

# **CAPITULO 1**

## **INTRODUCCIÓN, OBJETIVOS, DISEÑO METODOLÓGICO**

## **1. INTRODUCCIÓN, OBJETIVOS, DISEÑO METODOLÓGICO**

### **1.1. INTRODUCCIÓN**

Todos quienes hacen Universidad deben estar conscientes del enorme compromiso que hay con la sociedad y en especial con los jóvenes que confían su formación profesional y en cierta forma su futuro. De una amplia oferta de instituciones de educación superior los jóvenes nos eligen como la Universidad que les otorgará no sólo el título profesional que les ayudará a insertarse exitosamente en el campo laboral, sino que les ayudará a crecer como personas. Esta confianza depositada en nosotros, debe motivarnos a esforzarnos día a día para dar un mejor servicio y comprometernos en definitiva en un proceso de mejoramiento continuo.

Existe un interés cada vez más creciente por el tema de la calidad en torno a los productos o servicios que las organizaciones ofertan; como respuesta, por un lado, a la necesidad de ser más competitivos, y, por otro, por la mayor conciencia y compromiso social que se está generando en las personas que administran las organizaciones.

En el ámbito educativo existe una preocupación cada vez mayor por mejorar la calidad de los servicios que se ofertan. Este proceso de mejoramiento requiere una evaluación permanente de cómo vamos caminando o acercándonos al referente de calidad que buscamos y, en general, a los objetivos planteados por la institución.

La calidad se ha convertido en el mundo globalizado de hoy, en una necesidad para permanecer en el mercado. Por ello los sistemas de gestión de la calidad basados en las normas ISO 9000, que reflejan el consenso internacional en este tema, han cobrado una gran popularidad, y muchas organizaciones se han decidido a tomar el camino de implantarlos.

La documentación es el soporte del sistema de gestión de la calidad, pues en ella se plasman no sólo las formas de operar de la organización sino toda la información que permite el desarrollo de todos los procesos y la toma de decisiones.

Existen diversas metodologías para la implementación de sistemas de gestión de la calidad, y en todas sus autores coinciden en considerar a la elaboración de la documentación como una etapa importante, pero existe una tendencia a reducir el enfoque de esta cuestión a ofrecer algunos consejos para la elaboración de documentos ( fundamentalmente del Manual de Calidad y los procedimientos), cuando no se trata sólo de confeccionarlos sino de garantizar que el sistema documental funcione como tal y pase a ser una herramienta eficaz para la administración de los procesos.

Este proyecto se llevó a cabo por aproximadamente 7 meses, en los cuales se tomó de referencia los requisitos de la norma ISO 9001:2000, para lo cual se diseñó un Manual de Calidad en donde se detallan y/o se referencia a:

- Apartados de la Norma.
- Procedimientos y registros propuestos, para el diseño del Sistema de Calidad, de acuerdo a la realidad de la Universidad.
- Mapa de procesos de todas las áreas de la universidad.
- Fichas de los procesos, que detallan las interacciones entre ellos y controles respectivos.

## **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Diversas y complejas son las formas de funcionamiento de los distintos órdenes y dimensiones que configuran el escenario general de la sociedad actual. El acelerado desarrollo producido en los campos científicos y tecnológicos hace que la sociedad tenga un profundo proceso de transformación de paradigmas atribuidos a la

---

modernidad estatal-nacional hacia formas descentralizadas y racionalidad política y económica [1] . Es en este muy complejo escenario global, donde la Universidad debe de definir sus desafíos como su horizonte de realización en coherencia con la sociedad a la que debe de contribuir en su desarrollo.

La Universidad en su compromiso continuo de formar actores sociales y políticos con una visión crítica de la realidad, asume ahora la gran responsabilidad de satisfacer de manera óptima las necesidades, requerimientos y expectativas de sus clientes; para cumplir aquello se diseñará un sistema de gestión de calidad que involucra las áreas financiera, gestión del talento humano y administrativa, todas éstas alineadas a los requisitos de la NORMA ISO 9001:2000.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

La Universidad actualmente se encuentra en el proceso de Evaluación y Acreditación debido a que es una Institución de Educación Superior que asume con responsabilidad las funciones básicas de la Educación Superior en el país para dar respuesta a las necesidades de la sociedad, en particular de los menos favorecidos.

Además, el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación establece, que las instituciones universitarias deben evaluar permanentemente sus objetivos, políticas, estrategias y planes relacionados al cumplimiento de sus funciones, con el fin de establecer planes de mejoramiento

Son estos los motivos por los que la Universidad a través del presente proyecto comienza con la importante tarea de evaluar el estado actual de los procesos, mejorarlos y prepararlos para poder ser auditados externamente previo a una certificación ISO 9001:2000 y de esta manera continuar brindando las respuestas a las necesidades de la sociedad.

---

## **1.4. ALCANCE DEL PROYECTO**

El proyecto se enfoca en el área de calidad, y pretende en primera instancia evaluar los procesos actuales, a través del levantamiento de sus procedimientos y la identificación de sus procesos claves.

El diseño del SGC involucra a los Procesos de: Financiero, Gestión del Talento Humano y Administración, además de la creación de los procedimientos y registros que exige la Norma ISO 9001:2000, con la finalidad de que las áreas involucradas en el sistema estén preparadas para ser auditadas previo a una certificación cuando la universidad lo considere oportuno.

Es importante especificar que el proyecto abarca solamente el diseño y la preparación de los procesos nombrados

## **1.5. OBJETIVO GENERAL**

Proponer el diseño de un sistema de gestión de calidad para tres departamentos de una Universidad de Guayaquil: Gestión del Talento Humano, Financiero y Administración. Este diseño debe asegurar el mejoramiento continuo y el funcionamiento sistémico de los procesos de la universidad. El presente proyecto permite levantar los diferentes procedimientos de los procesos asociados a la universidad, así como la creación de los procedimientos específicos del SGC que son requisitos para la certificación ISO 9001:2000.

## **1.6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

En cuanto a objetivos específicos se refiere, con el desarrollo del diseño del Sistema de Gestión de Calidad en las tres áreas de la universidad, se persigue:

1. Definir clara, explícita y concertadamente con el personal de los departamento involucrados las necesidades en relación al alcance, tiempo y recursos involucrados en el desarrollo de este proyecto.

2. Producir un mejoramiento en la motivación y el trabajo en equipo del personal, como consecuencia de su capacitación permanente.
3. Mejorar la atención al cliente interno o externo y lograr la existencia de una mejor posición competitiva, dentro de su mercado.
4. Diseñar y elaborar mecanismos tales como procedimientos y formularios, necesarios para que los procesos en las áreas involucradas sean manejados de una manera ordenada y eficiente.
5. Mejorar la imagen de la organización frente a sus clientes, la comunidad y ante su propio personal.

## **1.7. MARCO DE REFERENCIA**

Calidad es una determinación del cliente, basada en la comparación entre su experiencia real con el producto o servicio y sus requerimientos (sean éstos explícitos o implícitos, conscientes o apenas detectados, técnicamente operativos o completamente subjetivos), que representa siempre un blanco móvil en los mercados competitivos.

En base a esto, el siempre creciente comercio internacional reveló la necesidad de contar con un conjunto de normas de calidad que facilitara la relación entre proveedores y compradores, estas normas internacionales conocidas como “ISO 9000”, detallan *qué* debe lograr una compañía para satisfacer las expectativas de sus clientes, mientras que el *cómo* se alcanzarán las metas correspondientes depende de cada empresa en particular.

---

Por su parte, la norma ISO 9000 ha incorporado ocho principios clave:

- Organización enfocada en el cliente
- Liderazgo
- Participación de las personas
- Enfoque en los procesos
- Enfoque de sistemas para la administración
- Mejora continua
- Toma de decisiones basadas en hechos
- Relaciones mutuamente benéficas entre proveedores

Por otro lado, la norma ISO 9001, prevé la certificación de organizaciones por una tercera parte, es decir, por un ente de certificación independiente tales como BVQi S.A., SGS del Ecuador, Cotecna Quality Resources Inc., entre otros.

ISO 9001 introdujo un enfoque orientado a los procesos, se concentra en los sistemas de administración de la calidad, y exige la identificación de los procesos de administración de calidad, así como su secuencia y sus interacciones con procesos de negocios clave. Los sistemas de administración de la calidad describen la estructura organizacional, los procedimientos y los recursos necesarios para llevar a cabo su función.

Básicamente la ISO 9001, enumera los requerimientos que las organizaciones deben satisfacer para lograr la certificación, fue diseñada para aplicarse en cualquier tipo de organización, sin importar su tamaño ni el sector industrial al que pertenezca, esta norma consta de cuatro secciones principales:

- ***Responsabilidad de la dirección***

Esta sección se centra en cómo afecta el análisis de la información el desempeño del sistema de administración de la calidad de una

---

organización. Se busca información sobre la manera en que la dirección de la organización establece sus políticas de calidad, lleva a cabo su planificación, alcanza sus objetivos y transmite los requerimientos del cliente.

- **Administración de recursos**

Los requerimientos que forman parte de esta sección piden detalle respecto de la disponibilidad y extensión de los recursos. Tales recursos incluyen información, instalaciones, comunicación, personal y entorno laboral. Además se evalúa la efectividad de la capacitación.

- **Realización de productos y/o servicios**

La realización de productos y/o servicios se concentra en la manera en que el análisis de los requerimientos del cliente y la autoevaluación de la organización conducen a la mejora continua de los procesos y de los métodos de trabajo.

- **Medición, análisis y mejora**

Esta sección examina los métodos de medición que emplea la organización para evaluar sus procesos, productos o servicios.

Cumplir la mayoría de estos requisitos constituye un obstáculo serio para una organización informal, sin embargo en una organización eficaz y de alto rendimiento lo único que se requiere hacer es registrar por escrito y de manera formal la manera como han venido operando habitualmente. No obstante, el cumplimiento de algunos de los requisitos más específicos requiere en ciertos casos trabajo adicional, como la introducción de nuevas actividades y procesos, particularmente un control de documentos y las auditorías internas.



---

Uno de los rasgos característicos de la ISO 9001 es que el cumplimiento de los requisitos que establece la norma debe certificarlo una tercera parte independiente. Si una organización aspira a obtener un certificado ISO 9001, deberá considerar lo siguiente:

- Creación por la organización de un sistema de la calidad que cumpla los requisitos estipulados por la norma (ISO 9001).
- Elección de un organismo acreditado de certificación.
- Auditoría de total cumplimiento por el organismo certificador, y concesión del certificado.
- Diversas auditorías intermedias, de escala más limitada, durante un periodo de tres años.
- Cada certificado vale exclusivamente para un período de tres años.

La organización al obtener el certificado, demuestra que es perfectamente capaz de cumplir las necesidades y requisitos de sus clientes de manera planificada y controlada.

La obtención de la certificación ISO 9001, proporciona las siguientes ventajas:

- Aumentar la coherencia de las operaciones en la empresa.
- Mejorar la proporción de mercado.
- Un buen elemento de promoción.
- Dar mayor eficacia a las operaciones.

---

## **1.8. DISEÑO METODOLÓGICO**

Las normas ISO 9000, que representan el consenso internacional en materia de gestión de la calidad, contienen las directrices para la implantación de sistemas de gestión de la calidad que pueden decirse hacen parte de las mejores prácticas de organización empresarial actual y se sustentan sobre la base de los siguientes principios:

**a) Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder las expectativas de ellos.

**b) Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

**c) Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

**d) Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

**e) Enfoque de sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

**f) Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

**g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

**h) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Existen muchas maneras diferentes de aplicar estos principios, la naturaleza de la organización y los desafíos que estas enfrentan determinaran la manera como dichos principios se implementaran, razón por la cual se realizó este trabajo que tiene por objeto proponer el diseño de un sistema de gestión de calidad para tres departamentos de una Universidad de Guayaquil: Gestión del Talento Humano, Financiero y Administración. Este diseño debe asegurar el mejoramiento continuo y el funcionamiento sistémico de los procesos de la universidad. El presente proyecto permite levantar los diferentes procedimientos de los procesos asociados a la universidad, así como la creación de los procedimientos específicos del SGC que son requisitos para la certificación ISO 9001:2000.

## 1.9. GENERALIDADES

Para el análisis de la situación actual se propone las siguientes actividades, que se encuentran esquematizadas a continuación:

### Análisis Externo

#### Técnicas:

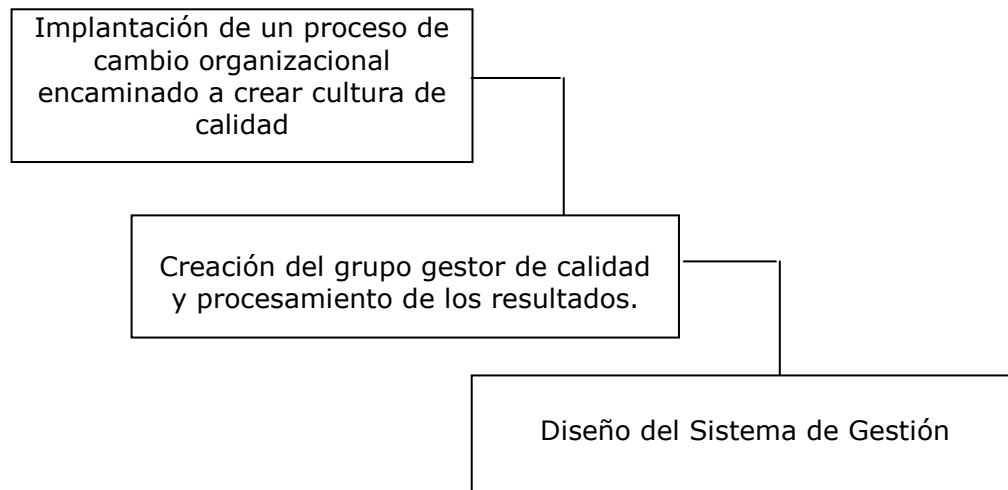
- Revisión de documentos asociados al proyecto.
- Benchmarking.

### Análisis Interno

#### Técnicas:

- Entrevistas individuales con coordinadores de áreas y personal de apoyo.
- Revisión de los procesos actuales, y de la cultura organizacional para liderar la disposición al cambio
- Observación
- Revisión de documentos

Luego de realizar el análisis tanto interno como externo de la situación actual de la Universidad se procede con los siguientes pasos para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad:



**ETAPA 1.** Implantación de un proceso de cambio organizacional encaminado a crear cultura de calidad.

- + Identificación de la necesidad del cambio y diagnóstico de la situación actual.
- + Planificación del cambio.
- + Ejecución de las acciones y obtención de resultados.
- + Creación del grupo gestor de calidad con personal encargado de cada proceso clave en el área de Fábrica.

## **ETAPA 2.** Diseño del Sistema de Gestión de Calidad.

- ✚ Identificación de los procesos estratégicos, operativos y de apoyo y sus interrelaciones.
  
- ✚ Confección de los mapas de proceso y diagramas de flujo.
- ✚ Elaboración de los procedimientos generales del Sistema de Gestión de la Calidad.
  
- ✚ Elaboración del Manual de Calidad
  
- ✚ Elaboración de los documentos específicos (procedimientos específicos de trabajo, especificaciones, expedientes maestros).

En la etapa de diseño del sistema la identificación y clasificación de los procesos y sus interrelaciones debe ser el punto de partida para la posterior documentación. De aquí se van obteniendo todos los procedimientos y controles que luego se irán adjuntando al sistema.