

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**



**INSTITUTO DE CIENCIAS MATEMÁTICAS  
ESCUELA DE GRADUADOS**

**PROYECTO DE GRADUACIÓN**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
“MAGISTER EN GESTIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD Y LA CALIDAD”**

**TEMA**

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2000 EN  
LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA SEDE GUAYAQUIL”**

**AUTORES**

**ING. LEONARDO BARONA**

**ING. ALEX LUQUE**

**Guayaquil-Ecuador**

**AÑO - 2008**

## **AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA**

Dios, que esta presente en todo momento y nos guió para terminar este nuevo reto de la maestría, el cual comenzamos hace ya dos años.

Para nosotros, el llegar hasta estas instancias es de suma importancia para nuestro crecimiento profesional y personal, durante la duración de este programa de maestría, pudimos aprender muchas cosas no sólo relacionadas con el ámbito académico, sino también en la relación de compañerismo que compartimos con otros profesionales.

Nuestras familias y parejas, que nos motivaron día tras día a ser mejores, y que no permitieron que nos rindiéramos al cansancio, sino que avivaron en nosotros las ganas de seguir adelante.

A todas las personas que directa o indirectamente nos han ayudado a llegar hasta aquí, por tales motivos este proyecto va dedicado todos quienes han aportado un granito de arena para culminar esta maestría en calidad.

## **DECLARACIÓN EXPRESA**

**“La responsabilidad por los hechos y doctrinas expuestas en este Proyecto de Graduación, así como el Patrimonio Intelectual del mismo, corresponden exclusivamente al ICM (Instituto de Ciencias Matemáticas) de la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL” (Reglamento de graduación de la ESPOL)**

---

Ing. Leonardo Barona V.

---

Ing. Alex Luque L.

# TRIBUNAL DE GRADUACION

---

Ms. Washington Armas C.

**DIRECTOR DEL ICM**

---

MPC. Marcos Mendoza

**COORDINADOR MPC**

---

MAE. Julianna Cobo

**DIRECTOR DEL PROYETO**

---

Ph.D. Joseph Páez

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

---

MPC. Candy Proaño

**VOCAL DEL TRIBUNAL**

# CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
<b>CAPÍTULO 1</b>	
1. INTRODUCCIÓN, OBJETIVOS, DISEÑO METODOLÓGICO	2
1.1 INTRODUCCIÓN	2
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.3 JUSTIFICACIÓN	4
1.4 ALCANCES DEL PROYECTO	5
1.5 OBJETIVO GENERAL	5
1.6 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
1.7 MARCO DE REFERENCIA	6
1.8 DISEÑO METODOLÓGICO	10
1.9 GENERALIDADES	11
<b>CAPÍTULO 2</b>	
2. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA UPS	15
2.1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL	15
2.2 ANÁLISIS DE LA INTENCIONALIDAD DE LA UNIVERSIDAD	16
2.3 ANÁLISIS DE LAS ESTRUCTURAS A PARTIR DE LA INTENCIONALIDAD DEL REFERENTE INSTITUCIONAL	17
2.3.1 Estructura Legal	18
2.3.1.1 Estructura de Gobierno	18
2.3.1.2 Estructura Organizativa	18
2.3.1.3 Estructura Normativa	19
2.3.2 Estructura Relacional	19
2.3.2.1 Estructura Académica	19
2.3.2.2 Estructura Curricular	19
2.3.3 Estructura Funcional	20
2.3.3.1 Estructura Administrativa, Operativa y de Gestión	20
2.4 ANÁLISIS DE LA REALIDAD EM LA SEDE GUAYAQUIL	21
2.5 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	21
2.6 GRUPO GESTOR DE CALIDAD	22

<b>CAPÍTULO 3</b>	
3. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (MANUAL DE CALIDAD)	23
<b>4. CONCLUSIONES</b>	61
<b>5. RECOMENDACIONES</b>	63
<b>6. BIBLIOGRAFÍA</b>	64
<b>ANEXOS</b>	65