

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA



Universidad de El Salvador

Hacia la libertad por la cultura

SEPTIEMBRE, 2013

SANTA ANA

EL SALVADOR

CENTRO AMÉRICA

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA**



**TRABAJO DE GRADUACIÓN DENOMINADO:
“PROPUESTA DE CREACIÓN DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
PARA LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR”**

**PARA OPTAR AL GRADO DE:
INGENIERO INDUSTRIAL**

**PRESENTADO POR:
LEIVA BENAVIDES, DANIEL ANTONIO
MENDOZA LÓPEZ, NOÉ HUMBERTO
REYES, LUIS EDUARDO
SÁNCHEZ RODRÍGUEZ, MIGUEL DE JESÚS**

**DOCENTE DIRECTOR:
ING. ROBERTO CARLOS SIGÜENZA CAMPOS**

SEPTIEMBRE, 2013

SANTA ANA

EL SALVADOR

CENTRO AMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

RECTOR:

Ing. Mario Roberto Nieto Lovo

VICERRECTORA ACADÉMICA:

MSd. Ana María Glower de Alvarado

SECRETARIA GENERAL:

Dra. Ana Leticia Zavaleta de Amaya

FISCAL GENERAL:

Licdo. Francisco Cruz Letona

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE

DECANO:

Lic. Raúl Ernesto Azcúnaga López

VICEDECANO:

Ing. William Virgilio Zamora Girón

SECRETARIO:

Licdo. Víctor Hugo Merino Quezada

JEFA DEL DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA:

Ing. Soraya Lissette Barrera de García

SANTA ANA, SEPTIEMBRE DE 2013

TRABAJO DE GRADUACIÓN APROBADO POR:

Ing. Roberto Carlos Sigüenza Campos.
DOCENTE DIRECTOR

AGRADECIMIENTOS

A Dios todo poderoso:

Por guiarme e iluminarme a lo largo de mi vida, por proveerme inteligencia, sabiduría y fortaleza. Gracias Dios por la vida, salud, por todas las cosas buenas que me has dado y por los logros que he obtenido en la vida.

A mis padres:

Oscar Oswaldo y Mirna Elizabeth Leiva, por su amor y apoyo incondicional a lo largo de mi vida, por inculcarme la responsabilidad, la paciencia, la perseverancia y muchos otros valores que ayudaron a mi formación personal y profesional. Por sus consejos, por corregirme y prepararme para todos los retos que se presentan en mi vida.

A mi abuela y hermano:

Por sus consejos, oraciones y el apoyo incondicional que me han brindado, por su cariño y por estar siempre pendiente de mí.

A mi esposa:

Por su apoyo y amor en estos últimos años como novios y estos últimos meses como mi amada esposa.

A mis compañeros de tesis:

Miguel Sánchez, Noé Mendoza, Luis Reyes, por el importante logro que hemos alcanzado.

A mis compañeros y amigos:

Por los buenos y malos momentos que hemos pasado y por ser parte de mi vida.

Especial agradecimiento a los catedráticos:

Ingenieros Roberto Sigüenza, y Douglas Rodezno, por su tiempo, paciencia, y por todas sus enseñanzas y consejos.

Daniel Antonio Leiva Benavides

AGRADECIMIENTOS

A Dios todo poderoso:

Por ser él el que me ha permitido culminar con mi carrera, por bendecir a mi familia y a mí a cada momento. Quien sin brindarme un poco de su infinita fuerza y sabiduría hubiera sido imposible llegar a cumplir esta meta. Que a pesar de ser el último en el que he pensado durante este tiempo sé que es él quien más me ha ayudado a lograr lo que me he propuesto. Y sé que seguirá ayudándome a superar las metas futuras sin importar que tan grandes sean.

A mi madre, Ana López:

El pilar fundamental en mi vida, que quien sin brindarme todo su amor, cariño e incondicional apoyo no fuera ni la mitad de lo que soy en estos momentos. Quien con su pequeños regaños y castigos no me hubiera mostrado el camino que se debe seguir para ser un hombre de bien. Las metas de mi madre siempre han sido que yo logre las mías y es por eso que dedico este trabajo a ella, la principal responsable de mis logros.

A mis dos padres, Noé de Jesús Mendoza y Lauro Mendoza:

Quienes lastimosamente perdieron la vida antes de poder verme como siempre quisieron, como un ingeniero, pero a pesar de ya no tenerlos a mi lado siempre confiaron en mí y fui su orgullo. Me dieron el ejemplo de cómo un hombre debe de ser, fueron y son los modelos que debo seguir, las cosas que debo y no debo hacer. Espero Dios me permita en algún momento de mi vida llegar a ser por lo menos la mitad de lo que estos dos hombres fueron.

A mi novia y futura esposa, María Elizabeth Herrera Toledo:

Ella es quien me ha dado el impulso que me hacía falta para seguir luchando, que cuando me sentía cansado de seguir, recordaba los planes que teníamos y no me permitían rendirme, me dio su apoyo desde el momento que llegue a la universidad, me ha dado su amor y apoyo en momentos de mucho sufrimiento y hemos sufrido como pareja todas las dificultades de los estudiantes, que con apoyo mutuo las hemos sobrellevado. Por eso y mucho más también dedico este trabajo a la mujer que amo y futura esposa.

A mi futuro Hij@:

Que quien sin conocerlo aún ya es la persona que me impulsa a seguir, a no conformarme, a seguir desarrollándome como hombre y como profesional para poder darle el mejor ejemplo así como lo tuve yo. El nuevo motor de mi vida, a quien a pesar de saber de su existencia hace poco tiempo lo amo demasiado y me ha brindado nuevas y más grandes metas, así que también este trabajo y logro es para mi hij@.

A toda mi familia:

Quienes siempre de alguna manera u otra aportaron y apostaron por mi desarrollo profesional, creyeron en mí, me dieron su confianza y apoyo siempre que lo necesitaba. Por este motivo mi eterno agradecimiento a: LAURA CAROLINA LOPEZ, LAURA DE JESÚS MENDOZA, EUGENIA LOPEZ.

A mis compañeros de tesis:

Con quienes con mucho esfuerzo vimos realizado nuestro sueño, que a pesar de tantos obstáculos en la realización de este trabajo de grado nos brindamos apoyo mutuo y lo sacamos adelante entre discusiones, bromas y risas. Por ayudarme cuando más lo necesitaba y sin recibir ningún reproche Gracias!, DANIEL ANTONIO LEIVA BENAVIDES, LUIS EDUARDO REYES, MIGUEL DE JESÚS SANCHEZ RODRIGUEZ.

A todos los docentes:

Un especial agradecimiento y dedicatoria a esas personas que sin ningún egoísmo nos comparten sus conocimientos y experiencias en las aulas y fuera de ellas. A los INGENIEROS ROBERTO CARLOS SIGÜENZA docente asesor que sin su guía y consejos hubiera sido imposible culminar con este trabajo de grado, DOUGLAS GARCÍA RODEZNO docente que siempre nos brindó su confianza y apoyo, además de darnos consejos importantes tanto para nuestra vida de estudiantes como para la vida profesional que nos espera. Una mención especial para el INGENIERO CARLOS ARTURO RUANO quien en los primeros años de universidad nos mostró lo que en realidad significa ser un ingeniero. GRACIAS.

Noé Humberto Mendoza López

AGRADECIMIENTOS

A Dios todo poderoso:

Por darme la vida, la sabiduría necesaria y proveerme de buena salud durante este trayecto, por cuidarme de los peligros y por ayudarme a alcanzar todos los logros que he cosechado en mi vida.

A mi madre Mariella Edné Reyes Sandoval:

Por ser la persona más importante de mi vida, por ser mi madre y mi padre a la vez, por querer guiarme siempre por el mejor camino, por su cariño y amor inmenso, por ser mi principal inspiración para lograr dar este paso tan importante en mi vida.

A mi tía Fulvia Danae Reyes:

Por su apoyo incondicional durante toda mi vida, por su cariño y por estar siempre pendiente de mi hermano y de mí.

A mi hermano Román Alberto Sermeño Reyes:

Por ser una inspiración más y un ángel en mi vida.

En memoria de mi abuela y mi tía abuela:

A mi abuela Wilda Reyes Calderón por sus cuidados durante mi infancia, por su amor y cariño. A mi tía Eva Reyes Calderón por sus cuidados y cariño. Sus recuerdos siempre estarán presentes en mi corazón.

A mis compañeros de tesis:

Miguel Sánchez, Noé Mendoza, Daniel Leiva, por el importante logro que hemos alcanzado, por su paciencia y por ser mis compañeros de tesis.

A mis compañeros y amigos:

Por los buenos momentos que hemos pasado, por las desveladas, por las tardes de estudio en la universidad o en la casa de alguno de ellos, pero sobre todo por ser parte de mi vida. Especial agradecimiento a mi novia Keren Cruz Durán, por su apoyo y cariño en estos últimos meses.

Especial agradecimiento a mis maestros:

Ing. Roberto Carlos Sigüenza Campos por ser el docente director del presente trabajo de graduación, por sus consejos y enseñanzas a lo largo de la carrera. Al Ing. Douglas García Rodezno por su ayuda y sus consejos, Ing. Soraya Lissette Barrera de García por su asesoría en el presenta trabajo de investigación, Ing. Marta Raquel Quevedo por su apoyo y por tratar siempre de ayudarme. También al Ing. Salvador Eliseo Meléndez, Ing. Merling Areli Cortez, Lic. Benancio Henríquez, Lic. Francisco Armando Moreno, gracias por formar parte de mi formación profesional y humana.

Luis Eduardo Reyes

AGRADECIMIENTOS.

A Dios Todopoderoso, ya que gracias a El es que he logrado dar este paso importante en mi vida, el haber alcanzado la meta de ser un ingeniero industrial.

A mis amados padres, Alma Lorena Rodríguez de Sánchez y José Miguel Sánchez Polanco, quienes son las personas que más quiero en esta vida. Ellos son el apoyo incondicional, constante y amoroso que tengo, siempre han estado a mi lado para sacarme adelante y aconsejarme en cada paso que doy.

A mis hermanas, Sonia, Krisscia y Silvia, que siempre me apoyaron incondicionalmente en todo el tiempo que estuve en la universidad.

A mi hermano Jorge Rodríguez que ya no está físicamente con nosotros, pero su hermoso recuerdo lo llevo en el corazón, estoy seguro que me hubiese apoyado en cada uno de mis pasos.

A mis dos cuñados y sobrin@s, Niels, Víctor, Odet, Nahomy, Nielsito y Camila que siempre han estado para animarme y tenderme una mano.

A mis compañeros de tesis, Daniel Leiva, Luis Reyes y Noé Mendoza, por ser un grupo unido y habernos apoyado mutuamente en cada actividad que llevamos a cabo.

A los docentes que me brindaron de su conocimiento y experiencia, en especial a los ingenieros Roberto Sigüenza y Douglas García, quienes supieron con mucha paciencia ayudarnos en nuestro trabajo.

Y a cada una de las personas que me ayudaron y animaron durante todo este trayecto, una vez más, se los agradezco muchísimo.

Miguel de Jesús Sánchez Rodríguez

INDICE GENERAL

CONTENIDO:

INTRODUCCION.....	v
CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES	22
1.1 INTRODUCCIÓN	23
1.2 GENERALIDADES	24
1.2.1 Gestión de la calidad en la Universidad de El Salvador	27
1.2.2 Lo que la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador ha realizado en cuanto a la gestión de la calidad	28
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	30
1.4 JUSTIFICACIÓN	32
1.5 OBJETIVOS	34
1.5.1 Objetivo General:.....	34
1.5.2 Objetivos Específicos:	34
1.6 ALCANCE	35
1.7 METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN	36
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	38
2.1 INTRODUCCIÓN	39
2.2 UNIDADES DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	40
2.2.1 Funciones de una Unidad de Gestión de la Calidad	40
2.2.2 Unidades de Gestión de la Calidad universitaria	40
2.2.3 Comités de calidad en instituciones educativas	41
2.2.4 Funciones del comité de calidad	43
2.2.5 Capacitación del comité de calidad	43

2.3 PLAN ESTRATÉGICO	44
2.3.1 Beneficios de la planeación estratégica	45
2.3.2 Condicionantes para el éxito de un plan estratégico.....	45
2.3.3 Proceso metodológico para elaborar un plan estratégico.....	45
2.4 MANUALES DE ORGANIZACIÓN	47
2.4.1 Ventajas de contar con un manual de organización.....	48
2.4.2 Recomendaciones generales	48
2.4.3 Contenido del manual de organización.....	49
2.5 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	51
2.5.1 Beneficios de trabajar con un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)	51
2.5.2 Como implantar un SGC.....	52
2.6 MAPEO DE PROCESOS	52
2.6.1 Elementos de un mapa de procesos	53
2.7 LA ACREDITACIÓN.....	54
2.7.1 Ventajas de la acreditación	55
2.7.2 Costos de acreditación	55
2.8 LA CERTIFICACIÓN.....	56
2.8.1 Ventajas de la certificación.....	56
2.8.2 Costos de certificación.....	56
CAPÍTULO III: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	58
3.1 INTRODUCCIÓN.....	59
3.2 OBJETIVOS.....	60
3.2.1 Objetivo General:.....	60
3.2.2 Objetivos Específicos:	60

3.3 ANÁLISIS INTERNO	61
3.3.1 Objetivo General:.....	61
3.3.2 Objetivos Específicos:	61
3.3.3 Categorías de análisis.....	64
3.3.5 Análisis de la información	87
3.3.6 Resultado	95
3.4 ANÁLISIS EXTERNO	100
3.4.1 La matriz de evaluación de factores externos	100
3.4.2 Resultado	104
3.5 CONCLUSIÓN DEL DIAGNÓSTICO	105
CAPÍTULO IV:PROPUESTA DE CREACIÓN DE LA UNIDAD DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD	107
4.1 INTRODUCCIÓN.....	108
PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR	109
4.2.1 Misión y Visión	110
4.2.2 Valores	110
4.2.3 Análisis FODA	111
4.2.4 Estrategias	112
MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS DE TRABAJO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.....	137
4.3.1 Introducción	138
4.3.2 Objetivos	139
4.3.2.1 Objetivo General:	139
4.3.2.2 Objetivos Específicos:.....	139

4.3.3 Estructura del manual de puestos de trabajo	140
4.4 Recursos	152
CAPÍTULO V: PLANES DE TRABAJO ANUALES	153
5.1 INTRODUCCIÓN.....	154
AÑO 1.....	155
AÑO 2.....	159
AÑO 3.....	172
AÑO 4.....	181
AÑO 5.....	191
AÑO 6.....	195
AÑO 7.....	201
AÑO 8.....	204
CONCLUSIONES.....	210
RECOMENDACIONES	211
BIBLIOGRAFIA	212
ANEXOS	213

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de Presentacion de resultados Categoria 1.....	68
Tabla 2 Matriz de Presentacion de resultados Categoria 2.....	69
Tabla 3 Matriz de Presentacion de resultados Categoria 3.....	70
Tabla 4 Matriz de Presentacion de resultados Categoria 4.....	71
Tabla 5 Matriz de Presentacion de resultados Categoria 5.....	72
Tabla 6 Matriz de Presentacion de resultados Categoria 6.....	73
Tabla 7 Matriz de Presentacion de resultados Categoria 7.....	74
Tabla 8 Matriz de Presentacion de resultados Categoria 8.....	75
Tabla 9 Matriz de Presentacion de resultados Categoria 9.....	76
Tabla 10 Matriz de Presentacion de resultados Categoria 10 Parte 1.....	77
Tabla 11 Matriz de Presentacion de resultados Categoria 10 Parte 2.....	78
Tabla 12 Matriz de Presentacion de resultados Categoria 10 Parte 3.....	79
Tabla 13 Matriz de Presentacion de resultados Categoria 11 Parte 1.....	80
Tabla 14 Matriz de Presentacion de resultados Categoria 11 Parte 2.....	81
Tabla 15 Matriz de presentación de resultados entrevista al Decano, parte 1.....	82
Tabla 16 Matriz de presentación de resultados entrevista al Decano, parte 2.....	83
Tabla 17 Matriz de presentación de resultados entrevista al Decano, parte 3.....	84
Tabla 18 Matriz de presentación de resultados entrevista al Administrador Académico, Parte 1.....	85
Tabla 19 Matriz de presentación de resultados entrevista al Administrador Académico, Parte 2.....	86
Tabla 20 Matriz EFE de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente.....	102
Tabla 21 Matriz FODA de la Unidad de Gestión de la Calidad.....	112
Tabla 22 Cruce FODA de la Unidad de Gestión de la Calidad.....	113
Tabla 23 Manual de Descripción de Puestos de Trabajo del Director de la Unidad de Gestión de la Calidad, parte 1.....	142
Tabla 24 Manual de Descripción de Puestos de Trabajo del Director de la Unidad de Gestión de la Calidad, parte 2.....	143
Tabla 25 Manual de Descripción de Puestos de Trabajo del Director de la Unidad de Gestión de la Calidad, parte 3.....	144

Tabla 26 Manual de Descripción de Puestos de Trabajo del Encargado (a) de Sección de Certificaciones y Acreditaciones, parte 1.	145
Tabla 27 Manual de Descripción de Puestos de Trabajo del Encargado (a) de Sección de Certificaciones y Acreditaciones, parte 2.	146
Tabla 28 Manual de Descripción de Puestos de Trabajo del Encargado (a) de Sección de Certificaciones y Acreditaciones, parte 3.	147
Tabla 29 Manual de Descripción de Puestos de Trabajo del Encargado (a) de Sección de Gestión de la Calidad, parte 1.	148
Tabla 30 Manual de Descripción de Puestos de Trabajo del Encargado (a) de Sección de Gestión de la Calidad, parte 2.	149
Tabla 31 Manual de Descripción de Puestos de Trabajo del Encargado (a) de Sección de Evaluación de Procesos y Personal Docente, parte 1.	150
Tabla 32 Manual de Descripción de Puestos de Trabajo del Encargado (a) de Sección de Evaluación de Procesos y Personal Docente, parte 2.	151
Tabla 33 Recursos de implementación.	152
Tabla 34 Gastos Operativos.	152
Tabla 35 Plan de Trabajo de la Estrategia 01, Año 1.	156
Tabla 36 Plan de Trabajo de la Estrategia 02, Año 1.	157
Tabla 37 Plan de Trabajo de la Estrategia 07, Año 1.	158
Tabla 38 Plan de Trabajo de la Estrategia 01, Año 2, parte 1.	160
Tabla 39 Plan de Trabajo de la Estrategia 01, Año 2, parte 2.	161
Tabla 40 Plan de Trabajo de la Estrategia 01, Año 2, parte 3.	162
Tabla 41 Plan de Trabajo de la Estrategia 02, Año 2.	163
Tabla 42 Plan de Trabajo de la Estrategia 03, Año 2, parte 1.	164
Tabla 43 Plan de Trabajo de la Estrategia 03, Año 2, parte 2.	165
Tabla 44 Plan de Trabajo de la Estrategia 03, Año 2, parte 3.	166
Tabla 45 Plan de Trabajo de la Estrategia 03, Año 2, parte 4.	167
Tabla 46 Plan de Trabajo de la Estrategia 05, Año 2, parte 1.	168
Tabla 47 Plan de Trabajo de la Estrategia 05, Año 2, parte 2.	169
Tabla 48 Plan de Trabajo de la Estrategia 07, Año 2, parte 1.	170
Tabla 49 Plan de Trabajo de la Estrategia 07, Año 2, parte 2.	171

Tabla 50	Plan de Trabajo de la Estrategia 01, Año 3, parte 1.	173
Tabla 51	Plan de Trabajo de la Estrategia 01, Año 3, parte 2.	174
Tabla 52	Plan de Trabajo de la Estrategia 03, Año 3, parte 1.	175
Tabla 53	Plan de Trabajo de la Estrategia 03, Año 3, parte 2.	176
Tabla 54	Plan de Trabajo de la Estrategia 03, Año 3, parte 3.	177
Tabla 55	Plan de Trabajo de la Estrategia 05, Año 3.	178
Tabla 56	Plan de Trabajo de la Estrategia 07, Año 3, parte 1.	179
Tabla 57	Plan de Trabajo de la Estrategia 07, Año 3, parte 2.	180
Tabla 58	Plan de Trabajo de la Estrategia 03, Año 4, parte 1.	182
Tabla 59	Plan de Trabajo de la Estrategia 03, Año 4, parte 2.	183
Tabla 60	Plan de Trabajo de la Estrategia 03, Año 4, parte 3.	184
Tabla 61	Plan de Trabajo de la Estrategia 03, Año 4, parte 4.	185
Tabla 62	Plan de Trabajo de la Estrategia 04, Año 4.	186
Tabla 63	Plan de Trabajo de la Estrategia 05, Año 4.	187
Tabla 64	Plan de Trabajo de la Estrategia 06, Año 4, parte 1.	188
Tabla 65	Plan de Trabajo de la Estrategia 06, Año 4, parte 2.	189
Tabla 66	Plan de Trabajo de la Estrategia 06, Año 4, parte 3.	190
Tabla 67	Plan de Trabajo de la Estrategia 03, Año 5.	192
Tabla 68	Plan de Trabajo de la Estrategia 04, Año 5.	193
Tabla 69	Plan de Trabajo de la Estrategia 05, Año 5.	194
Tabla 70	Plan de Trabajo de la Estrategia 03, Año 6, parte 1.	196
Tabla 71	Plan de Trabajo de la Estrategia 03, Año 6, parte 2.	197
Tabla 72	Plan de Trabajo de la Estrategia 03, Año 6, parte 3.	198
Tabla 73	Plan de Trabajo de la Estrategia 03, Año 6, parte 4.	199
Tabla 74	Plan de Trabajo de la Estrategia 04, Año 6.	200
Tabla 75	Plan de Trabajo de la Estrategia 03, Año 7.	202
Tabla 76	Plan de Trabajo de la Estrategia 04, Año 7.	203
Tabla 77	Plan de Trabajo de la Estrategia 03, Año 8, parte 1.	205
Tabla 78	Plan de Trabajo de la Estrategia 03, Año 8, parte 2.	206
Tabla 79	Plan de Trabajo de la Estrategia 03, Año 8, parte 3.	207
Tabla 80	Plan de Trabajo de la Estrategia 03, Año 8, parte 4.	208

Tabla 81 Plan de Trabajo de la Estrategia 04, Año 8	209
--	-----

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mapa general de procesos de una institucion de educacion superior	54
Figura 2 Organigrama de puestos de trabajo de la Unidad de Gestión de la Calidad de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador	141

INTRODUCCIÓN

Uno de los factores más importantes actualmente en la formación de los profesionales es el nivel en la calidad educativa que les brindan las instituciones en las que son formados, de esta manera mientras más alta sea ese nivel, el profesional estará mejor capacitado en su área. Para que una institución que brinda esos servicios mejore su nivel de calidad educativa debe enfocarse en satisfacer a sus clientes así como también fortalecer sus puntos débiles determinados por entidades internas de las instituciones o externas a las mismas. Para ellos es necesario que las instituciones se movilicen internamente, a través de evaluaciones llevadas a cabo por organizaciones internas, pero el resultado sería mucho más objetivo si las evaluaciones se llevaran a cabo por organizaciones externas a las mismas.

La Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador no ha sido la excepción de este tipo de problema de calidad educativa en los últimos años, debido a las exigencias del mercado laboral y el prestigio de la Facultad entre la población, es necesario realizar esfuerzos para atenuar las consecuencias de este problema e ir minimizándolo poco a poco.

Para poder llegar a una conclusión formal que descubra claramente los principales problemas que la Facultad presenta es necesario indagar dentro de la misma a sus principales actores para tener información de primera mano acerca de la problemática que se presenta. Una técnica muy buena para determinar causas es hacer uso del Diagnóstico Cualitativo, el cual se ha utilizado en esta investigación para determinar causas internas por las cuales poder empezar a analizarlas, clasificarlas y posteriormente haciendo uso de un análisis externo poder formular estrategias que deben ser desarrolladas para eliminar las causas encontradas y fortalecer aún más los puntos fuertes encontrados.

Todo lo anterior se plasma en la presente investigación con el objetivo de descubrir y poner de manifiesto las causas de los problemas, factores a favor de la institución y a través de estrategias para erradicar las primeras y fortalecer las segundas, todo ello de forma sistémica y organizada previamente en un plan de trabajo.

CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

1.1 INTRODUCCIÓN

El capítulo comienza con los las generalidades de la calidad universitaria, como esta ha evolucionado desde décadas pasadas donde solo era un término utilizado en las empresas de producción y posteriormente comienza a involucrarse en el ámbito de la educación y de las universidades.

Luego se presentan los aspectos generales de la investigación, aquí se muestra el planteamiento del problema que es la base de toda la investigación ya que de ahí surge la problemática a la cual se le pretende dar solución con la propuesta de implementación de la Unidad de Gestión de la Calidad de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador. También se presenta la justificación de la investigación, los objetivos de dicha investigación, el alcance y la metodología de investigación.

La metodología de investigación también es parte importante ya que en ella se determina el tipo de investigación y todos los pasos que se llevaron a cabo.

1.2 GENERALIDADES

El tema de la calidad es de mucha importancia al momento de discutir y analizar a las empresas productoras de bienes y servicios, pero esto no solo se queda hasta ahí, actualmente es de suma importancia analizar la calidad en las instituciones de educación superior.

Hablar de calidad en las universidades es un concepto pluridimensional que debería comprender no solo sus funciones básicas como lo son: la docencia, investigación y proyección social; sino también otros aspectos como la infraestructura, procedimientos, clima laboral, la parte financiera, relaciones con empresas, relaciones con otras universidades.

La calidad requiere también que la enseñanza superior esté caracterizada por su dimensión internacional, el intercambio de conocimientos, la creación de sistemas interactivos, la movilidad de profesores y estudiantes y los proyectos de investigación internacionales.

Para lograr y mantener la calidad nacional, regional o internacional, ciertos elementos son especialmente importantes, principalmente la selección esmerada del personal y su perfeccionamiento constante, en particular mediante la promoción de planes de estudios adecuados para el perfeccionamiento del personal universitario, incluida la metodología del proceso pedagógico, y mediante la movilidad entre los países y los establecimientos de enseñanza superior, así como la movilidad de los estudiantes en cada país y entre los distintos países. Las nuevas tecnologías de la información constituyen un instrumento importante en este proceso debido a su impacto en la adquisición de conocimientos teóricos y prácticos.¹

La concepción sobre la calidad, que existe hoy en día en las universidades, tanto en el ámbito mundial como local, es el resultado de cambios internos y externos que las han afectado, fundamentalmente en los últimos 30 a 40 años, existía una visión tradicional y

¹ UNESCO. (1998). Declaración Mundial sobre la Educación Superior en le Siglo XXI: Visión y Acción y Marco de Acción Prioritaria para el Cambio y el Desarrollo de la Educación Superior. La educación superior en el siglo XXI: Visión y acción.

estática de la calidad de la educación universitaria, se presuponía la calidad de la enseñanza y el aprendizaje como constitutivos del sistema, se basaba ante todo en la tradición de la institución, en la exclusividad de profesores, alumnos y en los recursos materiales. Se daba por sentado que más años de enseñanza tenían necesariamente como consecuencia que producir ciudadanos mejor preparados y productivos. El sistema educativo universitario era una suerte de "caja negra"; lo que sucedía en su interior no era objeto de análisis ni por el Estado ni por la sociedad. La universidad era la única guardiana, poseedora y transmisora de los conocimientos. La sociedad asumía que eso era bueno. Pero actualmente la educación universitaria no se entiende, ni se mide como hace algunos años, ahora al desarrollarse el fenómeno de la globalización, suceden los siguientes cambios:

- ✓ Los ingresos, recursos materiales y humanos son insuficientes debido al aumento de la demanda estudiantil, situación que exige cambios radicales en las concepciones de la universidad.
- ✓ La proliferación incontrolada de universidades y otras instituciones, lo que contribuye al fin del monopolio del conocimiento de las primeras y provoca la competencia, por lo que exige a las universidades ser competitivas, demostrar su calidad a través de su acreditación.
- ✓ La desconfianza mostrada por la sociedad y el estado sobre la pertinencia de las universidades que trae como consecuencia la necesidad de establecer un nuevo sistema de relaciones de la universidad con la sociedad y el Estado.

Estas situaciones afectaron sensiblemente la concepción de la calidad existente hasta el momento, la sociedad está exigiendo de forma diferente a la universidad; ya no basta con que ésta sea el lugar donde se acumula el conocimiento universal, pues la globalización de la información le sustrajo a la universidad ese privilegio, lo que exige la sociedad es que ese conocimiento sea aplicado a su entorno, que sea pertinente y que provoque un impacto.

Si nos enfocamos un poco más a nivel regional, siendo más específicos América Latina y El Caribe la preocupación por la evaluación de la calidad surgió en el contexto de la crisis económica que caracterizó a la pasada. Las restricciones que sufrió el financiamiento público de la educación superior fueron generalmente asociadas a percepciones sobre su baja calidad y pertinencia. En el debate actual la preocupación por la

calidad adquiere también singular relevancia en función de los fenómenos de la globalización y la competitividad internacional, que los países demandan recursos humanos de la más alta calificación.

Conviene así tener presente que la “Declaración de Quito” (PROMELAC IV , 1999) reconoce que sin ninguna educación de calidad no habrá crecimiento económico, equidad ni democracia y que : ”Mejorar la calidad de la educación superior impulsa procesos de profesionalización docente y promover la transformación curricular a través de propuestas basadas en la satisfacción de necesidades educativas básicas del individuo y de la sociedad, que posibiliten el acceso a la información, que permita pensar y expresarse con claridad y que fortalezcan capacidades para resolver problemas.²

En El Salvador desde mediados de 1996, gracias al apoyo financiero de la Agencia Internacional de Desarrollo AID en un principio y especialmente del Banco Interamericano de Desarrollo BID posteriormente, permitieron al Ministerio de Educación contar con la asistencia técnica de expertos de la Universidad de Harvard para estudiar la forma de conjugar los conceptos legales de calificación, evaluación y acreditación. Se desarrolló un proceso participativo con las instituciones de educación superior, el Consejo de Educación Superior, el Ministerio de Educación y otros actores e instituciones interesadas, logrando definir al final el “Sistema de Supervisión y Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior en El Salvador” compuesto por tres etapas o subsistemas: Calificación, Evaluación y Acreditación.³

Los Subsistemas de Calificación y Evaluación son obligatorios y el de Acreditación es voluntario; están fundamentados y justificados en la Ley de Educación Superior y su Reglamento General (ver anexo 1); son administrados en primera instancia por la Dirección Nacional de Educación Superior los dos primeros y por una Comisión de Acreditación el último, en todos los casos contando con la participación del Consejo de Educación Superior.

²Bernheim, C. T. (2010, Enero 13). Evaluación y Acreditación de la educación superior. Calidad, evaluación, institucional, acreditación y sistemas nacionales de acreditación. Extraído el 13 de febrero de 2013 desde <http://es.slideshare.net/salomeceli/calidad-de-la-educacin-superior>

³ Picardo Joao, O. (1999). Historia y Reforma de la Educación Superior en El Salvador. Extraído el 10 de febrero de 2013 desde http://www.oei.es/quipu/salvador/mas_ed_superior.pdf

En la práctica, el Subsistema se aplicó por primera vez a finales de 1997, logrando un ejercicio exitoso, con algunos problemas puntuales y propios de un contexto en donde no se está acostumbrado a la evaluación sistemática. Se evaluaron todas las instituciones educativas, bajo las expectativas esperadas y los resultados cristalizaron la realidad de las instituciones. El ejercicio de una segunda evaluación a finales de 1999 obliga a una reflexión conjunta entre el Ministerio de Educación, las instituciones evaluadas y los pares evaluadores, sobre la experiencia de la primera evaluación a efecto de hacer los ajustes que sean necesarios para la mejor promoción de la calidad de la educación superior.

1.2.1 Gestión de la calidad en la Universidad de El Salvador

La Universidad de El Salvador durante el año 2008 dio comienzo al desarrollo de proyectos enfatizados hacia la mejora de la calidad educativa de la universidad, entre el 2008 - 2009 se realizaron dos capacitaciones referente a la gestión de calidad de la Universidad.

En la gestión 2008- 2011 la universidad procedió hacia la creación de una unidad que vele por elevar la calidad académica y científica dentro de la universidad. Se propuso la apertura de una oficina de gestión de la calidad integral la cual sería asesorada por la Universidad de Barcelona y la Agencia de la calidad de Cataluña, que es la primera institución de acreditaciones en España.

El 12 de noviembre del 2009 se inauguró la oficina de Unidad Técnica de Gestión de Calidad (Ver anexo 2). Días antes de la inauguración se realizaron jornadas de "Desarrollo de la calidad integral de la Universidad de El Salvador" los días 11 y 12 de noviembre del mismo año, con la participación de expertos en evaluación de la educación superior de la Universidad de Barcelona.

A la Unidad Técnica se le fue encomendada la tarea de gestionar y velar por el cumplimiento de proyectos desarrollados en las diferentes facultades de la Universidad, siempre enfocados en el mejoramiento de la calidad, sin embargo no se dio seguimiento a los programas planteados, quedando así dicha unidad gestionando la calidad educativa solamente dentro de la unidad central.

El Consejo Superior Universitario Centroamericano, CSUCA, denominó en el 2010 el “Año de la gestión de la calidad y de la armonización académica regional de las universidades miembros del CSUCA”. En este marco de acciones regionales la Universidad de El Salvador desarrolló el: “Pre-congreso Universitario Centroamericano CSUCA-UES”, el 29 de noviembre de 2010. Con uno de los siguientes objetivos:

- ✓ Establecer un espacio de reflexión en la Universidad de El Salvador para construir propuestas sobre gestión de la calidad y armonización académica

Con el cambio de autoridades, la gestión 2011- 2015 se le ha dado un nuevo impulso a la iniciativa, pretendiendo activar las unidades de gestión de la calidad en todas las facultades de la Universidad, de tal forma que se evidencien resultados en esta tan importante área.

1.2.2 Lo que la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador ha realizado en cuanto a la gestión de la calidad

La Universidad de El Salvador, en cada una de sus facultades tiene ciertos ejes estratégicos. Dos de ellos son:

1. Reforma Académica.
2. Calidad Académica.

En lo que compete a la calidad académica. Siempre se encuentra la propuesta de tener un plan interno de calidad desde el año 2008, cuyo objetivo es impulsar una cultura de calidad, mejora continua, extendiéndose hasta la Facultad Multidisciplinaria de Occidente, así como los servicios de dicha Facultad para asegurar el cumplimiento de las expectativas de los estudiantes y la comunidad universitaria. Dicha iniciativa buscaba lo siguiente: atención personalizada a los estudiantes, calidad docente, orientación práctica de estudios, apoyo para la incorporación al mercado laboral o empresarial, enseñanza avanzada del inglés, campus tecnológicamente avanzado, compromiso con la sociedad, compromiso con el medio ambiente, internacionalidad institucional, orientación hacia la mejora continua y auto evaluación de las Facultades y Oficinas Centrales.

En noviembre del 2008 un grupo de docentes formaron el Comité de Calidad dentro de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente, sus integrantes eran: el Lic. Miguel Ángel Cruz, Ing. Mauricio García Eguizábal y el Ing. Roberto Carlos Sigüenza, a su vez una contribución de un grupo de estudiantes en la realización del proyecto “FORMACIÓN Y MEJORA DOCENTE EN LA EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES DE LOS ESTUDIANTES” y existió la colaboración a nivel de asesoría por parte de expertos de la Universidad de Barcelona. Este proyecto fue el primero y único indicio de encaminarse hacia la calidad y mejoramiento de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente. Por medio de este proyecto, la Facultad Multidisciplinaria de Occidente, presento una serie de proyectos a la unidad central, que estaban destinados a la mejora del proceso de enseñanza aprendizaje, el subproceso de evaluación estudiantil y otros.

A pesar de la aceptación del proyecto y el posible financiamiento de la Universidad de Barcelona, en el 2009 no se le dio continuidad al comité en el proyecto, deteniendo así la mejora de procesos y subprocesos dentro de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente.

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los últimos años se está relacionando y aplicando la calidad en el ámbito educativo, a pesar de que anteriormente el término calidad se asociaba a empresas productivas de gran prestigio, esto ha cambiado gradualmente hasta involucrar dicho término poco a poco con la educación superior, obligando a las universidades a no quedarse aisladas ni al margen de los cambios sociales, económicos y tecnológicos del mundo actual.

La Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria de Occidente no cuenta con una Unidad encargada de velar por la calidad del servicio de enseñanza que ésta proporciona a los estudiantes, tampoco tiene un control particular sobre como los diferentes departamentos impulsan la mejora de las carreras que estos administran, en total son 26 carreras que la facultad administra, tampoco existe un ente que coordine esfuerzos o sugiera ideas de como las diferentes carreras debiesen aportar, desde la facultad, propuestas favorables para el desarrollo social, político y económico del país por medio de la investigación y la proyección social, y que esto repercuta favorablemente en la perspectiva de los estudiantes y de los profesionales encargados de la docencia.

Lo expuesto anteriormente es consecuencia de que en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente, actualmente no cuenta con ningún tipo de normativas referentes a la calidad, no existen mecanismos técnicos ni institucionales que siendo eficaces, permitan evaluar los diferentes procesos que involucra el desarrollo académico de la Facultad, tales como el desempeño y la calidad de la enseñanza impartida por los docentes, el proceso de planificación de la enseñanza, el aprendizaje significativo obtenido por los estudiantes y por ende no existe un registro y seguimiento de resultados, porque no existe una planificación desde el punto de vista del desarrollo académico por parte de la facultad.

No existe tampoco una identificación de procesos clave y de apoyo que permita mejorar los ya existentes, no se cuenta con procedimientos estandarizados y los actuales generan retrasos, pérdida de documentos y en general una insatisfacción por parte del estudiantado y el cuerpo docente. En general no existe una planificación sobre lo que se debe hacer y tampoco se cuenta con un diagnóstico que sustente dicha planificación.

Toda la problemática se traduce en que se pone en riesgo el desarrollo y la excelencia académica de las carreras universitarias y por ende de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente, ya que se deja en manos de la conciencia de los docentes, de su disponibilidad de tiempo, de su motivación y empeño, la manera en que ellos se preparan en lo concerniente a su rol como docente. Se deja en manos del sector administrativo todo lo relacionado a procesos, procedimientos y funcionamiento en general. Y por último queda en manos de las autoridades, generar propuestas para la mejora de la calidad, pero que por falta de tiempo no lo hacen.

Por lo anterior se vuelve necesario crear una Unidad que se encargue de la Gestión de la Calidad en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente, para que realice las consultas pertinentes y elabore proyectos de mejora de la calidad consensados, realistas y factibles de acuerdo a la realidad y que sea capaz de llevarlos a cabo.

1.4 JUSTIFICACIÓN

La Universidad de El Salvador en la lucha de permanecer siempre como una de las universidades de más prestigio en El Salvador y la región, mantiene en cada uno de sus diferentes facultades una búsqueda constante de la satisfacción de sus estudiantes; para ello es necesario que ésta brinde un servicio de calidad tanto en la enseñanza como en los procesos administrativos. No solo se necesita de la satisfacción de los actuales estudiantes sino también un reconocimiento a nivel popular de la calidad en la formación de profesionales.

Por lo tanto la necesidad de que la Facultad Multidisciplinaria de Occidente entre en un proceso de mejora continua se hace más que evidente. Dicho proceso buscará ni más ni menos que la excelencia en los servicios que proporciona.

Por todo lo anterior en este trabajo de investigación se muestra la propuesta de un organismo interno capaz de gestionar todo lo concerniente a la mejora de la calidad dentro de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente.

Dicho organismo, de llegar a constituirse, será una unidad de apoyo, objetiva y con la autoridad necesaria para implementar los programas y estrategias necesarios para mejorar la calidad, además será el encargado de formular los proyectos que guíen el proceso de mejora continua que tanto se necesita desarrollar en la facultad, además esta unidad formulara e implementará programas de capacitación docente con los cuales se impulse el crecimiento profesional de los mismos, lo cual tendrá como consecuencia lógica el desarrollo de los estudiantes por medio del desarrollo de sus mentores; a la vez ésta identificará los indicadores para la evaluación del desempeño estudiantil y docente.

También deberá realizar sondeos continuos tanto en la población estudiantil como en la externa, sobre la imagen y percepción que se tiene sobre el nivel de calidad en la educación impartida en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente. Al revisar resultados de sondeos o verificar sus indicadores la Unidad hará un análisis de causas de los problemas encontrados con lo cual dará propuestas de acciones a tomar para la solución de los mismos.

Como tendencia mundial y exigencia en lo referente a la calidad, la Facultad Multidisciplinaria de Occidente debe comenzar a planificar su entrada al mundo de la certificación de los procesos administrativos y al de la acreditación de carreras. Es por ello que también debe contar con una unidad especializada que la guíe por este rumbo.

Al llevarse a cabo de manera satisfactoria todo lo anteriormente mencionado la Facultad aumentará los niveles de satisfacción de sus estudiantes, recobrará el territorio perdido ante otras universidades que ya cuentan con unidades de gestión de la calidad, mejorará la imagen que a nivel popular se tiene de la Universidad de El Salvador y más específicamente de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente, también tendrá más prestigio a nivel regional pero sobre todo será un paso más hacia la consecución de la excelencia académica.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General:

Formular una propuesta técnica para la creación de una Unidad de Gestión de la Calidad en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente, Universidad de El Salvador.

1.5.2 Objetivos Específicos:

1. Elaborar un diagnóstico para conocer la situación actual de la gestión de la calidad en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente.
2. Elaborar un plan estratégico con un horizonte de planeación de 8 años para la Unidad de Gestión de la Calidad de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
3. Desarrollar el Manual de descripción de puestos de trabajo de la Unidad de Gestión de la Calidad de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
4. Determinar el presupuesto de inversión de la implementación de la Unidad de Gestión de la Calidad de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

1.6 ALCANCE

Se formulara plan estratégico para el funcionamiento de la Unidad de Gestión de la Calidad de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente, el manual de descripción de puestos de trabajo; a su vez se determinarán los costos tanto de Implementación así como también los gastos de operación; el estudio solo se enfoca en las áreas de Administración Académica y en las de Carreras Universitarias.

1.7 METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se desarrolló en el presente estudio se fue de tipo cualitativo porque las experiencias de los investigadores y las perspectivas que se lograron recabar fueron cruciales para el desarrollo de la investigación, a diferencia de los tipo de investigación cuantitativos en donde el razonamiento parte de la teoría, y de esta se derivan las posibles hipótesis las cuales los investigadores intentan someter a prueba (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

La presente investigación (como todo estudio cualitativo) se basó más en un proceso inductivo: “Las investigaciones cualitativas se fundamentan más en un proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas)” (Hernández et al., 2006, p. 8.).

Los métodos de recolección de datos que se utilizaron son de tipo no estandarizados (sin medición numérica), no se realizaron análisis de datos cuantitativos por lo que no se hizo uso de ningún tipo de método o herramienta estadística para interpretar dichos datos, solo se hizo uso de matrices para codificar y analizar la información cualitativa recopilada. Esta recolección de datos tuvo que ver con obtener perspectivas y puntos de vista de los involucrados en el problema al cual se le pretende dar solución.

“El investigador cualitativo utiliza técnicas para recolectar datos como la observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusión en grupo, evaluación de experiencias personales, registros de historias de vida, interacción e introspección con grupos o comunidades” (Hernández et al., 2006, p. 9).

De las técnicas citadas anteriormente se hizo uso de entrevistas abiertas y revisión de estudios similares. Se trató principalmente de que la investigación proporcionara información pertinente para que las autoridades de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente puedan tomar decisiones correspondientes con respecto al tema de la calidad educativa dentro de dicha Facultad.

En el presente trabajo de investigación se desarrollaron las siguientes etapas:

1. La primera etapa comenzó con la recolección de datos que el grupo de investigadores realizó. Se hizo uso de fuentes de información primarias, como entrevistas que se realizaron a algunas autoridades de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente para así poder determinar la importancia de la creación de la Unidad de Gestión de la Calidad; esto con el fin de realizar un análisis interno de la situación actual de la gestión de la calidad, luego se realizó un análisis externo, y ambos análisis dieron por resultado el diagnóstico de las situación actual. También se usaron fuentes de información secundarias (como estudios similares); para que esta información pudiera enriquecer el conocimiento y la visión del grupo investigador.
2. La segunda etapa consistió en la elaboración de la propuesta de creación de dicha Unidad, como resultado del análisis de los datos y de la aplicación de técnicas de la Ingeniería Industrial. Como primer paso se elaboró un plan estratégico para ocho años de funcionamiento de la Unidad. Como segundo paso se creó la estructura organizacional, se elaboró el manual de descripción de puestos de trabajo. Posteriormente se determinaron los recursos necesarios para implementar la unidad de gestión de la calidad. Finalmente se elaboraron los planes operativos correspondientes para cada año de funcionamiento de la Unidad.

CAPÍTULO II:
MARCO
TEÓRICO

2.1 INTRODUCCIÓN

El Marco Teórico contiene extractos escritos de artículos, libros y otros documentos que puntualizan y describen las bases para tener un conocimiento sobre los diferentes elementos que conforman la propuesta que solventara el problema planteado.

Su elaboración es fundamental para realizar la investigación, ya que posee también la finalidad de proveer coherencia de conceptos que permitan abordar la investigación.

Por lo antes mencionado, se muestra a continuación el marco teórico que fundamenta este trabajo de investigación, el cual pretende proveer una idea clara acerca del tema. En él se encontrarán conceptos, criterios y lineamientos referentes a sistemas de gestión de la calidad, la certificación, la acreditación, mapeo de procesos, manuales de organización y unidades de gestión de la calidad, los cuales son claves para el éxito y entendimiento del estudio.

2.2 UNIDADES DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Son comités encargados de monitorear la implantación del Sistema de Gestión de Calidad Total, su posterior desarrollo y la mejora continua de los procesos y, niveles de calidad y satisfacción alcanzados.

Unidad de gestión de la Calidad tiene como misión facilitar el desarrollo de la Política de Calidad de la organización, en todas las áreas de su actividad, apoyando e impulsando iniciativas y acciones vinculadas a los procesos de planificación, evaluación y mejora de la calidad así como al fomento de la cultura de la calidad, contribuyendo a la adecuada rendición de cuentas a la sociedad de la institución, y al desarrollo social y responsable de la organización.

2.2.1 Funciones de una Unidad de Gestión de la Calidad

Las funciones que tienen este tipo de unidades dependen directamente de la organización a la que pertenecen, pero en forma genérica se puede decir que estas unidades cumplen con las siguientes funciones principales:

- ✓ Aprobar el Plan de implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Aprobar las políticas y objetivos de la calidad.
- ✓ Evaluar la consistencia y validez del diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Aprobar el Plan de Auditorias.
- ✓ Aprobar la adopción de acciones correctivas y preventivas.
- ✓ Evaluar el avance del sistema con base en los informes o encuestas de satisfacción de la ciudadanía, los usuarios, destinatarios y beneficiarios.
- ✓ Efectuar el seguimiento al plan de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad con base en los informes del Representante del jefe de la respectiva entidad y organismo.

2.2.2 Unidades de Gestión de la Calidad universitaria

Una institución educativa puede crear una Unidad de Gestión de la Calidad para que implemente y desarrolle un sistema de gestión de la calidad con la finalidad de mejorar su

servicio educativo y mantenerse en una situación de desarrollo y evaluación constante permitiéndole en cualquier momento someterse a una evaluación externa para acceder a una acreditación.

Para implementar un sistema de gestión de la calidad educativa, se comienza con la autoevaluación, que es realizada por los miembros de la propia institución y está basada en los estándares propuestos por la entidad acreditadora escogida, luego debe seguir con una fase de sensibilización que trata de hacer conciencia sobre la importancia del desarrollo y mejora de la Calidad Universitaria.

2.2.3 Comités de calidad en instituciones educativas

Luego que la institución ha concluido con la fase de sensibilización y la comunidad educativa está lista para ejecutar el proceso, se puede convocar a un concurso para integrar el comité de calidad. La elección o designación de los miembros dependerá de la naturaleza de cada institución.

Es necesaria la conformación de un comité de calidad integrado por diversas disciplinas, el cual organiza, coordina y documenta todo velando así por la transparencia del proceso, decide sobre el “cómo” del proceso, motiva la participación de todos los involucrados y con ello promueve una identificación con los procesos pedagógicos de mejora de la calidad.

Dado que el comité de calidad debe lograr que los miembros de la institución colaboren, conscientemente y motivados, en el logro de los objetivos trazados y el cumplimiento de las metas, deben ser convocados los miembros identificados como líderes en la institución, a quienes se puede reconocer, entre otras características, porque:

- Están dispuestos a comprometerse aportando y/o construyendo conocimientos.
- Son personas que se capacitan, actualizan y perfeccionan constantemente.
- Son personas que creen en el proceso, esta seguridad proviene del esfuerzo que saben que deben realizar para culminar la tarea.
- Se interesan en las personas, saben escuchar, reconocer las potencialidades de cada miembro del equipo.

- Se sienten llamados a ser partícipes de los cambios.
- Trabajan en equipo y no temen exponerse a la crítica.
- Son buenos conciliadores y negociadores.
- Delegan parte de sus tareas, confiados en que van a hacer seguimiento de las mismas al evaluar y retroalimentar continuamente.

Cabe señalar que uno puede convertirse en líder a través de disciplina, paciencia y aprendizaje; es decir un líder emergente puede desarrollar habilidades para volverse un líder eficaz con capacitación.

A integrar este comité de calidad están invitados los líderes formales, aquellos que tienen poder legítimo o autoridad de un cargo que le permite influir en los subordinados; como los líderes informales, las personas que influyen a través de sus capacidades, habilidades, conocimientos y características de personalidad, logrando que se cumplan los objetivos y las metas del equipo.

¿Quiénes lo conforman?

El comité de calidad está formado por 5 a 8 personas dependiendo de las dimensiones de la Institución Educativa, no se recomienda la constitución de equipos más numerosos, porque la experiencia ha demostrado que el trabajo se podría tornar menos eficiente.

Hay diversas posibilidades para conformar el comité de calidad: Se puede optar por un grupo de profesores elegidos dentro del cuerpo docente. El grupo podría también ser proporcional a los diferentes niveles y áreas de la institución. También se puede incluir a la dirección en este equipo, aunque en este caso la dirección no ejerce la función de tal, su rol es similar al de los demás miembros del comité. Otra alternativa sería la de incluir a los representantes de los equipos de trabajo, responsables de los distintos planes de mejora, aunque también podrían ser invitados cuando las circunstancias lo ameriten.

2.2.4 Funciones del comité de calidad

El comité de calidad es el órgano encargado de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad Educativa en una Institución Educativa, ellos monitorean el proceso de autoevaluación y acompañan el desarrollo de la evaluación externa y la acreditación. Por lo que el éxito de acreditación cae en manos de los miembros de este comité quienes lideran este proceso.

Este equipo de personas no tiene funciones directivas, solamente funciones de asesoría dentro de su campo de acción, es decir la implementación y el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en la Institución educativa. Para ello serán principalmente responsables del desarrollo del proceso de autoevaluación. Por la naturaleza de sus funciones este equipo ejerce un rol de liderazgo dentro de la institución.

El comité de calidad debe organizar, coordinar y documentar el proceso de Gestión de la Calidad Educativa y cuidar de la transparencia del proceso en todos los niveles, para lo cual requiere del apoyo de todos los colegas. Está autorizado, en concordancia con las tareas encomendadas, a tomar las decisiones respectivas, lo cual significa que puede y debe decidir sobre el “cómo” del proceso.

2.2.5 Capacitación del comité de calidad

Una vez conformado el comité de calidad, sus miembros tienen que ser capacitados para el mejor desempeño de sus funciones. Es importante que este equipo conozca muy bien su organización y funciones para lo cual contará con el reglamento respectivo.

El marco de calidad del modelo respectivo o la matriz de evaluación será el instrumento básico que servirá al equipo como punto de referencia en el desarrollo del proceso de reflexión sobre calidad educativa, para ello deben conocer su metodología, su contenido y su aplicación.

El comité de calidad deberá tener las habilidades necesarias para guiar a los equipos de trabajo en la elaboración de los planes de mejora respectivos. Deberá documentar con evidencias el estado inicial que generó la formulación del respectivo plan, acompañar el

desarrollo del mismo, cuidando de la pertinencia de las medidas adoptadas y velar porque el camino escogido conduzca a que la necesidad original se convierta en una fortaleza.

El proceso de documentación se realiza mediante la aplicación de instrumentos de evaluación de la gestión, para lo cual los integrantes del equipo de calidad deberán capacitarse en el manejo de los mismos.

En resumen el comité de calidad se entrenará en el manejo de instrumentos de evaluación, diseño de planes de mejora y conducción de la autoevaluación, convirtiéndose en el proceso en expertos en Sistemas de Gestión de la Calidad Educativa, especialmente en el modelo que la Institución Educativa haya decidido adoptar.

Se podría decir que la primera fase de trabajo del comité de calidad concluye con la elaboración del informe de autoevaluación que será el insumo que usará la empresa acreditadora para realizar la evaluación externa o en el caso que no se busque directamente solo la acreditación, el informe servirá para la elaboración del plan de mejora.

2.3 PLAN ESTRATÉGICO

La planificación estratégica se enmarca en un estilo de dirección denominado Dirección Estratégica y consiste en la instrumentalización técnica y racional de un proyecto político de organización, mediante la cual se toman decisiones en la dirección de los resultados esperados y que conforman lo que la organización quiere alcanzar para constituir su propia visión o imagen futura.

Por otra parte, un plan estratégico no es más que una reflexión colectiva en la que se cuestiona las bases más profundas en las que se asienta la organización, (su misión, visión como institución) y se establecen unas nuevas y actualizadas, pensando en su futuro a medio y largo plazo. Es, por tanto, un buen instrumento para dar respuesta a situaciones de cambio, a unas exigencias sociales, cada vez mayores, y una cierta incertidumbre que viene impuesta del entorno económico, competitivo y social en el que la organización se encuentra inmersa.

2.3.1 Beneficios de la planeación estratégica

- a) Analiza, no sólo la situación del entorno, sino también los posibles cambios y su evolución para que se tomen decisiones respecto a sus capacidades a fin de afrontarlos con éxito.
- b) Se fijan objetivos globales en función de la visión que se quiere tener en el futuro, analizando conjunta y participativamente los problemas detectados previamente.
- c) Cambia la cultura organizativa, ya que alinea a todo el personal en unos objetivos globales, coherentes y compartidos.
- d) Se fomenta un proceso de aprendizaje y de desarrollo organizativo que posibilita la mejora continua.
- e) Dinamiza los criterios de gestión.

2.3.2 Condicionantes para el éxito de un plan estratégico

Si no se tienen en cuenta estos condicionantes, la planificación estratégica caerá en la más profunda frustración institucional y colectiva.

- ✓ Voluntad política clara y explícita para liderar el proceso estratégico.
- ✓ Que la alta dirección asuma el liderazgo del proyecto.
- ✓ Capacidad y voluntad para redefinir los parámetros que configuran el diseño organizacional y las políticas actuales.
- ✓ Tener una estructura técnica adecuada para la puesta en práctica, control y seguimiento del proceso.
- ✓ Un exhaustivo plan de comunicación.
- ✓ Prestar atención especial a la formación de los Recursos Humanos.
- ✓ Implantar la planificación en un sistema completo de mejora de la calidad.

2.3.3 Proceso metodológico para elaborar un plan estratégico

El proceso metodológico de este estilo de dirección conlleva al desarrollo de las siguientes fases que configuran el despliegue del Plan Estratégico.

- a) **Desarrollo de la Misión:** Tras recopilar, analizar y evaluar la información externa e interna, el paso siguiente en un proceso de planificación estratégica es determinar la misión que determina la razón de ser de la organización. Más allá de los cometidos tradicionales y genéricos, la misión comprende un objetivo de orden superior y finalista, que clarifica y justifica el propósito de la organización. La misión debe tener necesariamente relación con su propia historia, propósito y cultura, su ámbito de actuación, su ámbito geográfico de influencia (local, regional, nacional e internacional), el uso de las tecnologías, su compromiso con la comunidad, una filosofía e identidad corporativa y sus capacidades particulares que la hacen reconocida y explícita.
- b) **Desarrollo de la Visión:** Apreciación idealizada de lo que sus miembros desean de la organización en el futuro. Recoge lo valioso del pasado y la prepara para el futuro. Se comunica a través de una declaración que presenta los principios éticos y sus compromisos. Debe ser precisa, simple y, al mismo tiempo, significar un reto para quienes forman parte de la organización. La visión debe ser conocida y compartida por todos los miembros de la institución y también por aquellos que se relacionan con ella. La visión debe ser coherente con la misión, y expresar lo que la organización quiere en el futuro.
- c) **El diagnóstico del entorno:** Tiene como objetivo identificar y prever los cambios del entorno que se producen en términos de su realidad actual y comportamiento futuro. Esos cambios deben ser identificados en virtud de los efectos que puedan producir, pudiendo ser favorables (oportunidades) o adversos (amenazas). Hay que prepararse para aprovechar las oportunidades y para debilitar las amenazas.
- d) **El análisis interno:** Se refiere a aquellos aspectos internos de la organización que se deben maximizar (fortalezas) o minimizar (debilidades) para hacer frente a los retos del entorno. Las fortalezas y debilidades tienen que ver con todos los sistemas internos de la organización, tales como recursos, tecnología, gestión, recursos humanos, etc.

- e) **Los Ejes Estratégicos:** Se definen como resultados a largo plazo y los proyectos como resultado a corto plazo. Los objetivos se establecen en términos generales y amplios mientras que los proyectos poseen un mayor nivel de especificidad.
- f) **Implantación de objetivos y estrategias:** Las fases anteriores nos exigirán capacidad intelectual, reflexión y análisis; ahora se trata de implantar los cambios, asignar recursos, construir planes y programas. Las estrategias deben hacerse operativas y de allí deriva la necesidad de formular objetivos específicos y proyectos.
- g) **Control:** Debe diseñarse un cuadro de mando que reúna información en forma de indicadores para el seguimiento del Plan Estratégico. La verificación de los niveles de cumplimiento y el grado de avance de los objetivos y de las estrategias definidas, deben ser internamente comprobadas, con el fin de adoptar acciones correctivas en caso de ser necesario. Es necesario que en el proceso de planificación estratégica se tenga en cuenta la necesidad de disponer de un conjunto de indicadores que nos permita reconocer en dónde y cómo se está generando valor añadido para todos los colectivos que conforman el entorno.

2.4 MANUALES DE ORGANIZACIÓN

Los manuales administrativos son medios valiosos para la comunicación, y sirven para registrar y transmitir la información, respecto a la organización, y funcionamiento de la dependencia; es decir, entenderemos por manual de organización en general al documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, la información y/o las instrucciones sobre historia, organización, política y/o procedimientos de una institución, que se consideren necesarios para la mejor ejecución del trabajo.

El manual de organización es un documento oficial que describe claramente la estructura orgánica y las funciones asignadas a cada elemento de una organización, así como las tareas específicas y la autoridad asignada a cada miembro del organismo.

El manual de organización se elabora para proporcionar, en forma ordenada, la información básica de la organización y funcionamiento de la unidad responsable como una referencia obligada para lograr el aprovechamiento de los recursos y el desarrollo de las funciones encomendadas.

2.4.1 Ventajas de contar con un manual de organización

- ✓ Presentar una visión de conjunto de la unidad administrativa.
- ✓ Precisar las funciones encomendadas a la unidad administrativa, para evitar duplicidad, detectar omisiones y designar responsabilidades.
- ✓ Colaborar en la ejecución correcta de las actividades encomendadas al personal y proporcionar la uniformidad.
- ✓ Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución de las funciones, evitando la repetición de instrucciones y directrices.
- ✓ Proporcionar información básica para la planeación e instrumentar medidas de modernización administrativa.
- ✓ Servir como medio de integración al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación e inducción a las distintas áreas.
- ✓ Ser un instrumento útil de orientación e información sobre las funciones o atribuciones asignadas a las unidades responsables.

2.4.2 Recomendaciones generales

Una unidad de mando justifica su existencia cuando las funciones asignadas son congruentes con las atribuciones conferidas y cuando depende de ésta más de un área subordinada.

Es conveniente que los manuales de organización sean elaborados con la participación de las unidades que tienen la responsabilidad de realizar las funciones.

Una vez que se cuenta con el manual, se requiere someterlo a una revisión final, a efecto de verificar que la información contenida en el mismo sea la necesaria, esté completa y corresponda a la realidad, además de proceder a comprobar que no contenga contradicciones o deficiencias.

La cantidad de ejemplares que se reproduzcan, así como la difusión que se haga del manual de organización, dependerá de la determinación del número de funcionarios y empleados que deben contar con este instrumento administrativo.

Una vez que el manual de organización ha sido elaborado, autorizado e impreso, debe ser difundido entre los funcionarios y empleados responsables de su aplicación.

Así también, resulta de gran importancia que las personas directamente involucradas en el uso de los manuales conozcan al detalle su contenido, con el objeto de que tengan el conocimiento general de la acción institucional y puedan consultar dichos documentos siempre que sea necesario.

La utilidad de los manuales de organización radica en la veracidad de la información que contienen, por lo que es necesario mantenerlos permanentemente actualizados, a través de revisiones periódicas.

2.4.3 Contenido del manual de organización

En este apartado se presentan, de manera sintética y ordenada, los capítulos que constituyen el manual o los títulos principales que comprende.

- a) **Introducción:** Se refiere a la explicación que se dirige al lector sobre el contenido del manual, de su utilidad y de los fines y propósitos generales que se pretenden cumplir a través de él. Incluye información de cómo se usará, quién, cómo y cuándo hará las revisiones y actualizaciones.

Es recomendable que al formular la introducción, se emplee un vocabulario sencillo, a efecto de facilitar su entendimiento; asimismo, que comprenda totalmente los siguientes rubros:

- Propósito y utilidad.
- Síntesis del contenido.
- Ámbito de su aplicación.
- Áreas que participaron en la elaboración del manual.
- Importancia de mantener permanentemente actualizado este manual.
- La redacción deberá ser concisa, clara y comprensible.

- b) **Objetivo del manual:** En este apartado se deberá expresar el propósito que se pretende alcanzar con la aplicación del manual. El objetivo deberá ser lo más concreto posible, y su redacción clara y en párrafos breves.
- c) **Antecedentes históricos:** Se darán a conocer las principales transformaciones sobre la organización y funcionamiento de la unidad administrativa correspondiente, en orden cronológico indicando las disposiciones jurídico-administrativas que hayan dado origen y/o modificado la estructura organizacional de la misma.
- d) **Marco jurídico:** En esta parte del manual se mencionan las disposiciones jurídicas relacionadas por orden jerárquico, que dan origen a la organización, que establecen su creación y sus atribuciones, así como aquellas que regulan su funcionamiento.
- e) **Misión y visión:** La Misión es la razón de ser de la institución, la cual explica su existencia. Es una declaración de alto nivel que describe su propósito fundamental. La Visión representa el escenario altamente deseado por la Dependencia que se quisiera alcanzar en un periodo de largo plazo.
- f) **Estructura organizativa:** Deberán identificarse y mostrarse los niveles jerárquicos y la relación que guardan entre sí cada uno de los órganos que integran la estructura. La descripción de la estructura organizativa debe corresponder a su representación gráfica en el organigrama, tanto en lo referente a la nomenclatura de las unidades administrativas como a su nivel jerárquico y al orden de presentación.
- g) **Organigrama:** Se deberá representar gráficamente la relación ordenada de las áreas que componen una unidad administrativa.
- h) **Objetivos y funciones:** El objetivo constituye el propósito que se pretende cumplir, y que especifica con claridad el qué y para que se proyecta y se debe realizar una determinada acción. Se plantearán como máximo tres objetivos por área. Describe la finalidad hacia la cual se orientan los recursos y los esfuerzos de una unidad administrativa, para el cumplimiento de una actividad institucional que corresponde por atribución a una dependencia y/o unidad administrativa. Las unidades administrativas pueden participar en el cumplimiento de una o varias actividades de la institución, por lo que sus objetivos reflejarán su contribución al cumplimiento de éstas.

Las funciones Constituyen el conjunto de actividades afines, a través de las cuales se alcanzará el desarrollo de las atribuciones y objetivos planteados. Las funciones deberán ordenarse de acuerdo a la importancia y naturaleza del área que se trate. Las funciones descritas para cada órgano administrativo serán las más relevantes con relación al ámbito de su competencia.

- i) **Glosario de términos:** Es un listado alfabético de definiciones de aquellas palabras o términos utilizados en el documento y que pueden prestarse a confusión en virtud de que no siempre tienen la misma acepción o no son ampliamente conocidos.

2.5 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Un sistema de Gestión de la Calidad o SGC se define primeramente como una forma de trabajar mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un sistema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas.

2.5.1 Beneficios de trabajar con un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

Para citar de forma puntual qué beneficios obtiene una organización al trabajar bajo un sistema de gestión de la calidad se pueden mencionar los siguientes:

- ✓ Mejora continua en la calidad de los productos y servicios que ofrece.
- ✓ Transparencia en el desarrollo de los procesos.
- ✓ Asegurar el cumplimiento de sus objetivos, en apego a leyes y normas vigentes.
- ✓ Reconocimiento de la importancia de sus procesos e interacciones.
- ✓ Integración del trabajo, en armonía y enfocada a procesos.
- ✓ Mejores niveles de satisfacción y opinión del cliente.
- ✓ Aumento de la productividad y eficiencia.
- ✓ Reducción de costos.
- ✓ Mejor comunicación, moral y satisfacción en el trabajo.
- ✓ Es una ventaja competitiva.

2.5.2 Como implantar un SGC

Un SGC no es algo que se implementa en una organización de la noche a la mañana, por lo tanto existen diversas formas de desarrollar estos sistemas, una de esas formas es la siguiente, puesto que ella cumple los requisitos que pide la Norma ISO 9001 para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad. Básicamente se deben seguir los siguientes pasos:

- a) **Información:** es necesario conocer la Norma ISO 9000 e ISO 9001 para poderse implementar.
- b) **Planificación:** siempre se debe empezar por tener un buen plan. Se debe comparar el actual sistema de gestión de la calidad con los requisitos de la Norma. Con esto se hace un perfil del plan y se prepara un programa de implementación.
- c) **Desarrollo:** se requiere que se documente el SGC además se debe desarrollar un manual de calidad, así como los procedimientos requeridos por el sistema.
- d) **Capacitación:** todos los empleados deberán estar capacitados para trabajar y cumplir con los requerimientos del sistema implantado.
- e) **Auditorías internas:** es necesario demostrar que el sistema es eficaz y por lo tanto se debe comparar el SGC con los requerimientos de la Norma mediante auditorías internas. Se debe formar y capacitar a un equipo auditor interno para esta etapa.
- f) **Auditoria de registro:** contratar a un auditor de registro que lleve a cabo una auditoria externa. Una vez realizado esto el registro estará completo.

2.6 MAPEO DE PROCESOS

El objetivo de mapear o diagramar es mostrar gráficamente, por medio de símbolos, cuáles son las actividades que se llevan a cabo dentro de una organización o un proceso de tal manera que todo aquel que lo lea sea capaz de comprender el alcance y/o llevar a cabo el proceso. Un mapa no debe tener como principal objetivo ser un documento bonito sólo para impresionar, debe ser un documento útil que se pueda entender, modificar y revisar con frecuencia. Sin embargo, la imagen y el diseño son importantes. Una atractiva apariencia y una presentación fácil de leer realzan el contenido. En un diagrama los objetos se unen con líneas y flechas las cuales nos muestran el flujo y orden del procedimiento o proceso, estas

flechas no indican las interacciones con las cuales se identifica quien entrega (proveedor) y quien recibe (cliente), se requiere colocar mensajes o leyendas para identificar los insumos (entradas) y productos (salidas) de cada proceso o subproceso.

La diagramación (mapeo) es útil para determinar las entradas y las salidas considerando estas como los requisitos a satisfacer para poder desarrollar el proceso o procedimiento bajo condiciones donde se pueda lograr el propósito de dicho procedimiento o proceso.

2.6.1 Elementos de un mapa de procesos

La organización existe porque tiene clientes que atender, pero también depende de sus proveedores y otras organizaciones de su entorno. Una buena manera de empezar es identificar a los agentes o actores que se relacionan con nuestro sistema de gestión: clientes, proveedores y otras organizaciones con las cuáles se mantiene una relación que tiene relevancia para el sistema. Entre los actores también se puede mencionar elementos de la infraestructura que puede ser relevante destacar y son claves para las relaciones con los diferentes actores: una página web, un almacén, el sistema informático interno, etc.

La siguiente figura muestra de manera muy general el mapa de procesos de una institución de educación superior.

Figura 1: Mapa general de procesos de una institución de educación superior.



2.7 LA ACREDITACIÓN

La acreditación es el proceso mediante el cual una organización independiente y con la autoridad para ello, evalúa una entidad que presta un servicio, y le otorga un reconocimiento formal de su capacidad técnica y confiabilidad para realizar estos servicios.

Es una "atestación de tercera parte relativa a un Organismo de Evaluación de la Conformidad que manifiesta la demostración formal de su competencia para llevar a cabo tareas específicas de evaluación de la conformidad" (OHN-ISO 17000).

Este proceso se inicia cuando la entidad que presta el servicio asume el compromiso de cumplir con los requisitos dados en una norma internacional. Por lo que, la acreditación significa haber cumplido estos requisitos y ser revisado por una organización que verifica que se han cumplido dichos requisitos y se tiene la calificación técnica para prestar un servicio con ética y eficacia.

2.7.1 Ventajas de la acreditación

- ✓ Declara que las entidades acreditadas son técnicamente competentes e imparciales para realizar sus actividades.
- ✓ Les permite, a nivel internacional, conseguir la aceptación de sus servicios y el reconocimiento de sus competencias.
- ✓ Evita a las empresas exportadoras los reiterados controles que deben pasar para tener acceso a los mercados internacionales.
- ✓ Establece y promueve la confianza a nivel nacional e internacional al comprobar la competencia de las entidades en cuestión.
- ✓ Permite a las personas tomar una decisión más acertada al seleccionar una entidad de servicios que ha demostrado ser competente, imparcial y con la habilidad para el desempeño de sus tareas;
- ✓ Ayuda a fomentar la credibilidad y el desempeño de bienes y servicios.

2.7.2 Costos de acreditación

Los gastos de acreditación del mismo modo varían según el organismo que la realiza, el número de sistemas de certificación a acreditar, el número de categorías de productos certificados, el tamaño del organismo de certificación, etc.

Concretamente, una acreditación cuesta por lo menos 10,000 dólares y puede llegar en algunos casos a más de 40,000 dólares. Asimismo, los costos de acreditación no deberían sólo representar un porcentaje de la facturación del organismo de certificación. Respecto del aspecto financiero, es importante recalcar que no se puede tener una certificación o una acreditación creíble a bajo costo. Se necesitan obviamente medios financieros para tener un personal competente, una duración de auditoría suficiente, un número y una calidad suficiente de análisis. Una baja desenfrenada de los precios de certificación provocada por un exceso de competencia entre organismos acreditados solo puede conducir a una acreditación de calidad mediocre.

2.8 LA CERTIFICACIÓN

La certificación es el procedimiento mediante el cual un organismo da una garantía por escrito, de que un producto, un proceso o un servicio están conforme a los requisitos especificados.

La certificación es en consecuencia el medio que está dando la garantía de la conformidad del producto en base a normas y otros documentos normativos. La certificación se materializa en un certificado. El certificado es un documento emitido conforme a las reglas de un sistema de certificación, que indica con un nivel suficiente de confianza, que un producto, proceso o servicio debidamente identificado, está conforme a una norma o a otro documento normativo especificado.

2.8.1 Ventajas de la certificación

- ✓ Identificar y diferenciar el producto.
- ✓ Dar credibilidad al trámite mediante la garantía de un organismo de certificación independiente de los intereses económicos en juego.
- ✓ Crear valor agregado a todos los niveles de una cadena de producción determinada.
- ✓ Ser conocido y reconocido.
- ✓ Ganar y/o conservar la confianza de los consumidores.
- ✓ Eventualmente, beneficiarse de una promoción colectiva.

2.8.2 Costos de certificación

Los costos de certificación varían considerablemente según los productos, las cantidades y los países. Los precios son fijados por cada organismo de certificación según una regla precisa que puede ser: número de sitios de producción, volumen del producto, número de referencias distintas, de procesos distintos, etc. El organismo de certificación debe ser independiente de las actividades económicas del sector. Un porcentaje de la facturación no permite garantizar suficientemente esta independencia. Por el contrario, el número y la duración de los controles deben depender de los riesgos y de los volúmenes de productos. Por eso que la facturación puede ser una referencia para calcular una cierta

proporción de los gastos de certificación, pero siempre debería haber una parte fija, generalmente la más importante.

**CAPÍTULO III:
DIAGNÓSTICO
DE LA
SITUACIÓN
ACTUAL**

3.1 INTRODUCCIÓN

Este capítulo presenta la situación actual de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador, con respecto al tema de la Gestión de la Calidad Universitaria. Se comienza con un análisis interno el cual comienza con el Objetivo General, luego este objetivo se ha desglosado en los objetivos específicos. Posteriormente se definen las categorías de análisis, en base a ellas se elaboran los instrumentos de recolección de información, que consistió en entrevistas las cuales fueron dirigidas a los Jefes de los distintos Departamentos, al Decano y al Administrador Académico de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

La siguiente fase es la recolección y procesamiento de la información, en la cual se presentan los resultados de las entrevistas en matrices. Luego de la fase de presentación de la información, se lleva a cabo la fase de análisis de la información en donde los resultados de las entrevistas se analizan y se recopilan los puntos más importantes de ellas. Finalmente tomando en cuenta los objetivos planteados, las categorías de análisis, los resultados de las entrevistas y el análisis de dichos resultados, se presenta el resultado del análisis interno.

Posteriormente se realiza un análisis externo utilizando la matriz de factores externos conocida como matriz EFE. Primero se realiza una listado de los factores del ambiente externo que influyen en el desarrollo académico y en potenciar la calidad universitaria de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El salvador, luego se realizan una puntuación para cada elemento según el nivel de importancia de cada uno y otra puntuación en base a las estrategias que la universidad utiliza para aprovechar o contrarrestar dichos factores externos, y con ello se elabora la matriz de factores externos. Luego se presenta el resultado del análisis externo. Y finalmente se presentan las conclusiones de todo el diagnostico.

3.2 OBJETIVOS

3.2.1 Objetivo General:

Conocer la situación actual en cuanto a la gestión de la calidad universitaria en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

3.2.2 Objetivos Específicos:

1. Determinar la situación interna en cuanto a la gestión de la calidad universitaria en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
2. Determinar los factores externos que influyen en el desarrollo de la calidad universitaria de la Facultad multidisciplinaria de occidente de la universidad de el salvador.

3.3 ANÁLISIS INTERNO

3.3.1 Objetivo General:

Determinar la situación interna en cuanto a la gestión de la calidad universitaria en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

3.3.2 Objetivos Específicos:

1. Determinar si existe o no un ente gestor de la calidad universitaria en la Universidad de El Salvador y en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la misma.
2. Conocer si la administración de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador realiza evaluaciones a los Jefes de Departamento y qué aspectos se les evalúan.
3. Conocer si los Jefes de Departamento de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador realizan evaluaciones a los docentes de los respectivos Departamentos y qué criterios se evalúan.
4. Conocer si se realizan programas de capacitación para los docentes de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
5. Determinar qué mecanismos utiliza cada Departamento de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador para evaluar la satisfacción de los estudiantes.
6. Conocer si los Jefes de Departamento de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador han sido capacitados en aspectos relacionados con la calidad universitaria.
7. Determinar los aspectos relacionados con la calidad universitaria que son del conocimiento de los Jefes de Departamento de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador y como ellos los ponen en práctica.
8. Determinar que conocimiento poseen los Jefes de Departamento de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador con respecto a la acreditación de las carreras universitarias.

9. Determinar el conocimiento que el Decano de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador tiene sobre aspectos relacionados con la calidad universitaria.
10. Determinar si se ha impartido alguna capacitación a los docentes de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador sobre aspectos relacionados con la calidad universitaria.
11. Conocer si se ha llevado a cabo algún tipo de evaluación de la calidad de los docentes en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
12. Determinar qué tipos de vínculos tiene la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador con empresas dentro del país y universidades en el extranjero.
13. Conocer qué esfuerzos se han realizado por mejorar la infraestructura de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
14. Conocer qué mecanismos utiliza la Administración de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador para evaluar la satisfacción de los estudiantes.
15. Conocer qué aspectos sobre acreditación de carreras universitarias y la certificación de procesos son del conocimiento del Decano de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
16. Conocer si se han realizado esfuerzos por acreditar carreras universitarias y certificar procesos en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
17. Determinar qué procesos se gestionan con el sistema ADACAD de la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
18. Determinar que conocimientos tiene el Jefe de la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador sobre la certificación de procesos.

19. Conocer qué procesos se consideran relevantes en la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador para poder ser certificados.
20. Conocer qué tipo de controles se utilizan en la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador para los procesos administrativos que ahí se realizan.
21. Conocer qué mecanismo utiliza la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador para evaluar la satisfacción de los usuarios.

3.3.3 Categorías de análisis

Para el presente diagnóstico se elaboraron categorías de análisis en base a los objetivos específicos, estas categorías son las siguientes:

Categoría 1: Existencia de un ente que gestione la calidad universitaria de la Universidad de El Salvador.

Categoría 2: Existencia de un ente que gestione la calidad universitaria en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Categoría 3: Evaluaciones a los Jefes de Departamento de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Categoría 4: Criterios evaluados a los Jefes de Departamento de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Categoría 5: Evaluaciones a los docentes de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Categoría 6: Criterios evaluados a los docentes de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Categoría 7: Ejecución de programas de capacitación para los docentes de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Categoría 8: Mecanismos utilizados por cada Departamento de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador para evaluar la satisfacción de los estudiantes.

Categoría 9: Existencia de capacitaciones relacionadas a la calidad universitaria para los docentes de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Categoría 10: Conocimientos acerca de la calidad universitaria que poseen los Jefes de Departamento de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador y cómo ellos los ponen en práctica.

Categoría 11: Aspectos relacionados a la acreditación de las carreras universitarias que son del conocimiento de los Jefes de Departamento de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Categoría 12: Aspectos relacionados con la calidad universitaria que son del conocimiento del Decano de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Categoría 13: Existencia de capacitaciones relacionadas a la calidad universitaria para los docentes de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Categoría 14: Evaluación de la calidad de los docentes de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Categoría 15: Tipos de vínculos que tiene la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador con empresas dentro del país y otras universidades en el extranjero.

Categoría 16: Mejora de la infraestructura de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Categoría 17: Mecanismos para evaluar la satisfacción de los estudiantes de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Categoría 18: Aspectos relacionados sobre acreditación de carreras universitarias y certificación de procesos que son del conocimiento del Decano de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Categoría 19: Actividades que se han desarrollado para acreditar carreras universitarias y certificar procesos en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Categoría 20: Procesos que gestiona el sistema ADACAD utilizado en la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Categoría 21: Conocimientos que posee sobre la certificación de procesos el Administrador Académico de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Categoría 22: Procesos que se consideran relevantes para ser certificados en la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Categoría 23: Mecanismos de control que se utilizan en la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador para los procesos administrativos.

Categoría 24: Mecanismos que se utilizan en la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador para evaluar la satisfacción de los usuarios.

3.3.4 Recolección y procesamiento de la información

Para la recolección de la información se elaboraron tres instrumentos de recolección de información los cuales consistieron en guías para realizar entrevistas, una dirigida a los Jefes de Departamento la cual se denomina “Guía de entrevista sobre la calidad universitaria dirigida a los Jefes de Departamento de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador” que se presenta en el anexo 3, el otro instrumento denominado “Guía de entrevista sobre la calidad universitaria dirigida al Decano de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador” que se presenta en el anexo 4, y el instrumento denominado “Guía de entrevista sobre la calidad universitaria dirigida al Jefe de Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador” que se presenta en el anexo 5.

Para la elaboración de las preguntas en los instrumentos de evaluación, todas se realizaron en base a las categorías de análisis.

Para el procesamiento de la información se elaboraron unas matrices de presentación de resultados. Para la categoría de análisis 1 hasta la categoría de análisis 11 se realiza una matriz por categoría, ya que dichas categorías casi en su totalidad están enfocadas solo al instrumento de evaluación dirigido a los Jefes de Departamento, a excepción de la categoría 1 y 2 que también son tomadas en cuenta en los instrumentos de recolección de información dirigidos al Decano y al Jefe de Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

En el caso de la información recopilada por medio de los instrumentos de recolección de información dirigidos al Decano y Jefe de Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador, esta se presenta en otras matrices, una matriz para cada entrevista, en donde en cada matriz se presentan las preguntas y se hace mención a las categorías de análisis dirigidas en cada uno de estos instrumentos de recolección de información.

A continuación se muestran las matrices de presentación de información:

Tabla 1: Matriz de presentación de resultados categoría 1.

MATRIZ DE PRESENTACIÓN DE RESULTADOS		Categoría 1
		Página 1 de 1
Nombre de la Categoría:	Existencia de un ente que gestione la calidad universitaria de la Universidad de El Salvador.	
Pregunta:	¿Tiene conocimiento de un ente que gestione la calidad educativa en la UES?	
Entrevistado	Resultado de la pregunta	
Jefe del departamento de Ingeniería	"No".	
Jefe del departamento de Idiomas Extranjeros	"No, una unidad no. Las jefaturas en cada departamento son las encargadas".	
Jefe del departamento de Física	"No".	
Jefe del departamento de Economía	"No".	
Jefe del departamento de Química	"No".	
Jefe del departamento de Ciencias Sociales	"Pues la verdad que no, tuve la idea de que se había realizado algo en la sede central algo vinculado con lo que tenía que ser el COTEUES, pero no tengo información de que eso se haya concretado, para crear una instancia dedicada exclusivamente a esa tarea de implementar medidas tendientes a mejorar la calidad en todas sus dimensiones, eso fue hace un par de años, el instituto de gestión de liderazgo en la universidad tenía esa visión de crear un unidad de gestión de la calidad, luego me ausente dos años y no tengo información".	
Jefe del departamento de Biología	"No hay".	
Jefe del departamento de Matemáticas	"No".	
Jefe del departamento de Medicina	"La única encargada de gestionar la calidad en la UES es la vicerrectoría, es el único ente que tiene la obligación y el poder para gestionar la calidad".	
Jefe del departamento de Ciencias Jurídicas	"No existe".	

Tabla 2: Matriz de presentación de resultados categoría 2.

MATRIZ DE PRESENTACIÓN DE RESULTADOS		Categoría 2
		Página 1 de 1
Nombre de la Categoría:	Existencia de un ente que gestione la calidad universitaria en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	
Pregunta:	¿Tiene conocimiento de un ente que gestione la calidad educativa en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente?	
Entrevistado	Resultado de la pregunta	
Jefe del departamento de Ingeniería	"No".	
Jefe del departamento de Idiomas Extranjeros	"No, no está contemplado".	
Jefe del departamento de Física	"Si, pero no funcionó. Era el Comité de Docencia, cuyo fin era tener cursos para mejorar el aprendizaje".	
Jefe del departamento de Economía	"La Comisión de Educación, a través de un coordinador y un representante del departamento, buscan la excelencia académica".	
Jefe del departamento de Química	"No. Existe una Unidad de Evaluación, COTEUES, la evalúa cada dos años a través de una autoevaluación por medio de una comisión del COTEUES que se encuentra en la Facultad".	
Jefe del departamento de Ciencias Sociales	"En la Facultad no tenemos una Unidad de Gestión de la Calidad".	
Jefe del departamento de Biología	"No".	
Jefe del departamento de Matemáticas	"No".	
Jefe del departamento de Medicina	"No, existe una Comisión de Docencia y una Comisión escalafonaria".	
Jefe del departamento de Ciencias Jurídicas	"No existe, existe un comisión de docencia pero no tiene incidencia en la calidad académica".	

Tabla 3: Matriz de presentación de resultados categoría 3.

MATRIZ DE PRESENTACIÓN DE RESULTADOS		Categoría 3
		Página 1 de 1
Nombre de la Categoría:	Evaluaciones a los Jefes de Departamento de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	
Pregunta:	¿Cómo Jefe del Departamento ha sido sometido usted a algún tipo de evaluación?	
Entrevistado	Resultado de la pregunta	
Jefe del departamento de Ingeniería	"No, la he solicitado al comité técnico del departamento y no lo hicieron".	
Jefe del departamento de Idiomas Extranjeros	"Como jefa no, como docente si".	
Jefe del departamento de Física	"Además de la evaluación que el Vicedecanato hizo a los estudiantes por medio del expediente académico, también fui evaluado por la Comisión de Evaluación Docente".	
Jefe del departamento de Economía	"Se evalúa cada ciclo".	
Jefe del departamento de Química	"Si, se he sido sometido a evaluaciones del Comité de la Carrera Docente pero solo por motivos de escalafón no por calidad universitaria".	
Jefe del departamento de Ciencias Sociales	"No la verdad que no, fuera de las evaluaciones de desempeño docente que ha venido realizando el Comité de Evaluación de la Carrera Docente, no se ha realizado ningún tipo de evaluación al desempeño de la jefatura, sus objetivos están definidos en el reglamento de escalafón de la carrera docente, pero lamentablemente yo creo se han estado limitando a hacer una evaluación en función de una eventual reclasificación escalafonaria y no una evaluación orientada a la mejora".	
Jefe del departamento de Biología	"No, solamente criterios personales, un método no existe".	
Jefe del departamento de Matemáticas	"Si, me evalúa el Vicedecano".	
Jefe del departamento de Medicina	"Si, en los últimos ciclos he sido evaluada por parte de mis superiores como de los estudiantes".	
Jefe del departamento de Ciencias Jurídicas	"No, los docentes nada más me cuestionan, por medio de cartas, realmente no hay un mecanismo formal, por parte de las autoridades no se evalúa".	

Tabla 4: Matriz de presentación de resultados categoría 4.

MATRIZ DE PRESENTACIÓN DE RESULTADOS		Categoría 4
		Página 1 de 1
Nombre de la Categoría:	Criterios evaluados a los Jefes de Departamento de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	
Pregunta:	¿Qué aspectos le han evaluado?	
Entrevistado	Resultado de la pregunta	
Jefe del departamento de Ingeniería	No aplica la pregunta.	
Jefe del departamento de Idiomas Extranjeros	No aplica la pregunta.	
Jefe del departamento de Física	"Pedagogía, presentación, entrega de notas, conocimientos".	
Jefe del departamento de Economía	"Capacidad de impartir conocimiento, respeto, relaciones jefe – docente".	
Jefe del departamento de Química	"Evalúan el desempeño del docente en 3 aspectos: investigación, proyección social y docencia".	
Jefe del departamento de Ciencias Sociales	No aplica la pregunta.	
Jefe del departamento de Biología	"Gestión, dedicación, relaciones personales".	
Jefe del departamento de Matemáticas	"He conocido el instrumento en algunas ocasiones, pero hay ciertos aspectos que a veces solos nos evalúan cuando va a ver oportunidad de ascenso de categoría pero no es algo sistemático, si hay instrumentos los desconocemos, creo que evalúan en cuanto al cumplimiento de horarios, trabajos que se asignan, es lo mínimo que se evalúa pero que sea en aras de llevar un registro sistemático de los avance y logros, eso no".	
Jefe del departamento de Medicina	"Forma de impartir las clases".	
Jefe del departamento de Ciencias Jurídicas	"Ninguna, solo en el sentido escalafonario".	

Tabla 5: Matriz de presentación de resultados categoría 5.

MATRIZ DE PRESENTACIÓN DE RESULTADOS		Categoría 5
		Página 1 de 1
Nombre de la Categoría:	Evaluaciones a los docentes de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	
Pregunta:	¿Se hacen evaluaciones a los docentes del departamento?	
Entrevistado	Resultado de la pregunta	
Jefe del departamento de Ingeniería	"A parte de la evaluación que realiza el señor Vicedecano no se hace, estamos esperando la evaluación institucional tal vez a partir de ahí podría generarse otro tipo de evaluación, hubo un ciclo que el remitió resultados de la evaluación a los jefes y quedo que él iba a trasladar los resultados de cada evaluación a cada docente, pero no se realizó".	
Jefe del departamento de Idiomas Extranjeros	"Si. Por iniciativa propia se hacen evaluaciones a los docentes y más regularmente a los docentes horas clase"	
Jefe del departamento de Física	"No".	
Jefe del departamento de Economía	"No porque no hay recursos para hacerlo".	
Jefe del departamento de Química	"No, eso le compete a la jefatura. Hay evaluaciones en línea".	
Jefe del departamento de Ciencias Sociales	"En el mismo marco de evaluación del desempeño promovida por el comité evaluador de la carrera docente, ya lo he hecho y que ellos necesitan recoger la evaluación del Jefe a sus colaboradores, eso evitó que se realizara de manera directa con el personal y se hizo el ensayo en línea por parte del Vicedecanato".	
Jefe del departamento de Biología	"No, hay una evaluación del Vicedecanato".	
Jefe del departamento de Matemáticas	"Si".	
Jefe del departamento de Medicina	"No".	
Jefe del departamento de Ciencias Jurídicas	"Si se realizan, a todos, el instrumento de evaluación se diseñó para aplicar el reglamento de evaluación y es el que administra".	

Tabla 6: Matriz de presentación de resultados categoría 6.

MATRIZ DE PRESENTACIÓN DE RESULTADOS		Categoría 6
		Página 1 de 1
Nombre de la Categoría:	Criterios evaluados a los docentes de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	
Pregunta:	¿Qué aspectos se les evalúa?	
Entrevistado	Resultado de la pregunta	
Jefe del departamento de Ingeniería	No aplica la pregunta.	
Jefe del departamento de Idiomas Extranjeros	"Lógica, planificación, metodología, didáctica, materiales, conocimientos".	
Jefe del departamento de Física	No aplica la pregunta.	
Jefe del departamento de Economía	"Ninguna".	
Jefe del departamento de Química	No aplica la pregunta.	
Jefe del departamento de Ciencias Sociales	"No tengo la competencia legal".	
Jefe del departamento de Biología	"No conozco los aspectos, solo una vez cada ciclo, la que se realizó en el expediente".	
Jefe del departamento de Matemáticas	"Planificación de sus asignaturas, la disposición al trabajo del departamento más que todo".	
Jefe del departamento de Medicina	"Se toma en cuenta el desempeño administrativo/académico, la relación docente/universidad, aptitudes y valores profesionales, responsabilidad, participación en proyectos académicos".	
Jefe del departamento de Ciencias Jurídicas	"Docencia, planificación de labores académicas, metodología didáctica/pedagógica, desarrollo de contenido, la relación docente estudiante, se evalúa el conocimiento de la materia, aptitudes y valores profesionales y responsabilidad, este mecanismo fue hecho por algunas autoridades en el pasado y es el que utilizó".	

Tabla 7: Matriz de presentación de resultados categoría 7.

MATRIZ DE PRESENTACIÓN DE RESULTADOS		Categoría 7
		Página 1 de 1
Nombre de la Categoría:	Ejecución de programas de capacitación para los docentes de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	
Pregunta:	¿En el departamento existe un programa de capacitación para los docentes?	
Entrevistado	Resultado de la pregunta	
Jefe del departamento de Ingeniería	"Si en el 2012 se realizó un curso básico en informática, para este año se tiene planificado realizar en julio un curso básico de metodologías de investigación científica y en el próximo año tengo proyectado que se imparta una capacitación en docencia y el último año de mi gestión tengo pensado una capacitación en humanismo, para que en el departamento se evalúe que tanto humanismo se le transmite a parte del conocimiento científico que se brinda".	
Jefe del departamento de Idiomas Extranjeros	"Se gestionan programas de capacitación cada año y se gestiona capacitaciones de parte de la embajada de los Estados Unidos, las principales capacitaciones son sobre metodologías de enseñanza".	
Jefe del departamento de Física	"No. Eso está en las manos de la Junta Directiva".	
Jefe del departamento de Economía	"No".	
Jefe del departamento de Química	"No, es competencia de la Facultad porque ella es la que tiene la última palabra sobre el presupuesto, pero si reciben algunas capacitaciones. Se está brindando el curso de evaluación con herramientas informáticas".	
Jefe del departamento de Ciencias Sociales	"No hay ninguna línea específica de realización además de que no se poseen recursos".	
Jefe del departamento de Biología	"Programas no hay".	
Jefe del departamento de Matemáticas	"Si se diseña un programa sencillo pero generalmente casi no se ejecuta al 100 por ciento, se busca la capacitación docente internamente y externamente".	
Jefe del departamento de Medicina	"Si, al inicio de cada año hay un plan operativo y me encargo de gestionar las capacitaciones".	
Jefe del departamento de Ciencias Jurídicas	"No hay".	

Tabla 8: Matriz de presentación de resultados categoría 8.

MATRIZ DE PRESENTACIÓN DE RESULTADOS		Categoría 8
		Página 1 de 1
Nombre de la Categoría:	Mecanismos utilizados por cada Departamento de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador para evaluar la satisfacción de los estudiantes.	
Pregunta:	¿Posee algún mecanismo para evaluar la satisfacción de los estudiantes?	
Entrevistado	Resultado de la pregunta	
Jefe del departamento de Ingeniería	"No".	
Jefe del departamento de Idiomas Extranjeros	"Las evaluaciones realizadas por los estudiantes".	
Jefe del departamento de Física	"De manera directa no, pero de manera indirecta si porque los estudiantes se acercan al jefe del Departamento".	
Jefe del departamento de Economía	"Solo por parte del vicedecanato y por el departamento evalúa solamente a los docentes horas clase".	
Jefe del departamento de Química	"Únicamente por motivos de escalafón se toma en cuenta la opinión de los estudiantes pues para este proceso se hace una autoevaluación, una de los estudiantes y otra del jefe inmediato superior. Pero jamás por calidad universitaria".	
Jefe del departamento de Ciencias Sociales	"No hay, no corresponde hacerlo a nosotros y se realizó el instrumento en línea, y no se han abierto las instancias para que pueda hacerse".	
Jefe del departamento de Biología	"No hay mecanismos".	
Jefe del departamento de Matemáticas	"Si, se toman aspectos como entrevistas con los estudiantes, observación del trabajo del docente y los resultados académicos que se obtienen, y hago una evaluación para asignar las cargas académicas del siguiente ciclo".	
Jefe del departamento de Medicina	"Al final de cada ciclo me reúno para hacer un consenso sobre cómo ha sido el ciclo para los estudiantes, hablamos con cada representante y acordamos los aspectos en que tanto docentes como alumnos pueden mejorar en su desempeño. Todo esto por iniciativa propia y la manera de llevarlo a cabo es mediante una matriz FODA".	
Jefe del departamento de Ciencias Jurídicas	"Si, del instrumento que como jefa utilizo para la evaluación de los docentes".	

Tabla 9: Matriz de presentación de resultados categoría 9.

MATRIZ DE PRESENTACIÓN DE RESULTADOS		Categoría 9
		Página 1 de 1
Nombre de la Categoría:	Existencia de capacitaciones relacionadas a la calidad universitaria para los docentes de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	
Pregunta:	¿Ha recibido alguna capacitación relacionada con la calidad universitaria?	
Entrevistado	Resultado de la pregunta	
Jefe del departamento de Ingeniería	"No".	
Jefe del departamento de Idiomas Extranjeros	"Al inicio se recibió una capacitación acerca de la atención al cliente, pero como calidad universitaria nunca".	
Jefe del departamento de Física	"No".	
Jefe del departamento de Economía	"No".	
Jefe del departamento de Química	"No".	
Jefe del departamento de Ciencias Sociales	"En este periodo no, lo he recibido antes, desde el curso que les mencioné hace 6 años y tengo un posgrado en liderazgo universitario de la universidad de nuevo León México, patrocinado por el instituto de gestión de liderazgo universitario además los que se impartieron en el periodo rectoral del doctor Fabio Castillo, recibimos dos formaciones un poco prolongadas y bastante interesantes".	
Jefe del departamento de Biología	"No, con otros ítems, con aspectos financieros, relación laboral, pero nada referente a calidad académica".	
Jefe del departamento de Matemáticas	"Si en cuanto a saber sobre calidad total, evaluación de proyectos, pero enfocado a que haya algo de cara a buscar la calidad como institución superior no, nos han dado algunos cursos pero ha sido en virtud de jefe de departamento pero no un programa sistemático que nos esté llevando a buscar la calidad en la educación que estamos brindando".	
Jefe del departamento de Medicina	"Si, el curso de formación pedagógica, capacitación didáctica y capacitación sobre recursos audiovisuales"	
Jefe del departamento de Ciencias Jurídicas	"No".	

Tabla 10: Matriz de Presentación de Resultados categoría 10, parte 1.

MATRIZ DE PRESENTACIÓN DE RESULTADOS		Categoría 10
		Página 1 de 3
Nombre de la Categoría:	Conocimientos acerca de la calidad universitaria que poseen los Jefes de Departamento de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador y cómo ellos los ponen en práctica.	
Pregunta:	¿Qué aspectos conoce de la calidad universitaria y cómo la pone en práctica?	
Entrevistado	Resultado de la pregunta	
Jefe del departamento de Ingeniería	"Es la búsqueda de la excelencia en varias áreas (la calidad universitaria), yo esa búsqueda de la excelencia la enfoco a la búsqueda de capacitaciones para los docentes ya que pienso que de esa manera se mejorara el proceso de enseñanza-aprendizaje, ese es un punto en que lo enfoco y lo que planifico es en esa vía de fortalecer la competencia de los docentes. La otra importante es el sistema institucional que se tiene en la universidad, ya que se debe buscar la excelencia a nivel institucional y para ello he creado una estructura en la cual yo planifico, organizo y dirijo. Y después de dirigir he querido implementar un plan de motivación y al final realizo una evaluación de ello".	
Jefe del departamento de Idiomas Extranjeros	"No tengo conocimiento de esos aspectos".	
Jefe del departamento de Física	"No conozco aspectos puntuales, pero el departamento está muy deficiente en cuanto a material tecnológico se refiere y la calidad universitaria va de la mano con la tecnología".	
Jefe del departamento de Economía	"Ninguno".	
Jefe del departamento de Química	"Considero que los indicadores de la calidad universitaria manejados por el MINED no son los adecuados pues dan prioridad al ornato más que a la parte académica, a la vez considero que lo ideal sería tomar en cuenta como indicador los Doctorados de los docentes, el tipo de profesionales que brinda a la sociedad, artículos publicados de la universidad".	
Jefe del departamento de Ciencias Sociales	"Calidad académica, esto tiene que ver en mi opinión con un conjunto de variables que no se pueden ver de manera aislada en principio por la calidad de los recursos docentes y la calidad universitaria en general esté vinculada por la calidad de la educación que nosotros impartimos, en esa dimensión primero hay una calidad académica vinculada a calidad educativa y en ese marco un primer pilar fundamental está en la calidad del profesorado acompañado también con los recursos auxiliares.	

Tabla 11: Matriz de Presentación de Resultados categoría 10, parte 2.

MATRIZ DE PRESENTACIÓN DE RESULTADOS		Categoría 10
		Página 2 de 3
Nombre de la Categoría:	Conocimientos acerca de la calidad universitaria que poseen los Jefes de Departamento de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador y cómo ellos los ponen en práctica.	
Pregunta:	¿Qué aspectos conoce de la calidad universitaria y cómo la pone en práctica?	
Entrevistado	Resultado de la pregunta	
Jefe del departamento de Ciencias Sociales	Estos recursos necesarios para el ejercicio de esa labor educativa como son bibliotecas, acceso a base de datos fundamentales y de alta calidad para las distintas disciplinas, tiene que ver también con la capacidad de gestión de los escasos recursos con los que se cuenta: financiero infraestructura, equipo, etc. Y esto tiene que redundar en la calidad en menor o mayor potencial de eficiencia y eficacia con el que los servicios que nosotros les brindamos a los estudiantes sean dados, pero el pilar fundamental para mi tiene que ver con la calidad del profesorado, tiene que ver con su formación que es básica, su práctica docente, con la posibilidad de tener acceso a su formación continua dentro de su ejercicio como docente, como la capacidad de desarrollar y acompañar su labor como docente con investigación y los recursos que ya mencionamos como docentes".	
Jefe del departamento de Matemáticas	"Las áreas que se trabaja dentro de la universidad, la calidad académica es fuertemente cuestionada, la investigación es el talón de Aquiles de esta universidad aun y cuando la Facultad Multidisciplinaria de Occidente en estos últimos dos años le ha apostado a la investigación y ha apoyado una serie de proyectos que llevan a despertar el espíritu de investigador que los docentes deberíamos de tener, es pequeño, en comparación con el monstruo que somos como institución educativa del país, hay datos que el centro de investigaciones universitarias tiene una serie de proyectos en donde un 60% corresponde a proyectos de investigación realizados por la Facultad y aun así son pocos , estamos en pañales en el campo de investigación en algunos departamentos y se está trabajando en ellos y es una ventaja porque por primera vez en varios años estamos buscando ese aspecto de la investigación, la calidad en la proyección social fuertemente cuestionable, no hay una evaluación de que tan impacto tiene la proyección universitaria en la sociedad aunque se realiza, es decir la sociedad nos ve con buenos ojos en muchos aspectos pero no hay una medición o una evaluación de ese impacto que se causa en la sociedad".	
Jefe del departamento de Medicina	"La calidad está directamente relacionada con la formación del personal docente, y de las capacidades que previamente el alumno ha recibido en su anterior formación.	

Tabla 12: Matriz de Presentación de Resultados categoría 10, parte 3.

MATRIZ DE PRESENTACIÓN DE RESULTADOS		Categoría 10
		Página 3 de 3
Nombre de la Categoría:	Conocimientos acerca de la calidad universitaria que poseen los Jefes de Departamento de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador y cómo ellos los ponen en práctica.	
Pregunta:	¿Qué aspectos conoce de la calidad universitaria y cómo la pone en práctica?	
Entrevistado	Resultado de la pregunta	
Jefe del departamento de Medicina	Además la calidad universitaria debe avanzar con la tecnología y nuevos conocimientos además de ir modificando periódicamente el pensum de la carrera".	
Jefe del departamento de Ciencias Jurídicas	"Me oriento a la mejora en el proceso de enseñanza, actualizándome en mi carrera. Acudo a capacitaciones de parte de instituciones externas, crear mesas de trabajo, participación en la creación de leyes, asistir a eventos de parte de la Corte, he recibido capacitaciones de la metodología de enseñanza".	
Jefe del departamento de Biología	"No, desconozco, pero podrían ser: idoneidad, dedicación, las investigaciones que realice en las materias y en las áreas y ello se ve reflejado en el desempeño".	

Tabla 13: Matriz de presentación de resultados categoría 11, parte 1.

MATRIZ DE PRESENTACIÓN DE RESULTADOS		Categoría 11
		Página 1 de 2
Nombre de la Categoría:	Aspectos relacionados a la acreditación de las carreras universitarias que son del conocimiento de los Jefes de Departamento de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	
Pregunta:	¿Qué conocimiento tiene usted acerca de la acreditación de las carreras universitarias?	
Entrevistado	Resultado de la pregunta	
Jefe del departamento de Ingeniería	"El conocimiento que tengo es que la Universidad de El Salvador ha estado trabajando en esa dirección y están en ese proceso con la carrera de arquitectura y las otras cuatro carreras que se dan acá están en ese proceso, algunas de las carreras si ya nos invitaron a esa acreditación, y lo que se hace primero es una revisión de la malla curricular porque ese proceso exige una revisión de la malla curricular, que es un proceso que exige no sé si el ministerio de educación, pero el conocimiento completo de ello no lo tengo, realmente a que se somete, ni tampoco hay programas porque los programas también se pueden acreditar".	
Jefe del departamento de Idiomas Extranjeros	"Existe una institución que acredita, hay unas pocas carreras acreditadas en la UES, la del departamento no está acreditada. Al parecer la carrera de Medicina ha sido acreditada".	
Jefe del departamento de Física	"Cualquier estudiante de cualquier universidad con carreras acreditadas puede ser absorbido por otra universidad. Son sometidas las carreras a la ISO. La acreditación a la excelencia académica es cada 5 años".	
Jefe del departamento de Economía	"El MINED tiene un proceso de acreditación de universidades y carreras, se vuelve más burocrático".	
Jefe del departamento de Química	"El CSUCA hace esfuerzos para las acreditaciones de carreras válidas para toda Centroamérica. Considero que la UES está lejos de poder acreditar una carrera".	
Jefe del departamento de Ciencias Sociales	"Lo que conozco es que la carrera de arquitectura en la sede central fue una de las primeras que comenzó a realizar esa labor de acreditación a nivel regional con el SICEVAES del CSUCA y entiendo que fueron acreditados de esa manera, a nivel de nuestra facultad que yo sepa no hay ningún programa que se ha sometido a ese proceso de acreditación por lo menos a nivel regional ni siquiera tampoco como universidad si bien nosotros por la planilla no estamos obligados someternos a ese proceso de acreditación que ahora está planteado en el sistema educativo nacional, yo soy de la opinión que si valdría la pena hacerlo a pesar de esos vacíos que tiene ese sistema muchas universidades están acreditadas pero eso no garantiza la calidad académica, si lo conozco el dicho proceso y he recibido algunas capacitaciones sobre eso".	

Tabla 14: Matriz de presentación de resultados categoría 11, parte 2.

MATRIZ DE PRESENTACIÓN DE RESULTADOS		Categoría 11
		Página 2 de 2
Nombre de la Categoría:	Aspectos relacionados a la acreditación de las carreras universitarias que son del conocimiento de los Jefes de Departamento de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	
Pregunta:	¿Qué conocimiento tiene usted acerca de la acreditación de las carreras universitarias?	
Entrevistado	Resultado de la pregunta	
Jefe del departamento de Biología	"Sé que la acreditación existe, no la de la carrera, tengo conocimiento que la acreditación la hace el ministerio de educación, de parte del ministerio me enviaron una serie de documentos que tienen que ver con cómo acreditar carreras. La evaluación debe realizarse para que la carrera quede acreditada cada 5 años. La carrera ha existido por 12 años y no se ha realizado ninguna evaluación. Existe una iniciativa hacia la acreditación de la carrera".	
Jefe del departamento de Matemáticas	"La certificación de carreras que realiza el ministerio de educación, los lineamientos que se siguen para poder acreditar una carrera, los requisitos que se le exige a las carreras, el que en la Universidad de El Salvador si mal no recuerdo una o dos carreras están acreditadas y que muy poco se hace para que realmente sea para que la universidad sea acreditada como tal".	
Jefe del departamento de Medicina	"Las carreras deben ser acreditadas por el MINED y ellos son los que avalan los programas y contenidos. A parte de la acreditación interna de la UES".	
Jefe del departamento de Ciencias Jurídicas	"La universidad tiene acreditada todas sus carreras, cuenta con sus programas acreditados, han existido inconvenientes en acreditar posgrados; pero, según tengo entendido los pre-grado están debidamente acreditados por el Ministerio de educación".	

Tabla 15: Matriz de presentación de resultados entrevista al Decano, parte 1.

MATRIZ DE PRESENTACIÓN DE RESULTADOS		Página 1 de 3
Instrumento de recolección de información:	Guía de entrevista sobre la calidad universitaria dirigida al Decano de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	
Entrevistado:	Decano	
Pregunta	Numero de categoría	Resultado de la pregunta
¿Tiene conocimiento de un ente que gestione la calidad educativa en la UES?	1	"No existe, En la universidad no se toma el concepto de calidad académica, se usa como sinónimo el término de excelencia académica, y es el tema central de la universidad".
¿Tiene conocimiento de un ente que gestione la calidad educativa en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente?	2	"No hay una unidad que se llame así, lo que existe son funciones vinculadas a la gestión y excelencia académica designadas en distintos organismos o en jefaturas".
¿Qué aspectos conoce de la calidad universitaria?	12	"La investigación, la docencia y la proyección social están ligados a la calidad académica en la Universidad de El salvador, en América latina se utiliza más el término de calidad académica o excelencia académica para referirse a la calidad universitaria".
¿Se han impartido algún tipo de capacitación a los docentes sobre Calidad universitaria?	13	"No se ha impartido".
¿Realiza o ha llevado a cabo algún tipo de proyecto de evaluación en la calidad docente en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente?	14	"A parte de la evaluación que se realizó en el expediente en línea de los estudiantes que realizó el Vicedecano que sondea aspectos administrativos de las cátedras, y la evaluación del Comité de Administración de la Carrera del Personal Docente ahí se evalúan 7 aspectos que están contenidos en el respectivo reglamento. Se recibió una visita de pares evaluadores del Ministerio de Educación que hicieron varias recomendaciones de aspectos a evaluar pero también reconocieron varios aspectos en cuanto a la evaluación del personal académico".
¿La Facultad Multidisciplinaria de Occidente tiene algún tipo de vínculo o acuerdo con empresas o universidades extranjeras?	15	"Si hay".

Tabla 16: Matriz de presentación de resultados entrevista al Decano, parte 2.

MATRIZ DE PRESENTACIÓN DE RESULTADOS		Página 2 de 3
Instrumento de recolección de información:	Guía de entrevista sobre la calidad universitaria dirigida al Decano de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	
Entrevistado:	Decano	
Pregunta	Numero de categoría	Resultado de la pregunta
¿Qué tipo de acuerdos o convenios?	15	"La Universidad de El Salvador maneja convenios con alrededor de 142 Universidades en el mundo y esos convenios incluyen a todas las Facultades de la UES. Hay convenios con instituciones públicas locales, escuelas, con el centro de Prácticas de la Corte Suprema de Justicia, cartas de entendimiento con el Hospital San Juan de Dios para que los estudiantes hagan ahí sus prácticas. Con empresas privadas hay dos propuestas una avanzada de una carta de entendimiento con ALBA petróleos y la otra con la Cámara de Comercio de Santa Ana".
¿Qué esfuerzos se han realizado por mejorar la infraestructura de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente?	16	"El ideal es contar con un plan maestro de desarrollo físico, hasta el momento se están realizando 4 proyectos de mejora de infraestructura, uno de ellos es el edificio de jóvenes talentos en su primera etapa que consta de 4 aulas, una sala de cómputo y una biblioteca, así mismo el edificio de postgrados que albergará aulas para las maestrías y oficinas para los proyectos académicos especiales y los postgrados, tenemos la remodelación de los baños de la batería sanitaria de medicina y de la batería sanitaria general de la facultad, el cambio de techo del edificio de ciencias jurídicas y del edificio de usos múltiples, la construcción de un área de estudio que albergará aproximadamente a 100 estudiantes, y otros menores como la construcción de pasarelas, arreglo de arriates, cambio de tuberías, mantenimiento del sistema eléctrico y otros".
. ¿Qué mecanismos hay para evaluar la satisfacción de los estudiantes?	17	"De los servicios docentes solo existe la evaluación en línea, y de los servicios administrativos es un sistema que aún no existe".
¿Qué conocimiento tiene usted acerca de la acreditación de las carreras universitarias y de la certificación de procesos?	18	"Es unos de los temas pendientes de la Universidad, ya que la Universidad no le apuesta a la acreditación nacional si no que a la regional que se hace por el CSUCA".

Tabla 17: Matriz de presentación de resultados entrevista al Decano, parte 3.

MATRIZ DE PRESENTACIÓN DE RESULTADOS		Página 3 de 3
Instrumento de recolección de información:	Guía de entrevista sobre la calidad universitaria dirigida al Decano de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	
Entrevistado:	Decano	
Pregunta	Numero de categoría	Resultado de la pregunta
¿Qué conocimiento tiene usted acerca de la acreditación de las carreras universitarias y de la certificación de procesos?	18	"Para ello ya hace más de una década se creó el COTEUES que brinda un informe anual, pero tiene que ver con todas las Facultades quienes rinden un informe anual de diversos aspectos de la administración de la Universidad y de la excelencia académica".
¿Se han hecho o se hace algún esfuerzo por acreditar carreras y certificar procesos dentro de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente?	19	"No hay ninguna carrera acreditada, pero la Facultad de Ingeniería y Arquitectura está en el fase final de acreditar la carrera de Arquitectura. En cuanto a procesos se está lejos de impulsar sistemas de calidad en procesos administrativos, en el instituto del agua se realizó un proceso pero este se estancó".

Tabla 18: Matriz de presentación de resultados entrevista al Administrador Académico, parte 1.

MATRIZ DE PRESENTACIÓN DE RESULTADOS		Página 1 de 2
Instrumento de recolección de información:	Guía de entrevista sobre la calidad universitaria dirigida al Jefe de Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	
Entrevistado:	Administrador académico	
Pregunta	Numero de categoría	Resultado de la pregunta
¿Tiene conocimiento de un ente que gestione la calidad educativa en la Universidad de El Salvador?	1	"No ninguna, ha escuchado rumores o comentarios de que se creará tal Unidad con la ayuda de Universidades extranjeras pero que nadie me lo ha comunicado directamente y tampoco he pedido ningún tipo de información o documento".
¿Tiene conocimiento de un ente que gestione la calidad educativa en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente?	2	"No, mucho menos aquí en la Facultad".
¿Qué procesos gestiona el sistema ADACAD?	20	"La Administración Académica está vinculada a todos los procesos administrativos/académicos desde el momento de ingreso del estudiantes, notas, registro de todo el historial académico, certificaciones, acuerdos de junta, etc. Son alrededor de 10 a 15 procesos (los más grandes) pero que también se atienden otros pequeños pero vitales y de gran relevancia, como corregir el nombre de un alumno en el expediente".
¿Qué conocimiento tiene usted acerca de la certificación de los procesos?	21	"Ninguna. No se ha desarrollado ningún esfuerzo al respecto, los esfuerzos han sido internos por parte del consejo de administradores académicos, este consejo desde octubre a la fecha ha tratado la homologación de procesos y trámites dentro de la misma universidad, puesto que en la UES dentro de sus diferentes Facultades eran diferentes tipos de procesos o requisitos para un mismo trámite, también se ha tratado la homologación de las carreras (que tengan las mismas materias, prerrequisitos, etc.)".
¿Cuáles procesos considera relevantes para ser certificados?	22	"No sé, nunca hemos tomado en cuenta esos aspectos".

Tabla 19: Matriz de presentación de resultados entrevista al Administrador Académico, parte2.

MATRIZ DE PRESENTACIÓN DE RESULTADOS		Página 2 de 2
Instrumento de recolección de información:	Guía de entrevista sobre la calidad universitaria dirigida al Jefe de Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	
Entrevistado:	Administrador académico	
Pregunta	Numero de categoría	Resultado de la pregunta
¿Qué tipo de control tienen para los procesos?	23	"Específico y unificado ninguno, cada persona de Administración Académica le da seguimiento nada más al área y procesos que le corresponden. Hace años por parte de un trabajo de tesis se creó un software para el seguimiento de los procesos que se manejan pero este no se implanto por falta de un buen servidor que soportara dicho software".
¿Se tiene algún mecanismo para evaluar la satisfacción de los usuarios?	24	"No, como parte del desarrollo de un trabajo de tesis en la actualidad se ha intentado hacer mejoras al respecto. Como por ejemplo colocando un buzón de sugerencias. Se pretende crear un manual para el debido trato de las sugerencias, quién las atenderá, cómo se analizarán y quién tomará acción para llevar a cabo dichas sugerencias. Los empleados de Administración Académica ya tomaron recientemente una capacitación en atención al cliente".

3.3.5 Análisis de la información

➤ Categoría 1: Existencia de un ente que gestione la calidad universitaria de la Universidad de El Salvador.

En esta categoría los resultados de las entrevistas muestran que de los 10 casos que corresponden a las jefaturas de los departamentos, 9 respondieron que no existe un ente que gestione la calidad en la Universidad de El Salvador, mientras que el caso restante tiene el conocimiento que la encargada de gestionar la calidad en la Universidad de El Salvador es la Vicerrectoría Académica. El Decano de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente responde que no existe dicha unidad. El Administrador Académico de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente también responde que no existe dicha unidad.

➤ Categoría 2: Existencia de un ente que gestione la calidad universitaria en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

De los 10 casos referidos a las jefaturas de los departamentos, en 9 casos se recibe una respuesta negativa y un caso responde que existe una comisión de educación en el departamento que es la encargada de buscar la excelencia académica. El Decano de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente responde de manera negativa ante la interrogante pero alega que la búsqueda de la excelencia académica se designa en distintos organismos o jefaturas. El Administrador académico de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente responde negativamente ante la interrogante.

➤ Categoría 3: Evaluaciones a los Jefes de Departamento de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

En esta categoría 5 de los 10 casos responde que no han sido evaluados en calidad de Jefes de Departamento, un caso de esos 5 menciona que se evalúan criterios personales pero que no existe un método; de los 5 restantes, un caso argumenta que se evalúa cada ciclo; otro hace mención que ha sido evaluado por el Comité de la Carrera Docente por motivos de escalafón no por calidad universitaria; otro caso argumenta que fue evaluado a través del instrumento en línea que el Vicedecano realizó por medio del expediente en línea de los estudiantes y fue evaluado por la Comisión de Evaluación Docente; otro caso argumenta que es evaluado por el Vicedecano de la Facultad. Otro caso argumenta que es evaluado por sus superiores y por los estudiantes.

➤ **Categoría 4: Criterios evaluados a los Jefes de Departamento de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.**

De los 10 casos, en 3 no aplica la pregunta, otro dice que ninguno; otro argumenta que se le evalúa aspectos como la gestión, dedicación, relaciones personales; otro caso menciona aspectos como pedagogía, entrega de notas, conocimientos; otro menciona la capacidad de impartir el conocimiento, respeto, las relaciones jefe-docente; otro argumenta que son tres aspectos: investigación, proyección social y docencia; en otro caso se argumenta la forma de impartir la clases; otro argumenta que solo se evalúan algunos aspectos cuando va a haber oportunidad de ascenso de categoría, pero que desconoce los instrumentos.

➤ **Categoría 5: Evaluaciones a los docentes de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.**

De los 10 casos, 7 responden que no se realiza dicha evaluación, de esos casos se argumenta que no se hace por que están esperando la evaluación institucional, que no existen los recursos para hacerla, que no tienen la competencia para hacerlo; en los tres casos restantes se respondió que si se realizan evaluación, uno de esos casos argumenta que se hacen por iniciativa propia y que se evalúa con más regularidad a los docentes horas clase, otro caso argumenta que el instrumento de evaluación con el que evalúa a los docentes se diseñó para aplicar el reglamento de evaluación.

➤ **Categoría 6: Criterios evaluados a los docentes de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.**

De los 10 casos 5 no responden porque no aplica la pregunta o no toman en cuenta ningún aspecto por que no realizan evaluación docente; otro caso argumenta que no conoce los aspectos de la evaluación que se realiza en línea; otro caso menciona que a pesar de no realizar una evaluación se toman en cuenta aspectos como el desempeño administrativo/académico, la relación docente/universidad, aptitudes y valores profesionales; finalmente en los tres casos restantes que realizan evaluación docente toman en cuenta aspectos como planificación, metodología didáctica, conocimiento en las materias, valores profesionales, aptitudes, lógica y la disposición al trabajo dentro del departamento.

➤ **Categoría 7: Ejecución de programas de capacitación para los docentes de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.**

En 6 de los 10 casos totales se respondió que no se tienen programas de capacitación para los docentes, de ellos algunos argumentan que no se hacen porque eso le compete a la Junta Directiva de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente, que no poseen los recursos para hacerlo, que no existe ninguna línea de acción para hacerlo. En los 4 casos restantes si se realizan programas de capacitación para los docentes.

➤ **Categoría 8: Mecanismos utilizados por cada Departamento de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador para evaluar la satisfacción de sus estudiantes.**

En 5 de los 10 casos no poseen ningún tipo de mecanismo por el cual se evalúe la satisfacción de los estudiantes; dentro de estos 5 casos, en un caso se argumenta que de manera indirecta si hay mecanismo porque los estudiantes se acercan al Jefe del Departamento; en los 5 casos restantes, en uno se argumenta que el mecanismo es una evaluación a los docentes horas clase; en otro casos se argumenta que son las evaluaciones realizadas por estudiantes; en otro caso son aspectos como entrevistas con los estudiantes, observación del trabajo docente, los resultados académicos que se obtienen; en otro caso al final del ciclo se realiza una reunión con los estudiantes y se acuerda aspectos para mejorar utilizando una matriz FODA; y finalmente el mecanismo es la evaluación realizada a los docentes.

➤ **Categoría 9: Existencia de capacitaciones relacionadas a la calidad universitaria para los docentes de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.**

En 8 de los 10 casos se externa que no han recibido ningún tipo de capacitación relacionada directamente con calidad universitaria. Un caso restante argumenta que si recibió pero en el curso de formación pedagógica, también capacitaciones sobre didáctica y recursos audiovisuales; el otro caso restante comenta que recibió dos capacitaciones pero en periodos anteriores. Uno de los 8 casos que alegan no haber recibido capacitaciones sobre calidad universitaria comenta que recibió una capacitación sobre atención al cliente, otro

caso dentro de los mismos 8, responde que recibió capacitación sobre calidad total, evaluación de proyectos pero nada enfocado a buscar la calidad como universidad.

➤ **Categoría 10: Conocimientos acerca de la calidad universitaria que poseen los Jefes de Departamento de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador y cómo ellos los ponen en práctica.**

4 casos respondieron directamente que no conocen ningún aspecto relacionado con calidad universitaria, en los demás casos restantes se mencionan aspectos como: En un caso se respondió que la calidad o excelencia se enfoca a la capacitación docente ya que así mejorara el proceso de enseñanza/aprendizaje y las competencias de los docentes, en este caso la manera de ponerla en práctica es en buscar mejorar las competencias de los docentes; en otro caso se expone que los indicadores de calidad universitaria que maneja el MINED no son los adecuados; en otro caso se expone que un pilar fundamental es la calidad del recurso docente y recursos auxiliares como bibliotecas, base de datos y la capacidad de gestión de los escasos recursos con los que se cuenta; en otro caso se enfoca a que como universidad se está en mal plano en cuanto a investigación y la proyección social.

En otro punto se menciona que la calidad está directamente relacionada a la formación del personal docente, las capacidades que el alumno recibió en su anterior formación, la tecnología y nuevos conocimientos; en otro caso se pone de manifiesto que se pone en práctica la calidad universitaria orientándose a la mejora del proceso de enseñanza y acudiendo a capacitaciones.

➤ **Categoría 11: Aspectos relacionados a la acreditación de las carreras universitarias que son del conocimiento de los Jefes de Departamento de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.**

En un caso se conoce que el Ministerio de Educación(MINED) acredita carreras pero se argumenta no tener el conocimiento completo de ello; en otro caso se responde que casi ninguna carrera dentro de la universidad está acreditada; en otro caso se menciona que mediante la acreditación los estudiantes pueden pasar a estudiar a otras universidades; en otro caso se menciona que el proceso de acreditación del MINED es muy burocrático; en otro caso se conoce que el CSUCA es el que acredita carreras para todo Centro América pero que la Universidad de El Salvador está muy lejos de poder acreditar una carrera; en

otro caso se conoce que la carrea de Arquitectura en la Facultad de Ingeniería y Arquitectura había comenzado esa labor con el SICEVAES del CSUCA y argumenta que valdría la pena hacer ese esfuerzo aunque eso no garantiza la calidad académica, y menciona que tiene conocimiento sobre dicho proceso y ha recibido algunas capacitaciones sobre ello.

En otro caso se conoce la acreditación que hace el MINED y la evaluación que se debe realizar es cada 5 años; en otro caso se conocen los lineamientos que se sigue para poder acreditar una carrera; luego en otro caso se conoce que las carreras deben ser acreditadas por el MINED porque ellos avalan programas y contenidos, y se habla de una acreditación interna; en otro caso se tiene el conocimiento que todas las carreras de la Universidad de El Salvador están acreditadas por el MINED.

- **Categoría 12: Aspectos relacionados con la calidad universitaria que son del conocimiento del Decano de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.**

Los aspectos mencionados son la investigación, la docencia y la proyección social.

- **Categoría 13: Existencia de capacitaciones relacionadas a la calidad universitaria para los docentes de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.**

Se responde que no se ha impartido ninguna.

- **Categoría 14: Evaluación de la calidad de los docentes de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.**

Se responde que solo se ha llevado a cabo una evaluación en línea pero que esta solo tomaba en cuenta aspectos administrativos de las cátedras, y que también se realiza una evaluación del Comité de Administración de la Carrera del Personal Docente que toma en cuenta 7 aspectos que se encuentran en el respectivo reglamento pero nada directamente relacionado con calidad universitaria.

- **Categoría 15: Tipos de vínculos que tiene la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador con empresas dentro del país y otras universidades en el extranjero.**

Se argumenta que si existen, que se manejan convenios con 142 universidades en el mundo, también hay convenios con instituciones públicas como la Corte Suprema de justicia y el Hospital San Juan de Dios para que los estudiantes hagan ahí sus prácticas. Con empresas privadas solo hay dos propuestas, una con ALBA Petróleos de El Salvador y con la Cámara de Comercio e industria de El Salvador, Filial Santa Ana.

- **Categoría 16:** Mejora de la infraestructura de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Hasta el momento se realizan 4 proyectos de mejora de la infraestructura: la construcción del Edificio de Jóvenes Talentos, el Edificio de Postgrados, la remodelación de los baños de la batería sanitaria del edificio de Ciencias de la Salud y de la batería sanitaria general de la Facultad; también se ha realizado el cambio de techo del Edificio de Ciencias Jurídicas y del Edificio de Usos Múltiples, la construcción de un área de estudio, cambio de tuberías, mantenimiento del sistema eléctrico.

- **Categoría 17:** Mecanismos para evaluar la satisfacción de los estudiantes en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Se argumenta que de los servicios docentes es la evaluación que se realizó en el expediente en línea y el sistema de evaluación de los servicios administrativos aún no existe.

- **Categoría 18:** Aspectos relacionados sobre acreditación de carreras universitarias y certificación de procesos que son del conocimiento del Decano de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Se argumenta que la Universidad no busca una certificación local si no una certificación a nivel regional que es la que hace el CSUCA y para ello se creó el COTEUES hace ya más de 10 años, que brinda un informe anual de los diversos aspectos de la administración de la universidad y de la excelencia Académica.

- **Categoría 19:** Actividades que se han desarrollado para acreditar carreras universitarias y certificar procesos en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Se argumenta que no hay ninguna carrera acreditada, pero la Facultad de Ingeniería y Arquitectura está en la fase final de acreditar la carrera de Arquitectura. En cuanto a procesos administrativos no se está impulsando nada, el Instituto del Agua realizó un proceso pero este se estancó.

- **Categoría 20: Procesos que gestiona el sistema ADACAD utilizado en la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.**

La administración académica está vinculada a todos los procesos administrativos/académicos desde el momento del ingreso del estudiante, son aproximadamente de 10 a 15 procesos, pero también otros procesos pequeños pero vitales como por ejemplo corregir el nombre del estudiante en el expediente.

- **Categoría 21: Conocimientos que posee sobre la certificación de procesos el Administrador Académico de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.**

No tiene ningún conocimiento.

- **Categoría 22: Procesos que se consideran relevantes para ser certificados en la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.**

No saben porque nunca han tomado en cuenta esos aspectos.

- **Categoría 23: Mecanismos de control que se utilizan en la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador para los procesos administrativos.**

No se tiene ningún control, se argumenta que hace algunos años se creó un software para el seguimiento de procesos pero no se implantó por falta de un buen servidor para dicho software.

- **Categoría 24: Mecanismos que se utilizan en la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador para evaluar la satisfacción de los usuarios.**

No se tiene ninguno, pero se argumenta que como parte del desarrollo de un trabajo de graduación se están haciendo mejoras al respecto, como colocando un buzón de sugerencias, además los empleados recientemente tomaron una capacitación en atención al cliente.

3.3.6 Resultado

- ✓ En relación a la existencia de un ente que gestione la calidad universitaria, se concluye que no existen entidades que gestionen la calidad universitaria dentro de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente ni en la Universidad de El Salvador en general.
- ✓ En relación a las evaluaciones hacia los Jefes de Departamento, se concluye que Los Jefes de Departamento no son sometidos a ningún tipo de evaluación en función del cargo que desempeñan como Jefes, ni por parte del Vicedecanato, ni por ningún otro ente de la Universidad en general. Son evaluados por el Comité Evaluador de la Carrera Docente pero en calidad de docentes y con fines de promoción de categoría, no con el objetivo de que se pueda lograr una mejora de la calidad universitaria.
- ✓ Ya que no se realiza ningún tipo de evaluación hacia las Jefaturas de los Departamentos directamente, también se concluye que no hay aspectos concretos que se les evalúen, aunque algunos jefes alegan que son objetos de valoraciones por algunas autoridades, no existe un mecanismo institucional y coherente por el cual puedan ser evaluados objetivamente.
- ✓ En relación a las evaluaciones hacia los docentes, se concluye que existen solo dos departamentos que realizan evaluaciones a los docentes, en estos departamentos se toman en cuenta aspectos relacionados con el desempeño de los docentes en sus labores.
- ✓ Con respecto a los programas de capacitación, se concluye que en la mayoría de los departamentos no se llevan a cabo programas de capacitación para los docentes.
- ✓ En relación a los mecanismos utilizados en cada Departamento para evaluar la satisfacción de los estudiantes, se concluye no existe un mecanismo objetivo y coherente que permita evaluar la satisfacción de los estudiantes en aspectos de calidad universitaria.

- ✓ En relación a la existencia de capacitaciones sobre calidad universitaria hacia los Jefes de Departamentos, se concluye que ellos no han sido capacitados en temas relacionados con la calidad universitaria.
- ✓ En relación al conocimiento que los jefes de departamentos tienen sobre la calidad universitaria, se concluye que se encontraron conocimientos concretos y relacionados a la calidad universitaria solo en dos departamentos, los cuales hacen énfasis en mejorar las capacidades del recurso docente, tener acceso a bibliotecas y bases de datos en todas las disciplinas, en mejora de la infraestructura y el equipo; de todos estos aspectos solamente se desarrolla la mejora de las capacidades del recurso docente a través de las capacitaciones para los mismos, esto solamente en un departamento.
- ✓ En relación al conocimiento que los jefes de departamentos tienen sobre la acreditación de carreras universitarias, se concluye que no poseen conocimientos concretos acerca de la acreditación de carreras universitarias.
- ✓ En relación al conocimiento que el Decano de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador tiene sobre aspectos relacionados con la calidad universitaria, se concluye que conoce las relaciones que existen entre la investigación, la docencia y la proyección social para impulsar a una mejora de la calidad universitaria.
- ✓ Con respecto a la existencia de capacitaciones hacia los docentes sobre calidad universitaria, se concluye que no se han impartido capacitaciones relacionadas a la calidad universitaria a los docentes de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

- ✓ En relación a la evaluación de la calidad de los docentes de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente, se concluye que no se han llevado a cabo evaluaciones dirigidas a medir la calidad de los docentes.
- ✓ Con respecto a los vínculos que la Facultad Multidisciplinaria de Occidente tiene con otras instituciones, se concluye que son vínculos sociales, de los cuales unos son regionales y otros internacionales; vínculos universidad-empresa, vínculos universidad-universidad y vínculos universidad-institución gubernamental, con el objetivo de desarrollar las capacidades de los estudiantes de algunas carreras universitarias.
- ✓ En relación a los esfuerzos que se están llevando a cabo por mejorar la infraestructura de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador, Se concluye que se están realizando 4 proyectos de mejora de la infraestructura:
 1. Construcción del edificio de jóvenes talentos,
 2. Remodelación de la batería sanitaria del edificio de Ciencias de la Salud así como la batería sanitaria general de la Facultad,
 3. Cambios de techo de los edificios de Ciencias Jurídicas y de Usos Múltiples,
 4. Mantenimiento del sistema eléctrico y de tuberías de la Facultad y construcción de un área de estudio.
- ✓ En relación a los mecanismos utilizados en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente para evaluar la satisfacción de los estudiantes, se concluye que esta evaluación se lleva a cabo a través de las evaluaciones para los docentes que se realizan en el expediente en línea.
- ✓ En cuanto a los aspectos relacionados sobre acreditación de carreras universitarias y certificación de procesos que son del conocimiento del Decano, se concluye que los conocimientos en cuanto a esa temática que externó el Decano están íntimamente relacionados con la Universidad de El Salvador, puesto que asegura que la UES no le apuesta a acreditaciones y certificaciones nacionales, más bien le apuesta a las

regionales que se hacen por medio del CSUCA, y que para ello se creó hace más de 10 años el COTEUES.

- ✓ En cuanto a las actividades que se han desarrollado para acreditar carreras universitarias y certificar procesos en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente, se concluye que no se han llevado a cabo esfuerzos para acreditar carreras en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador; en cuanto a la certificación de procesos tampoco se han hecho realizado esfuerzos.
- ✓ En relación a los procesos que gestiona el sistema ADACAD utilizado en la Administración Académica, se concluye que a través del sistema ADACAD se gestionan todos los procesos administrativos/académicos relacionados con los estudiantes de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
- ✓ Con respecto a los conocimientos que posee sobre la certificación de procesos el Administrador Académico de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador, se concluye que este no tiene ningún conocimiento sobre la certificación de procesos.
- ✓ En cuanto a los procesos que se consideran relevantes para ser certificados en la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador, se concluye que no se ha considerado ningún proceso ejecutado por ella como relevante para ser certificado debido a que nunca se ha tomado en cuenta la posibilidad de que sean certificados.
- ✓ En cuanto a los mecanismos de control que se utilizan en la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente para los procesos administrativos, se concluye que no existen controles para ninguno de los procesos ejecutados por la misma.

- ✓ Con respecto a los mecanismos que se utilizan en la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente para evaluar la satisfacción de los usuarios, se concluye que no poseen mecanismos para la evaluación de la satisfacción de los usuarios.

3.4 ANÁLISIS EXTERNO

3.4.1 La matriz de evaluación de factores externos

El objetivo de esta matriz es para resumir y evaluar información económica, social, cultural, demográfica, ambiental, política, gubernamental, jurídica, tecnológica, etc. de la Universidad de El Salvador, entorno a la calidad universitaria.

La elaboración de la Matriz EFE consta de cinco pasos:

1. Una lista de los factores críticos o determinantes que afectan a la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador. En esa lista se han anotado las oportunidades y después las amenazas.
2. Asignación de ponderación a cada factor enlistado en el paso anterior, de 0.0 (no es importante), a 1.0 (muy importante). El peso indica la importancia relativa que tiene cada factor. La suma de todos los pesos asignados a los factores debe sumar 1.0.
3. Asignación de calificación de 1 a 4 a cada uno de los factores con el objeto de indicar si las estrategias presentes de la empresa están respondiendo con eficacia al factor, donde 4 = una respuesta superior, 3 = una respuesta superior a la media, 2 = una respuesta media y 1 = una respuesta mala. Las calificaciones se basan, usualmente, en la eficacia de las estrategias de una empresa o institución.
4. Multiplicación del peso de cada factor por su calificación para obtener una calificación ponderada.
5. Se suma las calificaciones ponderadas de cada una de las variables para determinar el total ponderado de la organización.

Independientemente de la cantidad de oportunidades y amenazas clave incluidas en la Matriz EFE, el total ponderado más alto que puede obtener la Universidad es 4.0 y el total ponderado más bajo posible es 1.0. El valor del promedio ponderado es 2.5.

Lista de los factores

Oportunidades

- Financiamiento y corporación técnica mediante relaciones con diferentes organismos a nivel nacional e internacional.
- Existencia de instituciones internacionales evaluadoras de la calidad y acreditación de carreras universitarias.

Amenazas

- Falta de apoyo económico por parte del Estado.
- La sociedad no acepta los profesionales preparados en la Universidad de El Salvador.
- Pérdida de Prestigio de la Universidad de El Salvador.
- No poder homologar las titulaciones universitarias.

A continuación se presenta la matriz EFE en la figura número 2 con un enfoque hacia la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador; sin embargo no se puede dejar de mencionar que aunque algunos factores no son particularmente de la Facultad multidisciplinaria de Occidente sino de toda la Universidad de El Salvador en general, se toman en cuenta ya que dichos factores tienen relación con todas las dependencias (facultades) de la Universidad de El Salvador.

Tabla 20: Matriz EFE de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente.

Factores Externos Clave	Ponderación	Clasificación	Puntuación Ponderada
<i>Oportunidades</i>			
1. Financiamiento y cooperación técnica mediante relaciones con diferentes organismos a nivel nacional e internacional.	0.15	2	0.30
2. Existencia de instituciones internacionales evaluadoras de la calidad y acreditación de carreras universitarias.	0.10	1	0.10
<i>Amenazas</i>			
1. Falta de apoyo económico por parte del Estado.	0.29	2	0.58
2. La sociedad no acepta los profesionales preparados en la Universidad de El Salvador.	0.20	1	0.20
3. Pérdida de Prestigio de la Universidad de El Salvador.	0.14	1	0.14
4. No poder homologar las titulaciones universitarias.	0.12	1	0.12
Total	1.00		1.34

El total ponderado de 1.34 indica que la universidad está justo por encima del total ponderado más bajo posible en su esfuerzo por implementar estrategias que capitalicen las oportunidades externas y eviten las amenazas.

3.4.2 Resultado

- ✓ De acuerdo a los resultados, la mayor amenaza que posee la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador es la falta de apoyo económico que le brinda el Estado a través del presupuesto destinado para la misma, lo cual indirectamente afecta la calidad de la educación que imparte.
- ✓ La Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador recibe ayuda de organismos nacionales e internacionales a través del financiamiento de proyectos y apoyo técnico en sus actividades.
- ✓ La no aceptación de los profesionales graduados de la Universidad de El Salvador por parte de la sociedad podría ser uno de los factores que indiquen la no excelencia en la calidad de la educación universitaria que ella imparte.
- ✓ La Universidad de El Salvador esta propensa a disminuir su prestigio como una de las mejores universidades del país (o quizás la mejor), debido a la no excelencia en la calidad de la educación universitaria que imparte.
- ✓ Actualmente las titulaciones de la Universidad de El Salvador no pueden ser homologadas con las de otros países debido a la falta de acreditación de las mismas.
- ✓ En cuanto al sistema de acreditaciones que tiene el CSUCA, se concluye que la Universidad de El Salvador realiza un esfuerzo pobre por acreditar las carreras universitarias con ese sistema regional.
- ✓ Uno de los aspectos positivos es la posibilidad que tiene la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador en cuanto a la acreditación de sus carreras a través de la existencia de instituciones internacionales evaluadoras de la calidad y acreditación de carreras universitarias.

3.5 CONCLUSIÓN DEL DIAGNÓSTICO

De acuerdo a los resultados de los análisis interno y externo se concluye que debe crearse una unidad que sea la encargada de gestionar la calidad de la educación universitaria en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador. Debe formularse un plan estratégico que sirva de orientación para el desarrollo de las actividades que la unidad de gestión de la calidad llevará a cabo, también debe implementarse un Sistema de Gestión de Calidad que sirva de base para las acreditaciones y certificaciones que serán realizadas en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente. Entre las funciones de la Unidad (basadas a las necesidades encontradas en el diagnóstico) se tienen las siguientes:

- ✓ Crear mecanismos objetivos para la evaluación del personal docente de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador por parte de los estudiantes, dichas evaluaciones deben ser independientes de cada Departamento y deben ser ejecutadas por la Unidad de Gestión de la Calidad.
- ✓ Desarrollar programas de capacitación por cada área de especialización, con los objetivos de incentivar y contribuir en el desarrollo profesional y personal de los docentes.
- ✓ Diseñar mecanismos eficientes para medir la satisfacción de los usuarios que utilizan los servicios que la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador brinda a los estudiantes y a la sociedad.
- ✓ Formular y obtener los recursos necesarios y desarrollar las actividades necesarias para acreditar las carreras universitarias y poder certificar los procesos administrativos vitales.
- ✓ Encontrar los nexos necesarios con instituciones internacionales con el objetivo de potenciar el desarrollo de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

- ✓ Elaborar mecanismos con el fin de conocer la satisfacción de los usuarios de Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador así como también mecanismos para el control de los procesos de los cuales está a cargo la Administración Académica.

**CAPÍTULO IV:
PROPUESTA DE
CREACIÓN DE
LA UNIDAD DE
LA GESTIÓN DE
LA CALIDAD**

4.1 INTRODUCCIÓN

En el siguiente capítulo se presentan los documentos necesarios para la constitución de la Unidad de Gestión de la Calidad, se presenta el plan estratégico que es la parte medular de la unidad, puesto que de aquí se obtienen los lineamientos que deberá seguir la unidad durante el periodo de tiempo determinado; contiene la misión, visión, valores y estrategias necesarias para que la unidad logre alcanzar las metas establecidas.

También se presenta otro documento que es un manual que contiene la estructura organizativa de la unidad de gestión de la calidad, este documento es el manual de descripción de los puestos de trabajo donde se encuentra el perfil de las personas que ocuparan los cargos dentro de la unidad y las funciones que desarrollaran.

Por último se presenta un bosquejo preliminar de los recursos necesarios para crear la unidad (implementación) así como también los gastos operativos que se tendrán mes a mes para el correcto funcionamiento de la unidad (gastos de operación).

**PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE
LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA
DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL
SALVADOR**





PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

4.2.1 Misión y Visión

El plan Estratégico establece la siguiente Misión y Visión para la Unidad de Gestión de la Calidad de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente.

Misión: Somos una organización independiente, responsable y comprometida con nuestra labor de gestionar y llevar a cabo todas las actividades encaminadas hacia la excelencia y desarrollo académico de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador, a través de la integración de todos los agentes que intervienen directa o indirectamente con la calidad universitaria, en busca de la mejora continua.

Visión: Llegar a ser el principal promotor de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador en su camino a ser una institución de renombre a nivel regional y comprometida con la mejora continua en todas sus actividades, a través de un cambio de cultura orientada a la calidad académica tanto a nivel de las autoridades universitarias como de los mismos estudiantes; siempre orientados al desarrollo de actividades y proyectos de mejora en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

4.2.2 Valores

- 1) Excelencia.
- 2) Responsabilidad.
- 3) Integridad.
- 4) Profesionalidad.
- 5) Entusiasmo.
- 6) Satisfacción.



**PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

4.2.3 Análisis FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>1. La Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador tiene vínculos regionales e internacionales con otras instituciones, con el objetivo de desarrollar las capacidades de los estudiantes de algunas carreras.</p> <p>2. Se realizan esfuerzos por mejorar la infraestructura de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.</p>	<p>1. No existe una entidad que gestione la calidad universitaria dentro de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.</p> <p>2. No existe un mecanismo institucional y coherente que evalúe al personal docente.</p> <p>3. Conocimiento deficiente acerca de la calidad universitaria por parte de las autoridades de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.</p> <p>4. Los jefes de los departamentos no tienen conocimientos concretos acerca de la acreditación de carreras universitarias.</p> <p>5. No se han impartido capacitaciones relacionadas a la calidad universitaria a los docentes de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.</p> <p>6. No existe un mecanismo objetivo y coherente que permita evaluar la satisfacción de los estudiantes en aspectos de calidad universitaria.</p> <p>7. No hay iniciativa enfocada a acreditar, ni en la certificación de procesos por parte de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.</p> <p>8. El Jefe de Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador no posee conocimiento sobre la certificación de procesos.</p> <p>9. No existe interés de certificar procesos por parte de la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.</p> <p>10. No existen controles para ninguno de los procesos ejecutados por la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente.</p> <p>11. La Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente no posee mecanismos para la evaluación de la satisfacción de los usuarios.</p>



**PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
1. Financiamiento y corporación técnica mediante relaciones con diferentes organismos a nivel nacional e internacional. 2. Existencia de instituciones internacionales evaluadoras de la calidad y acreditación de carreras universitarias.	1. Falta de apoyo económico por parte del Estado. 2. La sociedad no acepta los profesionales preparados en la Universidad de El Salvador. 3. Pérdida de Prestigio de la Universidad de El Salvador. 4. No poder homologar las titulaciones universitarias.

Tabla 21. Matriz FODA de la Unidad de Gestión de la Calidad.

4.2.4 Estrategias

Para formular las estrategias para la Unidad de Gestión de la Calidad de la Facultad Multidisciplinaria de la Universidad de Occidente de las fortalezas-debilidades oportunidades-amenazas, se utilizó la matriz FODA, es un instrumento de ajuste importante que ayuda a desarrollar cuatro tipos de estrategias: estrategias de fortalezas y oportunidades, estrategias de debilidades y oportunidades, estrategias de fortalezas y amenazas y estrategias de debilidades y amenazas.

A continuación se presenta el cruce de la matriz FODA:



**PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

Tabla 22: Cruce FODA de la Unidad de Gestión de la Calidad.

MAXI-MAXI. (FO)	MINI-MAXI. (DO)
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Crear vínculos con instituciones internacionales en pro del desarrollo de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador. ✓ Llevar a cabo proyectos para acreditar algunas de las carreras universitarias y para certificar los procesos administrativos vitales.
MAXI-MINI. (FA)	MINI-MINI. (DA)
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollar programas de capacitación por cada carrera universitaria, con los objetivos de incentivar y contribuir en el desarrollo profesional y personal de los docentes. ✓ Implementar mecanismos eficaces para medir el número de usuarios satisfechos de los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador. ✓ Diseñar e implementar mecanismos de mejora y de medición de la satisfacción de los usuarios de los procesos que otorga la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de la Universidad de El Salvador. ✓ Crear mecanismos objetivos para la evaluación del personal docente de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador, dichas evaluaciones deben ser independientes de cada Departamento y deben ser ejecutadas por la Unidad de Gestión de la Calidad.



PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

Estrategia 01: Crear vínculos con instituciones nacionales e internacionales en pro del desarrollo de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Objetivos Estratégicos:

Objetivo General: Aumentar el número de relaciones que posee la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador con instituciones nacionales e internacionales.

Objetivos Específicos:

- 1) Elaborar un listado de las instituciones nacionales e internacionales que poseen algún tipo de relación con la Universidad de El Salvador y el respectivo beneficio de cada una de ellas.
- 2) Suscribir convenios entre la Facultad Multidisciplinaria de Occidente y aquellas instituciones nacionales e internacionales que mantienen relaciones con la Universidad de El Salvador.
- 3) Establecer relaciones entre la Facultad Multidisciplinaria de Occidente e instituciones nacionales e internacionales que no poseen vínculos con la Universidad de El Salvador.

Metas a 3 años:

General: Establecer relaciones con 10 instituciones nacionales y 15 instituciones internacionales.



PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

Específicas:

- 1) Incluir en el listado a todas las instituciones nacionales e internacionales que poseen algún tipo de relación con la Universidad de El Salvador y el respectivo beneficio de cada una de ellas.
- 2) Suscribir convenios entre la Facultad Multidisciplinaria de Occidente con el 50% de instituciones nacionales e internacionales vinculadas a la Universidad de El Salvador.
- 3) Establecer relaciones con 10 instituciones nacionales y 10 instituciones internacionales.

Líneas de Acción:

- 1) Refuerzo de las relaciones que posee la Facultad Multidisciplinaria de Occidente con la Secretaría de Relaciones Nacionales e Internacionales de la Universidad de El Salvador.
- 2) Elaboración del listado de las instituciones internacionales que poseen algún tipo de relación con la Universidad de El Salvador y el respectivo beneficio de cada una de ellas y sus respectivos beneficios.
- 3) Gestionar con la Secretaría de Relaciones Nacionales e Internacionales de la Universidad de El Salvador la incorporación de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente a sus convenios con las instituciones internacionales con las cuales mantiene relaciones.
- 4) Identificación de las instituciones nacionales e internacionales que están llevando a cabo proyectos para el apoyo del desarrollo de la educación en el país y que no tienen vínculo alguno con la Universidad de El Salvador.



PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

- 5) Gestión de la incorporación de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente a los proyectos que están llevando a cabo las instituciones nacionales e internacionales que no tienen vínculo alguno con la Universidad de El Salvador para el apoyo del desarrollo de la educación en el país.

Indicadores:

Indicador de la Meta del Objetivo General: Número de relaciones con instituciones nacionales e internacionales obtenidas por la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Bases de comparación: Número de relaciones con instituciones nacionales e internacionales actualmente.

Responsable: Director de la Unidad de Gestión de la Calidad.

Indicador de la Meta del Primer Objetivo Específico: Listado que incluya a todas las instituciones nacionales e internacionales que mantienen relaciones con la Universidad de El Salvador.

Responsable: Director de la Unidad de Gestión de la Calidad.

Indicador de la Meta del Segundo Objetivo Específico: Porcentaje de instituciones nacionales internacionales que sostienen relaciones con la Universidad de El Salvador que han empezado relaciones con la Facultad Multidisciplinaria de Occidente.

Responsable: Director de la Unidad de Gestión de la Calidad.



PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

Indicador de la Meta del Tercer Objetivo Específico: Número de instituciones nacionales e internacionales que mantienen relaciones con la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Responsable: Director de la Unidad de Gestión de la Calidad.



PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

Eje estratégico 02: Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Objetivos estratégicos:

Objetivo General: Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Objetivos Específicos:

- 1) Identificar los procesos principales de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
- 2) Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad para la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
- 3) Gestionar la adquisición de los recursos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Metas a 2 años:

General: Implementar en su totalidad un Sistema de Gestión de la Calidad en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Específicas:

- 1) Documentar y Seleccionar los procesos principales de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.



PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

- 2) Elaborar el documento que contenga el Sistema de Gestión de la Calidad para la Facultad Multidisciplinaria de Occidente.
- 3) Obtener los recursos necesarios para la total implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente

Líneas de acción:

- 1) Análisis de la situación actual.
- 2) Mapeo de procesos.
- 3) Documentación de política y manual de la calidad.
- 4) Elaboración de procedimientos e instrucciones de trabajo.
- 5) Elaboración del Manual de la Calidad.
- 6) Realización de capacitaciones.
- 7) Implementación.
- 8) Primera auditoría interna.
- 9) Revisión general.
- 10) Acciones correctivas y preventivas.
- 11) Segunda auditoría interna.

Indicadores:

Indicador de la Meta del Objetivo General: Sistema de Gestión de la Calidad en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador implementado.

Responsable: Encargado de Sección de Gestión de la Calidad.



PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

Indicador de la Meta del Primer Objetivo Específico: Documento que incluya la lista de los procesos principales de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador debidamente justificados.

Responsable: Encargado de Sección de Gestión de la Calidad.

Indicador de la Meta del Segundo Objetivo Específico: Documento cuyo contenido es el Sistema de Gestión de la Calidad (Estrategias, Procesos, Recursos, Estructura Organizacional) de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Responsable: Encargado de Sección de Gestión de la Calidad.

Indicador de la Meta del Tercer Objetivo Específico: Porcentaje de los recursos necesarios para llevar a cabo la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Responsable: Encargado de Sección de Gestión de la Calidad.



PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

Estrategia 03: Llevar a cabo proyectos para acreditar algunas de las carreras universitarias y para certificar los procesos administrativos vitales.

Objetivos estratégicos:

Objetivo General: Acreditar carreras universitarias y certificar procesos administrativos principales de la Administración académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de EL Salvador.

Objetivos Específicos:

- 1) Formular e implementar proyectos para la acreditación de carreras universitarias en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de EL Salvador.
- 2) Formular e implementar proyectos de certificación de procesos en la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador previamente seleccionados.

Metas a 7 años:

General: Aumentar el número de carreras acreditadas y aumentar el número de procesos certificados en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Específicas:

- 1) Acreditar 4 carreras universitarias en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.



PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

- 2) Certificar 2 procesos administrativos en base a la Norma ISO 9001 en la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Líneas de acción:

- 1) Selección de las carreras universitarias y de los procesos administrativos que serán acreditados y certificados.
- 2) Coordinación por parte de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador con entidades certificadoras y entidades acreditadoras.
- 3) Determinación de los requisitos que deben cumplir las carreras universitarias aspirantes a ser acreditadas y los procesos administrativos aspirantes a ser certificados de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador previamente seleccionados.
- 4) Formulación de los proyectos para la acreditación de carreras universitarias y certificación de procesos administrativos de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador previamente seleccionados.
- 5) Implementación de los proyectos para la acreditación de carreras universitarias y certificación de procesos administrativos de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador previamente seleccionados.

Indicadores:

Indicador de la Meta del Objetivo General: Números de carreras acreditadas y procesos certificados en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Responsable: Encargado de Sección de Acreditaciones y Certificaciones.



PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

Indicador de la Meta del Primer Objetivo Específico: Números de carreras acreditadas en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Responsable: Encargado de Sección de Acreditaciones y Certificaciones.

Indicador de la Meta del Segundo Objetivo Específico: Certificar el 100% de los procesos seleccionados en la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Responsable: Encargado de Sección de Acreditaciones y Certificaciones.



PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

Estrategia 04: Desarrollar programas de capacitación por cada carrera universitaria, con los objetivos de incentivar y contribuir en el desarrollo profesional y personal de los docentes.

Objetivos estratégicos:

Objetivo General: Aumentar la cantidad de capacitaciones para el desarrollo profesional, formación continua y permanente, innovación pedagógica, que se centre en mejorar la calidad en el personal docente.

Objetivos Específicos:

- 1) Contar con un plan de capacitaciones para el personal docente de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
- 2) Adquirir los recursos necesarios para llevar a cabo la implementación del plan de capacitaciones destinados para el desarrollo de las capacidades de los docentes de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Metas a 5 años:

General: Realizar 3 capacitaciones por cada carrera, desarrollando las capacidades de los docentes de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.



PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

Específicas:

- 1) Formular un plan de capacitaciones, en el cual se logre ejecutar el 75% de las capacitaciones programadas para el personal docente de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
- 2) Obtener el 100% de los recursos requeridos en las capacitaciones para el personal docente de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Líneas de acción:

- 1) Diagnóstico de necesidades de capacitación.
- 2) Evaluación de capacitaciones.
- 3) Elaboración de programas de capacitación para la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
- 4) Gestión de recursos para las capacitaciones a desarrollarse para el personal docente de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
- 5) Implementación de los programas de capacitación en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Indicadores:

Indicador de la Meta del Objetivo General: Promedio de capacitaciones realizadas por cada carrera para el desarrollo de las capacidades de los docentes de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Fórmula: Promedio de Capacitaciones =
$$\frac{\sum \text{de capacitaciones realizadas por cada carrera}}{\text{Total de Carreras que realizaron capacitaciones}}$$



PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

Responsable: Encargado de Sección de Evaluación de Procesos y Personal Docente.

Indicador de la Meta del Primer Objetivo Específico: Capacitaciones programadas realizadas.

$$\text{Fórmula: \%Capacitaciones Realizadas} = \frac{\text{Capacitaciones Realizadas}}{\text{Capacitaciones Programadas}} \times 100\%$$

Responsable: Encargado de Sección de Evaluación de Procesos y Personal Docente.

Indicador de la Meta del Segundo Objetivo Específico: Recursos obtenidos que son necesarios para la realización de las capacitaciones.

$$\text{Fórmula: \% Recursos obtenidos} = \frac{\text{Recursos Obtenidos}}{\text{Recursos Necesarios}} \times 100\%$$

Responsable: Encargado de Sección de Evaluación de Procesos y Personal Docente.



PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

Estrategia 05: Implementar mecanismos eficaces para medir el número de usuarios satisfechos de los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Objetivos Estratégicos:

Objetivo General: Determinar el número de usuarios satisfechos de los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Objetivos Específicos:

- 1) Formular mecanismos eficaces para medir el número de usuarios satisfechos de los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
- 2) Implementar mecanismos eficaces para medir el número de usuarios satisfechos que utilizan los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
- 3) Medir la cantidad de usuarios satisfechos de los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador a través de los indicadores de los mecanismos creados para su medición.

Metas a 4 años:

General: Determinar la satisfacción del 90% de los usuarios de los servicios de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador



PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

Específicos:

- 1) Cada uno de los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador deberá poseer su respectivo mecanismo de evaluación de la satisfacción de sus usuarios.
- 2) Implementar el 100% de los mecanismos formulados para determinar el número de usuarios satisfechos de cada uno de los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
- 3) Registrar el 100% de los resultados de las mediciones arrojadas por los mecanismos implementados.

Líneas de Acción:

- 1) Identificación de cada uno de los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
- 2) Determinación de los principales servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
- 3) Formulación de mecanismos eficaces para medir la satisfacción de los usuarios que utilizan los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
- 4) Capacitación de cada uno de los responsables de los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador en cuanto a la aplicación de los mecanismos formulados para la medición de la satisfacción de sus usuarios.
- 5) Implementación de los mecanismos eficaces para medir la satisfacción de los usuarios que utilizan los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.



PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

- 6) Medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador a través de sus indicadores.

Indicadores:

Indicador de la Meta del Objetivo General: Porcentaje de usuarios de los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador cuya satisfacción ha sido evaluada.

Responsable: Encargado de Sección de Evaluación de Procesos y Personal Docente.

Indicador de la Meta del Primer Objetivo Específico: Número de servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador que poseen su respectivo mecanismo para determinar la satisfacción de sus usuarios.

Responsable: Encargado de Sección de Evaluación de Procesos y Personal Docente.

Indicador de la Meta del Segundo Objetivo Específico: Porcentaje de mecanismos implementados para determinar el número de usuarios satisfechos de cada uno de los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Responsable: Encargado de Sección de Evaluación de Procesos y Personal Docente.

Indicador de la Meta del Tercer Objetivo Específico: Porcentaje de las mediciones arrojadas por los mecanismos debidamente registradas.

Responsable: Encargado de Sección de Evaluación de Procesos y Personal Docente.



PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

Estrategia 06: Diseñar e implementar mecanismos de mejora de la satisfacción de los usuarios de los procesos que gestiona la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Objetivos estratégicos:

Objetivo General: Aumentar la satisfacción de los usuarios de la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Objetivos Específicos:

- 1) Medir la satisfacción actual de los usuarios de la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
- 2) Diseñar mecanismos de mejora de los procesos que brinda la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
- 3) Implementar mecanismos de mejora de los procesos que brinda la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Metas a 1 año:

General: Aumentar en un 80% los usuarios satisfechos de la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.



PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

Específicas:

- 1) Medir la satisfacción del 80% de los usuarios de la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
- 2) Diseñar un mecanismo de mejora para cada uno de los procesos principales de la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
- 3) Implementar el 75% de mecanismos de mejora formulados para la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Líneas de acción:

- 1) Determinación de los procesos principales la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
- 2) Diseño de los mecanismos de medición de la satisfacción de los usuarios de la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
- 3) Medición la satisfacción actual de los usuarios de la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
- 4) Diseño de los mecanismos de mejora de los procesos principales de la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
- 5) Implementación de los mecanismos de mejora de los procesos principales de la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.



PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

Indicadores:

Indicador de la Meta del Objetivo General: aumento porcentual de la satisfacción de los usuarios de la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente.

Bases de comparación: usuarios satisfechos actualmente

Formula: $ISU = [(SUF - SUI) / SUI] * 100$

Dónde:

ISU = Incremento porcentual de la satisfacción de los usuarios.

SUF = satisfacción de los usuarios final.

SUI = satisfacción de los usuarios inicial.

Responsable: Encargado de Sección de Evaluación de Procesos y Personal Docente.

Indicador de la Meta del Primer Objetivo Específico: Porcentaje de usuarios de la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente cuya satisfacción ha sido determinada.

Formula: $PUS = (NUSD/NUSA) * 100$

Dónde:

PUS = Porcentaje de usuarios cuya satisfacción ha sido determinada.

NUSA = Número de usuarios totales de Administración Académica.

NUSD = Número de usuarios cuya satisfacción se ha determinado.

Responsable: Encargado de Sección de Evaluación de Procesos y Personal Docente.



PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

Indicador de la Meta del Segundo Objetivo Específico: número de mecanismos de mejora de los procesos de la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente.

Responsable: Encargado de Sección de Evaluación de Procesos y Personal Docente.

Indicador de la Meta del Tercera Objetivo Específico: porcentaje de mecanismos de mejora de los procesos de la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador que se han implementado.

Formula: $PMM = (MDI / MDF) * 100$

Dónde:

PMM = porcentaje de mecanismos de mejora que se han implementado.

MDI = mecanismos de mejora implementados.

MDF = mecanismos de mejora formulados

Responsable: Encargado de Sección de Evaluación de Procesos y Personal Docente.



PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

Estrategia 07: Crear mecanismos objetivos para la evaluación del personal docente de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador, dichas evaluaciones deben ser independientes de cada Departamento y deben ser ejecutadas por la Unidad de Gestión de la Calidad.

Objetivos estratégicos:

Objetivo General: Establecer mecanismos para la evaluación del personal docente de la Universidad de El Salvador Facultad Multidisciplinaria de Occidente y un control de estos mecanismos por la Unidad de gestión de calidad.

Objetivos Específicos:

- 1) Elaborar evaluaciones que mejoren la calidad docente, tomando en cuenta aspectos que fortalecerán al personal docente en su desarrollo profesional y el proceso de enseñanza/ aprendizaje.
- 2) Definir instrumentos evaluativos eficaces para evaluar al personal docente.
- 3) Introducir y actualizar información del personal docente, resultados y análisis de las evaluaciones realizadas referente a la calidad docente en una base de datos.

Metas a 3 años:

General: Formular los mecanismos para la evaluación del personal docente en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Específicas:

- 1) Diseñar evaluaciones para la mejora de la calidad docente.



PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

- 2) Instrumentos de evaluación debidamente definidos.
- 3) Elaborar una base de datos para la introducción, actualización y almacenamiento de información recolectada durante el proceso evaluativo.

Líneas de acción:

- 1) Determinación de criterios de evaluación.
- 2) Elaboración de evaluaciones.
- 3) Formulación de mecanismos para las evaluaciones a realizarse por parte del estudiantado.
- 4) Planeación para la recopilación de información de las evaluaciones.
- 5) Definición del proceso de recopilación de información previsto por las evaluaciones.
- 6) Definición del procedimiento de Análisis de resultados.
- 7) Crear una base de datos para información, resultados y análisis de las evaluaciones.

Indicadores:

Indicador de la Meta del Objetivo General: Mecanismos existentes para la evaluación del personal docente para los estudiantes de la Universidad de El Salvador Facultad Multidisciplinaria de Occidente.

Responsable: Encargado de Sección de Evaluación de Procesos y Personal Docente.

Indicador de la Meta del Primer Objetivo Específico: Evaluaciones realizadas por la Unidad de Gestión de la Calidad de la Facultad Multidisciplinaria de la Universidad de El Salvador.



PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

Responsable: Encargado de Sección de Evaluación de Procesos y Personal Docente.

Indicador de la Meta del Segundo Objetivo Específico: Documentación que detalle los instrumentos de evaluación utilizados para la realización de evaluaciones del personal docente.

Responsable: Encargado de Sección de Evaluación de Procesos y Personal Docente.

Indicador de la Meta del Segundo Objetivo Específico: Documentación que detalle los instrumentos de evaluación utilizados para la realización de evaluaciones del personal docente.

Responsable: Encargado de Sección de Evaluación de Procesos y Personal Docente.

Indicador de la Meta del Tercer Objetivo Específico: Base de datos de la Unidad de Gestión de la Calidad de la Facultad Multidisciplinaria de la Universidad de El Salvador en funcionamiento y actualizando información objetiva, resultados y los análisis de las evaluaciones realizadas.

Responsable: Encargado de Sección de Evaluación de Procesos y Personal Docente.

**MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS DE TRABAJO
DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE
LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**



4.3.1 Introducción

El presente manual de puestos de trabajo de la Unidad de Gestión de la Calidad de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador es un documento en el cual se encuentran desglosados todos los puestos de trabajo de la Unidad así como el perfil que cada empleado debe poseer y las tareas o funciones que debe realizar.

Dicho documento está compuesto por un organigrama de puestos de trabajo y un inventario donde se enlista cada uno de ellos con su respectivo número de ocupantes y lo más importante su descripción detallada.

El propósito de dicho manual es tener de forma ordenada la lista de puestos de trabajo de la institución, mostrar las funciones o actividades que cada empleado debe desempeñar y el perfil que debe tener un candidato a ocupar un puesto, también servir de control interno y de apoyo para cualquier otra entidad de la Facultad.

4.3.2 Objetivos

4.3.2.1 Objetivo General:

Dar a conocer los diferentes puestos de trabajo de la Unidad de Gestión de la Calidad de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

4.3.2.2 Objetivos Específicos:

1. Identificar cada puesto de trabajo de la Unidad.
2. Conocer las actividades que se deben desempeñar en cada puesto de trabajo.
3. Contar con una herramienta para la selección de personal.
4. Servir como instrumento de control interno.
5. Proveer al personal de la Unidad de un instrumento técnico que debe ser utilizado como guía para la ejecución de sus labores.

4.3.3 Estructura del manual de puestos de trabajo

La estructura del manual de puestos de trabajo se detalla a continuación, presentando una descripción de cada componente del manual.

Organigrama de puestos de trabajo.

Es la representación gráfica de la microestructura organizativa (puestos de trabajo).

Descripción del puesto de trabajo.

La descripción del puesto de trabajo está compuesta de las siguientes partes:

Puesto de trabajo: Es el título del puesto de trabajo (ej. Director).

Naturaleza del puesto de trabajo: Es una breve descripción que se hace sobre en qué consiste el puesto de trabajo.

Dependencia jerárquica: Se encuentra el puesto de trabajo superior inmediato del cual depende.

Subordinados: Se coloca al puesto o los puestos de trabajo inferiores inmediatos a los cuales dirige.

Requisitos para ocupar el puesto: Contiene el nivel de estudio mínimo, la profesión o especialización que se necesita para ejercer el puesto de trabajo.

Características personales: Se enuncian algunas cualidades requeridas de la persona que ocupara el puesto de trabajo (valores morales, edad, etc.).


Actividades y responsabilidades: Es la parte más importante, se encuentran todas las actividades que debe desarrollar el empleado que ocupa un determinado puesto de trabajo.

4.3.3.1 Organigrama de puestos de trabajo de la Unidad de Gestión de la Calidad de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.




Figura 2: Organigrama de puestos de trabajo de la Unidad de Gestión de la Calidad de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Tabla 23: Manual de Descripción de Puestos de Trabajo del Director de la Unidad de Gestión de la Calidad, parte 1.

	Unidad de Gestión de la Calidad de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	Fecha: 09/09/2013 Página 1 de 3
	Manual de Puestos de Trabajo General.	Sustituye a: Página de Fecha:


DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO.	
PUESTO DE TRABAJO.	Director de la Unidad de Gestión de la Calidad.
NATURALEZA DEL PUESTO DE TRABAJO.	Es la máxima autoridad de la Unidad de Gestión de la Calidad, se encarga de controlar el fiel cumplimiento de las estrategias así como de aprobar las decisiones tomadas por los encargados(as) de Secciones.
DEPENDENCIA JERÁRQUICA.	Ninguna.
SUBORDINADOS.	Encargado(a) de Sección de Certificaciones y Acreditaciones, Encargado(a) de Sección de Gestión de la Calidad y Encargado(a) de Sección de Evaluación de Procesos y Personal Docente.
REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO.	Título universitario, con experiencia en cargos de dirección, coordinación y/o jefatura, implementación de Sistemas de Gestión de Calidad, certificaciones y acreditaciones.
CARACTERÍSTICAS PERSONALES.	Emprendedor, dinámico, proactivo, excelentes relaciones interpersonales, alta capacidad de análisis y síntesis, con buen criterio para la toma de decisiones, facilidad de expresión verbal y escrita, honesto y discreto.
ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES.	1) Coordinar y realizar el seguimiento de las políticas y programas de la Unidad. 2) Mantener relaciones de coordinación con los Departamentos y el Decanato de la Facultad. 3) Mantener en armonía todas las secciones de la Unidad.

Tabla 24: Manual de Descripción de Puestos de Trabajo del Director de la Unidad de Gestión de la Calidad, parte 2.

	Unidad de Gestión de la Calidad de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	Fecha: 09/09/2013 Página 2 de 3
	Manual de Puestos de Trabajo General.	Sustituye a: Página de Fecha:


DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO.	
ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES.	4) Representar a la Unidad en las convocatorias concernientes.
	5) Dar vigencia a las políticas y normas de la Unidad.
	6) Aprobar o denegar las propuestas presentadas por los Encargados de las Secciones de Certificaciones y Acreditaciones y de Gestión de la Calidad.
	7) Planear, vigilar y evaluar las funciones, los planes y los programas de trabajo de todas las Secciones de la Unidad.
	8) Presentar al Decano el presupuesto anual invertido en el funcionamiento de la Unidad.
	9) Dirigir y coordinar la implementación del plan de trabajo de la Unidad, así como el seguimiento periódico al cumplimiento de metas.
	10) Apoyar a los agentes que intervienen en todos aquellos procesos orientados a la mejora continua de la Facultad.
	11) Brindar soporte técnico a los procesos de evaluación institucional, acreditación y certificación.

Tabla 25: Manual de Descripción de Puestos de Trabajo del Director de la Unidad de Gestión de la Calidad, parte 3.

	Unidad de Gestión de la Calidad de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	Fecha: 09/09/2013 Página 3 de 3
	Manual de Puestos de Trabajo General.	Sustituye a: Página de Fecha:


DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO.	
ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES.	12) Elaborar un listado de las instituciones nacionales e internacionales que poseen algún tipo de relación con la Universidad de El Salvador y el respectivo beneficio de cada una de ellas.
	13) Suscribir convenios entre la Facultad Multidisciplinaria de Occidente y aquellas instituciones nacionales e internacionales que mantienen relaciones con la Universidad de El Salvador.
	14) Establecer relaciones entre la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador e instituciones internacionales.

Tabla 26: Manual de Descripción de Puestos de Trabajo del Encargado (a) de Sección de Certificaciones y Acreditaciones, parte 1.

	Unidad de Gestión de la Calidad de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	Fecha: 09/09/2013 Página 1 de 3
	Manual de Puestos de Trabajo General.	Sustituye a: Página de Fecha:


DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO.	
PUESTO DE TRABAJO.	Encargado(a) de Sección de Certificaciones y Acreditaciones.
NATURALEZA DEL PUESTO DE TRABAJO.	Es el encargado de formular junto a su comité los proyectos para las acreditaciones de las carreras de la Facultad y las certificaciones de los procesos de la misma, para posteriormente presentarlos al Director de la Unidad para su debida aprobación y posterior puesta en marcha.
DEPENDENCIA JERÁRQUICA.	Director de la Unidad de Gestión de Calidad.
SUBORDINADOS.	Ninguno.
REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO.	Poseer título universitario, conocimientos acerca de la acreditación de carreras universitarias. Debe conocer los pasos a seguir en el proceso de certificación en base a las Normas ISO. Debe saber formular, evaluar y administrar proyectos.
CARACTERÍSTICAS PERSONALES.	Debe ser una persona analítica, con capacidad de tomar decisiones acertadas, con excelentes relaciones interpersonales, organizadas y sistémicas en sus actividades, regido por sus principios y valores personales.
ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES.	1) Administrar las actividades de acreditaciones y certificaciones del Plan Operativo Anual correspondiente.

Tabla 27: Manual de Descripción de Puestos de Trabajo del Encargado (a) de Sección de Certificaciones y Acreditaciones, parte 2.

	Unidad de Gestión de la Calidad de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	Fecha: 09/09/2013 Página 2 de 3
	Manual de Puestos de Trabajo General.	Sustituye a: Página de Fecha:


DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO.	
ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES.	2) Investigar los requisitos para las acreditaciones y certificaciones.
	3) Presentar los proyectos al Director de la Unidad de Gestión de la Calidad para su aprobación.
	4) Formular proyectos para la acreditación de carreras y certificación de procesos de la Facultad.
	5) Formular lineamientos para el desarrollo de los procesos de acreditaciones y certificaciones.
	6) Archivar la información y documentos de las acreditaciones y certificaciones.
	7) Conformar el comité que llevara a cabo el proyecto de acreditación de las carreras universitarias seleccionadas.
	9) Es el responsable de todas las actividades relacionadas al proceso de acreditación de carreras.
	10) Conformar un equipo de trabajo para llevar a cabo el proceso de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001.

Tabla 28. Manual de Descripción de Puestos de Trabajo del Encargado (a) de Sección de Certificaciones y Acreditaciones, parte 3.

	Unidad de Gestión de la Calidad de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	Fecha: 09/09/2013 Página 3 de 3
	Manual de Puestos de Trabajo General.	Sustituye a: Página de Fecha:


DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO.	
ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES.	11) Es el responsable de todas las actividades relacionadas al proceso de certificaciones de la Facultad.
	12) Realizar otras actividades asignadas por su jefe y que permitan cumplir con los objetivos del puesto.

Tabla 29: Manual de Descripción de Puestos de Trabajo del Encargado (a) de Sección de Gestión de la Calidad, parte 1.

	Unidad de Gestión de la Calidad de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	Fecha: 09/09/2013 Página 1 de 2
	Manual de Puestos de Trabajo General.	Sustituye a: Página de Fecha:


DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO.	
PUESTO DE TRABAJO.	Encargado(a) de Sección de Gestión de la Calidad.
NATURALEZA DEL PUESTO DE TRABAJO.	Es el encargado de diagnosticar, evaluar y promover la mejora continua de la calidad académica de la Facultad, a través de la formulación e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad.
DEPENDENCIA JERÁRQUICA.	Director de la Unidad de Gestión de Calidad.
SUBORDINADOS.	Ninguno.
REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO.	Título universitario, con conocimientos de Sistemas de Gestión de la Calidad, mapeo de procesos, conocimientos de las Herramientas Estadísticas para la Calidad, Normas de la familia ISO 9000, Calidad Total, Modelos de Excelencia, EFQM, formulación, evaluación y administración de proyectos, mejora continua.
CARACTERÍSTICAS PERSONALES.	Es una persona con pensamientos orientados a resultados, comunicación efectiva y actitud de servicio, que sepa trabajar en equipo y que tenga capacidad de liderazgo, impacto e influencia sobre el personal. Debe ser una persona organizada en sus actividades.
ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES.	1) Proponer y supervisar la inclusión de actividades e indicadores de calidad en los planes de la Facultad.

Tabla 30: Manual de Descripción de Puestos de Trabajo del Encargado (a) de Sección de Gestión de la Calidad, parte 2.

	Unidad de Gestión de la Calidad de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	Fecha: 09/09/2013 Página 2 de 2
	Manual de Puestos de Trabajo General.	Sustituye a: Página de Fecha:


DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO.	
ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES.	2) Dirigir, planificar, organizar y realizar procesos de implementación de estrategias, metodologías e instrumentos de calidad y mejora continua de los procesos de la Facultad.
	3) Garantizar el cumplimiento de las metas programadas en el Plan Operativo en cuanto al Sistema de Gestión de la Calidad.
	4) Formular el proyecto del Sistema de Gestión de la Calidad.
	5) Diseñar e implantar el Sistema de Gestión de la Calidad en la Facultad.
	6) Definir los objetivos que deben obtenerse con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
	7) Seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad mediante la realización de auditorías internas, informes y planes de seguimiento.
	8) Es el responsable de todas las actividades realizadas para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Facultad.
	9) Realizar otras actividades asignadas por su jefe y que permitan cumplir con los objetivos del puesto.

Tabla 31: Manual de Descripción de Puestos de Trabajo del Encargado (a) de Sección de Evaluación de Procesos y Personal Docente, parte 1.

	Unidad de Gestión de la Calidad de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	Fecha: 09/09/2013 Página 1 de 2
	Manual de Puestos de Trabajo General.	Sustituye a: Página de Fecha:

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO.	
PUESTO DE TRABAJO.	Encargado (a) de Sección de Evaluación de Procesos y Personal Docente.
NATURALEZA DEL PUESTO DE TRABAJO.	Es el encargado de administrar todas las actividades con fines de evaluación de los procesos de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente.
DEPENDENCIA JERÁRQUICA.	Director de la Unidad de Gestión de Calidad.
SUBORDINADOS.	Ninguno.
REQUISITOS PARA OCUPAR EL PUESTO.	Título universitario, con experiencia en evaluaciones de personal de trabajo, manejo de métricas laborales, con experiencia en la docencia, mapeo de procesos.
CARACTERÍSTICAS PERSONALES.	Debe ser una persona organizada, con excelente relación interpersonal, honesta y confiable, con deseos de administrar.
ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES.	1) Medir la satisfacción actual de los usuarios de la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de la Universidad de El Salvador. 2) Diseñar mecanismos de mejora y de medición de la satisfacción de los usuarios de los procesos que brinda la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de la Universidad de El Salvador. 3) Implementar mecanismos de mejora de los procesos que brinda la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de la Universidad de El Salvador. 4) Formular mecanismos eficaces para medir el número de usuarios satisfechos de los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

Tabla 32: Manual de Descripción de Puestos de Trabajo del Encargado (a) de Sección de Evaluación de Procesos y Personal Docente, parte 2.

	Unidad de Gestión de la Calidad de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	Fecha: 09/09/2013 Página 2 de 2
	Manual de Puestos de Trabajo General.	Sustituye a: Página de Fecha:

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO.	
	5) Implementar mecanismos eficaces para medir el número de usuarios satisfechos utilizan los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
	6) Medir la cantidad de usuarios satisfechos de los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador a través de los indicadores de los mecanismos creados para su medición.
	7) Formular un plan de capacitaciones para el personal docente de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
	8) Realizar otras actividades asignadas por su jefe y que permitan cumplir con los objetivos del puesto.

4.4 Recursos

A continuación se presentan los recursos necesarios para la implementación y posterior funcionamiento de la Unidad de Gestión de la calidad dichos recursos se dividen en los necesarios para el montaje de la Unidad o de implementación y los otros para la operatividad de la unidad u operativos, cabe mencionar que los últimos es el gasto constante que se realizaran mes a mes. Las siguientes tablas presentan el detalle de los mismos:

Recursos de Implementación.

Tabla 33: Recursos de implementación.

Recursos	Cantidad	Precio/unidad
Computadoras	4	\$ 500
Escritorios	4	\$100
Impresora industrial	1	\$393
Archiveros	3	\$75
Sillas	6	\$30
Total		\$ 3198

Gastos Operativos.

Tabla 34: Gastos operativos.

Puesto de trabajo/Otros	Salario
Director de la Unidad	\$ 800
Encargado de Sección de Certificaciones y Acreditaciones	\$ 600
Encargado de Sección de Gestión de la Calidad.	\$ 600
Encargado de Sección de Evaluación de Procesos y Personal Docente	\$ 600
Papelería y material de oficina	\$ 150
Total Mensual	\$ 2750

**CAPÍTULO V:
PLANES DE
TRABAJO
ANUALES**

5.1 INTRODUCCIÓN

El presente capítulo consiste en el plan de trabajo de la Unidad de Gestión de Calidad de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente. El plan que se detalla tiene un horizonte de 8 años, contiene las actividades que se realizarán anualmente para poder cumplir las metas de los objetivos de cada una de las estrategias formuladas anteriormente en el plan estratégico, en otras palabras el plan de trabajo presenta el desarrollo de las estrategias.

El plan se muestra en forma sencilla en un formato en el cual se desglosan sus estrategias, sus objetivos y metas así como también las actividades correspondientes a cada estrategia y el año y mes en que serán ejecutadas.

AÑO 1

Tabla 35: Plan de Trabajo de la Estrategia 01, Año 1.


	<p align="center">PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR</p>													<p align="center">AÑO 1</p>		
<p>Estrategia 01:</p>	<p>Crear vínculos con instituciones nacionales e internacionales en pro del desarrollo de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.</p>															
<p>Objetivo General:</p>	<p>Aumentar el número de relaciones que posee la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador con instituciones nacionales e internacionales.</p>															
<p>Objetivos Específicos</p>	<p>Metas</p>	<p>Actividades</p>	<p>E</p>	<p>F</p>	<p>M</p>	<p>A</p>	<p>M</p>	<p>J</p>	<p>J</p>	<p>A</p>	<p>S</p>	<p>O</p>	<p>N</p>	<p>D</p>	<p>Responsable</p>	<p>Indicadores</p>
<p>1. Elaborar un listado de las instituciones internacionales que poseen algún tipo de relación con la Universidad de El Salvador y el respectivo beneficio de cada una de ellas.</p>	<p>1.1 Incluir en el listado a todas las instituciones nacionales e internacionales que poseen algún tipo de relación con la Universidad de El Salvador y el respectivo beneficio de cada una de ellas.</p>	<p>1.1.a. Investigar y documentar todas las posibles instituciones que puedan aportar al desarrollo de la Universidad de El Salvador.</p>		<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>	<p>Director de la Unidad de Gestión de la Calidad.</p>	<p>Listado de las instituciones nacionales e internacionales que mantienen relaciones con la Universidad de El Salvador.</p>

Tabla 36: Plan de Trabajo de la Estrategia 02, Año 1.



	PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR													AÑO 1		
Estrategia 02:	Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador															
Objetivo General:	Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.															
Objetivos Específicos	Metas	Actividades	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Responsable	Indicadores
1 Identificar los procesos principales de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	1.1 Documentar y Seleccionar los procesos principales de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	1.1.a. Recolectar la información necesaria sobre el modelo que seguirá el SGC	X	X	X										Encargado de Sección de Gestión de la Calidad.	Documento con la lista de los principales procesos de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente.
	1.1 Documentar y Seleccionar los procesos principales de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	1.1.b. Seleccionar y documentar los procesos principales de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente				X	X	X	X							
2 Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad para la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	2.1 Elaborar el documento que contenga el Sistema de Gestión de la Calidad para la Facultad Multidisciplinaria de Occidente	2.1.a. Elaborar el documento con el SGC								X	X	X	X		Documento que contenga en su totalidad el SGC de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente.	
	2.1 Elaborar el documento que contenga el Sistema de Gestión de la Calidad para la Facultad Multidisciplinaria de Occidente	2.1.b. Elaborar el Manual de Calidad para la Facultad Multidisciplinaria de Occidente.										X	X	X		

Tabla 37: Plan de Trabajo de la Estrategia 07, Año 1.

		PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR												AÑO 1		
Estrategia 07:		Crear mecanismos objetivos para la evaluación del personal docente de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador, dichas evaluaciones deben ser independientes de cada Departamento y deben ser ejecutadas por la Unidad de Gestión de la Calidad.														
Objetivo General:		Establecer mecanismos para la evaluación del personal docente de la Universidad de El Salvador Facultad Multidisciplinaria de Occidente y un control de estos mecanismos por la Unidad de gestión de calidad.														
Objetivos Específicos	Metas	Actividades	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Responsable	Indicadores
1. Elaborar evaluaciones que mejoren la calidad docente, tomando en cuenta aspectos que fortalecerán al personal docente en su desarrollo profesional y el proceso de enseñanza/aprendizaje.	1.1. Diseñar evaluaciones para la mejora de la calidad docente..	1.1.a. Determinar los criterios de evaluación.								X	X	X	X		Encargado de Sección de Evaluación de Procesos y Personal Docente.	Evaluaciones elaboradas.
		2. Definir instrumentos evaluativos eficaces para evaluar al personal docente.	2.1. Instrumentos de evaluación debidamente definidos.	2.1.a. Formular mecanismos para las evaluaciones a realizarse por parte del estudiantado.					X	X	X	X	X			
		2.1.b Definir el procedimiento de Análisis de resultados										X	X			

AÑO 2

Tabla 38: Plan de Trabajo de la Estrategia 01, Año 2, parte 1.


	<p align="center">PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR</p>													<p align="center">AÑO 2</p>		
<p>Estrategia 01:</p>	<p>Crear vínculos con instituciones nacionales e internacionales en pro del desarrollo de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.</p>															
<p>Objetivo General:</p>	<p>Aumentar el número de relaciones que posee la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador con instituciones nacionales e internacionales.</p>															
<p>Objetivos Específicos</p>	<p>Metas</p>	<p>Actividades</p>	<p>E</p>	<p>F</p>	<p>M</p>	<p>A</p>	<p>M</p>	<p>J</p>	<p>J</p>	<p>A</p>	<p>S</p>	<p>O</p>	<p>N</p>	<p>D</p>	<p>Responsable</p>	<p>Indicadores</p>
<p>2. Suscribir convenios entre la Facultad Multidisciplinaria de Occidente y aquellas instituciones nacionales e internacionales que mantienen relaciones con la Universidad de El Salvador.</p>	<p>2.1 Suscribir convenios entre la Facultad Multidisciplinaria de Occidente con el 50% de instituciones nacionales e internacionales vinculadas a la Universidad de El Salvador.</p>	<p>2.1.a. Reforzar las relaciones que posee la Facultad Multidisciplinaria de Occidente con la Secretaría de Relaciones Nacionales e Internacionales de la Universidad de El Salvador.</p>		<p align="center">X</p>											<p>Director de la Unidad de Gestión de la Calidad.</p>	<p>Porcentaje de instituciones nacionales e internacionales que sostienen relaciones con la Universidad de El Salvador que han empezado relaciones con la Facultad Multidisciplinaria de Occidente.</p>

Tabla 39: Plan de Trabajo de la Estrategia 01, Año 2, parte 2.


		PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR													AÑO 2			
Estrategia 01:		Crear vínculos con instituciones nacionales e internacionales en pro del desarrollo de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.																
Objetivo General:		Aumentar el número de relaciones que posee la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador con instituciones nacionales e internacionales.																
Objetivos Específicos		Metas		Actividades	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Responsable	Indicadores
2. Suscribir convenios entre la Facultad Multidisciplinaria de Occidente y aquellas instituciones nacionales e internacionales que mantienen relaciones con la Universidad de El Salvador.		2.1 Suscribir convenios entre la Facultad Multidisciplinaria de Occidente con el 50% de instituciones nacionales e internacionales vinculadas a la Universidad de El Salvador.		2.1.b.Gestionar con la Secretaría de Relaciones Nacionales e Internacionales de la Universidad de El Salvador la incorporación de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente a sus convenios con las instituciones nacionales e internacionales con las cuales mantiene relaciones.													Director de la Unidad de Gestión de la Calidad.	Porcentaje de instituciones nacionales e internacionales que sostienen relaciones con la Universidad de El Salvador que han empezado relaciones con la Facultad Multidisciplinaria de Occidente.

Tabla 40: Plan de Trabajo de la Estrategia 01, Año 2, parte 3.


	PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR													AÑO 2		
Estrategia 01:	Crear vínculos con instituciones nacionales e internacionales en pro del desarrollo de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.															
Objetivo General:	Aumentar el número de relaciones que posee la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador con instituciones nacionales e internacionales.															
Objetivos Específicos	Metas	Actividades	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Responsable	Indicadores
2. Suscribir convenios entre la Facultad Multidisciplinaria de Occidente y aquellas instituciones nacionales e internacionales que mantienen relaciones con la Universidad de El Salvador.	2.1 Suscribir convenios entre la Facultad Multidisciplinaria de Occidente con el 50% de instituciones nacionales e internacionales vinculadas a la Universidad de El Salvador.	2.1.c. Identificar las instituciones nacionales e internacionales que están llevando a cabo proyectos para el apoyo del desarrollo de la educación en el país.					X	X	X	X	X	X	X		Director de la Unidad de Gestión de la Calidad.	Porcentaje de instituciones nacionales e internacionales que sostienen relaciones con la Universidad de El Salvador que han empezado relaciones con la Facultad Multidisciplinaria de Occidente.

Tabla 41: Plan de Trabajo de la Estrategia 02, Año 2.


		PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR												AÑO 2		
Estrategia 02:		Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador														
Objetivo General:		Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.														
Objetivos Específicos	Metas	Actividades	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Responsable	Indicadores
3 Gestionar la adquisición de los recursos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	3.1 Obtener los recursos necesarios para la total implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente.	3.1.a. Presentación del documento que contenga el SGC y exponer sus beneficios	X	X											Encargado de Sección de Gestión de la Calidad.	Porcentaje de los recursos necesarios para llevar a cabo la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
		3.1.b. Aprobación del SGC	X	X												
		3.1.c. Gestionar los recursos asignados a los procesos y actividades involucradas en la implementación del SGC.				X	X	X	X	X	X	X	X	X		

Tabla 42: Plan de Trabajo de la Estrategia 03, Año 2, parte 1.


	PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR													AÑO 2		
Estrategia 03:	Llevar a cabo proyectos para acreditar algunas de las carreras universitarias y para certificar los procesos administrativos vitales.															
Objetivo General:	Acreditar carreras universitarias y certificar procesos administrativos principales de la Administración académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de EL Salvador.															
Objetivos Específicos	Metas	Actividades	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Responsable	Indicadores
1. Formular e implementar proyectos para la acreditación de carreras universitarias en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de EL Salvador.	1.1 Acreditar 4 carreras universitarias en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	1.1.a Conformar el comité que llevara a cabo el proyecto de acreditación de la carrera universitaria seleccionada (dicho comité dependerá de la carrera universitaria).		X	X										Encargado de Sección de Acreditacion y Certificacion es.	Números de carreras acreditadas en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
		1.1.b Establecer una coordinación por parte del comité de acreditación de la carrera con la entidad acreditadora.				X										

Tabla 43: Plan de Trabajo de la Estrategia 03, Año 2, parte 2.


		PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR													AÑO 2			
Estrategia 03:		Llevar a cabo proyectos para acreditar algunas de las carreras universitarias y para certificar los procesos administrativos vitales.																
Objetivo General:		Acreditar carreras universitarias y certificar procesos administrativos principales de la Administración académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de EL Salvador.																
Objetivos Específicos		Metas		Actividades	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Responsable	Indicadores
1. Formular e implementar proyectos para la acreditación de carreras universitarias en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de EL Salvador.		1) Acreditar 4 carreras universitarias en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.		1.1.c Recibir la capacitación inicial sobre la metodología de autoevaluación por parte de la entidad acreditadora.				X									Encargado de Sección de Acreditacion y Certificacion es.	Números de carreras acreditadas en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
				1.1.d Programar la realización de las actividades que se deberán llevar a cabo como parte del proceso de acreditación que la entidad acreditadora establezca.				X										
				1.1.e Presentar y buscar la aprobación del proyecto con las autoridades correspondientes				X										

Tabla 44: Plan de Trabajo de la Estrategia 03, Año 2, parte 3.


		PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR													AÑO 2			
Estrategia 03:		Llevar a cabo proyectos para acreditar algunas de las carreras universitarias y para certificar los procesos administrativos vitales.																
Objetivo General:		Acreditar carreras universitarias y certificar procesos administrativos principales de la Administración académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de EL Salvador.																
Objetivos Específicos		Metas		Actividades	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Responsable	Indicadores
1. Formular e implementar proyectos para la acreditación de carreras universitarias en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de EL Salvador.		1) Acreditar 4 carreras universitarias en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.		1.1.f Iniciar el proceso de autoevaluación con la aprobación oficial del comité interno de acreditación y presentar de manera oficial el proyecto de acreditación.						X							Encargado de Sección de Acreditacion y Certificacion es.	Números de carreras acreditadas en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
				1.1.g Realizar la generación y recolección de la información del proceso de autoevaluación.					X	X	X	X						
				1.1.h Procesar y analizar la información.										X				

Tabla 45: Plan de Trabajo de la Estrategia 03, Año 2, parte 4.


	PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR													AÑO 2		
Estrategia 03:	Llevar a cabo proyectos para acreditar algunas de las carreras universitarias y para certificar los procesos administrativos vitales.															
Objetivo General:	Acreditar carreras universitarias y certificar procesos administrativos principales de la Administración académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de EL Salvador.															
Objetivos Específicos	Metas	Actividades	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Responsable	Indicadores
1. Formular e implementar proyectos para la acreditación de carreras universitarias en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de EL Salvador.	1) Acreditar 4 carreras universitarias en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	1.1.i Elaborar informe final de evaluación interna.									X				Encargado de Sección de Acreditación y Certificaciónes.	Números de carreras acreditadas en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
		1.1.j Realizar talleres de análisis y discusión.										X	X			

Tabla 46: Plan de Trabajo de la Estrategia 05, Año 2, parte 1.


		PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR													AÑO 2		
Estrategia 05:		Implementar mecanismos eficaces para medir el número de usuarios satisfechos de los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.															
Objetivo General:		Determinar el número de usuarios satisfechos de los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.															
Objetivos Específicos		Metas	Actividades													Responsable	Indicadores
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
1. Formular mecanismos eficaces para medir el número de usuarios satisfechos de los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.		1.1 Cada uno de los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador deberá poseer su respectivo mecanismo de evaluación de la satisfacción de sus usuarios.	1.1.a. Identificar cada uno de los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.													Encargado de Sección de Evaluación de Procesos y Personal Docente.	Número de servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador que poseen su respectivo mecanismo para determinar la satisfacción de sus usuarios.
			1.1.b. Determinar los principales servicios que brinda la Facultad .														
				X	X	X											
								X	X								

Tabla 47: Plan de Trabajo de la Estrategia 05, Año 2, parte 2.


	PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR													AÑO 2		
Estrategia 05:	Implementar mecanismos eficaces para medir el número de usuarios satisfechos de los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.															
Objetivo General:	Determinar el número de usuarios satisfechos de los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.															
Objetivos Específicos	Metas	Actividades	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Responsable	Indicadores
1. Formular mecanismos eficaces para medir el número de usuarios satisfechos de los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	1.1 Cada uno de los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador deberá poseer su respectivo mecanismo de evaluación de la satisfacción de sus usuarios.	1.1.c. Formular cada uno de los mecanismos eficaces para medir la satisfacción de los usuarios que utilizan los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.							X	X	X	X	X		Encargado de Sección de Evaluación de Procesos y Personal Docente.	Número de servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador que poseen su respectivo mecanismo para determinar la satisfacción de sus usuarios.

Tabla 48: Plan de Trabajo de la Estrategia 07, Año 2, parte 1.



		PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR													AÑO 2		
Estrategia 07:		Crear mecanismos objetivos para la evaluación del personal docente de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador, dichas evaluaciones deben ser independientes de cada Departamento y deben ser ejecutadas por la Unidad de Gestión de la Calidad.															
Objetivo General:		Establecer mecanismos para la evaluación del personal docente de la Universidad de El Salvador Facultad Multidisciplinaria de Occidente y un control de estos mecanismos por la Unidad de gestión de calidad.															
Objetivos Específicos		Metas	Actividades	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Responsable	Indicadores
1. Elaborar evaluaciones que mejoren la calidad docente, tomando en cuenta aspectos que fortalecerán al personal docente en su desarrollo profesional y el proceso de enseñanza/aprendizaje.		1.1. Diseñar evaluaciones para la mejora de la calidad docente..	1.1.a Elaborar evaluaciones.													Encargado de Sección de Evaluación de Procesos y Personal Docente.	Evaluaciones elaboradas
2. Definir instrumentos evaluativos eficaces para evaluar al personal docente.		2.1. Instrumentos de evaluación debidamente definidos.	2.1.a Formular mecanismos para las evaluaciones.														Documentación

Tabla 49: Plan de Trabajo de la Estrategia 07, Año 2, parte 2.

		PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR													AÑO 2		
Estrategia 07:		Crear mecanismos objetivos para la evaluación del personal docente de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador, dichas evaluaciones deben ser independientes de cada Departamento y deben ser ejecutadas por la Unidad de Gestión de la Calidad.															
Objetivo General:		Establecer mecanismos para la evaluación del personal docente de la Universidad de El Salvador Facultad Multidisciplinaria de Occidente y un control de estos mecanismos por la Unidad de gestión de calidad.															
Objetivos Específicos		Metas	Actividades	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Responsable	Indicadores
3. Introducir y actualizar información del personal docente, resultados y análisis de las evaluaciones realizadas referente a la calidad docente en una base de datos.		3.1. Elaborar una base de datos para la introducción, actualización y almacenamiento de información recolectada durante el proceso evaluativo.	3.1.a Planear para la recopilación de información de las evaluaciones.							X	X	X	X	X		Encargado de Sección de Evaluación de Procesos y Personal Docente.	Base de datos
			3.1.b Definir el proceso de recopilación de información provista por las evaluaciones.											X	X		

AÑO 3

Tabla 50: Plan de Trabajo de la Estrategia 01, Año 3, parte 1.


	<p align="center">PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR</p>													<p align="center">AÑO 3</p>		
<p>Estrategia 01:</p>	<p>Crear vínculos con instituciones nacionales e internacionales en pro del desarrollo de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.</p>															
<p>Objetivo General:</p>	<p>Aumentar el número de relaciones que posee la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador con instituciones nacionales e internacionales.</p>															
<p>Objetivos Específicos</p>	<p>Metas</p>	<p>Actividades</p>	<p>E</p>	<p>F</p>	<p>M</p>	<p>A</p>	<p>M</p>	<p>J</p>	<p>J</p>	<p>A</p>	<p>S</p>	<p>O</p>	<p>N</p>	<p>D</p>	<p>Responsable</p>	<p>Indicadores</p>
<p>3. Establecer relaciones entre la Facultad Multidisciplinaria de Occidente e instituciones nacionales e internacionales que no poseen vínculos con la Universidad de El Salvador.</p>	<p>3.1 Establecer relaciones con 10 instituciones nacionales y 10 instituciones internacionales.</p>	<p>3.1.a Identificar las instituciones nacionales e internacionales que están llevando a cabo proyectos para el apoyo del desarrollo de la educación en el país.</p>		<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>									<p>Director de la Unidad de Gestión de la Calidad.</p>	<p>Número de instituciones nacionales e internacionales que mantienen relaciones con la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.</p>

Tabla 51: Plan de Trabajo de la Estrategia 01, Año 3, parte 2.


	<p align="center">PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR</p>													<p align="center">AÑO 3</p>		
<p>Estrategia 01:</p>	<p>Crear vínculos con instituciones nacionales e internacionales en pro del desarrollo de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.</p>															
<p>Objetivo General:</p>	<p>Aumentar el número de relaciones que posee la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador con instituciones nacionales e internacionales.</p>															
<p>Objetivos Específicos</p>	<p>Metas</p>	<p>Actividades</p>	<p>E</p>	<p>F</p>	<p>M</p>	<p>A</p>	<p>M</p>	<p>J</p>	<p>J</p>	<p>A</p>	<p>S</p>	<p>O</p>	<p>N</p>	<p>D</p>	<p>Responsable</p>	<p>Indicadores</p>
<p>3. Establecer relaciones entre la Facultad Multidisciplinaria de Occidente e instituciones nacionales e internacionales que no poseen vínculos con la Universidad de El Salvador.</p>	<p>3.1 Establecer relaciones con 10 instituciones nacionales y 10 instituciones internacionales.</p>	<p>3.1.b Gestionar la incorporación de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente a los proyectos que están llevando a cabo las instituciones nacionales e internacionales para el apoyo del desarrollo de la educación en el país.</p>						<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>	<p>Director de la Unidad de Gestión de la Calidad.</p>	<p>Número de instituciones internacionales que mantienen relaciones con la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.</p>

Tabla 52: Plan de Trabajo de la Estrategia 03, Año 3, parte 1.


	PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR													AÑO 3			
Estrategia 03:	Llevar a cabo proyectos para acreditar algunas de las carreras universitarias y para certificar los procesos administrativos vitales.																
Objetivo General:	Acreditar carreras universitarias y certificar procesos administrativos principales de la Administración académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de EL Salvador. .																
Objetivos Específicos	Metas	Actividades	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Responsable	Indicadores	
1. Formular e implementar proyectos para la acreditación de carreras universitarias en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de EL Salvador.	1.1 Acreditar 4 carreras universitarias en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	1.1.k Elaborar plan de mejora.		X											Encargado de Sección de Acreditacion y Certificacion es.	Números de carreras acreditadas en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	
		1.1.l Implementar el plan de mejora.			X	X	X	X									
		1.1.m Solicitar la evaluación externa.							X								
		1.1.n Llevar a cabo una reunión con los evaluadores externos.									X						
		1.1.o Ejecutar correcciones realizadas por los evaluadores externos en el tiempo pertinente.											X	X			X

Tabla 53: Plan de Trabajo de la Estrategia 03, Año 3, parte 2.


		PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR												AÑO 3																	
Estrategia 03:		Llevar a cabo proyectos para acreditar algunas de las carreras universitarias y para certificar los procesos administrativos vitales.																													
Objetivo General:		Acreditar carreras universitarias y certificar procesos administrativos principales de la Administración académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de EL Salvador.																													
Objetivos Específicos		Metas		Actividades												E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Responsable	Indicadores		
2. Formular e implementar proyectos de certificación en la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador previamente seleccionados.		2.1 Certificar 2 procesos administrativos en base a la Norma ISO 900 en la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.		2.1.a Conformar un equipo de trabajo para llevar a cabo el proceso de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001.													X													Encargado de Sección de Acreditación y Certificaciónes.	Certificar el 100% de los procesos seleccionados en la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
				2.1.b Identificar los procesos a certificar.														X													

Tabla 54: Plan de Trabajo de la Estrategia 03, Año 3, parte 3.


		PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR													AÑO 3			
Estrategia 03:		Llevar a cabo proyectos para acreditar algunas de las carreras universitarias y para certificar los procesos administrativos vitales.																
Objetivo General:		Acreditar carreras universitarias y certificar procesos administrativos principales de la Administración académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de EL Salvador.																
Objetivos Específicos		Metas	Actividades	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Responsable	Indicadores	
2. Formular e implementar proyectos de certificación en la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador previamente seleccionados.		2.1 Certificar 2 procesos administrativos en base a la Norma ISO 900 en la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	2.1.c Elaborar y programar la etapa de sensibilización.			X										Encargado de Sección de Acreditación y Certificación.	Certificar el 100% de los procesos seleccionados en la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	
			2.1.d Implementar la etapa de sensibilización.				X	X	X									
			2.1.e Documentar los registros de información.							X	X							
			2.1.f Elaborar los mapas de procesos y procedimientos de los procesos seleccionados.								X	X						
			2.1.g Implementar los procedimientos y registros necesarios para la medición y análisis de procesos.											X	X			X

Tabla 55: Plan de Trabajo de la Estrategia 05, Año 3.


	<p align="center">PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR</p>													<p align="center">AÑO 3</p>		
<p>Estrategia 05:</p>	<p>Implementar mecanismos eficaces para medir el número de usuarios satisfechos de los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.</p>															
<p>Objetivo General:</p>	<p>Determinar el número de usuarios satisfechos de los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.</p>															
<p>Objetivos Específicos</p>	<p>Metas</p>	<p>Actividades</p>	<p>E</p>	<p>F</p>	<p>M</p>	<p>A</p>	<p>M</p>	<p>J</p>	<p>J</p>	<p>A</p>	<p>S</p>	<p>O</p>	<p>N</p>	<p>D</p>	<p>Responsable</p>	<p>Indicadores</p>
<p>2. Implementar mecanismos eficaces para medir el número de usuarios satisfechos utilizan los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.</p>	<p>2.1. Implementar el 100% de los mecanismos formulados para determinar el número de usuarios satisfechos de cada uno de los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.</p>	<p>2.1.a. Capacitar a cada uno de los responsables de los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador en cuanto a la aplicación de los mecanismos formulados para la medición de la satisfacción de sus usuarios.</p>		<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>	<p>Encargado de Sección de Evaluación de Procesos y Personal Docente.</p>	<p>Número de mecanismos implementados para determinar el número de usuarios satisfechos de cada uno de los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.</p>

Tabla 56: Plan de Trabajo de la Estrategia 07, Año 3, parte 1.



	PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR													AÑO 3		
Estrategia 07:	Crear mecanismos objetivos para la evaluación del personal docente de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador, dichas evaluaciones deben ser independientes de cada Departamento y deben ser ejecutadas por la Unidad de Gestión de la Calidad.															
Objetivo General:	Establecer mecanismos para la evaluación del personal docente de la Universidad de El Salvador Facultad Multidisciplinaria de Occidente y un control de estos mecanismos por la Unidad de gestión de calidad.															
Objetivos Específicos	Metas	Actividades	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Responsable	Indicadores
1. Elaborar evaluaciones que mejoren la calidad docente, tomando en cuenta aspectos que fortalecerán al personal docente en su desarrollo profesional y el proceso de enseñanza/aprendizaje.	1.1. Diseñar evaluaciones para la mejora de la calidad docente.	1.1.a. Elaborar evaluaciones.				X	X								Encargado de Sección de Evaluación de Procesos y Personal Docente.	Evaluaciones elaboradas.
3. Introducir y actualizar información del personal docente, resultados y análisis de las evaluaciones realizadas referente a la calidad docente en una base de datos.	3.1. Elaborar una base de datos para la introducción, actualización y almacenamiento de información recolectada durante el proceso evaluativo.	3.1.a. Definir el proceso de recopilación de información provista por las evaluaciones				X	X	X								

Tabla 57: Plan de Trabajo de la Estrategia 07, Año 3, parte 2.

	<p align="center">PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR</p>												<p align="center">AÑO 3</p>			
<p>Estrategia 07:</p>	<p>Crear mecanismos objetivos para la evaluación del personal docente de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador, dichas evaluaciones deben ser independientes de cada Departamento y deben ser ejecutadas por la Unidad de Gestión de la Calidad.</p>															
<p>Objetivo General:</p>	<p>Establecer mecanismos para la evaluación del personal docente de la Universidad de El Salvador Facultad Multidisciplinaria de Occidente y un control de estos mecanismos por la Unidad de gestión de calidad.</p>															
<p>Objetivos Específicos</p>	<p>Metas</p>	<p>Actividades</p>	<p>E</p>	<p>F</p>	<p>M</p>	<p>A</p>	<p>M</p>	<p>J</p>	<p>J</p>	<p>A</p>	<p>S</p>	<p>O</p>	<p>N</p>	<p>D</p>	<p>Responsable</p>	<p>Indicadores</p>
<p>3. Introducir y actualizar la información del personal docente, resultados y análisis de las evaluaciones realizadas referente a la calidad docente en una base de datos.</p>	<p>3.1. Elaborar una base de datos para la introducción, actualización y almacenamiento de información recolectada durante el proceso evaluativo.</p>	<p>3.1.b. Crear una base de datos para información, resultados y análisis de las evaluaciones.</p>									<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>		<p>Encargado de Sección de Evaluación de Procesos y Personal Docente.</p>	<p>Base de datos.</p>

AÑO 4

Tabla 58: Plan de Trabajo de la Estrategia 03, Año 4, parte 1.


		PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR													AÑO 4			
Estrategia 03:		Llevar a cabo proyectos para acreditar algunas de las carreras universitarias y para certificar los procesos administrativos vitales.																
Objetivo General:		Acreditar carreras universitarias y certificar procesos administrativos principales de la Administración académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de EL Salvador.																
Objetivos Específicos		Metas		Actividades	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Responsable	Indicadores
1. Formular e implementar proyectos para la acreditación de carreras universitarias en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de EL Salvador.		1.1 Acreditar 4 carreras universitarias en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.		1.1. a Conformar el comité que llevara a cabo el proyecto de acreditación de la carrera universitaria seleccionada (dicho comité dependerá de la carrera universitaria).													Encargado de Sección de Acreditacion y Certificacion es.	Números de carreras acreditadas en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
				1.1. b Establecer una coordinación por parte del comité de acreditación de la carrera con la entidad acreditadora.														

Tabla 59: Plan de Trabajo de la Estrategia 03, Año 4, parte 2.


	PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR													AÑO 4		
Estrategia 03:	Llevar a cabo proyectos para acreditar algunas de las carreras universitarias y para certificar los procesos administrativos vitales.															
Objetivo General:	Acreditar carreras universitarias y certificar procesos administrativos principales de la Administración académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de EL Salvador.															
Objetivos Específicos	Metas	Actividades	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Responsable	Indicadores
1. Formular e implementar proyectos para la acreditación de carreras universitarias en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de EL Salvador.	1.1 Acreditar 4 carreras universitarias en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	1.1.c Recibir la capacitación inicial sobre la metodología de autoevaluación por parte de la entidad acreditadora.				X									Encargado de Sección de Acreditacion y Certificacion es.	Números de carreras acreditadas en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
		1.1.d Programar la realización de las actividades que se deberán llevar a cabo como parte del proceso de acreditación que la entidad acreditadora establezca.				X										
		1.1.e Presentar y buscar la aprobación del proyecto con las autoridades correspondientes.				X										

Tabla 60: Plan de Trabajo de la Estrategia 03, Año 4, parte 3.


		PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR													AÑO 4			
Estrategia 03:		Llevar a cabo proyectos para acreditar algunas de las carreras universitarias y para certificar los procesos administrativos vitales.																
Objetivo General:		Acreditar carreras universitarias y certificar procesos administrativos principales de la Administración académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de EL Salvador.																
Objetivos Específicos		Metas		Actividades	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Responsable	Indicadores
1. Formular e implementar proyectos para la acreditación de carreras universitarias en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de EL Salvador.		1.1 Acreditar 4 carreras universitarias en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.		1.1.f Iniciar el proceso de autoevaluación con la aprobación oficial del comité interno de acreditación y presentar de manera oficial el proyecto de acreditación.					X								Encargado de Sección de Acreditacion y Certificacion es.	Números de carreras acreditadas en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
				1.1.g Realizar la generación y recolección de la información del proceso de autoevaluación.					X	X	X	X						
				1.1.h Procesar y analizar la información.										X				

Tabla 61: Plan de Trabajo de la Estrategia 03, Año 4, parte 4.


		PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR												AÑO 4		
Estrategia 03:		Llevar a cabo proyectos para acreditar algunas de las carreras universitarias y para certificar los procesos administrativos vitales.														
Objetivo General:		Acreditar carreras universitarias y certificar procesos administrativos principales de la Administración académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de EL Salvador.														
Objetivos Específicos	Metas	Actividades	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Responsable	Indicadores
1. Formular e implementar proyectos para la acreditación de carreras universitarias en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de EL Salvador.	1.1 Acreditar 4 carreras universitarias en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	1.1. i Elaborar informe final de evaluación interna.									X				Encargado de Sección de Acreditacion y Certificacion es.	Números de carreras acreditadas en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
		1.1. j Realizar talleres de análisis y discusión.											X	X		

Tabla 62: Plan de Trabajo de la Estrategia 04, Año 4.


		PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR											AÑO 4				
Estrategia 04:		Desarrollar programas de capacitación por cada carrera universitaria, con los objetivos de incentivar y contribuir en el desarrollo profesional y personal de los docentes.															
Objetivo General:		Aumentar la cantidad de capacitaciones para el desarrollo profesional, formación continua y permanente, innovación pedagógica, que se centre en mejorar la calidad en el personal docente.															
Objetivos Específicos		Metas	Actividades	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Responsable	Indicadores
1. Contar con un plan de capacitaciones para el personal docente de la Facultad		1.1. Formular un plan de capacitaciones, en el cual se logra ejecutar los 75% de las capacitaciones programados para el personal docente de la Facultad.	1.1.a. Elaborar el diagnóstico de necesidades de capacitación.			X	X	X								Encargado de Sección de Evaluación de Procesos y Personal Docente.	Documentación.
			1.1.b. Elaborar programas de capacitación.						X	X	X	X	X				
2. Adquirir los recursos necesarios para llevar a cabo la implementación del plan de capacitaciones destinados para el desarrollo de las capacidades de los docentes de la Facultad.		2.1 Obtener el 100% de los recursos requerido en las capacitaciones para el personal docente de la Facultad.	2.1.a. Gestionar recursos para las capacitaciones del personal docente									X	X	X		Encargado de Sección de Evaluación de Procesos y Personal Docente.	Recursos obtenidos para la realización de las capacitaciones.

Tabla 63: Plan de Trabajo de la Estrategia 05, Año 4.


	<p align="center">PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR</p>													<p align="center">AÑO 4</p>		
<p>Estrategia 05:</p>	<p>Implementar mecanismos eficaces para medir el número de usuarios satisfechos de los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.</p>															
<p>Objetivo General:</p>	<p>Determinar el número de usuarios satisfechos de los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.</p>															
<p>Objetivos Específicos</p>	<p>Metas</p>	<p>Actividades</p>	<p>E</p>	<p>F</p>	<p>M</p>	<p>A</p>	<p>M</p>	<p>J</p>	<p>J</p>	<p>A</p>	<p>S</p>	<p>O</p>	<p>N</p>	<p>D</p>	<p>Responsable</p>	<p>Indicadores</p>
<p>2. Implementar mecanismos eficaces para medir el número de usuarios satisfechos que brindan los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.</p>	<p>2.1. Implementar el 100% de los mecanismos formulados para determinar el número de usuarios satisfechos de cada uno de los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente.</p>	<p>2.1.c. Implementar cada uno de los mecanismos eficaces para medir la satisfacción de los usuarios que utilizan los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.</p>		<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>	<p>Encargado de Sección de Evaluación de Procesos y Personal Docente.</p>	<p>Número de mecanismos implementados para determinar el número de usuarios satisfechos de cada uno de los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.</p>

Tabla 64: Plan de Trabajo de la Estrategia 06, Año 4, parte 1.


	PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR													AÑO 4		
Estrategia 06:	Diseñar e implementar mecanismos de mejora de la satisfacción de los usuarios de los procesos que otorga la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.															
Objetivo General:	Aumentar la satisfacción de los usuarios de la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.															
Objetivos Específicos	Metas	Actividades	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Responsable	Indicadores
1) Medir la satisfacción de los usuarios de la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	1.1 Medir la satisfacción del 80% de los usuarios de la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	1.1.a Determinar los procesos principales de la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de.		X											Encargado de Sección de Evaluación y Procesos Personales y Docente.	Porcentaje de usuarios de la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente cuya satisfacción ha sido determinada.
		1.1.b Diseñar mecanismos de medición de la satisfacción de los usuarios de la Administración Académica.			X	X										

Tabla 65: Plan de Trabajo de la Estrategia 06, Año 4, parte 2.



	PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR													AÑO 4		
Estrategia 06:	Diseñar e implementar mecanismos de mejora de la satisfacción de los usuarios de los procesos que otorga la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.															
Objetivo General:	Aumentar la satisfacción de los usuarios de la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.															
Objetivos Específicos	Metas	Actividades	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Responsable	Indicadores
		1.1.c Medir la satisfacción de los usuarios de la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.					X	X	X	X	X				Encargado de Sección de Evaluación Procesos y Personal Docente.	
2. Diseñar mecanismos de mejora de los procesos que brinda la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente	2.1 Diseñar un mecanismo de mejora para cada uno de los procesos principales de la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente.	2.1.a Diseñar mecanismos de mejora para los procesos principales de la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente									X					Número de mecanismos de mejora de los procesos de la Administración Académica.

Tabla 66: Plan de Trabajo de la Estrategia 06, Año 4, parte 3.

	PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR													AÑO 4		
Estrategia 06:	Diseñar e implementar mecanismos de mejora de la satisfacción de los usuarios de los procesos que otorga la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.															
Objetivo General:	Aumentar la satisfacción de los usuarios de la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.															
Objetivos Específicos	Metas	Actividades	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Responsable	Indicadores
3. Implementar mecanismos de mejora de los procesos que brinda la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	3.1 Implementar el 75% de mecanismos de mejora formulados para la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	3.1.a Implementar los mecanismos de mejora de los procesos principales de la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.													Encargado de Sección de Evaluación Procesos y Personal Docente.	Porcentaje de mecanismos de mejora de los procesos de la Administración Académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador que se han implementado.
												X	X			

AÑO 5

Tabla 67: Plan de Trabajo de la Estrategia 03, Año 5.


	PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR													AÑO 5			
Estrategia 03:	Llevar a cabo proyectos para acreditar algunas de las carreras universitarias y para certificar los procesos administrativos vitales.																
Objetivo General:	Acreditar carreras universitarias y certificar procesos administrativos principales de la Administración académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de EL Salvador.																
Objetivos Específicos	Metas	Actividades	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Responsable	Indicadores	
1. Formular e implementar proyectos para la acreditación de carreras universitarias en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de EL Salvador.	1.1 Acreditar 4 carreras universitarias en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	1.1.k Elaborar plan de mejora.		X											Encargado de Sección de Acreditación y Certificación.	Números de carreras acreditadas en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	
		1.1.l Implementar el plan de mejora.			X	X	X	X									
		1.1.m Solicitar la evaluación externa.							X								
		1.1.n Llevar a cabo una reunión con los evaluadores externos.									X						
		1.1.o Ejecutar correcciones realizadas por los evaluadores externos en el tiempo pertinente.										X	X	X			

Tabla 68: Plan de Trabajo de la Estrategia 04, Año 5.



		PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR												AÑO 5			
Estrategia 04:		Desarrollar programas de capacitación por cada carrera universitaria, con los objetivos de incentivar y contribuir en el desarrollo profesional y personal de los docentes.															
Objetivo General:		Aumentar la cantidad de capacitaciones para el desarrollo profesional, formación continua y permanente, innovación pedagógica, que se centre en mejorar la calidad en el personal docente.															
Objetivos Específicos		Metas	Actividades	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Responsable	Indicadores
1. Contar con un plan de capacitaciones para el personal docente de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.		1.1. Formular un plan de capacitaciones, en el cual se logra ejecutar los 75% de las capacitaciones programados para el personal docente de la Facultad.	1.1.c. Implementar los programas de capacitación.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		Encargado de Sección de Evaluación de Procesos y Personal Docente.	Capacitaciones programadas realizadas.
2. Adquirir los recursos necesarios para llevar a cabo la implementación del plan de capacitaciones destinados para el desarrollo de las capacidades de los docentes de la Facultad.		2.1. Obtener el 100% de los recursos requerido en las capacitaciones para el personal docente de la Facultad.	2.1.a. Gestionar recursos para las capacitaciones del personal docente		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			Recursos obtenidos para la realización de las capacitaciones.

Tabla 69: Plan de Trabajo de la Estrategia 05, Año 5.

		PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR													AÑO 5	
Estrategia 05:		Implementar mecanismos eficaces para medir el número de usuarios satisfechos de los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.														
Objetivo General:		Determinar el número de usuarios satisfechos de los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.														
Objetivos Específicos	Metas	Actividades	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Responsable	Indicadores
3. Medir la cantidad de usuarios satisfechos de los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador a través de los indicadores de los mecanismos creados para su medición.	3.1.a.Registrar el 100% de los resultados de las mediciones arrojadas por los mecanismos implementados.	3.1.a. Medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador a través de sus indicadores.	X	X	X	X	X								Encargado de Sección de Evaluación de Procesos y Personal Docente.	Número de usuarios satisfechos de cada uno de los servicios que brinda la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.

AÑO 6

Tabla 70: Plan de Trabajo de la Estrategia 03, Año 6, parte 1.


		PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR												AÑO 6																			
Estrategia 03:		Llevar a cabo proyectos para acreditar algunas de las carreras universitarias y para certificar los procesos administrativos vitales.																															
Objetivo General:		Acreditar carreras universitarias y certificar procesos administrativos principales de la Administración académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de EL Salvador.																															
Objetivos Específicos		Metas		Actividades												E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Responsable		Indicadores			
1. Formular e implementar proyectos para la acreditación de carreras universitarias en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de EL Salvador.		1.1 Acreditar 4 carreras universitarias en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.		1.1.a Conformar el comité que llevara a cabo el proyecto de acreditación de la carrera universitaria seleccionada (dicho comité dependerá de la carrera universitaria).																											Encargado de Sección de Acreditacion y Certificacion es.	Números de carreras acreditadas en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	
				1.1.b Establecer una coordinación por parte del comité de acreditación de la carrera con la entidad acreditadora																													

Tabla 71: Plan de Trabajo de la Estrategia 03, Año 6, parte 2.


	PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR													AÑO 6		
Estrategia 03:	Llevar a cabo proyectos para acreditar algunas de las carreras universitarias y para certificar los procesos administrativos vitales.															
Objetivo General:	Acreditar carreras universitarias y certificar procesos administrativos principales de la Administración académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de EL Salvador.															
Objetivos Específicos	Metas	Actividades	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Responsable	Indicadores
1. Formular e implementar proyectos para la acreditación de carreras universitarias en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de EL Salvador.	1.1 Acreditar 4 carreras universitarias en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	1.1.c Recibir la capacitación inicial sobre la metodología de autoevaluación por parte de la entidad acreditadora.					X								Encargado de Sección de Acreditacion y Certificacion es.	Números de carreras acreditadas en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
		1.1.d Programar la realización de las actividades que se deberán llevar a cabo como parte del proceso de acreditación que la entidad acreditadora establezca.					X									
		1.1.e Presentar y buscar la aprobación del proyecto con las autoridades correspondientes						X								

Tabla 72: Plan de Trabajo de la Estrategia 03, Año 6, parte 3.


		PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR													AÑO 6			
Estrategia 03:		Llevar a cabo proyectos para acreditar algunas de las carreras universitarias y para certificar los procesos administrativos vitales.																
Objetivo General:		Acreditar carreras universitarias y certificar procesos administrativos principales de la Administración académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de EL Salvador.																
Objetivos Específicos		Metas		Actividades	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Responsable	Indicadores
1. Formular e implementar proyectos para la acreditación de carreras universitarias en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de EL Salvador.		1.1 Acreditar 4 carreras universitarias en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.		1.1.f Iniciar el proceso de autoevaluación con la aprobación oficial del comité interno de acreditación y presentar de manera oficial el proyecto de acreditación.						X							Encargado de Sección de Acreditacion y Certificacion es.	Números de carreras acreditadas en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
				1.1.g Realizar la generación y recolección de la información del proceso de autoevaluación.					X	X	X	X						
				1.1.h Procesar y analizar la información.										X				

Tabla 73: Plan de Trabajo de la Estrategia 03, Año 6, parte 4.



		PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR												AÑO 6			
Estrategia 03:		Llevar a cabo proyectos para acreditar algunas de las carreras universitarias y para certificar los procesos administrativos vitales.															
Objetivo General:		Acreditar carreras universitarias y certificar procesos administrativos principales de la Administración académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de EL Salvador.															
Objetivos Específicos		Metas		Actividades												Responsable	Indicadores
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
1. Formular e implementar proyectos para la acreditación de carreras universitarias en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de EL Salvador.		1.1 Acreditar 4 carreras universitarias en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.		1.1.i Elaborar informe final de evaluación interna.												Encargado de Sección de Acreditación y Certificaciones.	Números de carreras acreditadas en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
				1.1.j Realizar talleres de análisis y discusión.													

Tabla 74: Plan de Trabajo de la Estrategia 04, Año 6.

		PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR													AÑO 6		
Estrategia 04:		Desarrollar programas de capacitación por cada área de especialización, con los objetivos de incentivar y contribuir en el desarrollo profesional y personal de los docentes.															
Objetivo General:		Aumentar la cantidad de capacitaciones para el desarrollo profesional, formación continua y permanente, innovación pedagógica, que se centre en mejorar la calidad en el personal docente..															
Objetivos Específicos		Metas	Actividades	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Responsable	Indicadores
1. Contar con un plan de capacitaciones para el personal docente de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.		1.1. Formular un plan de capacitaciones, en el cual se logra ejecutar los 75% de las capacitaciones programados para el personal docente de la Facultad	1.1.c. Implementar los programas de capacitación.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		Encargado de Sección de Evaluación de Procesos y Personal Docente.	Capacitaciones programadas realizadas.
2. Adquirir los recursos necesarios para llevar a cabo la implementación del plan de capacitaciones destinados para el desarrollo de las capacidades de los docentes de la Facultad.		2.1 Obtener el 100% de los recursos requerido en las capacitaciones para el personal docente de la Facultad.	2.1.a. Gestionar recursos para las capacitaciones del personal docente		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			Recursos obtenidos para la realización de las capacitaciones.

AÑO 7

Tabla 75: Plan de Trabajo de la Estrategia 03, Año 7.



	PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR													AÑO 7		
Estrategia 03:	Llevar a cabo proyectos para acreditar algunas de las carreras universitarias y para certificar los procesos administrativos vitales.															
Objetivo General:	Acreditar carreras universitarias y certificar procesos administrativos principales de la Administración académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de EL Salvador.															
Objetivos Específicos	Metas	Actividades	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Responsable	Indicadores
1. Formular e implementar proyectos para la acreditación de carreras universitarias en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de EL Salvador.	1.1 Acreditar 4 carreras universitarias en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	1.1.k Elaborar plan de mejora.		X											Encargado de Sección de Acreditación y Certificación.	Números de carreras acreditadas en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
		1.1.l Implementar el plan de mejora.			X	X	X	X								
		1.1.m Solicitar la evaluación externa.							X							
		1.1.n Llevar a cabo una reunión con los evaluadores externos.								X						
		1.1.o Ejecutar correcciones realizadas por los evaluadores externos en el tiempo pertinente.										X	X	X		

Tabla 76: Plan de Trabajo de la Estrategia 04, Año 7.

		PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR												AÑO 7			
Estrategia 04:		Desarrollar programas de capacitación por cada carrera universitaria, con los objetivos de incentivar y contribuir en el desarrollo profesional y personal de los docentes.															
Objetivo General:		Aumentar la cantidad de capacitaciones para el desarrollo profesional, formación continua y permanente, innovación pedagógica, que se centre en mejorar la calidad en el personal docente.															
Objetivos Específicos		Metas	Actividades	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Responsable	Indicadores
1. Contar con un plan de capacitaciones para el personal docente de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.		1.1. Formular un plan de capacitaciones, en el cual se logra ejecutar los 75% de las capacitaciones programados para el personal docente de la Facultad.	1.1.c. Implementar los programas de capacitación.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		Encargado de Sección de Evaluación de Procesos y Personal Docente.	Capacitaciones programadas realizadas.
2. Adquirir los recursos necesarios para llevar a cabo la implementación del plan de capacitaciones destinados para el desarrollo de las capacidades de los docentes de la Facultad.		2.1 Obtener el 100% de los recursos requerido en las capacitaciones para el personal docente de la Facultad.	2.1.a. Gestionar recursos para las capacitaciones del personal docente		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			Recursos obtenidos para la realización de las capacitaciones.

AÑO 8

Tabla 77: Plan de Trabajo de la Estrategia 03, Año 8, parte 1.


		PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR													AÑO 8																	
Estrategia 03:		Llevar a cabo proyectos para acreditar algunas de las carreras universitarias y para certificar los procesos administrativos vitales.																														
Objetivo General:		Acreditar carreras universitarias y certificar procesos administrativos principales de la Administración académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de EL Salvador.																														
Objetivos Específicos		Metas		Actividades												E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Responsable		Indicadores		
1. Formular e implementar proyectos para la acreditación de carreras universitarias en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de EL Salvador.		1.1 Acreditar 4 carreras universitarias en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.		1.1.a Conformar el comité que llevara a cabo el proyecto de acreditación de la carrera universitaria seleccionada (dicho comité dependerá de la carrera universitaria).																											Encargado de Sección de Acreditacion y Certificacion es.	Números de carreras acreditadas en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
				1.1.b Establecer una coordinación por parte del comité de acreditación de la carrera con la entidad acreditadora.																												

Tabla 78: Plan de Trabajo de la Estrategia 03, Año 8, parte 2.


	PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR													AÑO 8		
Estrategia 03:	Llevar a cabo proyectos para acreditar algunas de las carreras universitarias y para certificar los procesos administrativos vitales.															
Objetivo General:	Acreditar carreras universitarias y certificar procesos administrativos principales de la Administración académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de EL Salvador.															
Objetivos Específicos	Metas	Actividades	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Responsable	Indicadores
1. Formular e implementar proyectos para la acreditación de carreras universitarias en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de EL Salvador.	1.1 Acreditar 4 carreras universitarias en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	1.1.c Recibir la capacitación inicial sobre la metodología de autoevaluación por parte de la entidad acreditadora.				X									Encargado de Sección de Acreditacion es y Certificacion es.	Números de carreras acreditadas en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
		1.1.d Programar la realización de las actividades que se deberán llevar a cabo como parte del proceso de acreditación que la entidad acreditadora establezca.				X										
		1.1.e Presentar y buscar la aprobación del proyecto con las autoridades correspondientes				X										

Tabla 79: Plan de Trabajo de la Estrategia 03, Año 8, parte 3.


		PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR													AÑO 8			
Estrategia 03:		Llevar a cabo proyectos para acreditar algunas de las carreras universitarias y para certificar los procesos administrativos vitales.																
Objetivo General:		Acreditar carreras universitarias y certificar procesos administrativos principales de la Administración académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de EL Salvador.																
Objetivos Específicos		Metas		Actividades	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Responsable	Indicadores
1. Formular e implementar proyectos para la acreditación de carreras universitarias en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de EL Salvador.		1.1 Acreditar 4 carreras universitarias en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.		1.1.f Iniciar el proceso de autoevaluación con la aprobación oficial del comité interno de acreditación y presentar de manera oficial el proyecto de acreditación.					X								Encargado de Sección de Acreditacion y Certificacion es.	Números de carreras acreditadas en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
				1.1.g Realizar la generación y recolección de la información del proceso de autoevaluación.					X	X	X	X						
				1.1.h Procesar y analizar la información.										X				

Tabla 80: Plan de Trabajo de la Estrategia 03, Año 8, parte 4.



		PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR												AÑO 8			
Estrategia03:		Llevar a cabo proyectos para acreditar algunas de las carreras universitarias y para certificar los procesos administrativos vitales.															
Objetivo General:		Acreditar carreras universitarias y certificar procesos administrativos principales de la Administración académica de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de EL Salvador.															
Objetivos Específicos		Metas	Actividades	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Responsable	Indicadores
1. Formular e implementar proyectos para la acreditación de carreras universitarias en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de EL Salvador.		1.1 Acreditar 4 carreras universitarias en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.	1.1.i Elaborar informe final de evaluación interna.									X				Encargado de Sección de Acreditación y Certificaciones.	Números de carreras acreditadas en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.
			1.1.j Realizar talleres de análisis y discusión.											X	X		

Tabla 81: Plan de Trabajo de la Estrategia 04, Año 8.

		PLAN DE TRABAJO ANUAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR												AÑO 8			
Estrategia 04:		Desarrollar programas de capacitación por cada carrera universitaria, con los objetivos de incentivar y contribuir en el desarrollo profesional y personal de los docentes.															
Objetivo General:		Aumentar la cantidad de capacitaciones para el desarrollo profesional, formación continua y permanente, innovación pedagógica, que se centre en mejorar la calidad en el personal docente.															
Objetivos Específicos		Metas	Actividades	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Responsable	Indicadores
1. Contar con un plan de capacitaciones para el personal docente de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador.		1.1. Formular un plan de capacitaciones, en el cual se logra ejecutar los 75% de las capacitaciones programados para el personal docente de la Facultad.	1.1.c. Implementar los programas de capacitación.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Encargado de Sección de Evaluación de Procesos y Personal Docente.	Capacitaciones programadas realizadas.
2. Adquirir los recursos necesarios para llevar a cabo la implementación del plan de capacitaciones destinados para el desarrollo de las capacidades de los docentes de la Facultad.		2.1 Obtener el 100% de los recursos requerido en las capacitaciones para el personal docente de la Facultad.	2.1.a. Gestionar recursos para las capacitaciones del personal docente		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Recursos obtenidos para la realización de las capacitaciones.		

CONCLUSIONES

- La Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador tiene muchos puntos débiles y que no se toman en cuenta (tales como la falta de un ente que gestione la calidad dentro de la misma, la falta de evaluaciones para los Jefes de cada uno de sus Departamentos, la poca cantidad de capacitaciones que les son brindadas a sus docentes) los cuales se determinaron a través del Diagnóstico y ellos son unas de las causas por las cuales la universidad no mejora su calidad educativa.
- Debido a lo anterior es necesario crear una unidad que gestione la calidad de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente cuyo objetivo esencialmente debe ser reforzar los puntos débiles encontrados anteriormente, con ello darle un impulso de mejora a la calidad de la educación de la Facultad. Para poder llevar a cabo esa ardua labor la Unidad debe estar organizada de tal manera que sus Secciones tomen en cuenta todos los puntos débiles encontrados, enfocarse en soluciones para los mismos a través de estrategias y darle seguimiento a sus Planes de Trabajo Anuales.
- Quedan plasmadas la Estructura Organizacional de la Unidad de Gestión de la Calidad así como también su plan estratégico así como también la manera en que deben ejecutarse cada una de las estrategias.
- La creación de la Unidad de Gestión de la Calidad dependerá del apoyo de las autoridades de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente de la Universidad de El Salvador, asignando los recursos necesarios para la implementación y operación de la Unidad.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a las autoridades de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente tomar en cuenta este trabajo de investigación para implementarlo en un futuro cercano, para así poder gestionar la calidad de su educación a través de la Unidad, y de esta manera llevar a cabo cada uno de los proyectos presentados en el Plan Estratégico de la misma con el fin de mejorar su calidad de la educación universitaria.
- Respecto a la contratación del personal para integrar la Unidad de Gestión de la Calidad se le recomienda a los responsables de ella contratar personas externas a la facultad, es decir que no laboren en la misma para así evitar parcialidades en cuanto a los beneficios que en un futuro atraería la Unidad.
- Una vez implementado este proyecto y finalizado el horizonte de planeación se recomienda hacer continuas las labores para así posicionar en un mejor nivel de calidad educativa de la facultad a través del funcionamiento de la Unidad.
- Se recomienda a los estudiantes de Ingeniería Industrial de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente tomar en consideración esta investigación para poder elaborar un trabajo de investigación enfocado a la implementación de la Unidad de gestión de la Calidad.

BIBLIOGRAFIA

Documentos impresos:

- HERNÁNDEZ, Roberto, FERNÁNDEZ, Collado y BAPTISTA, Pilar. Metodología de la Investigación, Cuarta Edición, México, Editorial McGraw-Hill Interamericana, 2006. 850 p.
- SABINO, Carlos. Como Hacer una Tesis, Segunda Edición, Venezuela, Editorial Panapo. 1993. 240 p.
- ECO, Humberto. Cómo se Hace una Tesis, Sexta edición, España, Editorial Gedisa. 2001. 240 p.
- ÁLVAREZ, Juan y JURGENSON, Gayou. Como hacer investigación cualitativa fundamentos y metodología. Primera Edición, México, Editorial Paidós Educador, 2003. 213 p.
- SCRIBANO, Adrián y ZACARÍAS, Eladio. Introducción a la Investigación Cualitativa, El Salvador, Editorial General Gerardo Barrios, 2007. 240 p.
- COTEUES, Unidad Técnica de Evaluación. Informe Pre-Congreso Universitario CSUCA-UES, El Salvador, 2010. 67 p.
- FAO, PORIS, Jean y TARTANAC, Florence. Manual de Capacitación-Certificación de Calidad de los alimentos orientados a sellos de atributos de valor en países de América Latina, Italia. 2002. 44 p.

Normas:

- INSTITUTO Argentino de Normalización. Norma IRAM 30000: Guía de Interpretación de la IRAM-ISO 9001 para la educación, 2001. Argentina. 72p.

Revistas:

- EL UNIVERSITARIO, El salvador, Época VIII (11), Diciembre 2009.

Documentos electrónicos:

- PICARDO, Joao (1999). *Historia y Reforma de la Educación Superior en El Salvador* [en línea]. [Fecha de consulta: 10 febrero 2013]. Disponible en: http://www.oei.es/quipu/salvador/mas_ed_superior.pdf
- YAÑEZ, Carlo. *Sistema de Gestión de la Calidad en base a la Norma ISO 9001. Internacional eventos* [en línea]. 05 de diciembre de 2008. [Fecha de consulta: 03 Abril 2013]. Disponible en: <http://www.internacionaleventos.com/Articulos/ArticuloISO.pdf>
- CNSC (2012). *Guía técnica de acreditación de universidades públicas y privadas, instituciones universitarias e instituciones de educación superior* [en línea]. [Fecha de consulta: 05 Abril 2013]. Disponible en: http://www.cnsc.gov.co/docs/Adopcion_Nueva_Guia_de_Acreditacion.pdf
- *Mapeo de procesos*. (s.f.). Recuperado el 05 de Marzo de 2013, de: <http://cursos.tecmilenio.edu.mx/cursos/cfe/fe06046/anexos/explica4.pdf>
- ITESCAM. (S.F.). *Unidad III. Elaboración de mapas de proceso*. Recuperado el 05 de Marzo de 2013, de: <http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r60249.PDF>
- NIVERSIDAD DE CÁDIZ (2005). *Documento-guía para la elaboración del Plan Estratégico de la Biblioteca de la Universidad de Cádiz* [en línea]. [Fecha de consulta: 06 Marzo 2013]. Disponible en: http://biblioteca.uca.es/pebuca/pebuca_documento_guia_sec.pdf

- DGPOP (2005). *Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Organización* [en línea]. [Fecha de consulta: 09 Abril 2013]. Disponible en: http://www.sre.gob.mx/images/stories/docnormateca/historico/dgpop/guia_elab_manu_org.pdf
- BERNHEIM, Carlos. (2010). *Evaluación y Acreditación de la educación superior. Calidad, evaluación, institucional, acreditación y sistemas nacionales de acreditación*. [en línea]. [Fecha de consulta: 13 Febrero 2013]. Disponible en. <http://es.slideshare.net/salomeceli/calidad-de-la-educacin-superior>

ANEXOS

Anexo 1: Fundamentación y justificación de los Subsistemas de Calificación y Evaluación en la Ley de Educación Superior y su Reglamento General.

CAPITULO IV

INSPECCION Y EVALUACIÓN

FISCALIZACIÓN PERMANENTE

Art. 22.- La Dirección Nacional de Educación Superior organizará un Departamento de Inspección y Evaluación de las Instituciones de Educación Superior, a fin de llevar a cabo una labor permanente de vigilancia del cumplimiento de los requisitos legales y académicos por parte de las mismas.

Corresponderá a ese Departamento la realización de las inspecciones necesarias para constatar la veracidad de las denuncias que se hicieren contra las instituciones de educación superior por

Anexo 2: Inauguración de la oficina de la Unidad Técnica de Gestión.

Promueven calidad integral en la Universidad de El Salvador

Foto: Delmy González



El Embajador de España Dr. José Javier Viera, firma libro de honor junto al Rector de la UES, Ing. Rufino Quezada, después de ser inaugurada la oficina de Unidad Técnica de Gestión de Calidad

Por: Ederson Sibrián

Con el propósito de estimular proyectos encaminados a promover cambios académicos de cooperación entre la Universidad de Barcelona y la Universidad de El Salvador.

El pasado 12 de noviembre se inauguró la oficina de Unidad Técnica de Gestión de Calidad.

Días antes de la inauguración se realizó jornadas de "Desarrollo de la calidad integral de la Universidad de El Salvador" los días 11 y 12 de noviembre con la participación de 5 expertos en evaluación de la educación superior de la Universidad de Barcelona.

Durante la inauguración de la oficina el arquitecto Miguel Ángel Pérez Vicerrector Académico de la UES entregó el proyecto al Rector de la UES y al Embajador de España

Fuente: El Universitario, Diciembre 2009

Anexo 3:

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
GUIA DE ENTREVISTA SOBRE LA CALIDAD UNIVERSTARIA



Entrevistado(a):

Departamento a su cargo:

Fecha:

Hora:

Objetivo: Conocer la perspectiva de los Jefes de departamentos sobre aspectos relacionados con la calidad universitaria.

Introducción: descripción general de la investigación, pedir permiso para grabar, comentar sobre la confidencialidad de la información.

Preguntas

1. ¿Tiene conocimiento de un ente que gestione la calidad educativa en la UES?
2. ¿Tiene conocimiento de un ente que gestione la calidad educativa en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente?
3. ¿Cómo jefe del departamento ha sido sometido usted a algún tipo de evaluación?
4. ¿Qué aspectos le han evaluado?
5. ¿Se hacen evaluaciones a los docentes del departamento?
6. ¿Qué aspectos se les evalúa?
7. ¿Tiene algún programa para las capacitaciones de los docentes?
8. ¿Posee algún mecanismo para evaluar la satisfacción de los estudiantes?
9. ¿Ha recibido alguna capacitación relacionada con la calidad universitaria?
10. ¿Qué aspectos conoce de la calidad universitaria y cómo la pone en práctica?
11. ¿Qué conocimiento tiene usted acerca de la acreditación de las carreras universitarias?

Anexo 4:

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
GUIA DE ENTREVISTA SOBRE LA CALIDAD UNIVERSTARIA



Entrevistado(a):

Departamento a su cargo:

Fecha:

Hora:

Objetivo: Conocer la perspectiva del Decano sobre aspectos relacionados con la calidad universitaria.

Introducción: descripción general de la investigación, pedir permiso para grabar, comentar sobre la confidencialidad de la información.

Preguntas

1. ¿Tiene conocimiento de un ente que gestione la calidad educativa en la UES?
2. ¿Tiene conocimiento de un ente que gestione la calidad educativa en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente?
3. ¿Qué aspectos conoce de la calidad universitaria?
4. ¿Se han impartido algún tipo de capacitación a los docentes sobre Calidad universitaria?
5. ¿Realiza o ha llevado a cabo algún tipo de proyecto de evaluación en la calidad docente en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente?
6. ¿La Facultad Multidisciplinaria de Occidente tiene algún tipo de vínculo a acuerdo con empresas o universidades extranjeras?
7. ¿Qué tipo de acuerdos o convenios?
8. ¿Qué esfuerzos se han realizado por mejorar la infraestructura de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente?
9. ¿Qué mecanismos hay para evaluar la satisfacción de los estudiantes?
10. ¿Qué conocimiento tiene usted acerca de la acreditación de las carreras universitarias y de la certificación de procesos?
11. ¿Se han hecho o se hace algún esfuerzo por acreditar carreras y certificar procesos dentro de la Facultad Multidisciplinaria de Occidente?

Anexo 5:

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
GUIA DE ENTREVISTA SOBRE LA CALIDAD UNIVERSTARIA



Entrevistado(a):

Departamento a su cargo:

Fecha:

Hora:

Objetivo: Conocer la perspectiva del jefe de Administración Académica sobre aspectos relacionados con la calidad universitaria.

Introducción: descripción general de la investigación, pedir permiso para grabar, comentar sobre la confidencialidad de la información.

Preguntas

1. ¿Tiene conocimiento de un ente que gestione la calidad educativa en la UES?
2. ¿Tiene conocimiento de un ente que gestione la calidad educativa en la Facultad Multidisciplinaria de Occidente?
3. ¿Qué procesos gestiona la ADACAD?
4. ¿Qué conocimiento tiene usted acerca de la certificación de los procesos?
5. ¿Cuáles procesos considera relevantes para ser certificados?
6. ¿Qué tipo de control tienen para los procesos?
7. ¿Posee algún mecanismo para evaluar la satisfacción de los usuarios?