirección a solucionar los problemas que se identificaran para el logro del Objetivo de Calidad.

Este Comité de Calidad estará conformado por los distintos Jefes de Unidades de la Facultad como se muestra en el esquema de la Página 139.

**PROPUESTA DE LA FORMACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD**



- REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
- DIRECTOR DE LA TRES ESCUELAS DE LA FACULTAD
- JEFE DE ADMINISTRACIÓN ACADEMICA
- JEFE DE BIBLIOTECA
- JEFE DEL INVE

El Comité de Calidad dentro de la estructura organizativa de la Facultad (como se muestra en el organigrama de la Pagina 141) esta ubicado como un Asesoría Técnica (Unidad Staff) que contribuirá a implementar las diferentes actividades que se requieran para el logro de la propuesta de mejora

Los miembros del Comité de Calidad deben reunirse cuando el representante de la dirección lo considere necesario.

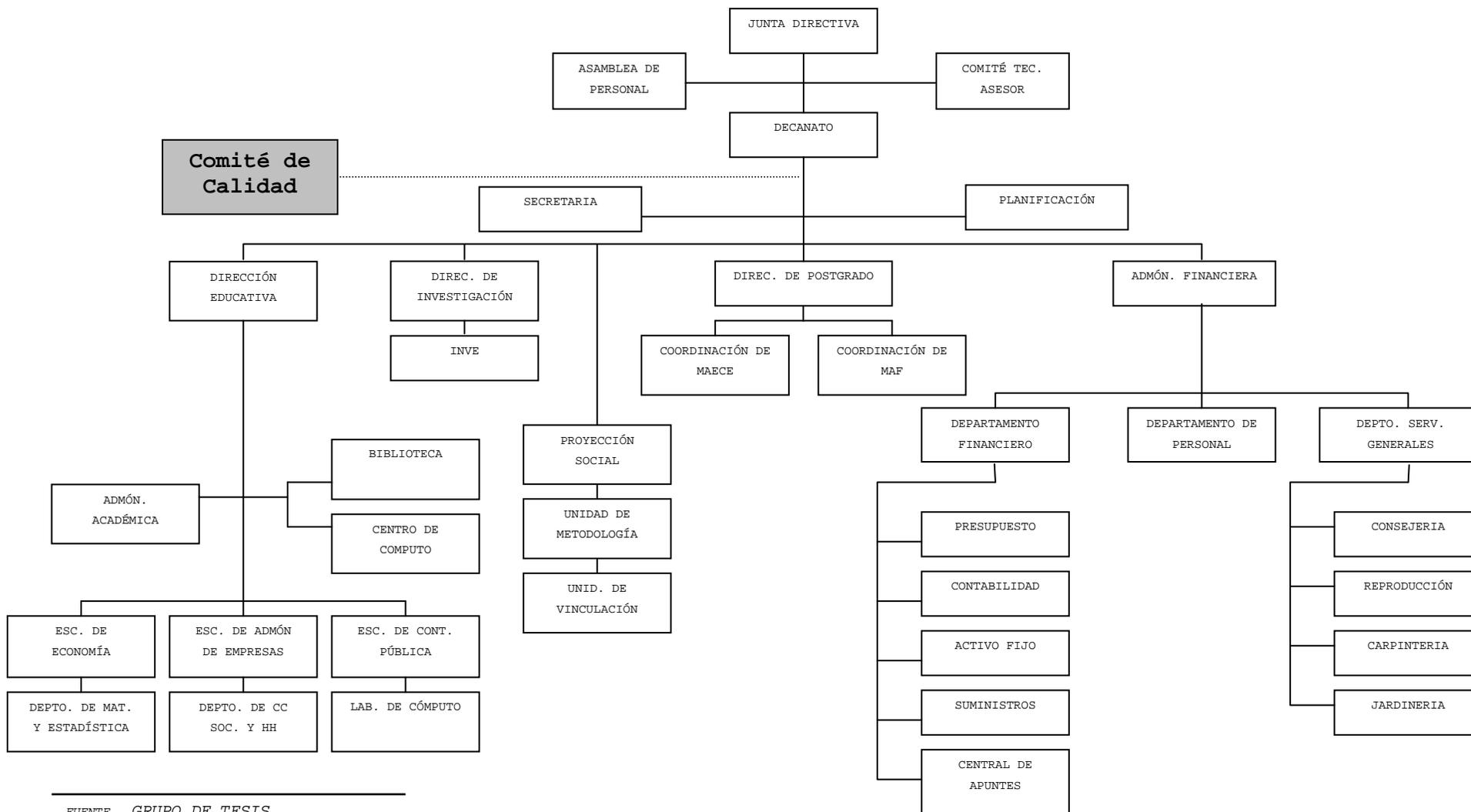
El Representante de la Alta Dirección tendrá las siguientes funciones:

1. Asegurarse de que se establezcan, se implementen y mantengan los procesos necesarios para la mejora de los procesos.

2. Informar a Junta Directiva sobre el desempeño y el grado de implementación de mejora y de cualquier otra necesidad.

3. Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

## UBICACIÓN ORGANIZATIVA PROPUESTA DEL COMITÉ DE CALIDAD



Otras funciones específicas que deben cumplir el representante de la alta dirección dentro del proyecto de trabajo de investigación son las siguientes:

1. Planificación de Actividades relacionadas con la sensibilización y capacitación del personal involucrado con los procesos que serán parte de la propuesta de mejora.

2. Extensión de autorizaciones para el acceso y recopilación de la información.

3. Revisión de la Documentación necesaria para la mejora de los procesos.

4. Aprobaciones previas para solicitud de recursos de materiales para el desarrollo e implementación del procesos de mejora.

Las Funciones que deberá desarrollar el Comité de Calidad serán:

1. Apoyar y Asesorar a la Junta Directiva en la creación de la Política de Calidad.

2. Establecer los Objetivos y Estrategias para el Mantenimiento y mejora del sistema

3. Promover el compromiso de la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias en el Desarrollo y mejoramiento del Sistema.

Una vez seleccionado un representante y un Comité de Calidad se tendrían que identificar los procesos claves que para esta propuesta son :

1. MOVIMIENTOS ACADÉMICOS
2. AVANCE DE CARRERA
3. GRADUACIÓN.

Para identificar estos procesos, se toma como insumo el universo de estos que han sido identificados mediante la metodología presentada en el capítulo II. La evaluación de este listado de se realizará mediante la colaboración de los Jefes de Unidades que participaran en el Comité de Calidad.

Es de hacer notar que la propuesta de mejora dentro de la Administración Académica implicaría menor tiempo y costos de lo que sería una implantación completa de un Sistema de Gestión de Calidad, ya que según el Lic. Oscar Edmundo Anaya Director de Calidad de la Universidad Francisco Gavidia, con el cual se tuvo una entrevista, manifestó que la implementación total del SGC ISO 9001:2000 tuvo una duración de alrededor de 2 años, no incluyendo los mejoramientos que se hacen en el transcurso de la implementación, por otra parte empresas como Grupo Gevesa, MELHER S.A. DE C.V. se han certificado bajo esta Norma de Calidad ISO 9001:2000 y se han tardado un año y medio en implantar dicho proceso.

Por lo anterior, se ha estimado que la Propuesta de mejora de los procesos en la Administración Académica duraría alrededor de 10 meses a un Año(VER PLAN DE IMPLEMENTACION PAG. ) con un costo de 40 mil Dólares, con ayuda de una Consultora Externa o una Internacional, los cuales pueden ser financiados por Recursos Propios o Donaciones por entidades extranjeras o ajenas a la Facultad que se interesen por el mejoramiento que en la Actualidad brinda la Administración Académica en sus servicios.

El Costo de la inversión de mejora de los procesos se hace en base a un plan de trabajo elaborado por la consultora encargada de la implementación en base a las expectativas que la Facultad tiene como visión de mejora de estos.

La Consultora se hará cargo de la implementación desde la sensibilización del personal hasta su puesta en marcha, posteriormente esta será la encargada de dar seguimiento a las distintas fases del plan de trabajo.

A continuación se presenta el desglose de los costos de la implementación de la mejora de procesos:

**ASIGNACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA PROPUESTA.**

SENSIBILIZACION DE COMITÉ TÉCNICO, JUNTA DIRECTIVA Y PERSONAL DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.	\$ 10,000
DESARROLLO DEL PANEL FORUM	\$ 5,000
SELECCIÓN DE REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN Y FORMACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD	\$ 5,000
IDENTIFICACION DE PROCESOS CLAVES POR PARTE DEL COMITÉ DE CALIDAD	\$ 5,000
CREACIÓN DE GRUPOS AUDITORES (CAPACITACION)	\$ 5,000
PUESTA EN MARCHA DE LA PROPUESTA	\$ 10,000
<b>COSTO TOTAL DE INVERSIÓN</b>	<b>\$ 40,000.00</b>

FUENTE: ENTREVISTA CON DIRECTOR DE CALIDAD UNIVERSIDAD FRANCISCO GAVIDIA OSCAR ANAYA



## **BIBLIOGRAFIA**

### **LIBROS:**

- Freire Santos, José Luís; La Nueva ISO 9000:2000  
Análisis Comparativo con la ISO 9000:1994, FC Editorial,  
Segunda Edición, 2001.
- H. Sampieri, Roberto; Metodología de la Investigación,  
Mc. Graw Hill/ Interamericana Editores, 1991.
- Norma Internacional ISO 9000:2000. Sistema de Gestión de  
Calidad - Fundamentos y Vocabulario.  
Traducción certificada  
Organización Internacional de Normalización (ISO)  
Edición en Español Año 2000  
Ginebra Suiza
- Norma Internacional ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de  
Calidad - Requisitos.  
Traducción certificada  
Organización Internacional de Normalización (ISO)  
Edición en Español Año 2000  
Ginebra Suiza
- Calidad Total y Productividad  
Humberto Gutiérrez Pulido  
Editorial Mc Graw Hill  
México 1997

### **LEYES:**

- Normativa de la Universidad de El Salvador
- Reglamento interno de la UES

- Constitución de la Republica de El Salvador
- Ley LACAP
- Ley General de Presupuesto.
- Ley Administración Financiera.

**TESIS:**

- Tesis: Alfaro, Evelin, Amaya Dinora y otros; "Diseño de un Programa de Calidad Total aplicable a la Función Administrativa Financiera de la Facultad de Ciencias Naturales y Matemáticas de la Universidad de El Salvador, UES, 2000.
- Tesis: "Diseño de un Sistema de Gestión y Aseguramiento de la Calidad basado en las normas ISO 9000, para las pequeñas y medianas empresas" Manuel de Jesús Alfaro Oliva, José Roberto Estrada Granados, UES, Junio 2002.

**DOCUMENTO:**

- Documento "Curso de Gestión por Procesos"  
Para Proyecto Apoyo al Proceso de Reforma de la Educación Media en el Área Técnica (APREMAT)

**REVISTA:**

- Revista Económica, Edición Especial; 50 años de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador, Editorial Universitaria, 1996.



# ANEXOS



## ANEXO 1

TABULACIÓN DE RESULTADOS DEL  
CUESTIONARIO BASADO EN LA  
NORMA DE CALIDAD ISO9001:2000  
PARA LAS ALTAS AUTORIDADES

## TABULACIÓN DE RESULTADOS

A) Tabulación de cuestionario basado en la Norma ISO 9001: 2000 para el área Académica.

A continuación se presenta los resultados tabulados y el análisis correspondiente para el área académica:

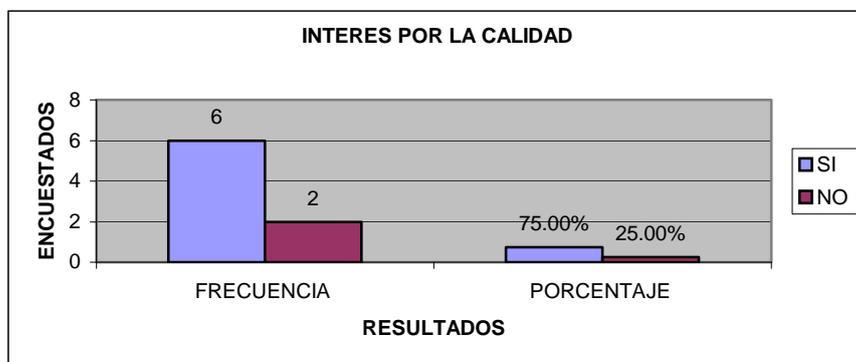
### REQUISITOS GENERALES.

1. ¿Existe Interés por la calidad en la Facultad de Ciencias Económicas?

Tabla

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	75.00%
NO	2	25.00%
TOTAL	8	100.00%

Gráfico



Análisis: El 71.43 % de los encuestados en el área Académica considera que es de mucho interés la calidad en sus respectivas unidades, y un 28.57% considera que no.

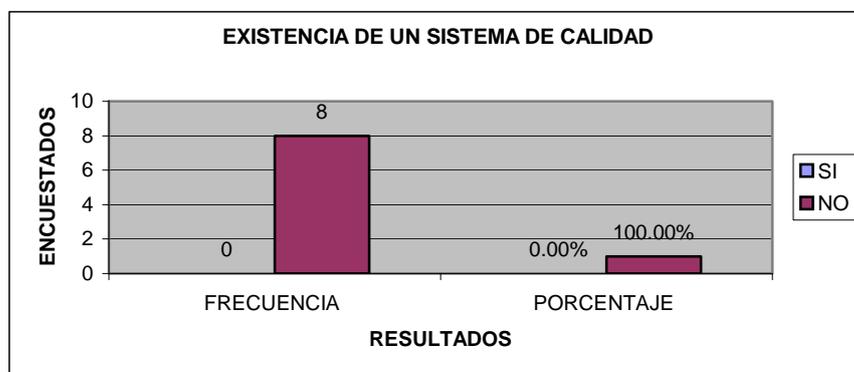
Para la mayoría de los encuestados, parte del personal de la Facultad de Ciencias Económicas realiza sus labores procurando la mayor eficiencia posible. Sin embargo el 28.57% considera que el personal no toma conciencia de la importancia de la calidad en sus actividades.

2. ¿Existe un Sistema de Gestión de la Calidad en la Facultad de Ciencias Económicas?

Tabla

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0.00%
NO	8	100.00%
TOTAL	8	100.00%

Grafico



Análisis: Todas las respuestas coinciden, en la Inexistencia de un Sistema de Gestión de Calidad.

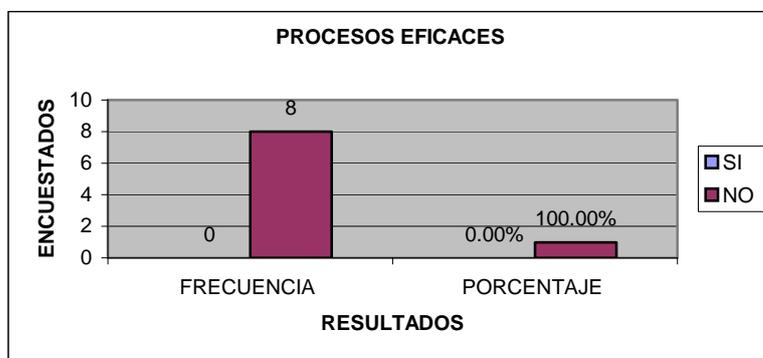
Los resultados reflejados en cuadro, muestran que dentro de la Facultad no existe hasta el momento, interés en la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.

3. ¿ Cree usted que los procesos que se realizan dentro de la Facultad de Ciencias Económicas son eficaces?

Tabla

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0.00%
NO	8	100.00%
TOTAL	8	100.00%

Grafico



Análisis: Igualmente a la pregunta anterior se deduce que los procesos que se realizan en la Facultad de Ciencias Económicas son Ineficaces.

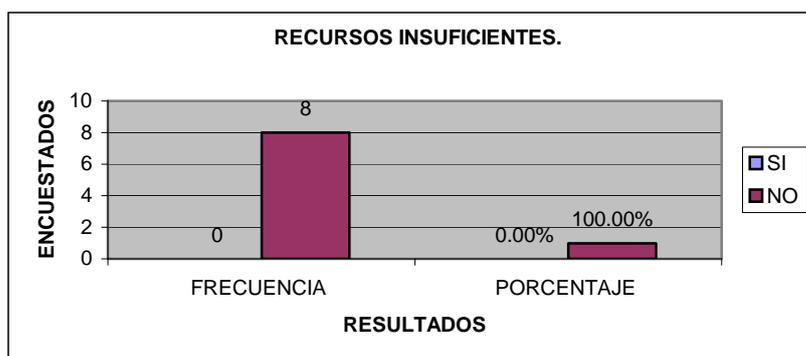
De acuerdo a las respuestas obtenidas, los procesos establecidos y utilizados en la Facultad, presentan inconvenientes y vicios que no permiten que se realicen eficazmente, lo cual los vuelve demasiado engorrosos.

4. ¿Los recursos dentro de la Facultad de Ciencias Económicas son suficientes para realizar adecuadamente sus procesos?

Tabla.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0.00%
NO	8	100.00%
TOTAL	8	100.00%

Grafico.



Análisis: en base a los resultados presentados en la tabla se puede identificar que los recursos dentro de la Facultad de Ciencias Económicas no son los necesarios para realizar adecuadamente los procesos, ya que el 100% de los encuestados aseguran que los recursos no son los suficientes. Esto demuestra que parte de la ineficiencia de los procesos utilizados en la Facultad es resultado de la falta de recursos.

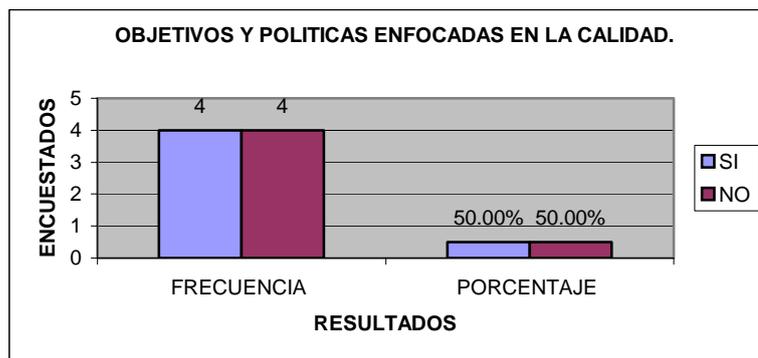
REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.

**5. ¿Existen objetivos y políticas enfocadas a la calidad en la Facultad de Ciencias Económicas?**

**Tabla.**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	50.00%
NO	4	50.00%
TOTAL	8	100.00%

**Grafico.**



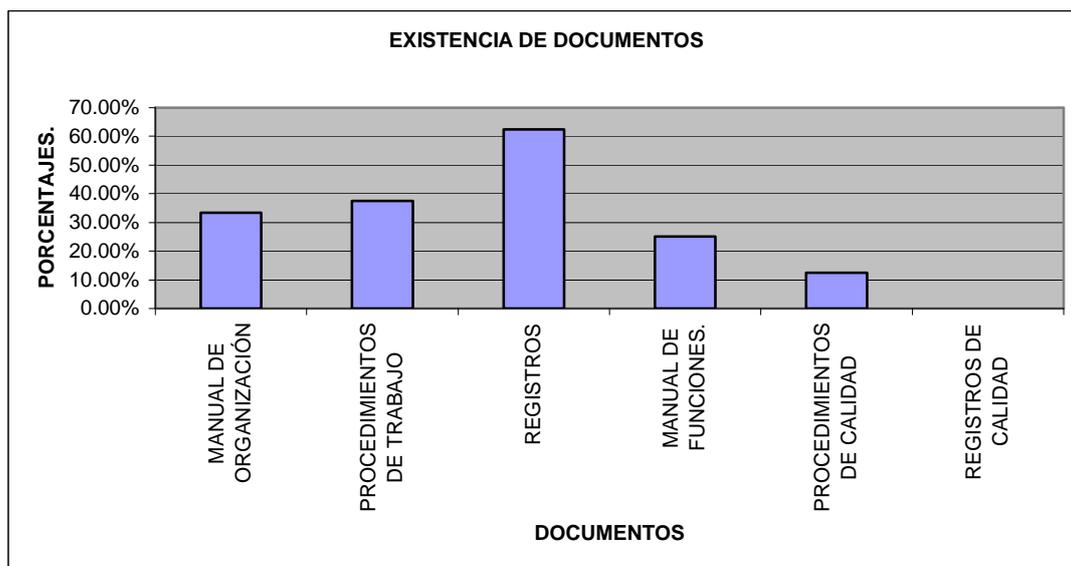
Análisis: según los datos presentados en la tabla, se puede determinar que para un 50% de los encuestados existe una política enfocada a la calidad, mientras que para el otro 50% considera que no existe una política de calidad.

6. ¿Qué tipos de documentos existen en su unidad orgánica?

Tabla.

DOCUMENTOS	PORCENTAJE
MANUAL DE ORGANIZACIÓN	33.33%
PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO	37.50%
REGISTROS	62.50%
MANUAL DE FUNCIONES.	25%
PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD	12.50%
REGISTROS DE CALIDAD	0.00%

Grafico.



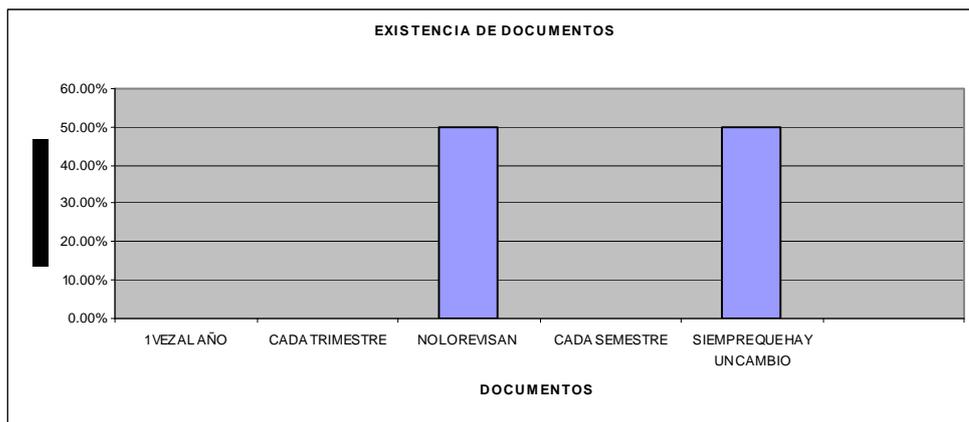
Análisis: los documentos de mayor existencia en el área académica de la facultad son: los registros y los procedimientos de trabajo. Otro punto importante es que no existe ningún registro de la calidad en los documentos que se tienen en la Facultad.

7. ¿Cada cuanto tiempo de actualizan y revisan los documentos?

Tabla

DOCUMENTOS	PORCENTAJE
1 VEZ AL AÑO	0.00%
CADA TRIMESTRE	0.00%
NO LO REVISAN	50.00%
CADA SEMESTRE	0%
SIEMPRE QUE HAY UN CAMBIO	50.00%

Grafico.



Análisis: En la mayoría de los casos se da una actualización de los documentos cuando hay cambios sustantivos pero otro porcentaje igual considera que los documentos no son revisados.

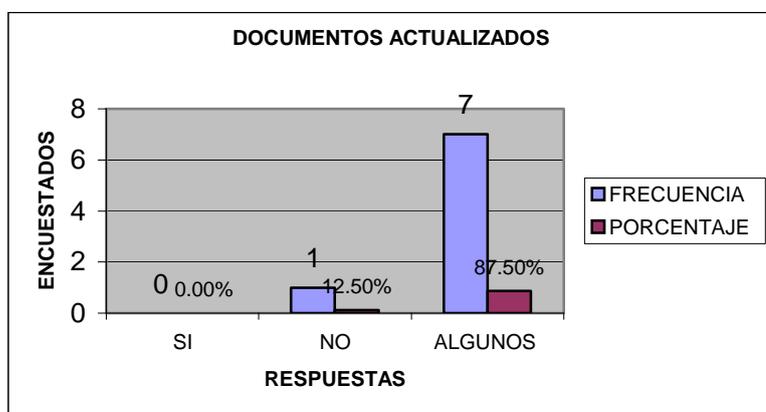
Los resultados demuestran que los documentos no son revisados periódicamente, ni sufren cambios. Esto muestra por que muchos de los expedientes y registros de alumnos no cuentan con la información suficiente y actualizada.

8. ¿Los Documentos en uso se encuentran actualizados?

Tabla

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0.00%
NO	1	12.50%
ALGUNOS	7	87.50%
TOTAL	8	100.00%

Grafico



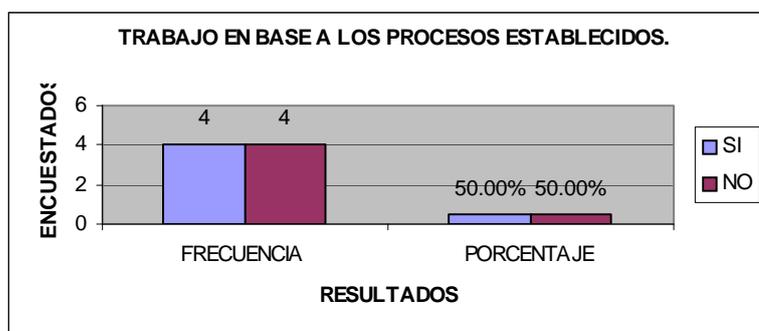
Análisis: Según los datos obtenidos el 87.5% de los encuestados opinan que algunos documentos se encuentran actualizados y el 12.5% opina que nunca se actualizan. Con esto podemos afirmar que existe un porcentaje de los documentos que se deja de actualizar y que genera inconvenientes en la realización de procesos futuros.

9. ¿Se trabaja siempre en base a los procesos establecidos?

Tabla

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	50.00%
NO	4	50.00%
TOTAL	8	100.00%

Grafico



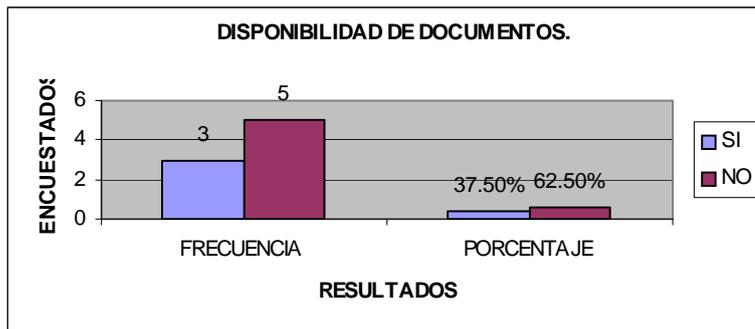
Análisis: En las áreas de estudio un 50% de los encuestados trabaja en base a los procesos establecidos, y otro 50% asegura no trabajar en base a los procesos establecidos. Esto muestra la falta de identificación y parte del personal con los procedimientos establecidos, lo que provoca que los servicios que la Facultad ofrece sean ineficientes.

10. ¿Los documentos, están disponibles en los puntos de uso y permanecen legibles?

Tabla.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	37.50%
NO	5	62.50%
TOTAL	8	100.00%

Grafico



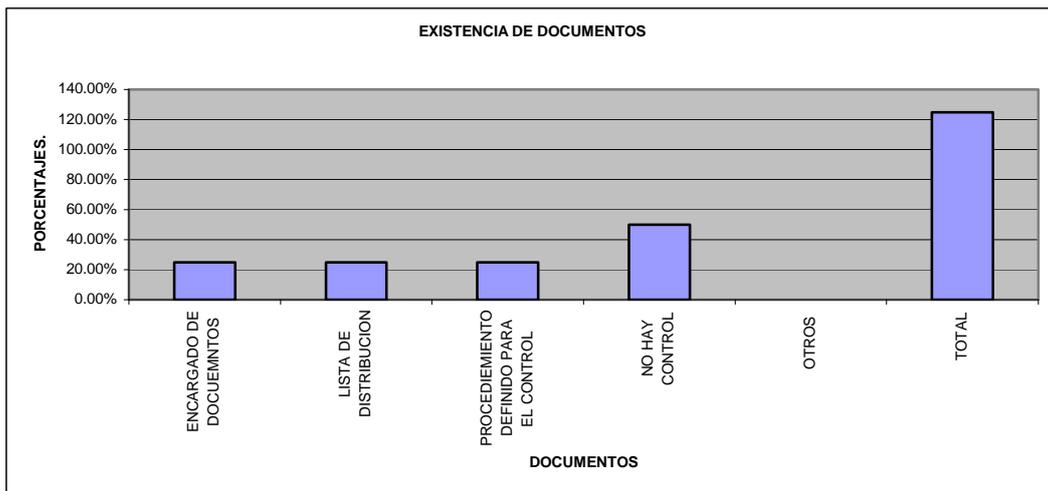
Análisis: Según los datos que se presentan en la tabla, el 62.5% de los encuestados dice que los documentos no se encuentran disponibles y no permanecen legibles. El 37.5% asegura que los documentos si se encuentran disponibles y legibles. La mayor parte de los encuestados coinciden en la inaccesibilidad de los registros y documentos de la Facultad, asi como la falta de información que estos presentan, lo que a su vez provoca retraso en las actividades. .

11. ¿De que manera se controlan los documentos en su departamento?

Tabla

DOCUMENTOS	PORCENTAJE
ENCARGADO DE DOCUEMNTOS	25.00%
LISTA DE DISTRIBUCION	25.00%
PROCEDIEMIENTO DEFINIDO PARA EL CONTROL	25.00%
NO HAY CONTROL	50%
OTROS	0.00%
TOTAL	125.00%

Gráfico



**Análisis:** El 25% manifiesta que son los encargados de cada tipo de documento los encargados de su control. Un 25% adicional asegura que el control de la documentación se realiza a través de listas de distribución. Otro 25% afirma que existen procedimientos

establecidos para el control. Sin embargo u 50% afirma que no existe ningún control de documentos utilizados en la Facultad. De acuerdo a los resultados, la mayor parte de los encuestados coinciden en la falta de control de la documentación utilizada y la necesidad del establecimiento de un mecanismo que permita la manipulación eficiente de dichos documentos.

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

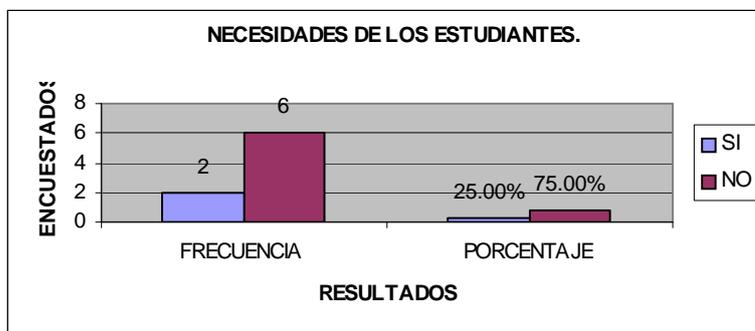
### 5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.

12. ¿Existe algún documento que evidencie por parte de la dirección de la Facultad de Ciencias Económicas la necesidad de los estudiantes o la atención?

Tabla

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	25.00%
NO	6	75.00%
TOTAL	8	100.00%

Grafico



Análisis: según los datos representados en la tabla, el 75% de los encuestados aseguran que no existe ningún documento que deje constancia de las necesidades de los estudiantes. Esto puede identificar que no hay una responsabilidad de parte de la dirección por crear canales de comunicación con los estudiantes.

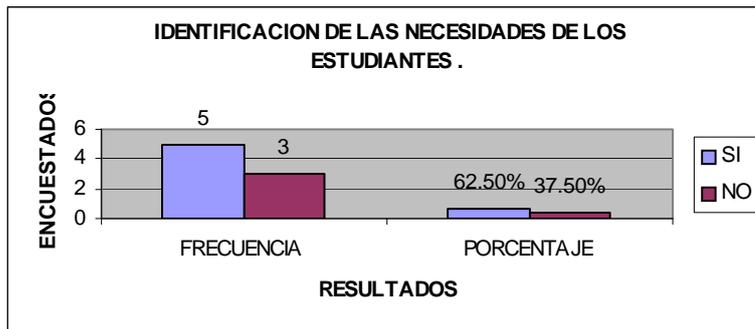
## 5.2 ENFOQUE AL CLIENTE.

13. ¿Hay alguna manera con la cual las autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas pueden identificar las necesidades de los estudiantes?

Tabla

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	62.50%
NO	3	37.50%
TOTAL	8	100.00%

Grafico



Análisis: el 62.5% de los encuestados aseguran que las autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas identifican las necesidades de los estudiantes. El 37.5% de los encuestados aseguran que no se identifican las necesidades de los estudiantes. Es evidente que las necesidades de la población estudiantil, pero según los datos obtenidos, no existe un canal de comunicación eficaz que solvante las necesidades de estos.

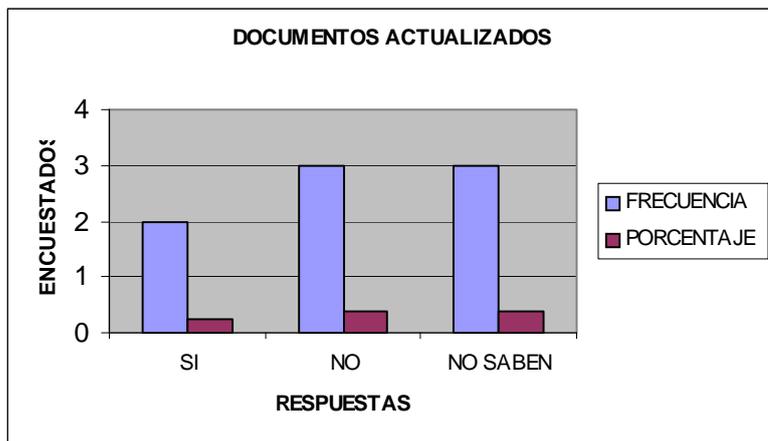
### 5.3 POLÍTICA DE CALIDAD.

14. ¿Conoce UD de la existencia de una política de calidad en la Facultad de ciencias Económicas?

Tabla

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	25.00%
NO	3	37.50%
NO SABEN	3	37.50%
TOTAL	8	100.00%

Grafico



Análisis: de acuerdo a los datos representados en la tabla, el 37.5% no sabe si existe una política de calidad. Otro 37.5% asegura que no hay ninguna política de calidad. Un 25% asegura que existe una política de calidad. Estos resultados demuestran que la alta dirección no tiene una política de calidad definida y tampoco difundida en todas las unidades.

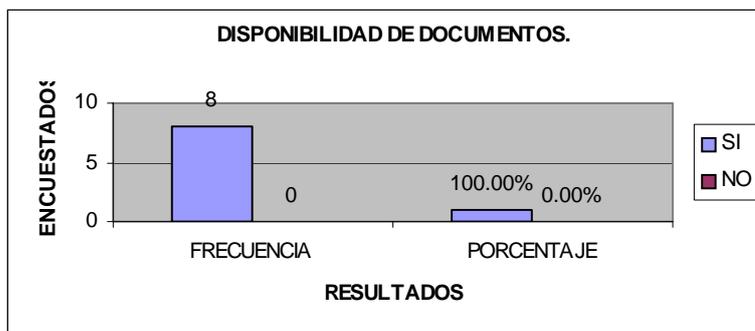
## 5.5 RESPONSABILIDAD AUTORIDAD Y Comunicación

15. ¿Tiene la Facultad Misión, Visión y Políticas definidas por escrito?

Tabla

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	100.00%
NO	0	0.00%
TOTAL	8	100.00%

Grafico



Análisis: de acuerdo a los datos representados en la tabla, el 100% de los encuestados asegura que la misión, visión y políticas están definidas si existe por parte de las autoridades la divulgación de Visión, Misión y la Política.

16. ¿La misión, Visión, Políticas han sido dadas a conocer al personal de la Facultad?

TABLA

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	50.00%
NO	1	12.50%
NO SABEN	3	37.50%
TOTAL	8	100.00%

GRAFICO



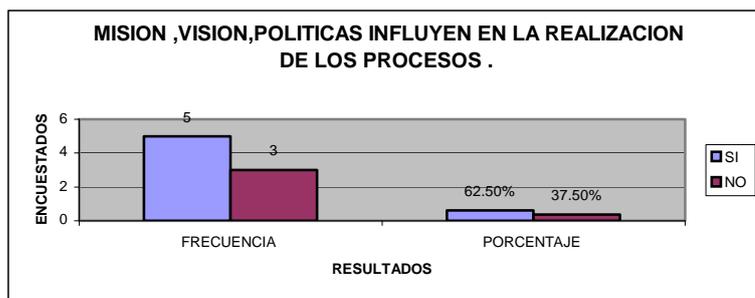
ANÁLISIS: el 50% de los encuestados aseguran que la misión, visión y las políticas han sido dadas a conocer a todo el personal. Un 12.5% dice que no han sido dadas a conocer a todo el personal. Un 37.5% no sabe. El porcentaje mayor es uno de los mas importantes, ya que se demuestra que no hay una participación que involucre a los responsable a el logro de los objetivos planificados.

17. ¿La Misión, Visión y Políticas influyen en la realización de los procesos que se realizan en la Facultad de Ciencias Económicas?

Tabla

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	62.50%
NO	3	37.50%
TOTAL	8	100.00%

Grafico



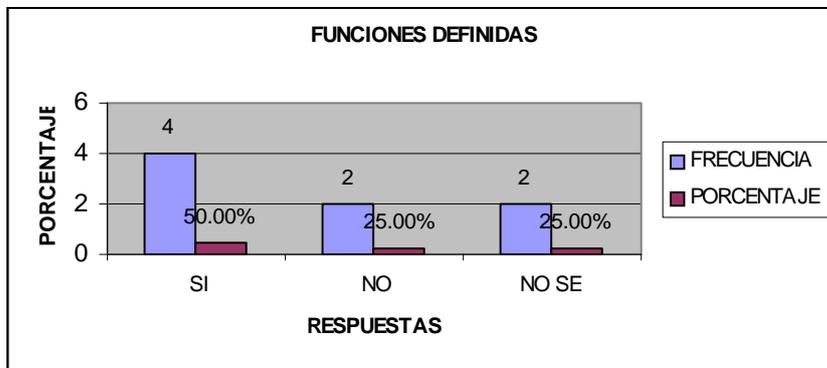
ANÁLISIS: La divulgación de la Misión, Visión y Políticas ayuda a la realización de los procesos ya que un 62.5% de los encuestados asegura que esto influye en la realización de los procesos. Un 37.5% de los encuestados asegura que la misión, visión y políticas no influyen en la realización correcta de los procesos.

18. ¿Están las funciones claramente definidas y por escrito?

Tabla

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	50.00%
NO	2	25.00%
NO SE	2	25.00%
TOTAL	8	100.00%

Grafico



**Análisis:** Según los datos obtenidos se identifica que un 50% de los encuestados asegura que las funciones están claramente definidas. Un 25% dice que las funciones no están claramente definidas. Otro 25% aseguran no saber si las funciones están claramente definidas. Acá se puede definir que todos los integrantes de la alta dirección tiene el conocimiento de la existencia de un documento que identifique las funciones de los distintos puestos de trabajo.

## GESTIÓN DE LOS RECURSOS

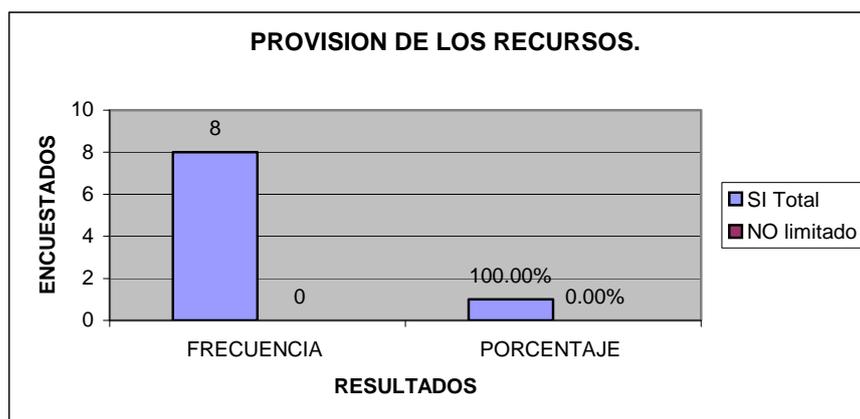
### 6.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

19. La dirección de la FF.CC.EE. provee los recursos necesarios para satisfacer los requisitos o necesidades de los estudiantes?

Tabla

RESPUESTA	FREC UENCIA	PORCENTAJE
SI Total	8	100.00%
NO limitado	0	0.00%
TOTAL	8	100.00%

Grafico



Análisis: según los datos representados en la tabla el 100% de los encuestados asegura que la Facultad de Ciencias Económicas provee a los estudiantes sus demandas y expectativas.

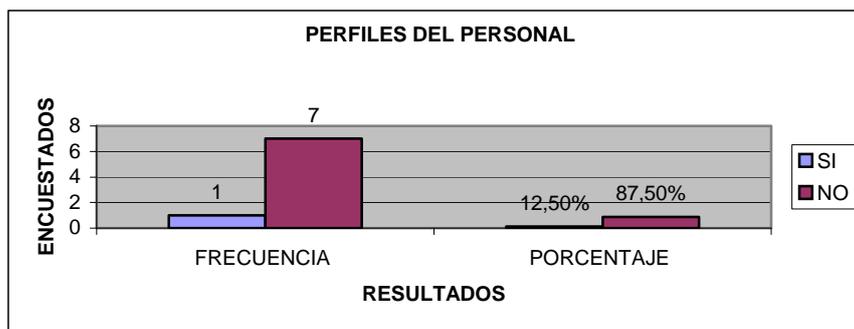
## 6.2 RECURSOS HUMANOS

20. Están los perfiles del personal claramente definidos y acordes al trabajo a desarrollar?

Tabla

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	12.50%
NO	7	87.50%
TOTAL	8	100.00%

Grafico



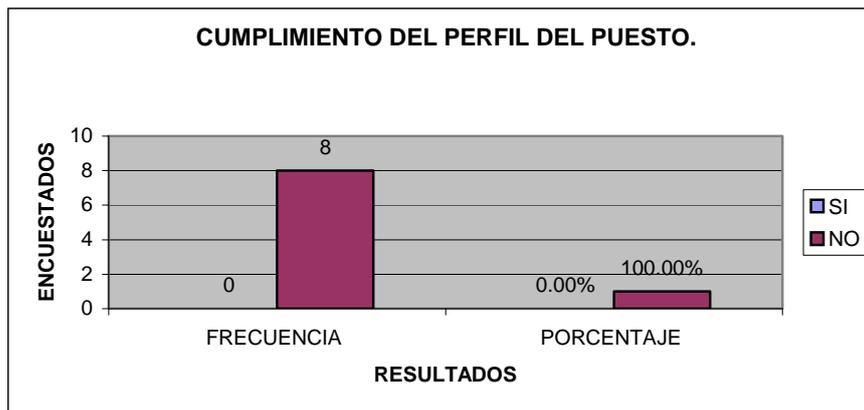
Análisis: El 87.50% de los encuestados opina que no están bien definidos los perfiles del personal de la Administración Académica. El 12.50% asegura que los perfiles están bien definidos. Según los datos, es necesario definir o crear un manual de puestos para que todos tengan definidos sus perfiles y los requisitos que cada uno de ellos requiere.

21. El personal de la Facultad cumple con el perfil requerido para el puesto?

Tabla

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0.00%
NO	8	100.00%
TOTAL	8	100.00%

Gráfico



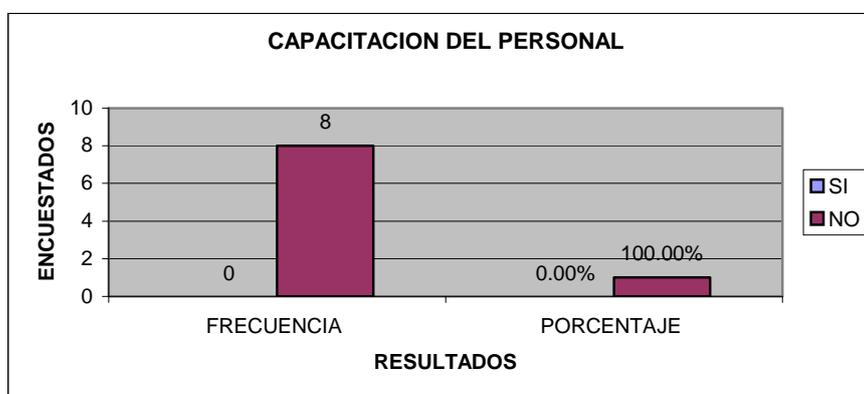
Análisis: el 100% de los encuestados aseguran que el personal de la Administración Académica no cumple con el perfil del puesto de trabajo. Es necesario identificar el personal mas idóneo para los puestos de trabajo, ya que ésta beneficiará las relaciones con los clientes internos y externos.

22. Se brinda la capacitación necesaria para el desarrollo de las actividades al personal de la Facultad?

Tabla

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0.00%
NO	8	100.00%
TOTAL	8	100.00%

Grafico



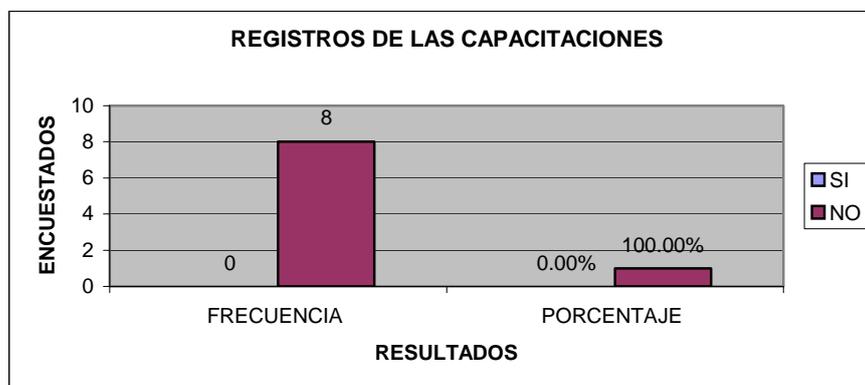
Análisis: según los datos presentados en la tabla el 100% de los encuestados asegura que el personal de la Facultad no es capacitado. Los resultados demuestran que no hay interés por capacitar al personal, lo cual ayudaría a mejorar los servicios que actualmente se prestan.

23. Existen registros de la capacitaciones recibidas por el personal?

Tabla

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0.00%
NO	8	100.00%
TOTAL	8	100.00%

Grafico



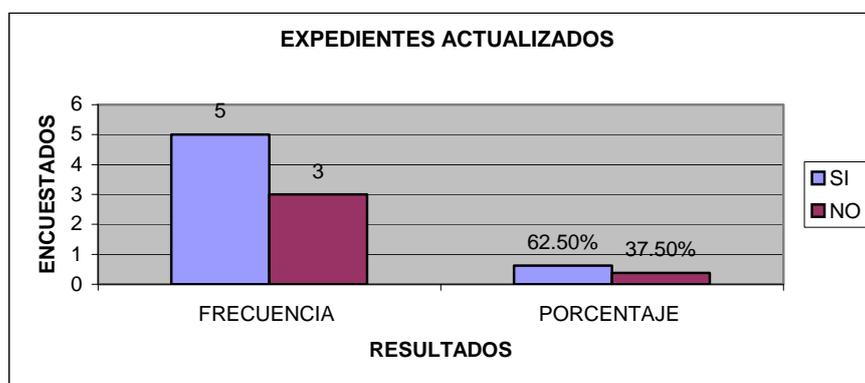
Análisis: Por el mismo hecho de que no se muestra ningún interés en las capacitaciones del personal, el 100% de los encuestados coincide en asegurar que no existe ningún registro de capacitaciones al personal.

24. Están los expedientes de los empleados debidamente actualizados?

Tabla

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	62.50%
NO	3	37.50%
TOTAL	8	100.00%

Grafico



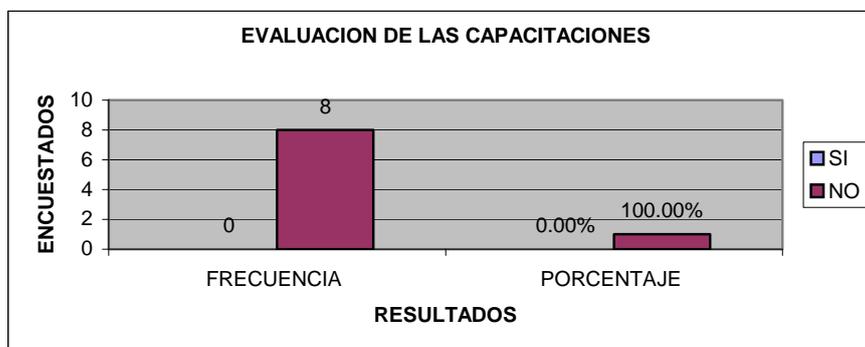
**Análisis:** de acuerdo a los datos representados en la tabla el 62.5% de los encuestados afirman que los expedientes de los empleados están debidamente actualizados. Un 37.5% asegura que los expedientes no están actualizados. Esto refleja que la actualización de los documentos o registros no es eficaz, ya que hay un 37.5% de encuestados que demuestran que las actualizaciones no se realizan.

25. La organización de la FF.CC.EE evalúa la eficacia de las capacitaciones dadas al personal?

Tabla

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0.00%
NO	8	100.00%
TOTAL	8	100.00%

Grafico



Análisis: el 100% de los encuestados afirma que no se evalúa la eficacia de las capacitaciones del personal.

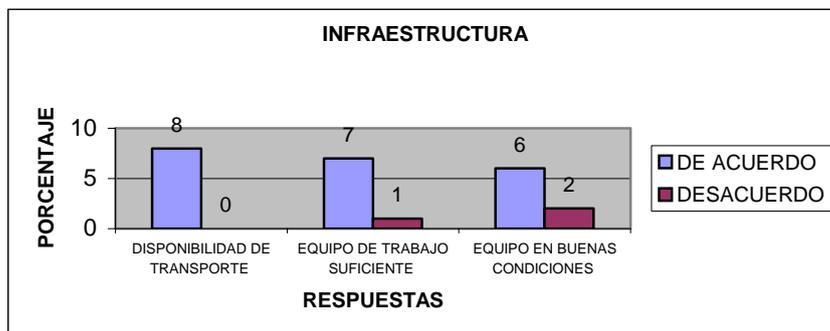
### 6.3 INFRAESTRUCTURA

26. Cual es su percepción sobre los equipos y los servicios de apoyo que la alta dirección proporciona para el desempeño de los empleados administrativos o docentes?

Tabla

RESPUESTA	DE ACUERDO	DESACUERDO	TOTAL
DISPONIBILIDAD DE TRANSPORTE	8	0	8
EQUIPO DE TRABAJO SUFICIENTE	7	1	8
EQUIPO EN BUENAS CONDICIONES	6	2	8

Grafico



Análisis: según los datos encontrados en la tabla el 100% de los encuestados están de acuerdo en que existe la disponibilidad de transporte, el equipo de trabajo suficiente y que se encuentran en perfectas condiciones para poder prestar el servicio correctamente.

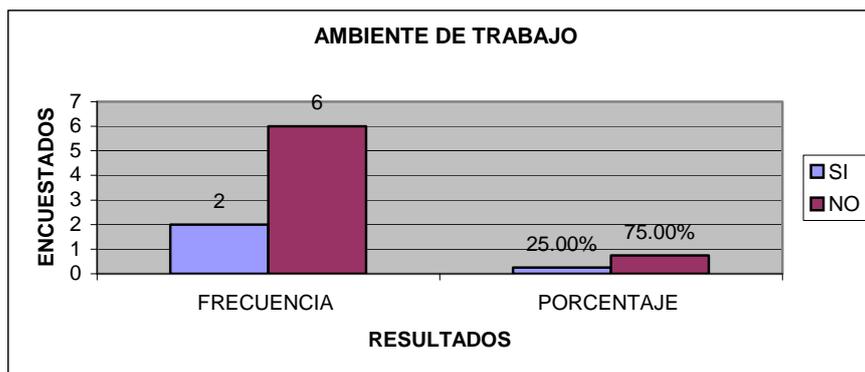
#### 6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

27. El Ambiente de Laboral de la FF.CC.EE. promueve el trabajo en equipo?

Tabla

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	25.00%
NO	6	75.00%
TOTAL	8	100.00%

Grafico



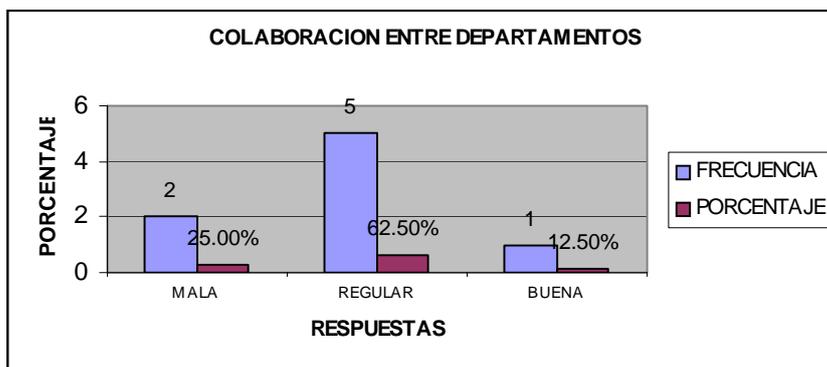
Análisis: el 75% de los encuestados dice que el ambiente de trabajo no ayuda a generar el trabajo en equipo. Un 25% de los encuestados asegura que el ambiente de trabajo genera el trabajo en equipo. Este punto ayuda a identificar que hay necesidad de crear o generar programas de capacitación y desarrollo, lo cual beneficiara al crecimiento de los trabajadores y por ende a prestar mejores servicios.

28. Como calificaría la cooperación entre los departamentos de la FF.CC.EE.?

Tabla

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MALA	2	25.00%
REGULAR	5	62.50%
BUENA	1	12.50%
TOTAL	8	100.00%

Grafico:



Análisis: La colaboración entre los diferentes departamentos dentro de la facultad según los encuestados es regular, esto se representa por el 62.5%. Un 25% asegura que es mala y otro 12.5% dice que es buena. Se puede observar que las relaciones entre los diferentes departamentos es nula, lo cual se refleja por un 62.5%. Esto genera conflictos de grupos ya que se trata de lograr objetivos particulares y no grupales.

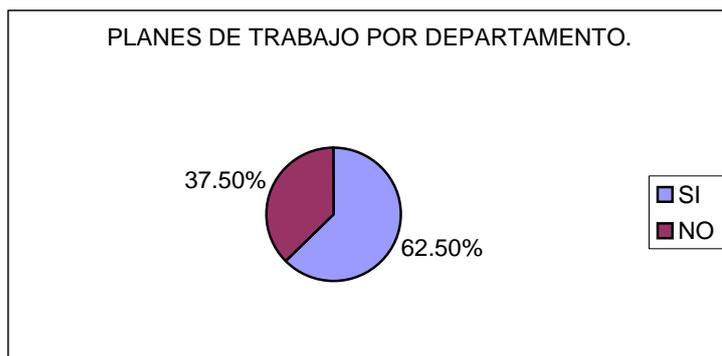
**PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO.**

**29. ¿Se realizan planes de trabajo por cada departamento de la Facultad de Ciencias Económicas?**

Tabla.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	62.50%
NO	3	37.50%
TOTAL	8	100.00%

Grafico.



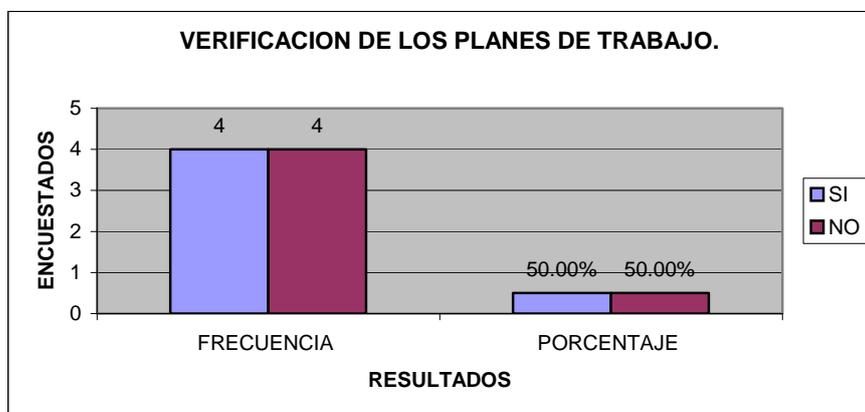
Análisis: el 62.5% de los encuestados están de acuerdo que se realizan planes de trabajo en el área en que se desempeña. El 37.5% manifiesta que no se realiza ningún plan de trabajo. El 37.5% define que no hay una planificación de las actividades, lo cual no beneficia en nada a el logro de la misión y los objetivos que se persiguen por parte de la dirección de la Facultad de Ciencias Económicas.

30. ¿Se monitorea y verifica el cumplimiento de los planes de trabajo?

Tabla.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	50.00%
NO	4	50.00%
TOTAL	8	100.00%

Grafico.



Análisis: según los datos obtenidos por las encuestas el 50% de los encuestados afirman que existe una verificación y un cumplimiento de los planes de trabajo. Otro 50% asegura que no. Los datos mostrados hacen referencia que no existe un sistema de retroalimentación o verificación de los planes de trabajo.

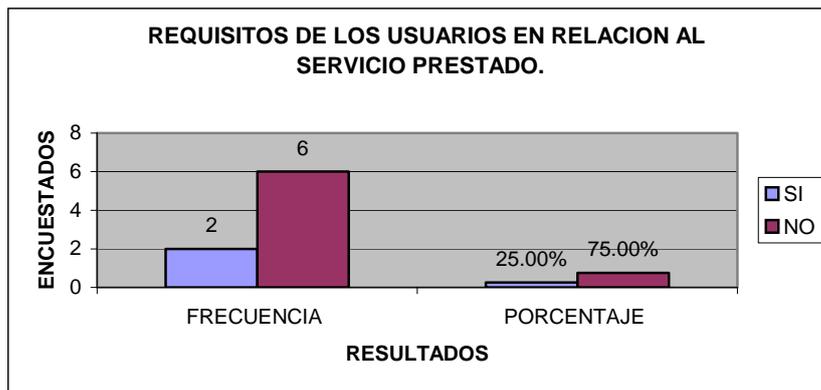
**PROCESOS RELACIONADOS CON EL USUARIO.**

**31. ¿Se han definido claramente los requisitos o necesidades de los usuarios con relación al servicio que se ofrece?**

Tabla.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	25.00%
NO	6	75.00%
TOTAL	8	100.00%

Grafico.



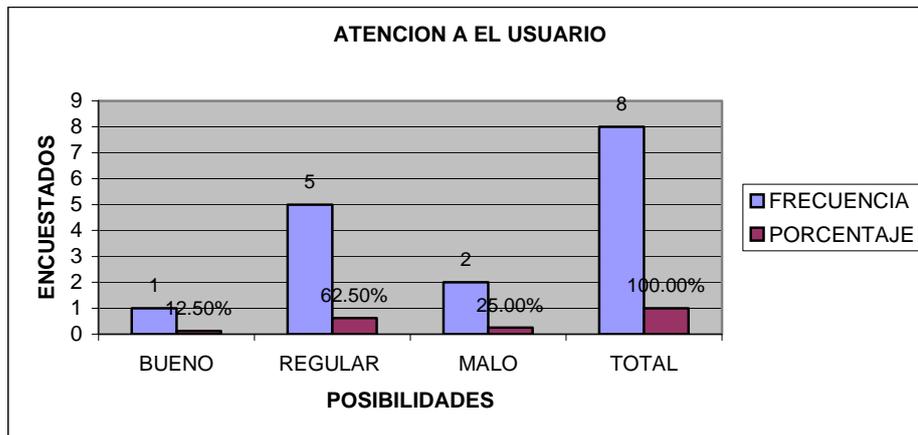
Análisis: el 75% de los encuestados manifiesta que no se han definido claramente la relación de los servicios que se prestan con las necesidades y requisitos de los usuarios. El 25% de los encuestados aseguran que si se identifican las necesidades y requisitos de los usuarios. Se puede demostrar gracias a los datos obtenidos que no hay una consulta por parte de la dirección de la Facultad para poder identificar los servicios que se deben prestar ante los requisitos que demandan los usuarios.

32. ¿Cómo considera el servicio de atención que se brinda al usuario?

Tabla.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	1	12.50%
REGULAR	5	62.50%
MALO	2	25.00%
TOTAL	8	100.00%

Grafico.



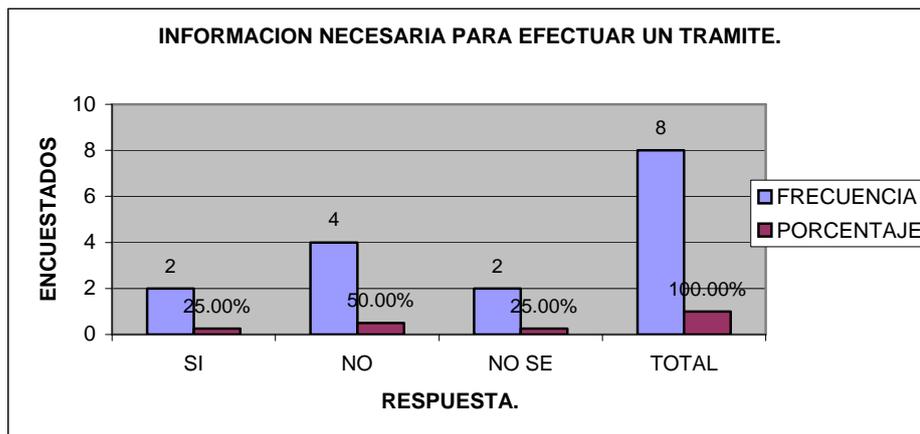
Análisis: el 62.5% de los encuestados aseguran que los servicios que se prestan a los usuarios son regulares. El 25% de los encuestados responden que los servicios que se prestan al usuario es malo, y el 12.5% dice que el servicio es bueno. Los procesos que se realizan actualmente, no son los que la población estudiantil necesita para satisfacer sus demandas.

33. ¿Se informa con claridad a los clientes respecto a los requisitos necesarios para efectuar un trámite?

Tabla.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	25.00%
NO	4	50.00%
NO SE	2	25.00%
TOTAL	8	100.00%

Grafico.



**Análisis:** del 100% de los encuestados se identifica en base a la tabla anterior, que el 50% de los encuestados asegura que no se informa con claridad la información y los requisitos necesarios para realizar los trámites académicos. Se puede detectar según los datos obtenidos, que no hay un canal de comunicación eficaz que ayude a minimizar tiempo en la realización de los procesos.

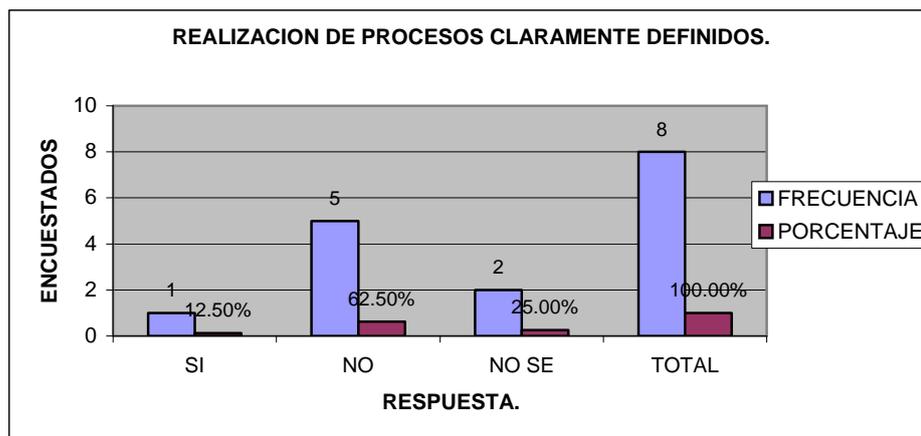
**DISEÑO Y DESARROLLO.**

**34. ¿Se realiza el diseño de nuevos proyectos o servicios, en la Facultad de Ciencias Económicas, mediante procesos claramente definidos?**

**Tabla.**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	12.50%
NO	5	62.50%
NO SE	2	25.00%
TOTAL	8	100.00%

**Gráfico.**



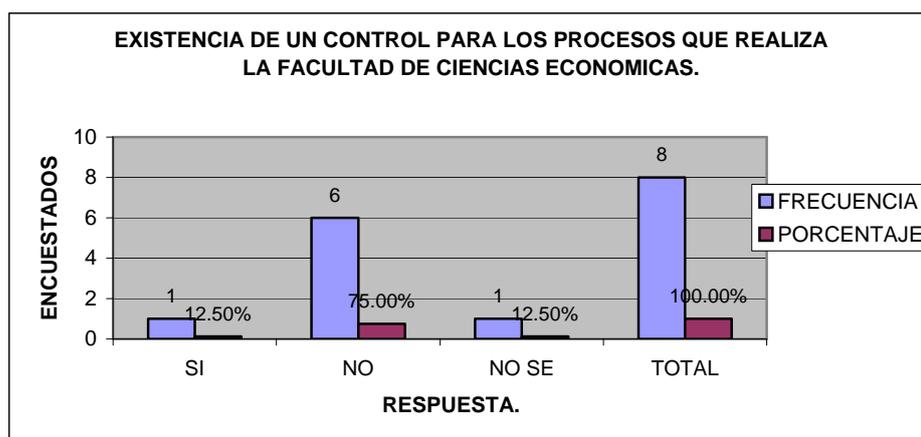
**Análisis:** de acuerdo a los datos presentados anteriormente, el 62.5% de los encuestados asegura que los proyectos o servicios que se realizan en la Facultad de Ciencias Económicas no existen procesos claramente definidos. El 12.5% de los encuestados aseguran que no saben si existen procesos claramente definidos.

35. ¿Existen a la vez controles que determinen que se esta realizando de la manera adecuada?

Tabla.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	12.50%
NO	6	75.00%
NO SE	1	12.50%
TOTAL	8	100.00%

Grafico.



Análisis: de los datos anteriores, el 75% de los encuestados asegura que no hay un control en los procesos que se realizan actualmente en la Facultad de Ciencias Económicas. Según los datos mostrados en el cuadro, no hay un control eficaz en la realización de los procesos, lo cual ayudaría a que estos se realicen correctamente y en el menor de los tiempos.

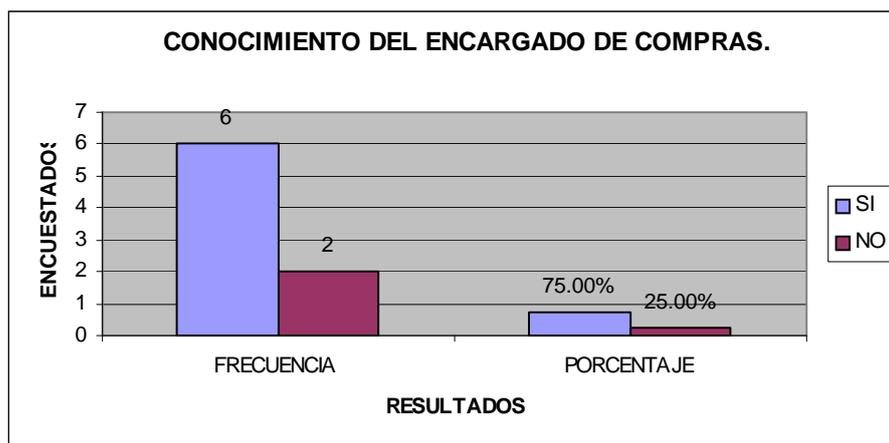
COMPRAS.

36. ¿Conoce Ud. al encargado de realizar las compras en la Facultad de Ciencias Económicas?

Tabla.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	75.00%
NO	2	25.00%
TOTAL	8	100.00%

Grafico.



Análisis: del 100% de los encuestados, el 75% tiene el conocimiento exacto quien es el responsable de realizar las compras en la Facultad de Ciencias Económicas.

**37. ¿Se hace una evaluación a los proveedores?**

**Tabla.**

RESPUESTA	PORCENTAJE
SI, DEJANDO CONSTANCIA DE ATENCION RECIBIDA	12.50%
NO SE HACEN EVALUACIONES.	87.50%
TOTAL	100.00%

**Grafico.**



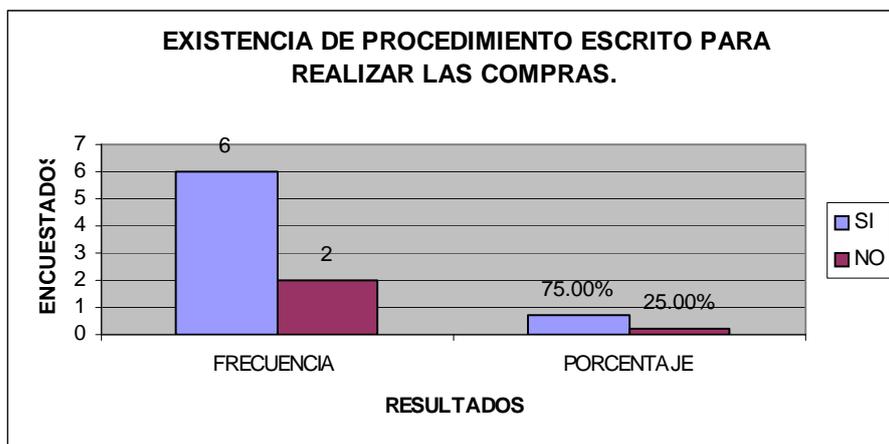
**Análisis:** de los datos anteriormente representados en la grafica, el 97.5% de los encuestados aseguran que no existe ningún procedimiento que evalué los servicios o productos que compra la Facultad de Ciencias Económica. Estos datos reflejan que no hay registro alguno que ayude a evaluar a los proveedores y por ende un procedimiento capaz de medirlo.

38. ¿Existe algún procedimiento por escrito para realizar las compras?

Tabla.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	75.00%
NO	2	25.00%
TOTAL	8	100.00%

Grafico.



Análisis: el 75% de los encuestados aseguran que no existe un procedimiento por escrito que les ayude a realizar las compras. El 25% de los encuestados dicen que si existe un procedimiento.

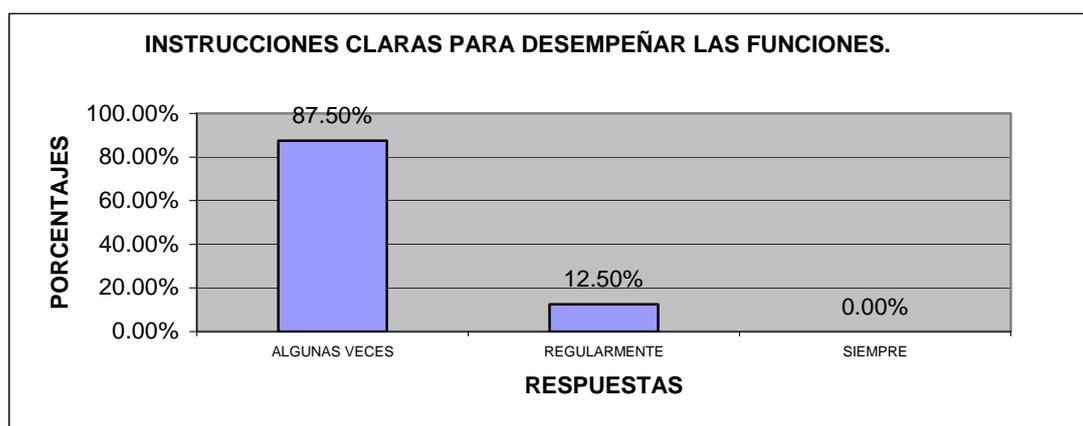
GESTION DEL SERVICIO.

**39. ¿Se seleccionan las instrucciones claras para desempeñar las distintas funciones?**

**Tabla.**

RESPUESTA	PORCENTAJE
ALGUNAS VECES	87.50%
REGULARMENTE	12.50%
SIEMPRE	0.00%
TOTAL	100.00%

**Grafico.**



**Análisis:** según los datos presentados en la tabla, se demuestra que dentro de la Facultad de Ciencias Económicas no se dan las instrucciones claras para desempeñar bien las funciones. Esta observación esta representada por el 87.5% de los encuestados. Otro valor importante es que nadie de los encuestados afirma que se dan instrucciones claras.

40. ¿Que tipos de documentación maneja que sea propiedad de los alumnos?

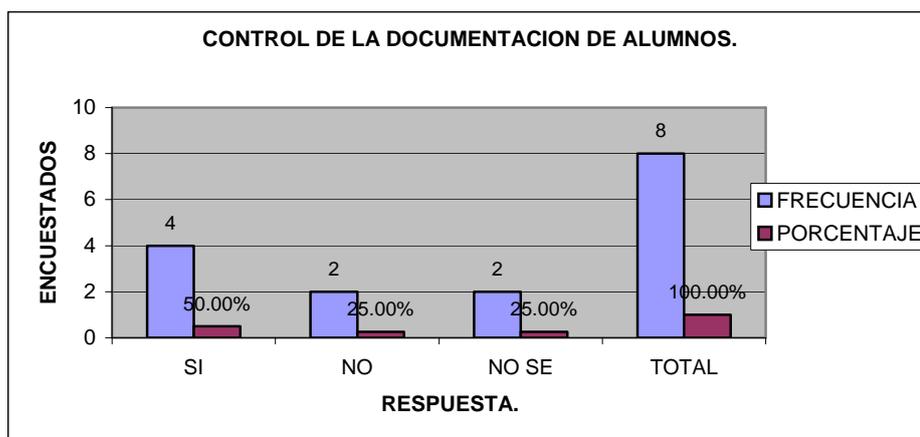
Análisis: la documentación que manejan son los trabajos de investigación, registro notas, expedientes de estudio, expedientes de nuevo ingreso, programas de asignaturas, carnés.

41. ¿Existe algún sistema de protección de los documentos anteriores?

Tabla.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	50.00%
NO	2	25.00%
NO SE	2	25.00%
TOTAL	8	100.00%

Grafico.



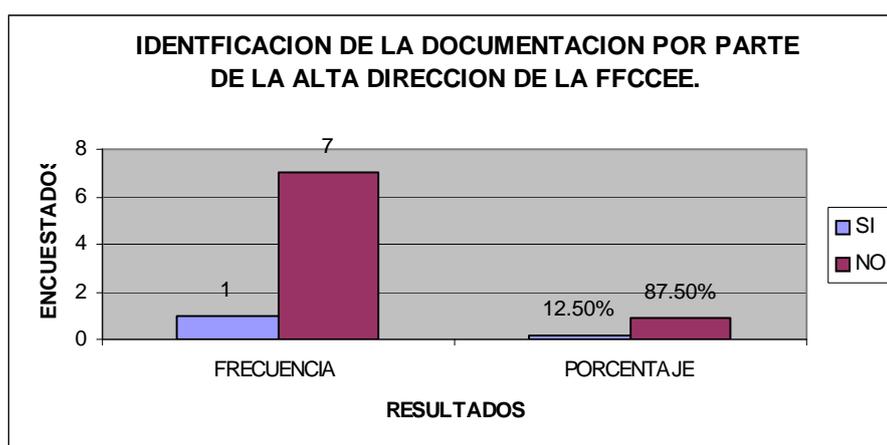
Análisis: según los datos obtenidos en las encuestas el 50% de los encuestados aseguran que existe una protección para los documentos de los alumnos (archivos, claves para ingresar a la base de datos, son custodiados por el docente, los asegura el departamento de la Admón. Académica. Un 25% afirma que no hay ninguna seguridad en el control de los documentos, otro 25% no sabe si existe tal control.

42. ¿La alta dirección de la Facultad de Ciencias Económicas es capaz de identificar el estado de la documentación en forma ágil y oportuna?

Tabla.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	12.50%
NO	7	87.50%
TOTAL	8	100.00%

Grafico.



**Análisis:** el 87.5% de los encuestados aseguran que la alta dirección de la Facultad de Ciencias Económicas no es capaz de identificar en forma ágil y oportuna la documentación. Un 12.5% de los encuestados afirma que la alta dirección si es capaz de identificarlos.

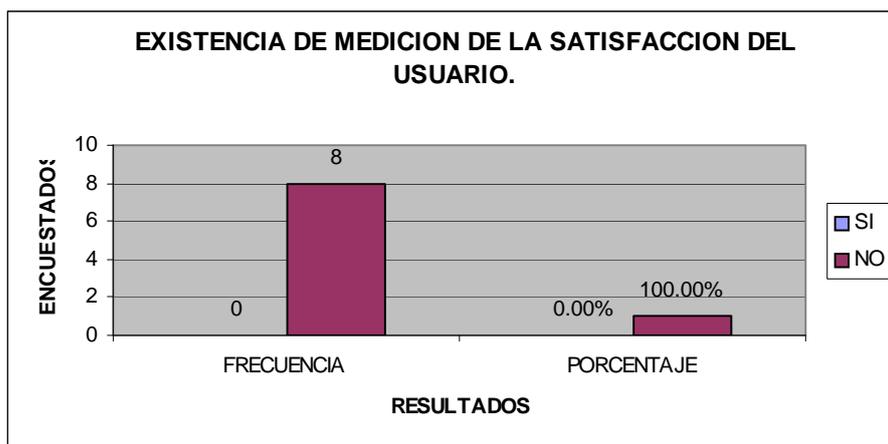
SEGUIMIENTO Y MEDICION.

43. ¿Existe algún mecanismo para medir la satisfacción del usuario respecto a los servicios que se presta en su unidad o departamento?

**Tabla.**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0.00%
NO	8	100.00%
TOTAL	8	100.00%

**Grafico.**



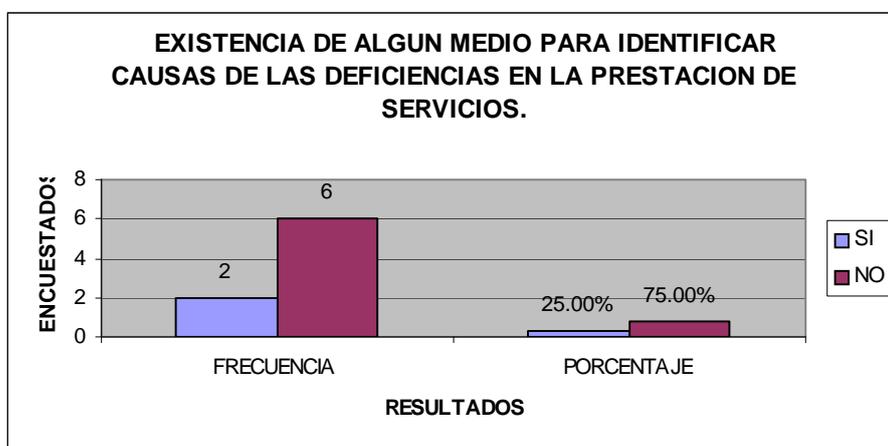
**Análisis:** de los datos anteriores se puede deducir que en ningún departamento hay un mecanismo o procedimiento de medición de la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios prestados.

44. ¿Existe algún medio para identificar las causas de las diferencias en la prestación del servicio?

**Tabla.**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	25.00%
NO	6	75.00%
TOTAL	8	100.00%

**Grafico.**



Análisis: el 75% de los encuestados aseguran que no hay ningún medio o procedimiento para poder identificar las deficiencias en la prestación de los servicios. El 25% asegura que existe dos formas de identificar las deficiencias: la supervisión y las reuniones del comité técnico asesor.



## ANEXO 2

TABULACIÓN DE RESULTADOS DEL  
CUESTIONARIO A ESTUDIANTES DE  
LA FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS

## TABULACIÓN DE ENCUESTAS DE LOS ESTUDIANTES

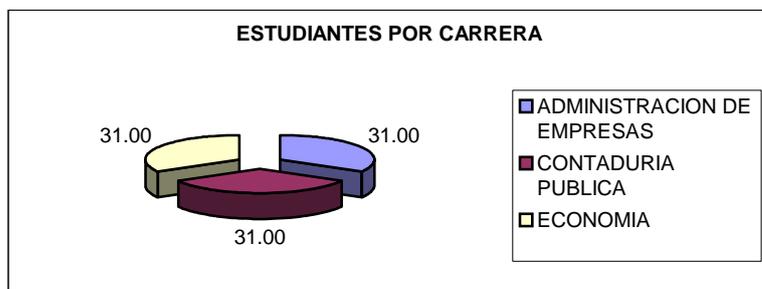
**OBJETIVO DE LA ENCUESTA:** Conocer el punto de vista de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas, con respecto a los servicios que presta la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas

a) Seleccione la Carrera a la cual Pertenece:

Tabla

CARRERA	ENCUESTADOS
ADMINISTRACION DE EMPRESAS	31.00
CONTADURIA PUBLICA	31.00
ECONOMIA	31.00
TOTAL	93.00

Grafico



b) Selecciones el Nivel de estudio que tiene actualmente

Tabla

NIVEL DE ESTUDIO	ENCUESTADOS
1° AÑO	15.00
2° AÑO	15.00
3° AÑO	10.00
4° AÑO	20.00
5° AÑO	20.00
EGRESADOS	13.00
TOTAL	93.00

Grafico



## CUESTIONARIO

1. ¿Mencione 5 servicios que ofrece la Facultad de Ciencias Económicas de los cuales, usted se siente satisfecho al realizarlos?

SERVICIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BIBLIOTECA	3	3.23%
CLASES	3	3.23%
INTERNET	3	3.23%
NINGUNO	84	90.32%
TOTAL	93	100.00%

Grafico



Análisis: de acuerdo a la tabla anterior, se puede decir que el 90.32% de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador no se encuentra satisfecho con los servicios que presta la Facultad.

Comentario: la insatisfacción de los estudiantes de la FF.CC es porque no hay servicios que satisfagan la necesidad del estudiante.

2. ¿Cuales de estos Procesos Administrativos ha realizado en la Facultad de Ciencias Económicas?

Tabla

SERVICIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
INSCRIPCION DE ASIGNATURAS	30	32.26%
RETIRO DE ASIGNATURAS	12	12.90%
RESUMEN DE NOTAS	29	31.18%
SOLICITUD DE CONSTANCIAS	10	10.75%
CAMBIO DE CARRERA	6	6.45%
SOLICITUD DE EXTENSION DE SOLVENCIAS	4	4.30%
REINGRESO	2	2.15%
TOTAL	93	100.00%

Grafico



Análisis: tomando en cuenta los resultados de la tabla, el proceso que más realizan los estudiantes es el de inscripción de asignaturas, el cual es representado por el 32.26% de los estudiantes. El otro proceso que se realiza con mayor frecuencia son los resúmenes de notas representado por un 31.18%. El ultimo proceso que refleja mayor porcentaje es el retiro de asignaturas con 12.90% de los estudiantes.

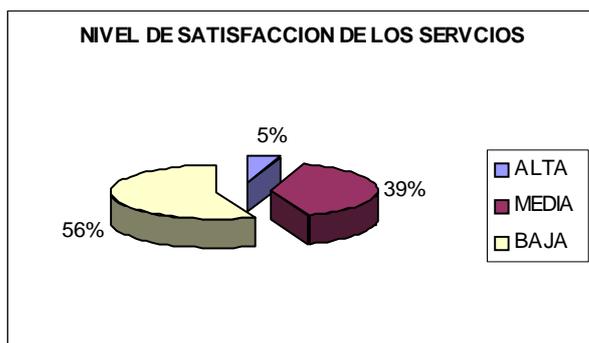
Comentario: La inscripción de asignaturas, por ser un proceso clave dentro de las actividades que brinda la facultad, es el que mas realizan los estudiantes, resúmenes de notas es otro proceso que se realiza mas frecuentemente, es de esta manera mediante los datos que se reflejan, las autoridades de la F.CC.EE deben de tomar las medidas del caso para poder solventar los problemas con los servicios que mas se prestan en la facultad.

3. En general, ¿Cual es el nivel de satisfacción que le proveen los servicios que presta la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas?

Tabla

SERVICIO	ALTA	MEDIA	BAJA
INSCRIPCION DE ASIGNATURAS	6	12	69
RETIRO DE ASIGNATURAS	3	21	21
RESUMEN DE NOTAS	6	33	48
SOLICITUD DE CONSTANCIAS		30	24
CAMBIO DE CARRERA	3	21	9
SOLICITUD DE EXTENSION DE SOLVENCIAS		15	15
REINGRESO		12	18
TOTAL	18	144	204

Grafico



Análisis: según los datos obtenidos en la tabla el 56% de los estudiantes asegura que los servicios que presta la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas se encuentra en un nivel bajo.

Comentario: Se puede observar que por la falta de organización en la Administración Académica y la falta de procedimientos definidos, el nivel de satisfacción es baja y el estudiante no se encuentra satisfecho con el servicio que se le brinda en la F.CC.EE.

4. ¿Considera que los servicios que presta la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas pueden ser mejorados?

Tabla

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	93	100.00%
NO	0	0.00%
TOTAL	93	100.00%

Grafico



Análisis: de los resultados presentados en la tabla el 100% de los encuestados de la población estudiantil esta consciente que los servicios que presta la Administración Académica pueden se mejorados.

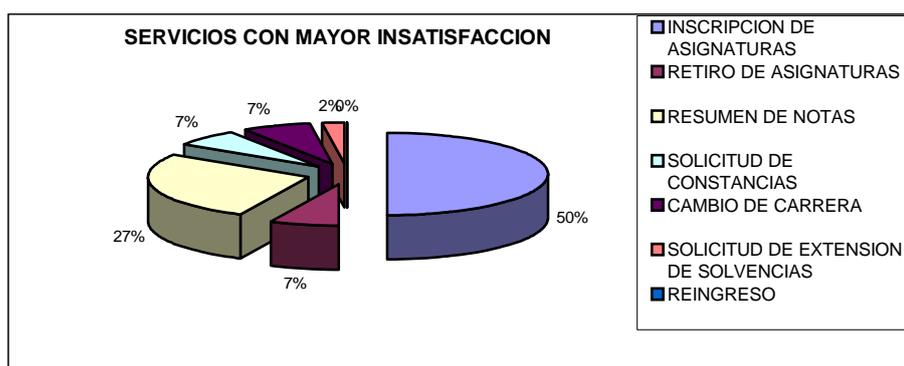
Comentario: Por los datos obtenidos es obvio que los estudiantes exigen que los servicios que se presten sean mejorados y de calidad, y hacer crecer así la satisfacción de los estudiantes.

5. ¿Cuales de los siguientes servicios considera Ud. que le han dado mayor insatisfacción al realizarlos?

Tabla

SERVICIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
INSCRIPCION DE ASIGNATURAS	66	50.00%
RETIRO DE ASIGNATURAS	9	6.82%
RESUMEN DE NOTAS	36	27.27%
SOLICITUD DE CONSTANCIAS	9	6.82%
CAMBIO DE CARRERA	9	6.82%
SOLICITUD DE EXTENSION DE SOLVENCIAS	3	2.27%
REINGRESO	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100.00%</b>

Grafico



Análisis: Tomando en cuenta los datos anteriores se detecta que los procesos que generan mayor insatisfacción al realizarlos son: inscripción de asignaturas 50%, resúmenes de notas 27.7%.

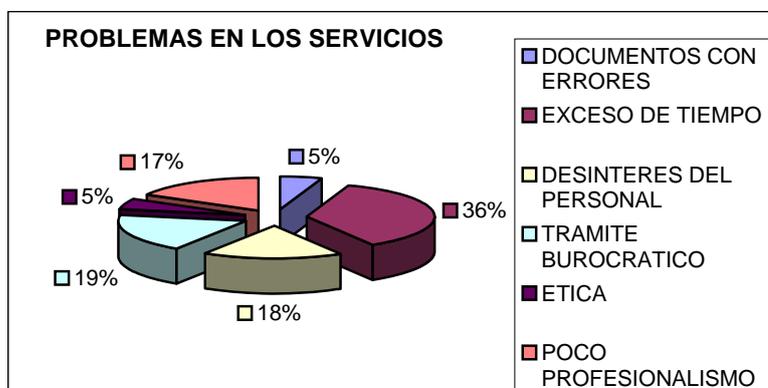
Comentario: En base a los datos obtenidos la inscripción de asignaturas y los resúmenes de notas son los que generan mayor insatisfacción, las autoridades deben de priorizar los procesos que se realicen y satisfagan a los estudiantes.

6. ¿En los servicios que se presentan a continuación, especifique que tipos de problemas ha tenido al realizarlos?

Tabla

SERVICIO	DOCUMENTOS CON ERRORES	EXCESO DE TIEMPO	DESINTERES DEL PERSONAL	TRAMITE BUROCRATICO	ETICA	POCO PROFESIONALISMO
INSCRIPCION DE ASIGNATURAS	15	57	39	36	21	42
RETIRO DE ASIGNATURAS	3	21	18	6		9
RESUMEN DE NOTAS	3	60	21	27	6	18
SOLICITUD DE CONSTANCIAS	6	21	9	12		9
CAMBIO DE CARRERA		12		3		3
SOLICITUD DE EXTENSION DE SOLVENCIAS		12	3	9		3
REINGRESO		3	3	3		3
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>186</b>	<b>93</b>	<b>96</b>	<b>27</b>	<b>87</b>

Grafico



Análisis: Según los datos de la tabla, los problemas que más se presentan al realizar los procesos son los siguientes: exceso de tiempo en la realización del proceso con un 36%, trámite burocrático con un 19%, desinterés del personal con 18%.

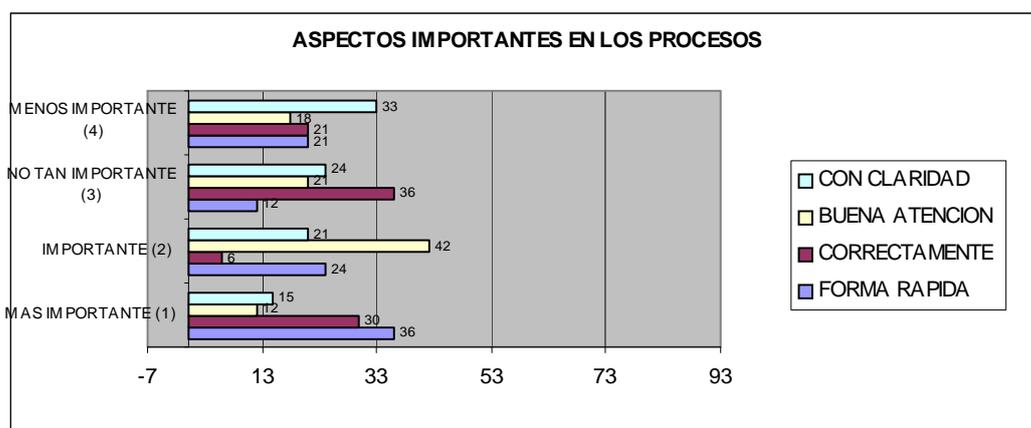
Comentario: Se pudo determinar, que siempre la inscripción de asignaturas y el resumen de notas son los que mas problemas acarrear al realizarlos, se pudo determinar que el exceso de tiempo, desinterés del personal junto a los tramites burocráticos, son las razones por el cual los estudiantes demandan se mejoren estos procesos, ya que la calidad en el servicio se observa muy poco, por los errores en los documentos y el poco profesionalismo mostrado por los que intervienen en los procesos Administrativos Académicos

7. ¿Cual de estas opciones considera Ud. más importantes al realizar el proceso Administrativo? (Priorizar de 1 a 4, siendo uno el más importante)

Tabla

ASPECTOS	MAS	NO TAN	MENOS	
	IMPORTANTE (1)	IMPORTANTE (2)	IMPORTANTE (3)	IMPORTANTE (4)
FORMA RAPIDA	36	24	12	21
CORRECTAMENTE	30	6	36	21
BUENA ATENCION	12	42	21	18
CON CLARIDAD	15	21	24	33
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>93</b>	<b>93</b>	<b>93</b>

Grafico



Análisis: tomando en cuenta los resultados de la tabla anterior, podemos mencionar que para la población estudiantil, es más importante realizar los procesos de una forma más rápida. Que el procedimiento sea el más correcto para no perder tiempo. Le sigue a ésta la atención que se brinda a los usuarios.

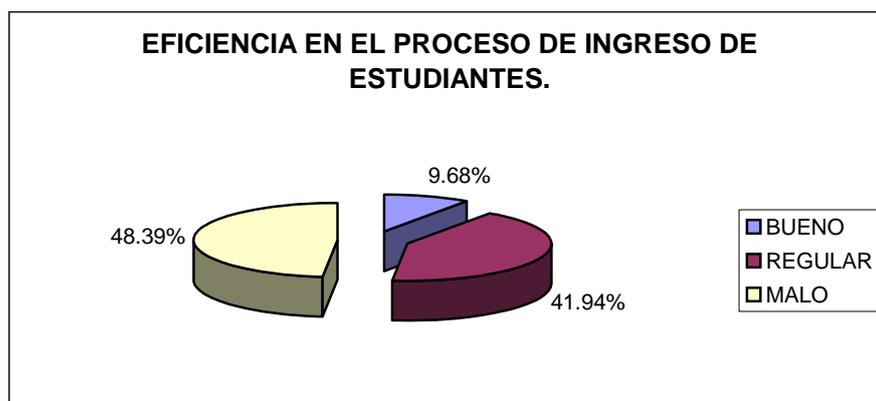
Comentario: Los aspectos importantes como se deben desarrollar los procesos Administrativos Académicos en base a los resultados es que sean en forma rápida, que se realicen correctamente, que la atención que se brinde sea eficaz y eficiente, que se los documentos que se tramitan estén con mucha claridad en su contenido es de esta manera como se realizarían de calidad los procesos.

8. ¿Qué tan eficiente considera Ud. el proceso de ingreso de estudiantes a la Facultad de Ciencias Económicas?

Tabla.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	9	9.68%
REGULAR	39	41.93%
MALO	45	48.39%
TOTAL	93	100.00%

Grafico.



Análisis: El 48.39% de los estudiantes de la facultad, dicen que el proceso no es eficiente. Otro valor representativo es el 41.94% dice que el proceso es regular.

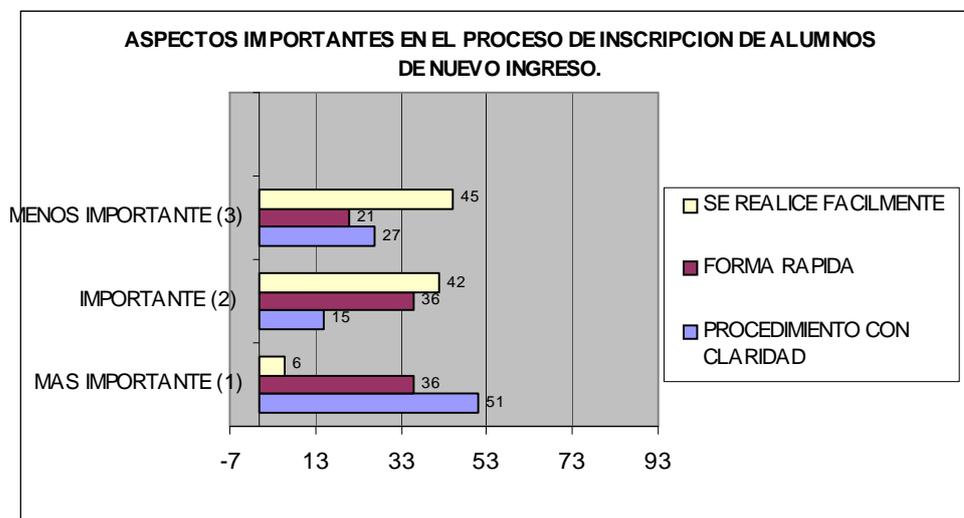
Comentario: El proceso de ingreso de estudiantes es totalmente malo, ya que la distribución y la forma como esta organizado este proceso, lo hace lento y la mayoría de veces los estudiantes terminan insatisfechos por todos los tramites que se deben de realizar.

9. ¿Cual de estas tres opciones considera Ud. más importantes en el proceso de Inscripción de alumnos de nuevo ingreso? (priorizar de 1 a 3, siendo 1 el más importante)

Tabla.

ASPECTOS	MAS		MENOS
	IMPORTANTE	IMPORTANTE	IMPORTANTE
	(1)	(2)	(3)
PROCEDIMIENTO CON CLARIDAD	51	15	27
FORMA RAPIDA	36	36	21
SE REALICE FACILMENTE	6	42	45
TOTAL	93	93	93

Grafico.



Análisis: de los datos anteriores podemos observar que según los resultados, el punto más importante del proceso de inscripción de alumnos de nuevo ingreso es que se cree un procedimiento claro que puedan seguir los alumnos, seguidamente, el proceso debe ser mas rápido y que se realice de una forma más sencilla.

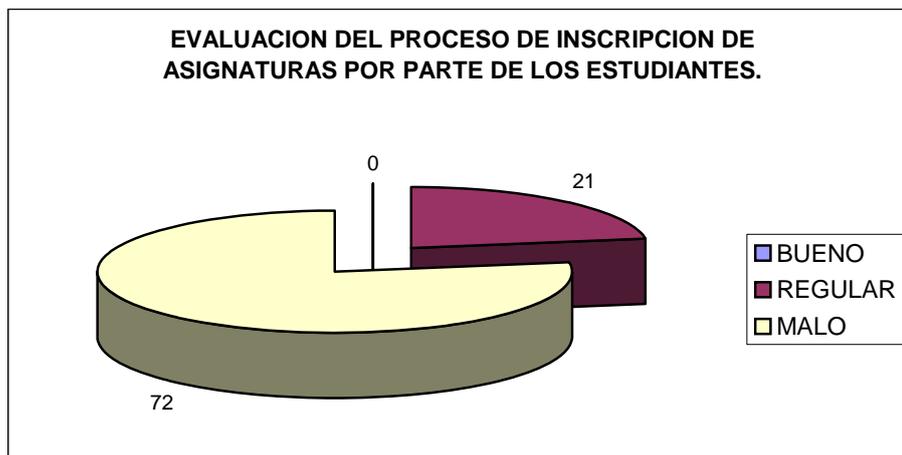
Comentario: Los aspectos que conforman el proceso de nuevo ingreso para que estos sean eficientes se puede mencionar: que sean procedimientos claros, que se realicen de forma rápida y que se haga fácilmente esto ayudara en forma considerable la satisfacción de los estudiantes.

10. ¿Como considera Ud. el proceso de inscripción de asignaturas en la Facultad de Ciencias Económicas?

Tabla.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	0	9.68%
REGULAR	21	41.93%
MALO	72	48.39%
TOTAL	93	100.00%

Grafico.



Análisis: los datos de la tabla presentan el resultado del proceso de inscripción de asignaturas. Los alumnos de la facultad de Ciencias Económicas opinan que el proceso de inscripción de asignaturas es malo. Este es representado por el 48.39% de los estudiantes. Otro valor representativo para este tema es que el 41.93% opina que el servicio es regular.

Comentario: El proceso de inscripción de asignaturas esta catalogado como malo ya que los procedimientos no están definidos y se cambian los procesos.

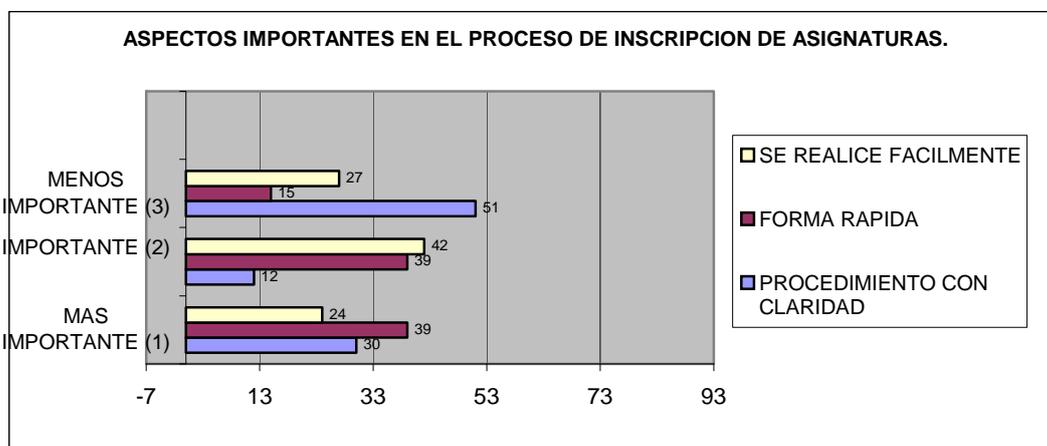
La insatisfacción de los estudiantes se refleja a través del valor representativo de la encuesta

11. ¿Cuál de estas tres opciones considera Ud. más importantes para realizar el proceso de inscripción de Asignaturas en la Facultad de Ciencias Económicas? (Priorizar de 1 a 3, siendo 1 el mas importante)

Tabla.

ASPECTOS	MAS		MENOS
	IMPORTANTE	IMPORTANTE	IMPORTANTE
	(1)	(2)	(3)
PROCEDIMIENTO CON CLARIDAD	30	12	51
FORMA RAPIDA	39	39	15
SE REALICE FACILMENTE	24	42	27
TOTAL	93	93	93

Grafico.



Análisis: según el estudio del proceso de inscripción de asignaturas los aspectos más importantes que se exigen en el proceso son los siguientes: el proceso debe ser más rápido, el procedimiento debe ser más claro para los usuarios y se debe realizar de forma fácil.

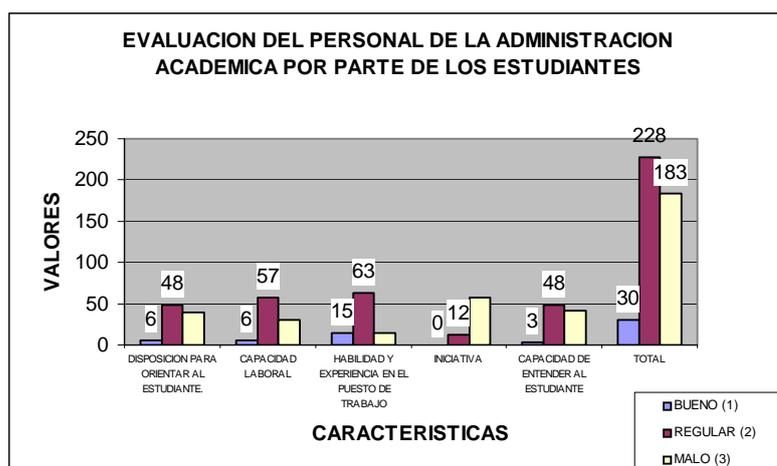
Comentario: Los aspectos que se considera mas importantes en la realización del proceso de inscripción de asignaturas es que el proceso se realice en forma rápida, evitar los tramites burocráticos existentes y que el proceso se realice de tal forma que los estudiantes sepan la manera correcta de realizarlos.

12. ¿Cuenta el personal de la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas con las siguientes características? (1. Bueno, 2. Regular, 3. Malo)

Tabla.

ASPECTOS	BUENO (1)	REGULAR (2)	MALO (3)
DISPOSICION PARA ORIENTAR AL ESTUDIANTE.	6	48	39
CAPACIDAD LABORAL	6	57	30
HABILIDAD Y EXPERIENCIA EN EL PUESTO DE TRABAJO	15	63	15
INICIATIVA	0	12	57
CAPACIDAD DE ENTENDER AL ESTUDIANTE	3	48	42
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>228</b>	<b>183</b>

Grafico.



Análisis: De acuerdo a los resultados de la tabla los alumnos de la facultad de Ciencias Económicas Califican a el personal de la administración académica de forma regular.

Comentario: El personal de la administración académica debe ser capaz de tener la disposición de orientar al estudiante de manera tal que este, sienta facilidad a la hora de elaborar el proceso. Y también tener la habilidad y experiencia para ser eficaz el proceso.



## ANEXO 2

# TABULACIÓN DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO A ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICA

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS  
ADMINISTRACION ACADEMICA**

**DIAGRAMA DE PROCESOS**

**Nombre del Proceso:** INSCRIPCION DE ASIGNATURAS

**Diagrama No:** 1

**Se inicia en:** ALUMNO RECIBE FICHA NUMERADA **Se Termina en :** SECRET.ENVIA COMPROBANTE A ARCHIVO

**Analista del Proceso :** \_\_\_\_\_ **Actual:**  **Propuesto**

**Nombre del empleado :** \_\_\_\_\_ **Fecha:** 07/10/2004

**Unidad de tiempo:** MINUTOS

No.	DESCRIPCION DEL PROCESO	OPERACIÓN	INSPECCION	TRANSPORTE	DEMORA	ALMACENAJE	DISTANCIA EN METROS	TIEMPO EN MNUTOS
1	ALUNMO RECIBE FICHA NUMERADA	●	□	→	D	▽		1
2	ALUMNO SE DIRIGE AL LOCAL PARA HACER FILA	○	□	→	D	▽	1	1
3	ALUMNO ESPERA PARA VERIFICACION DE DOCUMENTOS	○	□	→	D	▽		30
4	ALUMNO PASA AL LOCAL PARA VERIFICACION DE DOCUMENTOS	○	□	→	D	▽	2	1
5	SECRETARIA VERIFICA FIRMA Y SELLA LA DOCUMENTACION	○	■	→	D	▽		4
6	ALUMNO SE DIRIGE AL LOCAL DEL CENTRO DE COMPUTO	○	□	→	D	▽	20	1
7	ALUMNO HACE FILA PARA INGRESAR AL CENTRO DE COMPUTO	○	□	→	D	▽		15
8	ALUMNO INCRIBE MATERIAS EN CENTRO DE COMPUTO	●	□	→	D	▽		10
9	ALUMNO RECIBE COMPROBANTE DE INSCRIPCION DE ASIGNATURAS SELLADO Y FIRMADO	●	□	→	D	▽		2
10	SECRETARIA RECIBE COPIA DE INSCRIPCION DE ASIGNATURA PARA LUEGO MANDARLA A ARCHIVO	○	□	→	D	▽		2
<b>TOTAL</b>							<b>23</b>	<b>67</b>

RESUMEN	
SIMBOLO	CANTIDAD
○	3
□	1
→	3
D	2
▽	1

**Duracion del Proceso**

**67 MINUTOS**

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

ADMINISTRACION ACADEMICA

Nombre del Proceso:	RESUMEN DE NOTAS						
Diagrama No:	2						
Se inicia en:	Alumno elabora solicitud		Se Termina en :	Alumno retira resumen de notas			
Analista del Proceso :			Actual:	<input type="checkbox"/>	Propuesto	<input type="checkbox"/>	
Nombre del empleado :			Fecha:	8 de Octubre de 2004			
			Unidad de tiempo:	Minutos			

No.	DESCRIPCION DEL PROCESO	OPERACIÓN	INSPECCION	TRANSPORTE	DEMORA	ALMACENAJE	DISTANCIA EN METROS	TIEMPO EN MINUTOS
1	Alumno elabora solicitud en papel especie	●	□	→	D	▽		5
2	Encargada de Ventanilla recibe solicitud del alumno	●	□	→	D	▽		1
3	Encargada de ventanilla pasa a computo el listado de solicitudes del dia con el libro de control	○	□	→	D	▽	10	300
4	Secretaria de computo recibe el listado de solicitudes	●	□	→	D	▽		1
5	Secretaria de computo firma de recibido el listado de solicitudes en el libro de control	●	□	→	D	▽		0.5
6	Secretaria de computo digita el No. De Carnet del alumno en el sistema	●	□	→	D	▽		10
7	Secretaria de computo verifica la informacion requerida en la solicitud	○	■	→	D	▽		25
8	Secretaria de computo genera los resúmenes de notas en base al listado	●	□	→	D	▽		9
9	Secretaria de computo imprime el reporte de resumen de notas solicitado por el alumno	●	□	→	D	▽		5
10	Secretaria de computo lleva los resúmenes de notas a secretaria de Ventanilla	○	□	→	D	▽	10	3
11	Secretaria recibe los documentos de computo	●	□	→	D	▽		1
12	Secretaria de ventanilla verifica que la informacion de los documentos este correcta	○	■	→	D	▽		10
13	Secretaria de ventanilla clasifica los resúmenes de notas por carrera y por apellidos	●	□	→	D	▽		5
14	Secretaria de ventanilla pasa a firma los resúmenes de notas	○	□	→	D	▽		240
15	Administrador Academico firma y sella resúmenes de notas	●	□	→	D	▽		5
16	Alumno retira el resumen de notas solicitado	●	□	→	D	▽		1
<b>TOTAL</b>							<b>20</b>	<b>621.5</b>

RESUMEN	
SIMBOLO	CANTIDAD
○	11
□	2
→	2
D	1
▽	

Duracion del Proceso en minutos 621.5

**DIAGRAMA DE PROCESOS**

**Nombre del Proceso:** CONSTANCIA DE ESTUDIANTE ACTIVO

**Diagrama No:** 3

**Se inicia en:** Alumno elabora solicitud de constancia de alumno activo **Se Termina en :** Alumno retira la constancia

**Analista del Proceso :** Actual:  Propuesto

**Nombre del empleado :** Fecha: 08 de Octubre de 2004

**Unidad de tiempo:** Minutos

No.	DESCRIPCION DEL PROCESO	OPERACIÓN	INSPECCION	TRANSPORTE	DEMORA	ALMACENAJE	DISTANCIA EN METROS	TIEMPO EN MINUTOS
1	Alumno elabora solicitud en papel especie	●	□	→	⌒	▽		5
2	Encargada de Ventanilla recibe solicitud del alumno	●	□	→	⌒	▽		1
3	Encargada de ventanilla pasa a computo el listado de solicitudes del dia con el libro de control	○	□	→	⌒	▽	10	300
4	Secretaria de computo recibe el listado de solicitudes	●	□	→	⌒	▽		1
5	Secretaria de computo firma de recibido el listado de solicitudes en el libro de control	●	□	→	⌒	▽		0.5
6	Secretaria de computo digita el No. De Carnet del alumno en el sistema	●	□	→	⌒	▽		10
7	Secretaria de computo verifica la informacion requerida en la solicitud	○	■	→	⌒	▽		25
8	Secretaria de computo genera las constancias de Estudiante Activo	●	□	→	⌒	▽		9
9	Secretaria de computo imprime el reporte de solicitudes de Estudiante Activo	●	□	→	⌒	▽		5
10	Secretaria de computo lleva las Constancias a secretaria de Ventanilla	○	□	→	⌒	▽	10	3
11	Secretaria recibe los documentos de computo	●	□	→	⌒	▽		1
12	Secretaria de ventanilla verifica que la informacion de los documentos este correcta	○	■	→	⌒	▽		10
13	Secretaria de ventanilla clasifica las constancias por carrera y por apellidos	○	□	→	⌒	▽		5
14	Secretaria de ventanilla pasa a firma las constancias de estudiante activo	○	□	→	⌒	▽		240
15	Administrador Academico firma y sella resúmenes de notas	●	□	→	⌒	▽		5
16	Alumno retira Constancia de Estudiante Activo en la ventanilla	●	□	→	⌒	▽		1

RESUMEN	
SIMBOLO	CANTIDAD
○	10
□	2
→	3
⌒	1

TOTAL 20 621.5

Duracion del Proceso en minutos 621.5

**DIAGRAMA DE PROCESOS**

<b>Nombre del Proceso:</b>	RETIRO DE ASIGNATURAS EXTRAORDINARIO		
<b>Diagrama No:</b>	4		
<b>Se inicia en:</b>	Alumno llena formulario de retiro de asignatura	<b>Se Termina en :</b>	Secretaria envia archivo copia de dictamen.
<b>Analista del Proceso :</b>		<b>Actual:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Propuesto</b> <input type="checkbox"/>
<b>Nombre del empleado :</b>		<b>Fecha:</b>	08 Octubre de 2004
		<b>Unidad de tiempo:</b>	Minutos

No.	DESCRIPCION DEL PROCESO	OPERACION	INSPECCION	TRANSPORTE	DEMORA	ALMACENAJE	DISTANCIA EN METROS	TIEMPO EN MINUTOS
1	Alumno llena formulario de retiro de asignatura periodo extraordinario y anexa comprobante de inscripcion de asignatura , copia de recibo , pago de la primera cuota y justificaci3n de retiro	●	□	→	⌋	▽		5
2	Secretaria de ventanilla recibe y verifica la informaci3n del alumno	●	□	→	⌋	▽		1
3	Secretaria Ventanilla clasifica por carrera la documentaci3n del alumno seg3n calendario	○	■	→	⌋	▽		4800
4	Secretaria de ventanilla envia documentaci3n a Administrador Academico	○	□	→	⌋	▽	3	3
5	Administrador Academico analiza informaci3n y emite veredicto a favor o en contra del alumno	○	□	→	⌋	▽		960
6	Administrador Academico pasa documentaci3n a su secretaria	○	□	→	⌋	▽	3	2
7	Secretaria de Administrador Academico envia documentaci3n a Junta Directiva	○	□	→	⌋	▽	100	3
9	Junta Directiva revisa documentacion y emite dictamen	○	■	→	⌋	▽		7200
10	Junta Directiva envia a computo dictamen para hacer efectivo el retiro	○	□	→	⌋	▽	97	3
11	Secretaria de computo hace efectivo el retiro en el sistema	●	□	→	⌋	▽		5
11	Secretaria de computo envia dictamen a secretaria de Administrador Academico	○	□	→	⌋	▽	5	2
12	Secretaria de Administrador Academico entrega copia del dictamen al alumno	●	□	→	⌋	▽		3
13	Secretaria de Administrador Academico envia copia a archivo para anexarlo a expediente del alumno	○	□	→	⌋	▽	5	5
<b>TOTAL</b>							<b>213</b>	<b>12992</b>

RESUMEN	
SIMBOLO	CANTIDAD
○	4
□	2
→	5
⌋	1
▽	1

Duracion del Proceso en minutos 12992

### DIAGRAMA DE PROCESOS

<b>Nombre del Proceso:</b>	CONSTANCIA DE HORARIOS DE ESTUDIO		
<b>Diagrama No:</b>	5		
<b>Se inicia en:</b>	Alumno elabora solicitud de papel especie	<b>Se Termina en :</b>	Alumno retira constancia de horarios
<b>Analista del Proceso :</b>		<b>Actual:</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Nombre del empleado :</b>		<b>Propuesto</b>	<input type="checkbox"/>
		<b>Fecha:</b>	08 octubre de 2004
		<b>Unidad de tiempo:</b>	Minutos

No.	DESCRIPCION DEL PROCESO	OPERACIÓN	INSPECCION	TRANSPORTE	DEMORA	ALMACENAJE	DISTANCIA EN METROS	TIEMPO EN MINUTOS
1	Alumno elabora solicitud en papel especie y anexa la boleta de inscripcion y una hoja de papel bond con sus horarios activos	●	□	→	⌋	▽		5
2	Secretaria recibe solicitud del alumno	●	□	→	⌋	▽		1
3	Secretaria pasa a computo la solicitud del alumno	○	□	→	⌋	▽	3	2
4	Encargado de computo recibe la solicitud del alumno	●	□	→	⌋	▽		1
5	Encargado de computo firma de recibido la solicitud	●	□	→	⌋	▽		0.5
6	Encargado de computo digita el No. De Carnet del alumno en el sistema	●	□	→	⌋	▽		10
7	Encargado de computo verifica la informacion requerida en la solicitud	○	■	→	⌋	▽		25
8	Encaragado de computo selecciona la opcion de constacia de Horarios de estudio	●	□	→	⌋	▽		9
9	Encaragado de computo imprime la constancia solicitado por el alumno	●	□	→	⌋	▽		5
10	Encargado de computo lleva las constancias a secretaria	○	□	→	⌋	▽	10	3
11	Secretaria recibe los documentos de computo	●	□	→	⌋	▽		1
12	Secretaria verifica que la informacion de los documentos este correcta	○	■	→	⌋	▽		10
13	Secretaria pasa a firma la constancia a Administrador Academico	○	□	→	⌋	▽		5
14	Administrador Academico verifica la constancia	○	■	→	⌋	▽		25
15	Administrador Academico firma la constancia	●	□	→	⌋	▽		5
16	Administrador Academico pasa a secretaria constancias ya firmadas	○	□	→	⌋	▽		1
17	Secretaria Archiva las constancias	○	□	→	⌋	▽		5
18	Alumno retira la Constancia de Alumno Activo	●	□	→	⌋	▽		1
<b>TOTAL</b>							<b>13</b>	<b>114.5</b>

RESUMEN	
SIMBOLO	CANTIDAD
○	10
□	3
→	4
⌋	0
▽	1

Duracion del Proceso en minutos 114.5

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS  
 ADMINISTRACION ACADEMICA

**DIAGRAMA DE PROCESOS**

<b>Nombre del Proceso:</b>	CAMBIO DE CARRERA INTERNO CON EQUIVALENCIAS		
<b>Diagrama No:</b>	6		
<b>Se inicia en:</b>	Alumno solicita en papel especie cambio de carrera	<b>Se Termina en :</b>	Junta Directiva envia dictamen a computo
<b>Analista del Proceso :</b>		<b>Actual:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Propuesto</b> <input type="checkbox"/>
<b>Nombre del empleado :</b>		<b>Fecha:</b>	08 octubre de 2004
		<b>Unidad de tiempo:</b>	Minutos

No.	DESCRIPCION DEL PROCESO	OPERACION	INSPECCION	TRANSPORTE	DEMORA	ALMACENAJE	DISTANCIA EN METROS	TIEMPO EN MINUTOS
1	Alumno solicita en papel especie cambio de carrera anexa copia de talonario de ciclo cancelado y solvencia de biblioteca	●	□	→	⌋	▽		5
2	Secretaria recibe solicitud de cambio de carrera	●	□	→	⌋	▽		1
3	Secretaria archiva Solicitudes en espera que termine el periodo	○	□	→	⌋	▽	3	3
4	Secretaria manda a pedir expediente de alumno a facultad correspondiente	○	□	→	⌋	▽		400
5	Secretaria verifica expediente	○	■	→	⌋	▽		15
6	Secretaria envia a comision de equivalencias la solicitud de cambio de carrera	○	□	→	⌋	▽		2
7	Comité de equivalencia analiza el caso	●	□	→	⌋	▽		480
8	Comité de Equivalencias genera dictamen sobre el cambio de carrera	●	□	→	⌋	▽		7200
9	Comité de equivalencia envia a administracion academica dictamen	○	□	→	⌋	▽		5
10	Secretaria revisa informacion	○	■	→	⌋	▽		15
11	Secretaria envia al Administrador academico dictamen	○	□	→	⌋	▽		3
11	Administrador Academico verifica dictamen	○	■	→	⌋	▽		5
12	Administrador Academico envia dictamen a Junta Directiva para ratificar el listado de equivalencias concedidas por la comision	○	□	→	⌋	▽		2
13	Junta Directiva emite acuerdo	●	□	→	⌋	▽		4800
14	Junta Directiva pasa acuerdo a computo	●	□	→	⌋	▽		5
<b>TOTAL</b>							3	12941

RESUMEN	
SIMBOLO	CANTIDAD
○	6
□	3
→	5
⌋	0
▽	1

Duracion del Proceso en minutos 12941

### DIAGRAMA DE PROCESOS

<b>Nombre del Proceso:</b>	CERTIFICACION DE NOTAS		
<b>Diagrama No:</b>	7		
<b>Se inicia en:</b>	alumno retira orden de pago	<b>Se Termina en :</b>	Alumno retira certification de notas
<b>Analista del Proceso :</b>		<b>Actual:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Propuesto</b> <input type="checkbox"/>
<b>Nombre del empleado :</b>		<b>Fecha:</b>	08 octubre de 2004
		<b>Unidad de tiempo:</b>	Minutos

No.	DESCRIPCION DEL PROCESO	OPERACIÓN	INSPECCION	TRANSPORTE	DEMORA	ALMACENAJE	DISTANCIA EN METROS	TIEMPO EN MINUTOS
1	Alumno cancela en colecturia de academica de la universidad recibo de constacia de notas	●	□	→	⌒	▽		3
2	Alumno lleva recibo a academica local de la facultad	○	□	→	⌒	▽	500	10
3	Secretaria revisa documentación del alumno y resumen de notas	○	■	→	⌒	▽		3
5	Secretaria envia a Academica Central resumen de notas, acuerdos necesarios según sea el caso.	○	□	→	⌒	▽	500	10
6	Academica Central verifica informacion y resumen de notas	○	■	→	⌒	▽		7200
7	Academica Central transcribe resumen de notas en pael seguridad	●	□	→	⌒	▽		3
8	Academica Central elabora certificación de notas	●	□	→	⌒	▽		5
9	Academica Central verifica información para comprobar si existe algun error	○	■	→	⌒	▽		1200
10	Se envia a firma la certificación de notas a secretaria de asuntos academicos	○	□	→	⌒	▽	5	1
11	Secretaria de asuntos academicos firma la certificación de notas	●	□	→	⌒	▽		2
11	Secretaria de asuntos academicos envia a secretararia de administarcion academica local listados de certificación de notas ya elaboradas	○	□	→	⌒	▽	500	7200
12	Alumno retira comprobante para retiro de certificación de notas con secretaria de la administarcion de academica local	●	□	→	⌒	▽		5
13	Alumno retira certificación de notas en administarcion de academica central	●	□	→	⌒	▽		10
<b>TOTAL</b>							1505	15652

RESUMEN	
SIMBOLO	CANTIDAD
○	6
□	2
→	4
⌒	0
▽	

Duracion del Proceso en minutos 15652

### DIAGRAMA DE PROCESOS

<b>Nombre del Proceso:</b>	RETIRO DE MATERIAS ORDINARIO (PRIMERAS 4 SEMANAS)		
<b>Diagrama No:</b>	8		
<b>Se inicia en:</b>	Alumno llena formulario de retiro	<b>Se Termina en :</b>	Encargado de Archivo anexa a expediente
<b>Analista del Proceso :</b>		<b>Actual:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Propuesto</b> <input type="checkbox"/>
<b>Nombre del empleado :</b>		<b>Fecha:</b>	08 octubre de 2004
		<b>Unidad de tiempo:</b>	Minutos

No.	DESCRIPCION DEL PROCESO	OPERACIÓN	INSPECCION	TRANSPORTE	DEMORA	ALMACENAJE	DISTANCIA EN METROS	TIEMPO EN MINUTOS
1	Alumno llena formulario de retiro de asignatura periodo ordinario y anexa comprobante de inscripción de asignatura y							5
2	Secretaria de ventanilla recibe y verifica la información del alumno							4
3	Secretaria Ventanilla clasifica por carrera la documentación del alumno según calendario de actividades							9600
4	Secretaria de Ventanilla manda la documentación a computo según listado y clasificación						3	1
5	Secretaria de computo recibe documentos según listados							1
6	Secretaria de computo ejecuta el retiro de asignaturas en el sistema							15
7	Secretaria de computo envia la documentación de archivo de Administracion Academica						3	25
8	Encargado de archivo anexa documento a expediente del alumno							5
<b>TOTAL</b>							6	9656

RESUMEN	
SIMBOLO	CANTIDAD
	4
	1
	2
	0
	1



## ANEXO 4

# PROPUESTA DEL MANUAL DE CALIDAD PARA LA ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

	Universidad de El Salvador	Sección 1
	Facultad de Ciencias Económicas	Fecha de emisión
	<b>Manual de calidad</b>	Fecha de aprobación
	Universidad de El Salvador	Sección 1
	Facultad de Ciencias Económicas	Fecha de emisión
	<b>Manual de Calidad</b>	Fecha de aprobación
<b>Título: Índice del Manual de Calidad</b>		Aprobada por
		Firma:
		Nombre:

#### INDICE DEL MANUAL DE CALIDAD

SECCION	APARTADO DE LA NORMA	TITULO	Pag.
	ISO9001:2000		
1		Índice del Manual de Calidad	
2		Presentación Institucional	1
3		Política y Objetivos de Calidad	4
4	4	<b>Sistema de Gestión de Calidad</b>	6
	4.1	Requisitos Generales	6
	4.2	Requisitos de la documentación	7
	4.2.1	Generalidades	7
	4.2.2	Manual de Calidad	7
	4.2.3	Control de documentos	7
	4.2.4	Control de registros	8
5	5	Responsabilidad de la Dirección	9
	5.1	Compromiso de la Dirección	9
	5.2	Enfoque del cliente	9
	5.3	Política de Calidad	10
	5.4	Planificación	10
	5.4.1	Objetivos de la Calidad	10
	5.4.2	Planificación del sistema de registro de gestión de calidad	10
	5.5	Responsabilidad autoridad y comunicación	10
	5.5.1	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	10
	5.5.2	Representante de la Dirección	11
	5.5.3	Comunicación Interna	11

**INDICE DEL MANUAL DE CALIDAD**

SECCION	APARTADO DE LA NORMA ISO9001:2000	TITULO	Pag.
5	5.6	Revisión por la Dirección	11
	5.6.1	Generalidades	11
	5.6.2	Información para la revisión	11
	5.6.3	Resultados de la revisión	11
6	6	Gestión de los recursos	12
	6.1	Provisión de los recursos	12
	6.2.1	Recursos humanos	12
	6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación	12
	6.3	Infraestructura	12
	6.4	Ambiente de trabajo	13
7	7	Prestación del servicio	14
	7.1	Planificación de la realización del servicio	14
	7.2	Procesos relacionados con el cliente	14
	7.2.1	Determinación de los requisitos del servicio	14
	7.2.2	Revisión de los requisitos del servicio	15
	7.2.3	Comunicación con el cliente	15
	7.3	Diseño y desarrollo	15
	7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo	15
	7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	16
	7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	16
	7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo	16
	7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	16
	7.3.6	Validación del diseño y desarrollo	16
	7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo	17

	Universidad de El Salvador	Sección 1
	Facultad de Ciencias Economicas.	Fecha de emisión
	<b>Manual de calidad</b>	Fecha de aprobación

**ÍNDICE DEL MANUAL DE CALIDAD**

SECCIÓN	APARTADO DE LA NORMA ISO9001:2000	TITULO	Pag.
7	7.4	Compras	17
	7.4.1	Procesos de compra	17
	7.4.2	Información de compras	17
	7.4.3	Verificación de los productos comprados	17
	7.5	Prestación del servicio	17
	7.5.1	Control de la prestación del servicio	17
	7.5.2	Validación de los procesos de prestación del servicio	17
	7.5.3	Identificación y trazabilidad	18
	7.5.4	Propiedad del cliente	18
	7.5	Prestación del servicio	18
	7.6	Control del dispositivo de seguimiento y medición	18
8	8	Medición, análisis y mejora	19
	8.1	Generalidades	19
	8.2	Seguimiento y medición	19
	8.2.1	Satisfacción del cliente	19
	8.2.2	Auditoria interna	20
	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	20
	8.2.4	Seguimiento y medición del producto	20
	8.3	Control del servicio no conforme	20
	8.4	Análisis de datos	21
	8.5.1	Mejora	21
	8.5.2	Acción correctiva	21
	8.5.3	Acción preventiva	21
		<b>Anexos</b>	

	<b>Universidad de El Salvador</b>  Facultad de Ciencias Económicas  <b>Manual de calidad</b>	Sección 2 Fecha de emisión <hr/> Fecha de aprobación <hr/>
	<b>Título: Presentación Institucional</b>	Aprobada por Firma: Nombre:

## PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL

La Facultad de Ciencias Económicas, es una entidad organizativa que pertenece a la Universidad de El Salvador, dedicada a prestar servicios al país mediante la investigación científico tecnológica, la proyección social y principalmente a la formación de profesionales a través de la docencia en la carrera de:

- Lic. Administración de Empresas
- Lic. Contaduría Pública.
- Lic. Economía

Nuestro grupo de investigación, como parte del compromiso con la calidad, propone a la Facultad de Ciencias Económicas, como respuesta a las principales interrogantes y a los compromisos con sus clientes la formulación de la Visión, Misión, Política y Objetivos de la Calidad, las cuales se encuentran documentadas en este manual.

### Visión

La principal función de la visión es, transmitir lo que las personas dentro de la facultad, se imaginan que es posible para ellas.

	Universidad de El Salvador	Sección 2
	Facultad de Ciencias Económicas	Fecha de emisión
	<b>Manual de calidad</b>	Fecha de aprobación

Es la visión de la Facultad de Ciencias Económicas.

"Ser el referente a nivel regional en las áreas de las Ciencias Económicas, acreditada y reconocida internacionalmente por la alta calidad en la formación de profesionales y la prestación de servicios, y por el impulso a la investigación aplicada y la ampliación de la proyección social"

#### Misión

La Misión es un compromiso público que identifica a la dirección de la facultad de Ciencias Económicas y sirve de guía para dar a conocer a la comunidad universitaria sus fundamentos y prioridades.

Es la misión de la Facultad de Ciencias Económicas.

"Dedicarse a la formación de profesionales con ética y capacidad técnica así como a la investigación aplicada, proyección social y prestación de servicios que contribuyan al desarrollo económico, científico, social y cultural del país. Contando para ello con el apoyo tecnológico adecuado, personal capacitado y sistemas que aseguren la calidad de los procesos académicos y administrativos."

#### Estructura

La alta dirección de la Facultad de Ciencias Económicas esta integrada por la Junta Directiva Decanato y Vice-Decanato. Junta Directiva es la responsable de tomar las principales decisiones que orientan la forma en que se gestiona el funcionamiento de esta Facultad la cual está asesorada en aspectos académicos y técnicos.

	Universidad de El Salvador Facultad de Ciencias Económicas. <b>Manual de calidad</b>	Sección 2
		Fecha de emisión
		Fecha de aprobación

La Facultad de Ciencias Económicas esta integrada por:

a) Las unidades Académicas, las cuales están divididas a su vez según la especialidad en los contenidos académicos que imparten en:

- Escuela de Administración de Empresas
- Escuela de Contaduría Pública.
- Escuela de Economía.

b) Unidades Administrativas

- Administración General
- Administración Académica
- Unidad de Planificación

c) Unidades de Investigación y de servicios

- Biblioteca

	Universidad de El Salvador	Sección 3
	Facultad de Ciencias Económicas	Fecha de emisión
<b>Manual de calidad</b>		Fecha de aprobación
		Aprobada por
<b>Título: Política de Calidad, Objetivos de Calidad</b>		Firma:
		Nombre:

Política de Calidad

La política de calidad de esta facultad esta definida de la siguiente manera:

"Formar profesionales competentes y brindar servicios que contribuyan al desarrollo del país, cumpliendo con la normativa y los objetivos establecidos en el proceso enseñanza aprendizaje, investigación, la proyección social y la prestación de servicios contando para ello con el personal comprometido con la mejora continua del sistema de gestión de calidad a fin de satisfacer las necesidades de quienes solicitan nuestros servicios"

La Política de Calidad es difundida en esta Facultad de acuerdo a los requisitos establecidos en la cláusula 5.3 de la Norma ISO9001:2000, la estructura documental para su difusión es aplicada en cada una de las unidades administrativas y académicas.

Objetivos de Calidad.

Para definir los objetivos de calidad se ha retomado la política de calidad y se han considerado cuatro áreas de las cuales se busca su mejoramiento con la implantación de este sistema, siendo estas: recursos humanos, procesos y servicios administrativos académicos.

	Universidad de El Salvador Facultad de Ciencias Económicas. <b>Manual de calidad</b>	Sección 3
		Fecha de emisión
		Fecha de aprobación

En relación al recurso humano:

#### Objetivo

"Mejorar el desempeño del personal vinculado a los procesos administrativos académicos de la Facultad."

En relación a los procesos que se realizan:

Objetivo

**"Mejorar el desempeño de los procesos administrativos académicos"**

En relación a los servicios que brinda:

Objetivo

**"Aumentar la satisfacción de los clientes"**

	Universidad de El Salvador	Sección 4
	Facultad de Ciencias Económicas.	Fecha de emisión
	<b>Manual de calidad</b>	Fecha de aprobación
<b>Título: Sistema de Gestión de Calidad</b>		Aprobada por
		Firma:
		Nombre:

#### SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

En esta sección hace referencia a los requisitos del capítulo 4 de la norma ISO 9001:2000

**OBJETO.**

El objeto de este capítulo es determinar las características generales del proceso de implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad en la Facultad de Ciencias Económicas.

**ALCANCE.**

El sistema de Gestión de la Calidad comprende el área administrativa académicas de los procesos vinculados al servicio de formación profesional, los procesos necesarios para el sistema y sus principales interrelaciones.

**4.1 REQUISITOS GENERALES.**

La Facultad de Ciencias Económicas establece, documenta y mantiene un sistema de Gestión de calidad y mejora continuamente su eficacia de acuerdo a los requisitos de la norma ISO9001:2000, definiendo así lo siguiente:

- a) Identifica los procesos necesarios para el sistema de Gestión de calidad y su aplicación a través de la organización.
- b) Determina su secuencia e interacción.

	Universidad de El Salvador Facultad de Ciencias Económicas. <b>Manual de calidad</b>	Sección 4
		Fecha de emisión
		Fecha de aprobación

- c) Se asegura la disponibilidad de recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos a través de la Gestión de Recursos y planes para alcanzar los objetivos de calidad se documenta la información necesaria en las respectivas fichas.
- d) Se realiza el seguimiento, la medición y análisis de los procesos identificados, mediante los procesos generales de medición y de análisis, bajo la responsabilidad de los respectivos jefes de unidad.

e) Se implementan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y mejorar continuamente los procesos, estas corresponden a revisión por la dirección, acciones preventivas y correctivas, auditorias internas.

La gestión de estos procesos se hace de acuerdo a los requisitos de la norma ISO9001:2000

#### 4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

##### 4.2.1 GENERALIDADES.

El presente manual contiene la Política de Calidad, Objetivos de Calidad y las referencias de los procedimientos requeridos por la Norma ISO9001:2000 que la Facultad de Ciencias Económicas utiliza para orientar las actividades que dan cumplimiento a cada uno de los requisitos de la misma.

Adicional a esto y como soporte esencial par el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, se encuentra documentados los procedimientos relevantes de la Administración Académica de la Facultad de Ciencias Económicas; esta documentación describe la información sobre los responsables y las actividades que se realizan en cada uno de ellos.

	Universidad de El Salvador Facultad de Ciencias Económicas. <b>Manual de calidad</b>	Sección 4
		Fecha de emisión
		Fecha de aprobación

Los procedimientos requeridos por la Norma ISO9001:2000 y los procedimientos de la Facultad de Ciencias Económicas, contienen los registros necesarios sirven como evidencia del funcionamiento del mismo.

##### 4.2.2 MANUAL DE CALIDAD

La Facultad de Ciencias Económicas establece y mantiene el presente Manual de Calidad como soporte para la implantación del Sistema de Gestión de Calidad. La estructura del Manual de Calidad se encuentra dividida en ocho secciones; las primeras tres son introductorias. De

la sección cuatro a las ocho se describe la manera como se cumplen los requisitos de la Norma ISO9001:2000.

#### 4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS

Los procedimientos requeridos por la Norma ISO9001:2000 son emitidos por el Decanato de la Facultad y los procedimientos relacionados con los servicios que la Facultad presta, son emitidos a través de los jefes de unidades de acuerdo con el Procedimiento de Control de Documentos y a solicitud del personal de la Facultad que haya detectado la necesidad de un cambio o de un nuevo procedimiento.

Los procedimientos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), son revisados periódicamente por el jefe de la Unidad a la cual pertenecen y su actualización tiene que ser previamente acordada por él, esto es conforme al Procedimiento de Control de documentos

	Universidad de El Salvador Facultad de Ciencias Económicas. <b>Manual de calidad</b>	Sección 4
		Fecha de emisión
		Fecha de aprobación

#### 4.2.4 CONTROL DE REGISTROS

La Facultad de Ciencias Económicas establece y mantiene registros que proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad. Los registros permanecen legibles, son fácilmente identificados y recuperables.

	Universidad de El Salvador Facultad de Ciencias Económicas. <b>Manual de calidad</b>	Sección 5
		Fecha de emisión
		Fecha de aprobación

### 5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

La Alta Dirección de la Facultad de Ciencias Económicas , plantea el compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad a través de la Política de Calidad citada en la sección dos de este manual, la cual declara el propósito de la Facultad de Ciencias Economicas y asegura el cumplimiento de los requisitos de los clientes y el mejoramiento continuo de sus procesos.

La política de calidad se debe revisar cada vez que el Comité de Calidad lo considere necesario, ya sea por iniciativa de alguno de los jefes de Unidad o por iniciativa de Junta Directiva

### 5.4 PLANIFICACION

#### 5.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

La Facultad de Ciencias Económicas establece los objetivos de Calidad (sección 2 de este manual), en fiel concordancia con la política de la calidad. Los objetivos de calidad son definidos en conjunto por jefes de unidades, jefes de departamento de cada escuela, con los que se busca implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

#### 5.4.2 PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

La Facultad de Ciencias Economicas define como estrategia de planificación del SGC la documentación de manuales y de los procedimientos críticos para la prestación de los servicios que permitan identificar los responsables, las actividades a realizar y los registros a elaborar con el fin de mantener con ello la integridad del SGC cuando se presenten cambios. La revisión periódica del SGC por parte del Comité de Calidad (numeral 5.6) y las auditorias internas de calidad del (numeral 8.2.2), son insumos fundamentales para la planificación de los cambios en este. La ocurrencia de futuras modificaciones del SGC que puedan ser ocasionadas por cambios en la normativa de la Facultad de Ciencias Económicas, inclusión de nuevos procesos, cargos o modificación de los existentes, da como origen la creación de nuevas estrategias y acciones cuya planificación está bajo la responsabilidad del comité de calidad y la alta dirección de la

	Universidad de El Salvador Facultad de Ciencias Economicas. <b>Manual de calidad</b>	Sección 5
		Fecha de emisión

		Fecha de aprobación

Facultad de Ciencias Económicas. El Plan de acción para alcanzar los objetivos de calidad constituye evidencia de la planificación del SGC de la FIA.

## 5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

### 5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La Alta Dirección define las autoridades y responsabilidades dentro de Facultad mediante en el manual de puestos y manual de procedimientos de trabajo.

### 5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La Facultad de Ciencias Económicas tiene como representante de la Alta Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad al decanato quien tiene autoridad y responsabilidad de:

- Asegurar que se establezcan, implanten y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de calidad a través de su documentación, revisiones y auditorías internas.
- Informar a la dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y su necesidad de mejoramiento.
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia de todos los requisitos del cliente en todos los procesos en los que se ha implantado el Sistema.

### 5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

La Facultad de Ciencias Económicas dispone de la infraestructura de comunicación (e-mail, Internet, fax, teléfono, cartelera informativa, memorandos, comunicados, circulares, entre otros) necesaria para asegurar el proceso de comunicación y establecer los principales aspectos a comunicar del SGC de la Administración Académica.

	Universidad de El Salvador Facultad de Ingeniería y Arquitectura <b>Manual de calidad</b>	Sección 5
		Fecha de emisión
		Fecha de aprobación

## 5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### 5.6.1 GENERALIDADES

La Facultad de Ciencias Económicas revisa, controla y evalúa anualmente el Sistema de Gestión de Calidad, para asegurar su consistencia, adecuación y eficacia.

La revisión incluye la evaluación de oportunidades de mejora, la necesidad de hacer cambios en el sistema, a la política y objetivos de la calidad de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de revisión por la Dirección

### 5.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

El representante de la dirección incluye como elementos de entrada para la revisión los descritos el Procedimiento de Revisión por la Dirección.

### 5.6.3 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los resultados de la revisión por la dirección se plantean en el acta de revisión por la dirección.

## 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

### OBJETO

Asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad de Ciencias Económicas, cuenta con los recursos humanos, la infraestructura y el ambiente laboral necesarios para lograr su eficacia.

	Universidad de El Salvador Facultad de Ciencias Económicas. <b>Manual de calidad</b>	Sección 6 Fecha de emisión
		Fecha de aprobación
<b>Título: Gestión de los Recursos</b>		Aprobada por Firma: Nombre:

#### 6.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

La provisión de los recursos está determinada por las políticas y reglamentación institucional, que para tal fin, se definan por la rectoría o instancias autorizadas por la Universidad supeditado a esto la Facultad de Ciencias Económicas determina y proporciona, a través de lo establecido en el procedimiento de Planificación de Recursos ,los recursos necesarios para:

- Implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad y mejorar continuamente su eficacia.
- Aumentar la satisfacción de los clientes mediante el cumplimiento de sus requisitos.

##### 6.2.1 RECURSOS HUMANOS

El personal de la Facultad de Ciencias Económicas que realiza tareas relacionadas en los procesos que gestiona este sistema, es componente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia, conforme se describe en el Manual de Descripción de Puestos. La contratación de personal idóneo se realiza mediante el procedimiento de selección y contratación del personal y su capacitación se realiza a través de la guía presentada en el Plan de capacitación para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad de Ciencias Económicas

##### 6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

La Facultad de Ciencias Económicas alcanza la competencia del personal por medio del proceso de Desarrollo Humano, proporcionado la formación y la toma de conciencia con el

	Universidad de El Salvador Facultad de Ciencias Económicas <b>Manual de calidad</b>	Sección 6
		Fecha de emisión
		Fecha de aprobación

Procedimiento de Formación al Personal que genera el registro de sus resultados en la Ficha de Identificación del Personal y listado de asistencia a capacitaciones.

### 6.3 INFRAESTRUCTURA

La Facultad de Ciencias Económicas cuentan con la infraestructura física apropiada para poder desarrollar sus funciones de la mejor manera posible.

Cada puesto de trabajo es dotado de la infraestructura necesaria (equipo de oficina, papelería, entre otros) para desarrollar plenamente todas las actividades provee y mantiene la infraestructura que permite lograr la conformidad del servicio.

Cuenta con un instructivo para la realización de planes de mantenimiento físico para las unidades de la Facultad de Ciencias Económicas cada jefe de unidad es responsable de la utilización de dicho instructivo para el mantenimiento físico de las instalaciones de la unidad respectiva.

### 6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La Facultad de Ciencias Económicas proporciona al personal y a sus clientes un ambiente de trabajo propicio el cual permite que los servicios se lleven a cabo cumpliendo con los requisitos necesarios para ello.

Debido a la diversidad de servicios y procesos realizados estas son algunas de las condiciones de trabajo establecidas:

- Poco ruido
- Adecuada iluminación
- Ventilación natural suficiente o aire acondicionado
- Espacio suficiente
- Fácil acceso
- Equipo y muebles adecuados

	Universidad de El Salvador Facultad de Ciencias Económicas <b>Manual de calidad</b>	Sección 7
		Fecha de emisión
		Fecha de aprobación
<b>Título: Realización del Servicio</b>		Aprobada por
		Firma:

	Nombre:
--	---------

La F.F. C.C. E.E cuenta con una de las instalaciones universitarias más completas del país, dotada de zonas verdes, parqueos, escenarios deportivos y un completo sistema bibliotecario que favorece los factores psicosociales del ambiente de trabajo que se puede combinar con la recreación la cultura y el deporte.

#### 7. PRESENTACIÓN DEL SERVICIO

Establecer los parámetros fundamentales y necesarios que se tienen en cuenta a los efectos de la planificación y la prestación de los servicios al cliente.

##### 7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

La Facultad de Ciencias Económicas ha definido los objetivos de calidad y asignado a los jefes de unidad la responsabilidad de planificación de las acciones necesarias para la consecución de dichos objetivos, como instrumento para planificar la realización del servicio.

El contenido de este manual, los procedimientos documentados requeridos por la Norma ISO9001:2000 y los procedimientos necesarios para la prestación del servicio da cumplimiento a los requisitos que establece este numeral.

Las actividades de verificación y seguimiento para garantizar los resultados de los procesos, así como los registros que proporcionan evidencia de la prestación del servicio se encuentran descritos en cada uno de los procedimientos de las unidades.

	Universidad de El Salvador Facultad de Ciencias Económicas <b>Manual de calidad</b>	Sección 7
		Fecha de emisión
		Fecha de aprobación

Junta Directiva determina o ajusta, como resultado de las revisiones por la Dirección descrita en el apartado 5.6 de este manual, los siguientes aspectos:

- a) Los objetivos de calidad y los requisitos para la prestación del servicio.
- b) La necesidad de establecer o ajustar los procesos y los documentos, así como de proporcionar recursos específicos para la prestación del servicio.
- c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo específicas para el servicio, así como los criterios de aceptación del mismo.
- d) Registros que proporcionan evidencia la realización y prestación del servicio, que logran el cumplimiento de los requisitos.

## 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.

### 7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

La Facultad de Ciencias Económicas, identifica permanentemente los requisitos relacionados con el servicio, gracias a la comunicación constante que establece con los clientes determina los requisitos del cliente que comprenden:

- a) Requisitos del cliente de acuerdo a lo establecido con el Procedimiento de identificación de requisitos del cliente y medición de su satisfacción.
- b) Requisitos legales y reglamentarios, establecidos en la Ley orgánica de la Universidad de El Salvador y los reglamentos internos que rigen el funcionamiento de esta Facultad.
- c) Otros requisitos que se determinen necesarios, como los determinados por el Ministerio de Educación identificados mediante el listado de identificación de requisitos del servicio.

### 7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO.

Junta Directiva evalúa en sus reuniones aquellos casos en los que los requisitos del servicio se vean afectados por nuevas leyes, modificación de las existentes, reglamentación proveniente del Consejo Superior Universitario o aquellos definidos por los mismos clientes.

Es responsabilidad del Decano establecer los responsables y plazos para estudiar en detalle los requisitos del servicio y la manera como se adaptan a los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

Los temas, decisiones y responsabilidades acordadas en las reuniones de Junta Directiva se registran en actas y acuerdos elaborados por el Secretario de la Facultad.

	Universidad de El Salvador Facultad de Ciencias Economicas. <b>Manual de calidad</b>	Sección 7
		Fecha de emisión
		Fecha de aprobación

Quando se cambian los requisitos de los servicios ofrecidos por la FF.CC.EE se garantiza la modificación y divulgación de la documentación pertinente.

Adicional a esto se garantiza la divulgación de los cambios en la prestación del servicio a todas las personas que se puedan ver afectadas, por medio de resoluciones, comunicados, acuerdos y circulares redactadas por la Secretaría de la Facultad o por las diferentes unidades.

#### 7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.

La Facultad de Ciencias Economicas recibe las solicitudes, sugerencias, reclamos e inquietudes de los clientes a través de diferentes medios de comunicación como son: el contacto directo con los mismos, por medio de reuniones (clientes internos), cartas, llamadas telefónicas, correo electrónico, formatos de sugerencias.

#### 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO.

La Facultad de Ciencias Economicas no realiza diseño de nuevos servicios administrativos, dadas las características de los mismos, únicamente ajusta los procesos y servicios existentes a las condiciones cambiantes de las normativas vigentes.

	Universidad de El Salvador Facultad de Ciencias Economicas. <b>Manual de calidad</b>	Sección 7
		Fecha de emisión

		Fecha de aprobación

Sin embargo con respecto al servicio de formación profesional se gestiona como diseño y desarrollo la Planeación curricular.

#### 7.3.1 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO.

El diseño y desarrollo del servicio brindado es planificado y controlado determinándose en dicho proceso sus etapas, la revisión, la verificación y validación apropiadas de cada una de ellas.

#### 7.3.2 ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO.

La Facultad de Ciencias Economicas determina los elementos de entrada necesarios relacionados con los requisitos del servicio brindado, los cuales se encuentran debidamente mantenidos que son:

- Requisitos del Mercado laboral
- Requisitos Adicionales tendencias tecnológicas
- Requisitos Legales y Reglamentarios
- Ley General de Educación Superior
- Ley Orgánica de la Universidad de El Salvador
- Reglamento General de la Facultad de Ciencias Económicas

#### 7.3.3 RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO.

Los resultados del diseño y desarrollo son proporcionados de tal manera que permiten realizar la verificación respecto a sus elementos de entrada, para lo cual se cuenta con un registro de revisión de fase de diseño y desarrollo.

#### 7.3.4 REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo, procurando que se adapten a lo planificado, evaluando la capacidad de los

	Universidad de El Salvador Facultad de Ciencias Economicas. <b>Manual de calidad</b>	Sección 7
		Fecha de emisión
		Fecha de aprobación

resultados del diseño para el cumplimiento de los requisitos e identificando los problemas y planteando las acciones necesarias para su solución para lo cual se cuenta con procedimiento de Planificación Curricular y un registro de revisión de fase de diseño y desarrollo.

#### 7.3.5 VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

La verificación se realiza de acuerdo a lo planificado, para asegurarse que los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos de los elementos de entrada se utiliza un procedimiento con la cual se da verificación del diseño y desarrollo en uno de sus pasos, dicho

procedimiento de diseño y desarrollo del plan curricular y se apoya con el uso de un Registro de Verificación del Diseño y Desarrollo.

#### 7.3.6 VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

La Facultad de Ciencias Economicas realiza la validación del diseño y desarrollo conforme a lo planificado para asegurarse que los resultados obtenidos son capaces de satisfacer los requisitos para su aplicación específica o uso previsto, esta validación es realizada con el procedimiento de implementación y evaluación del plan de estudios y el uso de un Registro de Validación del Diseño y Desarrollo.

#### 7.3.7 CONTROL DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Los cambios realizados en el diseño y desarrollo son revisados, verificados, validados y aprobados antes de su implantación, para lo cual se mantiene el registro de control de cambios del diseño y desarrollo.

	Universidad de El Salvador Facultad de Ciencias Economicas. <b>Manual de calidad</b>	Sección 7
		Fecha de emisión
		Fecha de aprobación

### 7.4 COMPRAS

#### 7.4.1 PROCESO DE COMPRAS

La Facultad de Ciencias Economicas se asegura de que los productos que se adquieren cumplen con los requisitos de compras, según lo establecen los procedimientos de compras al crédito, compras mayores al crédito y compras a través del fondo circulante . La evaluación y selección de los proveedores se realiza en función de su capacidad para suministrar productos que se ajusten a los requerimientos del servicio y a los establecidos en la normativa que regulan las compras en la Facultad.

#### 7.4.2 INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS

La información de las compras cumple con los requisitos del servicio para el que están destinados asegurándose por medio del registro de solicitud de compras que llena cada jefe de unidad según el procedimiento de compra del que se trate.

#### 7.4.3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

La Facultad de Ciencias Economicas controla que los productos adquiridos cumplen los requisitos establecidos para su compra por medio de la asignación de un responsable de la verificación de los productos comprados como lo establecen los diferentes procedimientos de compras.

### 7.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

#### 7.5.1 CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación del servicio se realiza bajo condiciones controladas. Esto se logra con la disponibilidad de los manuales para la prestación de los servicios, los diagramas de procesos, el cumplimiento de los

	Universidad de El Salvador Facultad de Ciencias Economicas. <b>Manual de calidad</b>	Sección 7
		Fecha de emisión
		Fecha de aprobación

procedimientos y de la documentación que contienen la información donde se describen las características del servicio.

#### 7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio valida aquellos procesos de prestación de servicio en los que las fallas pueden detectarse con la posterioridad a que el servicio sea prestado, para los cual están definido el Procedimiento de evaluación de la eficacia del proceso administrativo académicos.

a) Y un Registro de validación de los procesos: notas, estadísticas.

#### 7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

La Facultad de Ciencias Economicas posee los medios necesarios para identificar todos los pasos que se cumplen en los procesos de prestación del servicio, ya que los estudiantes poseen un carné asignado con los cuales se puede identificar su expediente académico u otros aspectos que determinen el estado académico del estudiante en la carrera profesional. El control de estas informaciones realizado por la Administración académica de la Facultad.

#### 7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

Los bienes de propiedad del estudiante que en su mayoría son documentos físicos o en medio magnéticos son debidamente cuidados mientras están bajo control del servicio reflejado en el procedimiento de evaluación

de documentos y el procedimiento de control de los bienes del estudiante y así como también por medio del manejo de un Registro en el cual se permite su custodia y cuidado de éstos.

.

#### 7.5.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio prestado es preservado en cuanto a su conformidad con el apoyo del sistema de gestión de Calidad.

	Universidad de El Salvador Facultad de Ciencias Economicas. <b>Manual de calidad</b>	Sección 8
		Fecha de emisión
		Fecha de aprobación
		Aprobada por
		Firma:
		Nombre:
<b>Titulo: Medición, Análisis y Mejora</b>		

## 8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

### OBJETO

Establecer los procesos de medición, análisis y mejora que permitan demostrar la conformidad de los servicios brindados.

### 8.1 GENERALIDADES

Para el análisis y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad se cuenta con:

- Revisiones periódicas por la dirección por medio del procedimiento de revisión del sistema de gestión de la calidad de la FF.CC.EE.
- Auditorías internas de calidad por medio de un procedimiento de auditorías internas
- .Análisis de quejas y reclamos de los clientes contando para ello con un procedimiento de control de quejas reclamos y sugerencias.
- Encuestas de satisfacción de los clientes a través de un instructivo para evaluación de los servicios e identificación de los requisitos de los clientes.

	Universidad de El Salvador Facultad de Ciencias Economicas. <b>Manual de calidad</b>	Sección 8
		Fecha de emisión
		Fecha de aprobación

- Control del servicio no conforme por medio de un procedimiento del mismo nombre .
- Aplicación de acciones correctivas y preventivas por medio de un procedimiento llamado de la misma manera, el cual es un procedimiento genérico que aplica a todos los servicios que incluyen el Sistema de Gestión de Calidad.
- El análisis de los datos obtenidos de los indicadores de procesos por medio del procedimiento de la medición de la eficacia y mediante el

Instructivo sobre métodos y técnicas estadísticas propuestas para el análisis, control de datos y mejoramiento de la calidad.

## 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

### 8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El servicio sigue la percepción del cliente y el cumplimiento de sus requisitos para ello utiliza un procedimiento de identificación de los requisitos del cliente y medición de su satisfacción.

### 8.2.2 AUDITORÍA INTERNA

La Facultad de Ciencias Economicas planifica y conduce auditorías internas de calidad de acuerdo con el Procedimiento de Auditoría Interna, con la finalidad de:

1. Verificar si las actividades de gestión de la calidad se realizan según lo planificado.
2. Determinar la efectividad de la implementación y conformidad del sistema de calidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 y con los requisitos establecidos para la prestación de servicios solicitados.
3. Proveer información para la revisión por la Dirección contando para esto con un registro de informe de auditorías.

	Universidad de El Salvador Facultad de Ciencias Economicas. <b>Manual de calidad</b>	Sección 8
		Fecha de emisión
		Fecha de aprobación

4. Se realiza como mínimo una auditoría interna por año, estableciendo para ello los criterios, alcance y metodología a utilizar, incluyendo en dicha evaluación cada una de las áreas involucradas en la prestación de los servicios, así como los resultados de auditorías previas.

El equipo de auditores internos se encuentran constituido por auditores calificados que cumplen con los siguientes requisitos:

- Estar entrenados en los requisitos de la Norma ISO 9001 versión 2000
- Estar capacitado como auditores de calidad.

Todas las funciones de un auditor de calidad están definidas en el manual de descripción de puestos.

### 8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

La Facultad de Ciencias Economicas cuenta con un procedimiento de Evaluación de la eficacia de sus servicios para el área Administrativa Académica en donde se aplican métodos apropiados para el seguimiento y medición de los procesos, mediante la evaluación global del desempeño de cada uno de los procesos, de manera que permiten demostrar la capacidad de los mismos para alcanzar los resultados planificados.

### 8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO

La Facultad de Ciencias Economicas cuenta con procedimientos para medir y dar seguimiento de las características de los servicios brindados usa el procedimiento para la medición de la eficacia , así como el soporte de Registros para la revisión de la eficacia de los servicios.

	Universidad de El Salvador Facultad de Ciencias Economicas. <b>Manual de calidad</b>	Sección 8
		Fecha de emisión
		Fecha de aprobación

### 8.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

La Facultad de Ciencias Economicas asegura la identificación y el control de servicios no conformes por medio del procedimiento de control de servicio no conforme . Así mismo se mantienen registros de control de servicio no conforme y la guía para el control de servicio no conforme .

### 8.4 ANÁLISIS DE DATOS

Los jefes de las unidades relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad realizan un análisis de los datos e información obtenida respecto a la conformidad de los servicios de los requerimientos establecidos, contando para ello con un instructivo sobre métodos y técnicas estadísticas para el análisis, control de datos y mejoramiento de la calidad .

El análisis de la información y datos resultantes es realizada cada mes, tomando como base su generación constante en cada Unidad, de manera que se pueda verificar el avance y cumplimiento de los objetivos de calidad y los indicadores de las fichas de procesos .

#### 8.5.3 MEJORA

La Facultad de Ciencias Economicas cumple con este capítulo de la Norma ISO 9001: 2000 al incluir en su política de calidad su compromiso con el mejoramiento continuo. Este compromiso se hace efectivo por medio de las revisiones periódicas que se realizan al Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Revisión por la Dirección en el cual se evalúa el cumplimiento de la política y objetivos de calidad, las acciones correctivas y preventivas tomadas, los resultados de las auditorías realizadas y las propuestas de mejoramiento presentadas por los jefes de unidad.

#### 8.5.3 ACCIÓN CORRECTIVA

Para el desarrollo de las acciones correctivas requeridas, se cuenta con un Procedimiento de Acciones preventivas y correctivas , en el cual se muestran los pasos a seguir en la revisión y determinación de no conformidades y la implementación, registro y revisión de las acciones tomadas, con el fin de eliminar la causa de la no conformidad.

#### 8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA

El sistema de Gestión de la Calidad desarrolla acciones preventivas para eliminar las causas de no conformidades potenciales y prevenir su ocurrencia, mediante el Procedimiento de Acciones preventivas y correctivas.