



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de Investigación y Desarrollo
previo a la obtención del Grado Académico
de Magister en Administración de Empresas.

TEMA

“APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2008 Y SU IMPACTO EN LA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 12D03
MOCACHE – QUEVEDO – EDUCACIÓN, PERIODO 2014 – 2015”.

AUTORA

ING. KAREN VERÓNICA AGUIRRE LEÓN

DIRECTORA

ING. ELSYE TERESA COBO LITARDO, M.Sc.

QUEVEDO – ECUADOR

2016



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de Investigación y Desarrollo previo
a la obtención del Grado Académico de
Magister en Administración de Empresas

TEMA

“APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2008 Y SU IMPACTO EN LA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 12D03
MOCACHE – QUEVEDO – EDUCACIÓN, PERIODO 2014 – 2015”.

AUTORA

ING. KAREN VERÓNICA AGUIRRE LEÓN

DIRECTORA

ING. ELSYE TERESA COBO LITARDO, M.Sc.

QUEVEDO – ECUADOR

2016

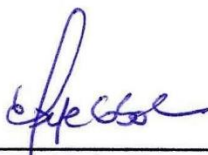
CERTIFICACIÓN

Ing. Elsy Teresa Cobo Litardo, M.Sc, en calidad de Directora del Proyecto de Investigación y Desarrollo previo a la obtención del grado académico de Magister en Administración de Empresas.

CERTIFICO:

Que la Ingeniera KAREN VERÓNICA AGUIRRE LEÓN, autora del proyecto de investigación titulado "APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2008 Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 12D03 MOCACHE - QUEVEDO - EDUCACIÓN, PERIODO 2014 - 2015" ha sido revisada en todos sus componentes bajo mi revisión, por lo que se autoriza su presentación formal ante el tribunal respectivo.

Quevedo, diciembre del 2016.



Ing. Elsy Teresa Cobo Litardo, M.Sc.

DIRECTORA

AUTORÍA

Yo, Ing. Karen Verónica Aguirre León declaro que el presente trabajo ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando los derechos intelectuales de terceros, excepto aquellos referentes que se encuentran debidamente citados en el texto, cuyas fuentes se incorporan en la Bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi autoría.

Por lo que extiendo los derechos a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y puede hacer uso de todos los contenidos de esta investigación con fines estrictamente académicos, según lo establecido por la normatividad institucional vigente.



Ing. Karen Verónica Aguirre León

C.C. 131122481-8

DEDICATORIA

Este proyecto lo dedico en primer lugar a Dios por guiar mis pasos, por darme la fuerza para seguir adelante y no desmayar en los obstáculos que se presentaban, por enseñarme siempre a resolverlos en las adversidades sin desfallecer en mi camino.

A mi mamá Narcisa, por brindarme su confianza y apoyo en todo momento, por sus consejos, valores, paciencia, comprensión y motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada por su amor.

A mi papá Antonio, quien ha estado a mi lado brindándome su ayuda, además por los ejemplos de perseverancia y constancia, me ha enseñado valores y principios que los he aplicado en mi vida personal y profesional.

A mis hermanas Lin y Kareli, quienes me verán como ejemplo por ser muy importante en mi vida. Gracias por todos los momentos juntas, creer en mí y por alegrarme mis días. Sin su apoyo y motivación tampoco lo hubiera logrado.

Karen

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento en especial a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Le doy gracias a mis Padres Antonio y Narcisa por apoyarme incondicional en mis decisiones en esta etapa de mi vida profesional, por los valores que me han inculcado, y a mis hermanas Lin y Kareli por estar conmigo y apoyándome siempre.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por haberme dado la oportunidad de cursar mis estudios de cuarto nivel, a mis docentes de la Maestría en Administración de Empresas, que impartieron sus conocimientos permitiendo que nos formemos como profesionales capaces y responsables.

Al Econ. Carlos Zambrano PHD, quien me asesoró con el tema de Proyecto de investigación, por la instrucción y aporte.

Mi agradecimiento a mí querida Directora del Proyecto a la Ing. Elsy Teresa Cobo Litardo, M.Sc, por su importante aporte y orientación en el desarrollo del proyecto, ya que sin su asesoría no hubiese sido posible culminar el presente trabajo de investigación.

A la Ing. Mariela Andrade, a quien he de valorar por su constante predisposición, por sus sabios consejos, su apoyo desinteresado y sobre todo su calidad humana.

A la Dirección Distrital 12D03 Mocache-Quevedo-Educación, por darme la oportunidad brindada para el desarrollo de este Proyecto.

Gracias a todas aquellas personas, que de alguna u otra forma prestaron su colaboración y ayudaron para llevar a cabo esta investigación, hago extensivo mi más sincero agradecimiento.

Karen

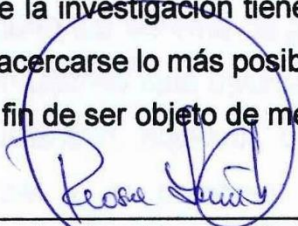
PRÓLOGO

La Norma ISO 9001:2008 impone exigencias en las instituciones en el ambiente administrativo, involucra el sistema de administración de calidad y la organización tienen la obligación de participar en el diseño de calidad, objetivos de calidad y tomar medidas necesarias para asegurarse que se cumplan los objetivos para un progreso continuo. La gestión administrativa eficiente aumenta la productividad al disponer de mejor documentación o de un control de los procesos, es posible alcanzar una estabilidad en el desempeño, reducir la cantidad de desperdicio y evitar la repetición del trabajo.

La evaluación de la aplicación Norma ISO 9001:2008 y su impacto en la gestión administrativa de la Dirección Distrital 12D03 Mocache - Quevedo - Educación genera información importante a la institución para el desarrollo de calidad en los procedimientos que permitirá el fortalecimiento del sistema de control interno de los procesos administrativos y operativos, tomando en cuenta factores como la satisfacción del cliente, motivación del personal, ejecución de actividades, manejo eficaz de información y prácticas administrativas en mejora continua.

En este sentido la Dirección Distrital poseerá información de manera específica para la implementación en el desarrollo de las actividades, procesos y funciones acorde a la norma ISO como estándar de sus actividades y a la vez engranar las actividades propias de una unidad administrativa del sector educativo dentro de un sistema de gestión de calidad institucional.

El sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 es una alternativa estratégica que se adopta, con la finalidad de asegurar la eficiencia y eficacia de la institución, mediante la definición, control y medición de las metas propuestas, dando cumplimiento a los requerimientos de los clientes actuales. Sin embargo, los resultados de la investigación tienen un rol importante en la gestión de la entidad y que pueda acercarse lo más posible a la temática de trabajo y a una realidad importante con el fin de ser objeto de mejoramiento.


Lcda. Rosa Fuentes Zurita, M.Sc

Analista de Administración Financiera de la Dirección Distrital 12D03



RESUMEN EJECUTIVO

La Dirección Distrital 12D03 Mocache - Quevedo - Educación, tiene su sede en la calle Uruguay y Honduras, parroquia San Camilo, cantón Quevedo, provincia Los Ríos, institución que fue creada en diciembre del 2013. El proceso investigativo para evaluar la aplicación Norma ISO 9001:2008 y su impacto en la gestión administrativa fue una investigación descriptiva, diagnóstica y documental; la población objetivo: 40 funcionarios y 140 autoridades de las instituciones educativas; los métodos deductivo, inductivo, analítico y sintético permitieron el diagnóstico e identificación de la problemática circundante en la entidad. Los resultados demuestran que los procesos de la aplicación de la Norma ISO 9001:2008 fueron identificados, la institución la aplica desde 2014, estandarizando procesos y agilidad a los trámites internos y externos, también métodos de control de acciones correctivas y preventivas y además se aplican indicadores a través de la norma para mejora en los procedimientos. Aunque, los usuarios no reflejan en sus respuestas altos niveles de satisfacción respecto de la gestión de calidad de los procesos administrativos, a pesar de que se obtuvo respuesta fuera del tiempo establecido como se lo indica en el proceso de trámite. La gestión administrativa de la Dirección Distrital 12D03 se midió por indicadores de seguimiento de requerimiento (92%); revisiones ejecutadas (75%); acciones correctivas (67%) y acciones preventivas con el 60%. En indicadores de calidad está el número de días establecidos para entrega de respuesta o documentación con 75% y trámites atendidos a tiempo con 83% de eficacia. Se define que el 10% no posee perfil acorde al cargo, aun estando en áreas estratégicas; los conocimientos requeridos por el puesto (30%) y las habilidades y destrezas (23%) son los ítems más incluyentes en el proceso de selección del personal; el 55% no conoce los procedimientos que forman parte del sistema de gestión de calidad. La estructura organizacional de la Dirección Distrital está basada por procesos y se identificaron los internos: gobernante, sustantivo, adjetivos de asesoría, adjetivo de apoyo. Externos, comunicación social y de compras. Se recomienda mantener los procesos como prototipo de estructura administrativa válida orientada hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

ABSTRACT

The District Office 12D03 Mocache - Quevedo - Education, has its headquarters in Uruguay and Honduras, parroquia San Camilo, Cantón Quevedo, Los Ríos Province, institution that was created in December 2013. The investigative process to evaluate the ISO 9001: 2008 and its impact on administrative management was an explorative, descriptive, explanatory and diagnostic investigation of the target population: 40 officials and 140 authorities of educational institutions; The deductive, inductive, descriptive, analytical and synthetic methods allowed the diagnosis and identification of the surrounding problematic in the entity. The results show that the ISO 9001: 2008 application processes have been identified, the institution has applied it since 2014, standardizing processes and agility for internal and external procedures, as well as methods of controlling corrective and preventive actions and also apply Indicators through the standard for improvement in procedures. Although users do not reflect high levels of satisfaction regarding the quality management of administrative processes, despite the fact that a response was obtained outside the established time as indicated in the process of processing. The administrative management of the District Direction 12D03 was measured by indicators of requirement follow-up (92%); Reviews carried out (75%); Corrective actions (67%) and preventive actions with 60%. In quality indicators is the number of days set for delivery of response or documentation with 75% and procedures handled on time with 83% efficiency. It is defined that 10% does not have profile according to the position, even in strategic areas; The knowledge required by the position (30%) and the skills and abilities (23%) are the most inclusive items in the staff selection process; 55% do not know the procedures that are part of the quality management system. The organizational structure of the District Direction is based on processes and the internal ones were identified: governor, noun, adjectives of advisory, adjective of support. External, social communication and shopping. It is recommended to maintain the processes as a prototype of a valid administrative structure oriented towards the satisfaction of the needs and expectations of the client.

ÍNDICE

	Pág.
PORTADA.....	i
HOJA EN BLANCO.....	ii
COPIA DE LA PORTADA.....	iii
CERTIFICACIÓN.....	iv
AUTORÍA.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
PRÓLOGO.....	viii
RESUMEN EJECUTIVO.....	ix
ABSTRACT.....	x
ÍNDICE.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xvi
CAPÍTULO I MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	2
1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA.....	3
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.3.1. Problema general.....	4
1.3.2. Problemas Derivados.....	4
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.5. OBJETIVOS.....	5
1.5.1. General.....	5
1.5.2. Específicos.....	5
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	6

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.	7
2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	8
2.1.1. Norma	8
2.1.2. ISO	8
2.1.3. Norma ISO 9001:2008	8
2.1.4. Calidad	9
2.1.5. Objetivo de la calidad	9
2.1.6. Aseguramiento de la calidad	9
2.1.7. Política de calidad	10
2.1.8. Documento	10
2.1.9. Eficacia	10
2.1.10. Eficiencia	11
2.1.11. Servicio	11
2.1.12. Gestión administrativa	11
2.1.13. Administración	12
2.1.14. Proceso administrativo	12
2.1.15. Planificación	13
2.1.16. Procedimientos	14
2.1.17. Organización	14
2.1.18. Gestión pública	15
2.1.19. Gestión educativa	15
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	16
2.2.1. Norma ISO 9001:2008	16
2.2.1.1. Sistema de gestión de calidad	16
2.2.1.2. Importancia de los sistemas de gestión de calidad	16
2.2.1.3. Objeto y campo de aplicación	17

2.2.1.4. Enfoque basado en los procesos con la Norma ISO 9001:2008	18
2.2.1.5. Mapa de procesos	18
2.2.1.6. Manual de calidad	19
2.2.1.7. Control de los documentos	20
2.2.1.8. Control del registro	20
2.2.1.9. Auditoría interna	20
2.2.1.10. Control de producto no conforme	22
2.2.1.11. Mejora continua	23
2.2.1.12. Acción correctiva	23
2.2.1.13. Acción preventiva	23
2.2.1.14. Compromiso de la dirección	24
2.2.1.15. Enfoque al cliente	24
2.2.1.16. La normalización	25
2.2.1.17. Provisión de recursos	25
2.2.1.18. Gestión por procesos	25
2.2.1.19. El propósito del manual de la calidad	26
2.2.2. Gestión administrativa	26
2.2.2.1. Gestión administrativa pública	26
2.2.2.2. Características inherentes de la disciplina administrativa	27
2.2.2.3. Importancia de gestión administrativa	28
2.2.2.4. Funciones de la administración	29
2.2.2.5. Herramientas de administración de procesos.....	29
2.2.2.6. Gestión de las operaciones administrativas	29
2.2.2.7. El proceso de selección, técnicas e instrumentos	30
2.2.2.8. Capacitación y desarrollo	30
2.2.2.9. Los documentos administrativos	31

2.2.2.10. Planeación.....	32
2.2.2.11. Toma decisiones	32
2.2.2.12. Gestión y organización	32
2.2.2.13. Organización pública	33
2.2.2.14. Niveles organizacionales y la gestión administrativa	33
2.2.3. Nuevo Modelo de Gestión del Ministerio de Educación	33
2.2.3.1. Zonas, distritos y circuitos	34
2.2.3.2. El distrito educativo	34
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	35
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	36
3.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	36
3.2.1. Deductivo.....	36
3.2.2. Inductivo	36
3.2.3. Analítico.....	37
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	37
3.4. FUENTES DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN	38
3.5. INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN	39
3.6. PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS.....	40
CAPÍTULO IV ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	41
4.1. Procesos de aplicación de la Norma ISO 9001:2008. en la calidad de la gestión administrativa.....	42
4.1.1. Resultado de las encuestas a Rectores, Directores y Líderes de Instituciones Educativas pertenecientes a la Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo – Educación.....	42
4.1.2. Resultado de las encuestas a funcionarios de la Dirección Distrital.....	46
4.2. Desempeño laboral de los funcionarios en el cumplimiento de los objetivos de la institución.....	50

4.2.1.	Resultado de las encuestas a Rectores, Directores y Líderes de Instituciones Educativas pertenecientes a la Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo – Educación.....	50
4.2.2.	Resultado de las encuestas a funcionarios de la Dirección Distrital.....	52
4.3.	Indicadores de eficiencia y eficacia en cumplimiento de los procesos de gestión administrativa institucional.	58
4.3.1.	Resultado de las encuestas a Rectores, Directores y Líderes de Instituciones Educativas pertenecientes a la Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo – Educación.....	58
4.3.2.	Resultado de las encuestas a funcionarios de la Dirección Distrital.....	60
4.3.3.	Indicadores de gestión.....	61
4.3.4.	Indicadores de calidad.....	62
4.3.5.	Análisis de la entrevista al Director de la Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo - Educación.....	64
	CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	69
5.1.	CONCLUSIONES.....	70
5.2.	RECOMENDACIONES.....	71
	BIBLIOGRAFÍA	72
	ANEXOS	75

INTRODUCCIÓN

La Norma ISO 9001 es una norma internacional aplicable a cualquier tipo de organización, esta norma especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad y promueve un enfoque basado en procesos, que permite obtener información de los procesos individuales y su interacción.

En los procesos de mejora continua, la calidad representa una ponderación en el cual todas las áreas de una organización buscan satisfacer las necesidades del usuario, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios cada vez más innovadores, contribuyendo así al incremento de la eficiencia y eficacia institucional.

Un sistema de Gestión de la Calidad certificado demuestra el compromiso de su institución con la calidad y satisfacción del cliente, además resalta la previsibilidad en las operaciones internas, así como la capacidad para satisfacer los requisitos del usuario, generando una visión que hace más fácil manejar, medir y mejorar los procesos internos de la organización.

Por las exigencias propias de la norma, el sector administrativo es el mayor involucrado en el sistema. Su obligación es la de ser partícipe del diseño de la política y objetivos de calidad. Su labor será la de revisar los datos provenientes del sistema de gestión de calidad, estableciendo así metas que deriven en un progreso continuo.

Dirección Distrital 12D03 Mocache - Quevedo - Educación, con una trayectoria de 2 años y 11 meses en el cantón Quevedo provincia de Los Ríos, presenta dificultades para el cumplimiento de los objetivos de la institución por ello el principal enfoque de la investigación es evaluar la aplicación de la Norma ISO 9001:2008 y su impacto en la gestión administrativa de la Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo – Educación.

La presente investigación constituye una línea de análisis del aspecto administrativo, el mismo que está estructurado en cinco capítulos detallados a continuación:

El **Primer** capítulo contiene el marco contextual de la investigación, donde se hace referencia a la ubicación geográfica, se describe la situación actual de la problemática en estudio, se plantea el problema general y sus derivados. Seguido por los objetivos, general y específicos, para luego plantear la justificación del trabajo investigativo. Se realiza un análisis macro, meso y micro del problema y sus derivaciones.

El **Segundo** capítulo comprende el marco teórico que significa un proceso y un producto. Un proceso de inmersión en el conocimiento existente y disponible, y un producto que es el reporte de la investigación.

Se presenta teorías y conceptos de norma ISO, calidad, eficiencia, eficacia, mejora continua, satisfacción al cliente, administración, procedimientos, control de documento, control de registro, enfoque al cliente, enfoque basado a los procesos, normalización, acreditación, sistema de gestión, gestión administrativa, gestión pública, gestión educativa, enfoque en el proceso administrativo o enfoque operacional.

El **Tercer** capítulo detalla la metodología de la investigación: tipo y método de la misma, además población, muestra.

El **Cuarto** capítulo presenta el análisis e interpretación de los resultados del trabajo de investigación.

El **Quinto** capítulo detalla las conclusiones y recomendaciones del estudio de acuerdo a los resultados obtenidos de la presente investigación, y por último se presenta la bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

“La inteligencia consiste no sólo en el conocimiento, sino también en la destreza de aplicar los conocimientos en la práctica”.

Aristóteles

1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

La Dirección Distrital 12D03 Mocache - Quevedo - Educación ubicada en la calle Uruguay y Honduras, parroquia San Camilo, cantón Quevedo, provincia Los Ríos, institución que fue creada mediante acuerdo ministerial N° 106-12, de fecha 25 de enero de 2012, oficializa con el nombre Distrito Educativo Intercultural y bilingüe “Mocache-Quevedo”, y mediante Acuerdo Ministerial N° 0448-13, de fecha 10 de diciembre de 2013, se denomina Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo - Educación, conformado por 13 circuitos educativos, perteneciente a la Coordinación Zonal 5 – Educación. Se formalizó la Norma ISO 9001:2008 en marzo del 2014, que implica ejecutar procesos, para fortalecer los servicios educativos y aproximarlos hacia la ciudadanía.

La Norma ISO 9001:2008 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para satisfacer los requisitos a la comunidad educativa.

La matriz de requisitos de la Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo - Educación está conformado por 66 procesos establecidos o no establecidos y que son necesarios; sin embargo, existen dificultades para alcanzar los objetivos propuestos para las diferentes áreas administrativas.

Luego de haber analizado la situación en algunos departamentos específicamente en los que pertenecen al área administrativa, se identificaron debilidades en los procesos debido al débil control de las actividades internas y externas de la entidad.

Por tal razón es conveniente evaluar la aplicación de la Norma ISO 9001:2008 al fortalecimiento de la calidad en los procesos de gestión administrativa con lo que se busca optimizar el desempeño institucional en lo referente a la calidad de los servicios y posteriormente en el desarrollo de la búsqueda del mejoramiento continuo.

1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

En la Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo – Educación los procedimientos están correctamente descritos en un manual de procesos; sin embargo, existen varios procesos establecidos en la estructura organizacional: gobernantes, sustantivos, adjetivos de asesoría y adjetivos de apoyo. Cada uno de estos procesos señalan las actividades de acuerdo a la jerarquía, en el caso del primer proceso la unidad responsable es la Dirección Distrital; evidenciándose, en la insatisfacción del usuario el retraso en la entrega de los trámites por la falta de control y seguimiento de las mismas.

El proceso sustantivo en el área de administración escolar la ineficiencia en el proceso se hace visible cuando se realiza la entrega de asignación de materiales a las instituciones educativas sin documentos que respaldan la entrega – recepción de los mismos y sin coordinación con el área de apoyo y seguimiento, quienes son los responsables de la información del censo estudiantil. Esto ocasiona inequidad en la distribución; mientras una institución se abastece con mayor número de recursos, otras reciben insuficiente material que no satisface las necesidades.

Para la toma de decisiones la Dirección Distrital requiere información de tipo legal como convenios, recursos, fusiones de instituciones educativas, entre otros, sin embargo, cuando este es solicitado a los departamentos involucrados (jurídico, planificación y TIC's) no coordinan respecto de cuál es la información oportuna para algunos casos, esto genera que la decisión sea tomada en base a una información distorsionada de la realidad.

Las políticas de la institución establecen claramente perfiles profesionales para cada puesto de trabajo; no obstante, se evidencia que en algunos casos existe limitada relación entre el perfil del funcionario y el cargo en las áreas estratégicas como: Unidad Distrital de Apoyo Seguimiento y Regulación, División Distrital de Administración Escolar y Unidad Distrital de Asesoría Jurídica lo que genera retraso en los procesos e impide alcanzar los objetivos institucionales.

La inexistencia de planes de capacitación sobre todo en la aplicación del sistema de Gestión de la Calidad para fortalecer al desarrollo del talento humano de la institución impide que se generen resultados óptimos, así mismo una deficiente visión de desarrollo a largo plazo.

Se considera que pocos funcionarios conocen los procedimientos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad de la Norma ISO en las diferentes áreas que desempeña lo que provoca incumplimiento con las solicitudes de los usuarios.

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema general

¿Cuál es el efecto de la aplicación de la Norma ISO 9001:2008 en la gestión administrativa de la Dirección Distrital 12D03 Mocache - Quevedo - Educación?

1.3.2. Problemas Derivados

- ¿Cómo influye el proceso de la aplicación de la Norma ISO 9001:2008 en la calidad de la gestión administrativa?
- ¿De qué manera el nivel desempeño de los funcionarios afecta en el cumplimiento de los objetivos de la institución?
- ¿Cuál es el efecto de los resultados de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los procesos de gestión administrativa institucional?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

El presente trabajo de investigación se realizó en el cantón Quevedo, a los funcionarios y las autoridades de las instituciones educativas, mediante un análisis

de la aplicación de la Norma ISO 9001:2008 y su impacto en la gestión administrativa.

- Campo : Ciencias administrativas
Área : Administrativa
Tiempo : Periodo 2014-2015
Tema : Aplicación de la Norma ISO 9001:2008 y su impacto en la Gestión administrativa de la Dirección Distrital 12D03 Mocache - Quevedo - Educación, Periodo 2014 - 2015.
Problema : ¿Cuál es el efecto de la aplicación de la Norma ISO 9001:2008 en la gestión administrativa de la Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo – Educación?

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. General

Evaluar la aplicación de la Norma ISO 9001:2008 y su impacto en la gestión administrativa de la Dirección Distrital 12D03 Mocache - Quevedo - Educación.

1.5.2. Específicos

- Identificar los procesos de la aplicación de la Norma ISO 9001:2008 en la calidad de la gestión administrativa.
- Identificar el desempeño laboral de los funcionarios en el cumplimiento de los objetivos de la institución.
- Determinar los indicadores de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los procesos de gestión administrativa institucional.

1.6. JUSTIFICACIÓN

Para las instituciones cuando se guían por un sistema de gestión de la calidad se debe tener claro desde el principio que la certificación de calidad no es el principal logro a alcanzar, el verdadero esfuerzo de estas debe ser el mantener el sistema de gestión de calidad en el transcurso de los años soportado en la aceptación y adopción, por tal razón se realizó la presente investigación evaluar la “APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2008 Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 12D03 MOCACHE-QUEVEDO-EDUCACIÓN, PERIODO 2014-2015”, se busca contribuir a la optimización de recursos, mejorar el ambiente laboral y precautelar la calidad de los procesos, elevando su productividad y eficiencia.

La investigación fue determinada por la necesidad de proponer mejor administración o gestión de entidades públicas, mediante el modelo de gestión relacionada con el concepto de calidad y las normativas que expresan buenas prácticas aceptadas y aprobadas internacionalmente como es la ISO.

El mejoramiento de la calidad en el sector público como iniciativa a una activa interacción con quienes las reciben, es necesario aplicar procesos idóneos; por ello para las certificaciones de calidad en todos los niveles del sector público en función de los requisitos de quienes los demandan, se debe gestionar por procesos como lineamientos que llevan a la gestión de calidad.

Esta investigación es importante como un estudio de caso por tener un mayor acercamiento a su realidad en un trabajo donde se observan los procesos administrativos. Tales observaciones permitieron reconocer las fortalezas y debilidades de la implementación de la Norma ISO 9001:2008.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

“El éxito no es definitivo, el fracaso no es fatídico. Lo que cuenta es el valor para continuar”.

Winston Churchill

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1. Norma

“La norma pueden utilizarla partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables al producto y los propios de la organización” (Montaño, 2016).

La norma establece que esta información debe incluir una serie de elementos básicos del sistema de gestión, aunque se pueden incluir otros temas, para los cuales debemos desgranar cómo se han ido desarrollando en el ciclo o periodo de tiempo desde que comenzamos con el sistema de gestión de calidad, o entre dos de estas revisiones (Noblejas & Blanco, 2014).

2.1.2. ISO

“Son de aplicación voluntaria, sin embargo el hecho de que sean desarrolladas en respuesta a la demanda del mercado, y que se basen en el consenso entre las partes interesadas, asegura el uso amplio de dichas normas” (Heredia, 2013).

“ISO (siglas en inglés de la Organización Internacional para la Normalización) desarrolló las normas ISO 9000 (UNE-EN-ISO-9000), cuya última versión del año 2008 nos guía en la implementación del sistema y su posterior certificación” (Lacalle, 2013).

2.1.3. Norma ISO 9001:2008

La Norma ISO 9001:2008 define el Sistema de Calidad como un Sistema de Gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad. Sistema es un conjunto de elementos íntimamente relacionados. Sistema de Gestión es un Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos. La

Norma ISO 9001:2008 es muy parca en sus referencias a la motivación, liderazgo, cultura (Juez, et al., 2013).

“Es una opción para enfocar la gestión de la calidad en una organización, pero no es la única alternativa: hay otros instrumentos que también pueden asegurar el logro de la calidad” (Balagué & Saarti, 2015).

2.1.4. Calidad

“La calidad como la totalidad de rasgos y características de un producto o servicio que influye en su capacidad de satisfacer las necesidades declaradas o implícitas” (Griffin, 2011).

“La definición del concepto de calidad, como un paso previo necesario para abordar su gestión. Reconocimiento de la calidad como una variable multidimensional, lo que dificulta la correcta gestión de la misma” (García, et al., 2013).

2.1.5. Objetivo de la calidad

“El objetivo de la calidad, que es alcanzar la mayor mejora posible, es el momento de preguntarse cómo podemos conseguirlo, cuál es el itinerario a seguir” (Fernández & Campiña, 2012).

Los objetivos de calidad que deben ser alcanzados, organiza los recursos materiales y humanos para llegar a cumplirlos, señala los métodos de desarrollo de las actividades, supervisa la observancia de los programas establecidos y enjuicia el nivel de cumplimiento obtenido por la organización (Méndez, 2012).

2.1.6. Aseguramiento de la calidad

Donde se define Aseguramiento de la Calidad como la parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la

calidad. Atendiendo a la misma norma, por gestión de la calidad se puede entender las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad (Sansalvador, 2015).

“Que lleva acciones sistemáticas destinadas a obtener un proceso productivo que asegure satisfacción de los diversos requerimientos de calidad de productos y servicios” (Ortiz, 2013).

2.1.7. Política de calidad

“Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad, por ello la política de calidad debe ser lo suficientemente estructurada para que exprese la misión y la visión de la organización” (Montaño, 2016).

“La política de calidad es un documento escrito, o incluso un breve lema, que se define lo que significa la calidad para la biblioteca, cómo afecta a la prestación de servicios, al personal y a los usuarios” (Balagué & Saarti, 2015).

2.1.8. Documento

“Documento que proporciona evidencia objetiva de actividades realizadas o de resultados obtenidos” (Domingo & Martínez, 2013).

“Documentos que proporcionan información sobre cómo efectuar las actividades y los procesos de manera coherente; tales documentos pueden incluir procedimientos documentados, instrucciones de trabajo y planos” (Montaño, 2016).

2.1.9. Eficacia

Consiste en que la organización ha de centrar sus esfuerzos en desarrollar los procesos de acuerdo con las instrucciones contenidas en los procedimientos documentados y los resultados obtenidos se trasladan a los registros de calidad los

cuales sirven para realizar el seguimiento y establecer las bases para las futuras mejoras (Méndez, 2012).

Es el grado de consecución de los objetivos, es decir, resultará de dividir hipotéticamente los objetivos conseguidos entre los objetivos que nos habíamos propuesto (Mazuela, 2012).

2.1.10. Eficiencia

“La eficiencia, en cambio, se enfoca a los recursos, a utilizar los medios de la mejor forma posible” (Domínguez & Muñoz, 2010).

“Que es capaz de conseguir los fines que persigue utilizando o consumiendo los mínimos recursos posibles” (Caldas, et al, 2012).

2.1.11. Servicio

“Es el resultado de la ejecución de un proceso de creación de valor de un acto humano o un procedimiento técnico. Puede ser un servicio intangible o un producto concreto” (Hitpass, 2014).

Los servicios son “todos los trabajos prestados por alguna persona u organización, ya sea con fines lucrativos o no lucrativos, en beneficio de usuarios finales o de usuarios industriales, y son prestados por organizaciones públicas o privadas” (Lerma & Márquez, 2010).

2.1.12. Gestión administrativa

“La gestión administrativa en la presentación de documentos en diferentes organismos y administraciones públicas, en plazo y forma requeridos” (Bahillo & Pérez, 2014).

“El valor percibido por un cliente se debe no sólo a la calidad del producto y servicio contratado, sino también a la atención recibida por la empresa proveedora del bien” (Domínguez D. E., 2014).

2.1.13. Administración

“La administración es el proceso de coordinación de recursos para obtener la máxima productividad, calidad, eficacia, eficiencia y competitividad en el logro de los objetivos de una organización” (Münch, 2010).

“La función de la administración es una función de carácter general. Su objetivo es alcanzar un equilibrio y una coordinación de esfuerzos en todas las áreas de la empresa” (Soriano, et al., 2012).

2.1.14. Proceso administrativo

“El proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración” (Münch, 2010).

Se le llama proceso administrativo porque dentro de las organizaciones se sistematiza una serie de actividades importantes para el logro de objetivos: en primer lugar éstos se fijan, después se delimitan los recursos necesarios, se coordinan las actividades y por último se verifica el cumplimiento de los objetivos (Blandez, 2016).

(...), cada una de ellas implica:

1. Planeación: consiste en determinar los objetivos y cursos de acción; en ella se determinan:
 - Las metas de la organización;
 - Las mejores estrategias para lograr los objetivos;

- Las estrategias para llegar a las metas planteadas.
2. Organización: consiste en distribuir el trabajo entre el grupo, para establecer y reconocer las relaciones y la autoridad necesarias, implica:
- El diseño de tareas y puestos;
 - Designar a las personas idóneas para ocupar los puestos;
 - La estructura de la organización;
 - Los métodos y procedimientos que se emplearán.
3. Dirección: consiste en conducir el talento y el esfuerzo de los demás para lograr los resultados esperados, implica:
- Determinar cómo se dirigirá el talento de las personas;
 - Determinar el estilo de dirección adecuado;
 - Orientar a las personas al cambio;
 - Determinar estrategias para solución de problemas, así como la toma de decisiones.
4. Control: consiste en la revisión de lo planeado y lo logrado; implica determinar:
- Las actividades que necesitan ser controladas;
 - Los medios de control que se emplearán (Blandez, 2016).

2.1.15. Planificación

“La Planificación es una función de dirección previa a las otras funciones, ya que sin una planificación o planes de actuación adecuados no se puede dirigir, organizar ni controlar la empresa” (Risco, 2013).

Consiste en determinar el futuro deseado y los medios necesarios para alcanzarlos. Dentro de la planificación tenemos: la fijación de objetivos, el estudio del entorno que delimite las oportunidades y amenazas del mismo, análisis interno de la empresa para conocer puntos fuertes y débiles, identificación y estudio de las alternativas, selección de las alternativas más adecuadas estrategia, y concreción de la estrategia en programas y presupuestos operativos (Soriano, et al., 2012).

2.1.16. Procedimientos

El término procedimiento aparece definido como la “forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso”, aclarando que los procedimientos pueden estar documentados o no y que cuando el procedimiento sí está documentado se utiliza con frecuencia el término procedimiento escrito o procedimiento documentado (Cebrían, 2015).

Los procedimientos son “planes que establecen un método de actuación necesario para soportar actividades futuras” (Koontz, et al., 2012).

2.1.17. Organización

Se trata de ordenar los medios materiales y humanos y establecer relaciones entre ellos para ejecutar la estrategia formulada. En definitiva, lo que se persigue es establecer una estructura formal en la que cada cual conozca sus responsabilidades y la contribución que su trabajo supone para la consecución de los objetivos de la empresa (Soriano, et al, 2012).

“Definimos una organización como un grupo de personas que trabajan juntas en forma estructurada y coordinada para alcanzar un conjunto de metas” (Griffin, 2011).

2.1.18. Gestión pública

Se ocupa de alcanzar de la mejor forma posible los fines colectivos de una sociedad, con la utilización bien gestionada de los instrumentos más adecuados, dentro de las restricciones políticas, presupuestarias y legales, eligiendo entre las alternativas existentes, en escenarios con dificultades de información, así como lograr la garantía de que las políticas públicas resulten consistentes y creíbles en el tiempo (Albi & Onrubia, 2015).

En el ámbito que nos ocupa, la gestión pública no es otra cosa que gestión con las limitaciones propias del carácter público de su cometido, derivado como es lógico de la titularidad pública de las organizaciones que realizan las actividades, entendidas en el sentido más amplio posible, que son objeto de la misma y que en conjunto configuran lo que habitualmente se conoce como << las actuaciones del sector público>> (Nieto & Maroto, 2015).

2.1.19. Gestión educativa

La gestión educativa se relaciona con las decisiones de política educativa en la escala más amplia del sistema de gobierno y la administración de la educación y la gestión escolar se vincula con las acciones que emprende el equipo de dirección de un establecimiento educativo en particular (Navarro, 2014).

Gestión educativa se refiere a las acciones y procesos que llevan a cabo las distintas instancias externas a la escuela, diversas áreas de la unidad central y supervisiones generales de sector y de zona de todos los niveles y modalidades de la educación básica, encaminadas al impulso, apoyo y seguimiento del trabajo en la escuela, y gestión escolar a las acciones y procesos que desarrollan los integrantes de la comunidad educativa de las escuelas para ofrecer el servicio educativo (Rivera, 2010).

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Norma ISO 9001:2008

La Norma ISO 9001:2008 señala en su articulado que sus prescripciones se refieren al Sistema de Calidad de una organización, lo que significa que no incluye requisitos específicos de otros sistemas de gestión tales como los de gestión ambiental, gestión de seguridad y salud ocupacional, gestión financiera o gestión de riesgos (Juez, et al., 2013).

2.2.1.1. Sistema de gestión de calidad

Un sistema de gestión de la calidad puede proporcionar la mejora continua, con el objeto de incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas. Una organización que adopte el enfoque anterior genera confianza en la capacidad de sus procesos y en la calidad de sus productos, y proporciona una base para la mejora continua. Esto puede conducir a un aumento de la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas y al éxito de la organización (De la Torre, 2013).

2.2.1.2. Importancia de los sistemas de gestión de calidad

Con el fin de conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un Sistema de Gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas, de acuerdo con lo que establece la Norma ISO 9001:2008 en los requisitos para implementar un Sistema (De la Torre, 2013).

El implementar un SGC en una empresa podría parecer un gasto sustancial para la misma; sin embargo, la alta dirección debe verlo como una inversión y no como

un gasto, ya que a pesar de que signifique un gasto en primera instancia, el mantener un sistema de gestión de calidad puede conseguir a mediano y largo plazo beneficios (De la Torre, 2013):

- Para mejorar.
- Para aumentar la capacidad en el cumplimiento de los requisitos.
- Para reducir y eliminar los problemas.
- Para satisfacer a los receptores del servicio.
- Para evitar el costo de la no calidad.
- Para evitar retrasos y reprocesos.
- Para evitar desperdicios.
- Para aumentar la calidad del servicio.
- El Manual de Procedimientos del SGC brinda homogeneidad en el servicio, cuando todos los procesos están documentados.
- Establece el ¿qué?, ¿quién?, ¿cómo?, ¿cuándo y dónde?, para cada actividad, mediante la documentación.
- Facilita el control de las actividades.
- Brinda reconocimiento a la instalación, con los clientes externos e internos.

2.2.1.3. Objeto y campo de aplicación

La norma ISO 9001:2008 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización para su beneficio o por solicitud de terceros, necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del clientes y los legales y reglamentarios aplicables, y aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables. Todo esto para aumentar su presencia en el mercado y marcar, cuando sea aplicable, una ventaja con sus competidores (Montaño, 2016).

En la norma ISO 9001:2008, el término “producto” se aplica únicamente a:

- El producto destinado a un cliente o solicitado por él. En el caso de la prestación de un servicio, es equivalente a producto;
- Cualquier resultado previsto de los procesos de realización del producto.

2.2.1.4. Enfoque basado en los procesos con la Norma ISO 9001:2008

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como enfoque basado en procesos. Una ventaja del enfoque basado en procesos, es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción (Terán, 2014).

Para garantizar la eficacia del sistema de gestión de la calidad en las empresas de servicios y por consiguiente la satisfacción del cliente, la norma ISO 9001, trae consigo el enfoque basado en procesos. De esta forma las empresas prestadoras de servicios trabajan con todos sus procesos de forma interrelacionada y sistémica implicando esto la necesidad de elaborar un mapa de procesos o red de procesos en donde se describe el sistema de gestión de la calidad de dichas empresas a través de unos procesos que están interrelacionados entre sí para garantizar la satisfacción del cliente, lo que genera para muchas empresas poder tener, de forma concreta, una serie de procesos simplificados que, a su vez, generan una eficacia operacional en el desarrollo de las actividades propias de la empresa (Fontalvo & Vergara, 2010).

2.2.1.5. Mapa de procesos

El mapa de procesos, red de procesos o supuestos operacionales es la estructura donde se evidencia la interacción de los procesos que posee una empresa para la

prestación de sus servicios. Con esta herramienta se puede analizar la cadena de entradas – salidas en la cual la salida de cualquier proceso se convierte en entrada del otro; también podemos analizar que una actividad específica muchas veces es un cliente, en otras situaciones es un proceso y otras veces es un proveedor (Fontalvo & Vergara, 2010).

2.2.1.6. Manual de calidad

El manual de la calidad incorpora la política de calidad, objetivos, procedimientos e instrucciones generales que describen interacciones y secuencias, control de procesos y las referencias dirigidas al Manual de Procedimientos, es un documento meramente descriptivo (Méndez, 2012).

Sobre el alcance: el manual de la calidad debe especificar claramente el alcance del sistema de gestión de la calidad, centros afectados y un amplio detalle de las actividades desarrolladas;

Sobre los procedimientos: los procedimientos no necesariamente deben estar incorporados en el manual de la calidad de forma completa, sin embargo, su referencia debe estar presente de la descripción de las actividades de la organización. Generalmente esto se asocia con facilidad a la presentación de procesos, mapa de procesos o flujo de actividades en los procesos, de forma tal que se proporcione una visión global de la organización;

La norma exige 6 procedimientos documentados, pero queda a criterio de la organización la necesidad de definir otros documentos escritos, ya que pueden requerirse otros procedimientos documentados para gestionar procesos necesarios para el funcionamiento eficaz del sistema de gestión de la calidad. Se debe considerar la necesidad de un documento cuando su falta origine problemas. Estos procedimientos son:

1. Control de los documentos;

2. Control de los registros;
3. Auditoría interna;
4. Control del producto no conforme;
5. Acción correctiva;
6. Acción preventiva.

2.2.1.7. Control de los documentos

Un inadecuado control de los documentos del sistema de gestión de la calidad puede perjudicar a las organizaciones en los procesos de gestión y también durante las auditorías de registro o seguimiento. El control se convierte así en una disciplina importante y necesaria (Montaño, 2016).

La documentación tiene que ser actualizada constantemente y por lo tanto es importante que la nueva documentación sea difundida a todo el personal de la biblioteca para que puedan utilizarla tan pronto como sea posible. De esta manera, se puede estar seguro de que nadie está realizando su trabajo con información que ya ha quedado obsoleta (Balagué & Saarti, 2015).

2.2.1.8. Control del registro

Los registros representan la evidencia que ayuda a demostrar la conformidad del SGC con los requisitos de la norma. Dado que los registros se encuentran en el núcleo del sistema, deben tener algún tipo de identificación, por ejemplo, un número de referencia para garantizar su trazabilidad (Balagué & Saarti, 2015).

2.2.1.9. Auditoría interna

Se señala la obligación de realizar de forma programada auditoría internas de calidad, por personal independiente del responsable de la actividad auditada. Con estas auditorías se pretende comprobar el cumplimiento de los procedimientos y, en general, si el sistema de calidad alcanza los objetivos establecidos. Las no

conformidades detectadas en la auditoría se incluirán en un informe que se enviará al responsable de la actividad auditada, a fin de que sean corregidas lo más brevemente posible, haciendo un seguimiento posterior para comprobar la eliminación de las deficiencias (Méndez, 2012).

Los informes de auditorías se aprovecharán para la revisión del sistema de calidad por parte de la dirección. La comunicación de los resultados de las auditorías realizadas por personal independiente a los responsables de las áreas auditadas, servirá para que se tomen las acciones correctoras necesarias para subsanar las deficiencias afloradas;

La norma exige su realización a intervalos planificados, por lo que la organización de definir la frecuencia con la que se van a realizar. Aspectos a considerar:

1. Se exige procedimiento documentado;
2. El periodo establecido por la organización debe asegurar la eficacia continua del sistema;
3. Las auditorías deben ser planificadas y no es obligatorio auditar internamente a la Dirección General ya que es quien encarga o en nombre de quien se realizan las auditorías internas, a menos que sea una exigencia del sistema de gestión de la calidad de la organización;
4. Nadie puede auditar su propio trabajo;
5. Se deben tomar auditorías su propio trabajo;
6. Se deben tomar acciones de forma inmediata para eliminar las no conformidades detectadas;
7. Se deben conservar los registros generados durante el proceso de auditoría (Méndez, 2012).

No es necesario que el registro generado de las auditorías sea complejo, aunque debería contener como mínimo:

1. Alcance establecido;

2. Normas de referencia;
3. Equipo auditor y actividades auditadas por cada auditor (de forma que se evidencie la independencia del equipo auditor y de los representantes de las áreas auditadas);
4. Resumen de hallazgo (incluye observaciones, no conformidades, información relevante registrada);
5. Verificación de acciones emprendidas como consecuencia de las auditorías anteriores;
6. Firma del equipo auditor y de los representantes de las áreas auditadas (Méndez, 2012).

2.2.1.10. Control de producto no conforme

La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y control para prevenir su uso o entrega no intencionados. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme (Méndez, 2012).

Cuando sea aplicable, la organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;
- c) Tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente;
- d) Tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos (Méndez, 2012).

2.2.1.11. Mejora continua

La mejora continua asegura la estabilización del proceso y la posibilidad de mejora. Cuando hay crecimiento y desarrollo en una organización o comunidad, es necesaria la identificación de todos los procesos y un análisis medible de cada paso llevado a cabo. Algunas herramientas utilizadas incluyen las acciones correctivas, preventivas y el análisis de la satisfacción en los miembros o clientes. Se trata de la forma más efectiva de mejora de la calidad y la eficiencia en las organizaciones (Fernández R. , 2013).

2.2.1.12. Acción correctiva

A una acción correctiva tampoco le podemos limitar el espacio de su contenido. Puede haber acciones correctivas que solo necesiten una actuación y que se desarrollan en poco tiempo, no obstante, hay otras que requieren de años para ver el resultado. Además, las acciones correctivas no se desarrollan basándose en la no conformidad detectada sino en la causa que las produce, es decir, que una misma no conformidad puede tener una u otra acción correctiva en función de la causa por la que originó (Noblejas & Blanco, 2014).

2.2.1.13. Acción preventiva

“La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales” (Méndez, 2012).

Debe establecer un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas;
- b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades;
- c) Determinar e implementar las acciones necesarias;

- d) Registrar los resultados de las acciones tomadas;
- e) Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

2.2.1.14. Compromiso de la dirección

El compromiso de la dirección se adopta o no se adopta. En cambio, la implicación de los mandos y de los trabajadores hay que conseguirla. Un medio puede ser una adecuada política de mejora continua, que aporta satisfacciones tanto a la estructura de mando como a los trabajadores (Fernández R. , 2013).

“La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia” (Carrasco, 2013):

- a) comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios;
- b) estableciendo la política de la calidad;
- c) asegurando que se establecen los objetivos de la calidad;
- d) llevando a cabo las revisiones por la dirección;
- e) asegurando la disponibilidad de recursos.

2.2.1.15. Enfoque al cliente

La Dirección debe asegurarse que se concede gran importancia a que los “requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente. Para ello, debe permanecer informada sobre los resultados que surgen de las reuniones de “revisión de contrato” o estudios de factibilidad de que se ocupa otro apartado de la norma (Montaño, 2016).

La organización tiene que establecer un sistema para el establecimiento de sus especificaciones de actuación basadas, no solamente en sus posibilidades y conveniencias, sino también, y de manera fundamental, en las necesidades

expresadas o implícitas del cliente. Las posibilidades de que dichas necesidades o requisitos no hayan sido claramente entendidas por la organización son muy elevadas, dado que su enunciado y su matización pueden ser difíciles de expresar y el cauce de comunicación puede sobreabundar en intermediarios (Méndez, 2012).

2.2.1.16. La normalización

Las elevadas sumas de dinero que los países desarrollados intervienen en los organismos normalizadores, tanto nacionales como internacionales, es una prueba de la importancia que se da a la normalización. Los principales elementos han sido sujetos de la normalización, tales como productos (incluyendo servicios), sistemas, procesos o competencias de personas (De la Torre, 2013).

“Consiste en integrar los procedimientos de la empresa. Para ello se realizan comprobaciones e inspecciones sistemáticas para detectar anomalías, tanto en la aplicación de los procedimientos como en la efectividad de las decisiones tomadas al respecto” (Morales, 2013).

2.2.1.17. Provisión de recursos

Provisión de recursos habla de la necesidad de determinar los recursos de los que disponemos. Con esto arrancamos de una situación de conocimiento de los que nos podría faltar para implantar el sistema de gestión de la calidad o lo que nos sobraria. Un u otra situación deben ser tratadas, el objetivo siempre es conseguir una mayor productividad y mejora (Cabo, 2014).

2.2.1.18. Gestión por procesos

“La gestión por procesos hace compatibles las necesidades organizativas internas con la satisfacción de los clientes. Su implantación práctica no está exenta de dificultades consecuencia de paradigmas y valores culturales ampliamente compartidos y anclados en los éxitos del pasado” (Pérez, 2010).

En una organización existen muchos procesos de negocios. Si nos referimos a gestionar un proceso en particular hablamos de gestión de proceso. Generalmente el primer objetivo en las organizaciones es lograr un mayor control y desempeño sobre los procesos. Mayor control significa tener conocimiento en tiempo real en qué estado se encuentra cada uno de los procesos instanciados (Hitpass, 2014).

2.2.1.19. El propósito del manual de la calidad

Como documento de referencia con relación al sistema de gestión de la calidad el manual de la calidad debe contener una descripción de los procesos de la organización y la relación entre ellos. Esta exigencia requiere la identificación de los procesos de la organización, así como la descripción de sus interacciones, y por lo tanto de sus entradas y salidas (Martínez, 2015).

2.2.2. Gestión administrativa

Esta subcontratación de la gestión de las operaciones administrativas es máxima en el caso de las operaciones relacionadas con los recursos humanos, la contratación, las modificaciones en las condiciones de trabajo, el pago de salario, y las operaciones ante los organismos públicos que son tramitadas por gestorías y asesorías laborales, empresas donde el Técnico de Gestión Administrativa, tiene un nicho de empleo muy importante (Ventura, 2012).

2.2.2.1. Gestión administrativa pública

El modelo de administración pública tradicional se centra en la idea de estado burocrático de corte (...), que implica un tipo de gestión pública orientada a la estandarización del procedimiento, la reglamentación, la estricta división y especialización de tareas, el apego a rutinas, dentro de una filosofía en la que el ciudadano se mantiene como usuario. Por su parte, el modelo de la nueva gestión pública subraya la idea de un estado pos burocrático orientado a la regulación, que supone la superación del esquema anterior en función de la incorporación de ideas

de gestión procedente del sector privado, con herramientas centradas en la búsqueda de la eficiencia y eficacia, una orientación a resultado y una filosofía anclada en la noción del ciudadano como cliente (Criado, 2016).

La administración pública, que había sido desterrada y hasta menospreciada cuando nación la disciplina de las políticas, tomaba revancha, regresaba con fuerza después de resultados de implementaciones fallidas y evaluaciones adversas, reivindicaba su importancia y mostraba la necesidad de articular la hechura analítica de la política con la gestión de su ejecución o realización. Simplemente la política pública concreta, la que era llevada a cabo, no era sino más equivalente a la política que resultaba del análisis y que con frecuencia era un fino diseño abstracto de acción, racionalmente defendible, pero inoperante en el mundo de la práctica gubernamental y social (Aguilar, 2015).

2.2.2.2. Características inherentes de la disciplina administrativa

La administración posee ciertas características que la diferencian de otras disciplinas (Münch, 2010):

Universalidad. Es indispensable en cualquier grupo social, ya sea una empresa pública o privada o en cualquier tipo de institución;

Valor instrumental. Su finalidad es eminentemente práctica, siendo la administración un medio para lograr los objetivos de un grupo;

Multidisciplina. Utiliza y aplica conocimientos de varias ciencias y técnicas;

Especificidad. Aunque la administración se auxilia de diversas ciencias, su campo de acción es específico, por lo que no puede confundirse con otras disciplinas;

Versatilidad. Los principios administrativos son flexibles y se adaptan a las necesidades de cada grupo social en donde se aplica.

2.2.2.3. Importancia de gestión administrativa

“Capacidad para administrar procesos y políticas organizacionales a fin de facilitar la consecución de los resultados esperados. Implica un compromiso constante por mantenerse actualizado en los temas de su especialidad y aportar soluciones para alcanzar los estándares de calidad adecuados” (Alles, 2012).

La administración es una actividad indispensable en cualquier organización, de hecho, es la manera más efectiva para garantizar su competitividad. Existen diversos conceptos de administración, coloquialmente se dice: “administración es hacer algo a través de otros”, otra acepción es lo que se conoce como la “ley de una de la administración”, entendida como hacer más con menos (Münch, 2010).

Para entender el proceso de administración basta con analizar en qué consiste en cada uno de los elementos de la anterior definición:

- **Objetivo.** La administración siempre está enfocada a lograr fines o resultados.
- **Eficiencia.** Se obtiene cuando se logran los objetivos en tiempo y con la máxima calidad.
- **Competitividad.** Es la capacidad de una organización para generar productos y/o servicios con valor agregado en cuanto a costos, beneficios, característica y calidad, con respeto a los de otras empresas de productos similares.
- **Calidad.** Implica la satisfacción de las expectativas del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos.
- **Coordinación de recursos.** Es cuando se optimizan los recursos necesarios para lograr la operación de cualquier empresa a través de la administración.
- **Productividad.** Implica la obtención de los máximos resultados con el mínimo de recursos. En este sentido, la productividad es la relación que existe entre la cantidad de insumos necesarios para producir un

determinado bien o servicio y los resultados obtenidos. Es la obtención de los máximos resultados con el mínimo de recursos, en términos de eficiencia y eficacia. De esta forma se aplica la administración como disciplina (Münch, 2010).

2.2.2.4. Funciones de la administración

“Estudiar administración es necesario desglosarla en cinco funciones gerenciales (planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar), alrededor de las cuales puede organizarse el conocimiento que las subyace. Así, en este libro los conceptos, los principios, las teorías y las técnicas administrativas están agrupadas en estas cinco funciones (Koontz, et al., 2012).

2.2.2.5. Herramientas de administración de procesos

Los administradores de la compañía pueden impulsar la ejecución superior para sus estrategias de manera significativa con diversas herramientas de administración de procesos para impulsar la mejora continua en el cómo se efectúan las operaciones internas. Una de las herramientas más útiles y eficaces para medir qué tan bien una compañía ejecuta las partes de su estrategia consiste en comparar su desempeño en ciertas actividades y procesos de negocios contra los mejores en la industria y los mejores del mundo, práctica conocida como behchmarking. También puede ser útil observar a quienes mejor desempeñan una actividad dentro de la compañía, si ésta tiene muchas unidades organizacionales que desempeñan las mismas funciones en diversos lugares (Thompson, et al., 2012).

2.2.2.6. Gestión de las operaciones administrativas

Esta subcontratación de la gestión de las operaciones administrativas es máxima en el caso de las operaciones relacionadas con los recursos humanos, la contratación, las modificaciones en las condiciones de trabajo, el pago de salario,

y las operaciones ante los organismos públicos que son tramitadas por gestorías y asesorías laborales, empresas donde el Técnico de Gestión Administrativa, tiene un nicho de empleo muy importante (Ventura, 2012).

2.2.2.7. El proceso de selección, técnicas e instrumentos

Esta sección presenta una introducción al proceso de selección, seguida del análisis de varios instrumentos y técnicas para ello, como entrevista, exámenes y el enfoque del centro de evaluación. Para una buena selección, la información sobre el solicitante debe ser válida y confiable (Koontz, et al., 2012).

2.2.2.8. Capacitación y desarrollo

“Es difícil determinar la efectividad de los programas de capacitación y desarrollo, pues deben medirse frente a los estándares e identificar de manera sistémica las necesidades y los objetivos de la capacitación y el desarrollo” (Koontz, et al., 2012).

En general, el desarrollo de los objetivos incluye:

1. Aumento de los conocimientos.
2. Desarrollo de actitudes que conduzcan a una buena administración.
3. Adquisición de habilidades.
4. Mejora del desempeño administrativo.
5. Logro de los objetivos de la empresa.

Si la capacitación ha de ser efectiva, es sumamente importante que los criterios utilizados en la situación del salón de clases reproduzcan los criterios relevantes del ambiente de trabajo tanto como sea posible. El desarrollo de los gerentes requiere un enfoque situacional en el que objetivos, técnicas y métodos de capacitación y desarrollo sean bastante congruentes con los valores, las normas y las características del ambiente (Koontz, et al., 2012).

2.2.2.9. Los documentos administrativos

La actividad administrativa se distingue por su carácter documental, es decir, por reflejarse en documentos que constituyen el testimonio de la mencionada actividad. Los documentos administrativos son el soporte donde se materializan los actos de la Administración Pública; son la forma externa de los actos (Bahillo & Pérez, 2014). Las funciones principales de los documentos administrativos son:

Constancia de los actos: El documento persiste y de esta forma queda constancia de las actuaciones administrativas en soporte material. Se garantiza la conservación de los actos y la posibilidad de demostrar su existencia, sus efectos y sus posibles errores o vacíos, así como el derecho de los ciudadanos a acceder a los mismos.

Comunicación: Los documentos administrativos sirven como medio de comunicación de los actos de la Administración. La comunicación se trasmite por vía interna (entre las unidades que componen la organización administrativa) y por vía externa (Administración con los ciudadanos y con otras organizaciones).

Las características para que puedan ser calificados como documentados administrativos son:

Producen efectos: Los documentos administrativos siempre producen efectos frente a terceros o frente a la propia Administración.

Emitidos por un órgano administrativo: El emisor del documento (aquel que lo elabora) siempre es uno de los órganos que integran las distintas Administraciones Públicas.

Su emisión es válida: Un documento es válido cuando cumple con una serie de requisitos formales y sustantivos, exigidos por las normas que regulan la actividad administrativa (Bahillo & Pérez, 2014).

2.2.2.10. Planeación

Ésta es la función de la planeación, la base de todas las funciones gerenciales que consiste en seleccionar misiones y objetivos, y decidir sobre las acciones necesarias para lograrlos; requiere tomar decisiones, es decir, elegir una acción entre varias alternativas, de manera que los planes proporcionen un enfoque racional para alcanzar los objetivos preseleccionados (Koontz, et al., 2012).

2.2.2.11. Toma decisiones

La toma de decisiones es el núcleo de la planeación y se define como la selección de un curso de acción entre varias alternativas. No puede decirse que exista un plan a menos que se haya tomado una decisión: que se hayan comprometido los recursos, la dirección o la reputación; hasta ese momento sólo existen estudios de planeación y análisis (Koontz, et al., 2012).

Dicha capacidad de análisis es el fundamento para una adecuada toma de decisiones, misma que no solamente debe ser libre, sino consistente con la realidad comprendida; dicha comprensión de las situaciones aproxima al directivo a la realidad y le permite profundizar en ella no de manera total sino limitada por las propias características de las personas, y esa limitación, causante de la incertidumbre, hace posible la toma de decisiones, no decido ante lo que me resulta totalmente cierto, ahí no hay nada que decidir, decido ante lo que representa lo incierto o sujeto de duda tomando riesgo reportado desde mi análisis y midiendo las posibilidades de éxito (Santana, 2013).

2.2.2.12. Gestión y organización

En la actualidad, el estudio de las similitudes y diferencias existentes en el funcionamiento de las organizaciones públicas y privadas merece una atención importante por parte de la literatura académica en diversos campos como la economía, las ciencias políticas y de la administración, incluso de la sociología.

Atrás quedaron los tiempos en los que el derecho político y, sobre todo el administrativo, eran el terreno casi exclusivo en el que se debatía sobre la forma en la que el sector público desarrollaba las actividades que le eran encomendadas (Albi & Onrubia, 2015).

2.2.2.13. Organización pública

La productividad de las organizaciones públicas se encuentra relacionada básicamente con el alto desempeño que deben alcanzar dichas instituciones en la provisión de más y mejores bienes, servicios y actos de regulación públicos para los ciudadanos. Mejorará la productividad cuando, con la menor utilización de recursos, se logren mayores beneficios sociales y una mejor atención a las demandas ciudadanas. En síntesis, incrementar la productividad implica integrar la eficiencia (en la asignación de recursos) y la eficacia, tanto personal como de las organizaciones, para dar respuestas efectivas a las exigencias de los usuarios internos y externos (Zambrano, 2011).

2.2.2.14. Niveles organizacionales y la gestión administrativa

Si bien el propósito de organizar es hacer efectiva la cooperación humana, la razón de los niveles en una organización es limitar el ámbito de la gestión; en otras palabras, los niveles organizacionales existen porque para la cantidad de persona que un gerente puede supervisar con efectividad hay un límite, aun cuando éste varíe según las circunstancias (Koontz, et al., 2012).

2.2.3. Nuevo Modelo de Gestión del Ministerio de Educación

El Ministerio de Educación ha iniciado un proceso sobre la base del esquema de modernización, encaminado al mejoramiento de la gestión y al desarrollo profesional de sus servidores.

El objetivo principal del Nuevo Modelo de Gestión Educativa es renovar procesos y automatizar procedimientos para mejorar la atención al público. Para esto, el

modelo pretende alcanzar una alta desconcentración de la gestión educativa, lo cual significa que los trámites ya no se realizarán en la planta central (Quito), sino que los usuarios podrán realizarlos en lugares cercanos a su domicilio. El Nuevo Modelo de Gestión divide el territorio nacional en zonas, distritos y circuitos, para facilitar la obtención de servicios educativos en lugares centrales y cercanos a la ciudadanía, brindando mayor eficiencia, rapidez y cobertura (Ministerio de Educación, 2012).

2.2.3.1. Zonas, distritos y circuitos

La implementación del Nuevo Modelo de Gestión Educativa está en desarrollo progresivo en todo el territorio ecuatoriano, incluye las 9 zonas educativas (Subsecretarías de Quito y Guayaquil), los 140 distritos educativos y 1.117 circuitos educativos. Y todas las áreas, secciones y direcciones del Ministerio de Educación (Ministerio de Educación, 2013).

2.2.3.2. El distrito educativo

El distrito es un nivel desconcentrado, que generalmente coincide con el área geográfica de un cantón o unión de cantones (de 1 a máximo 4) y contiene de uno a máximo 28 circuitos educativos. En este nivel se brindan los servicios educativos de manera cercana a la ciudadanía, siguiendo los lineamientos definidos por el Nivel Central, así como la planificación que se desprende del Nivel Zonal. Son 140 distritos educativos en total. Todos los distritos poseen una Unidad Administrativa Distrital ubicada en el ámbito cantonal. Mientras que, en el caso de los cantones grandes como Guayaquil, Quito, Cuenca, Santo Domingo, Ambato las direcciones distritales se organizan en diversas parroquias (Ministerio de Educación, 2013)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

“El conocimiento es sólo potencial. Conocer no es hacer. Las acciones persistentes es lo único que define los resultados de nuestras vidas. ¡Actúa ahora!”.

Tony Robbins

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para la presente investigación, se optó por un enfoque metodológico cualitativo y cuantitativo; la obtención de la información de antecedentes, hechos reales, el análisis y la interpretación de los datos descriptivos, como las palabras escritas o dichas, y el comportamiento observable de las personas, también combina diversas fuentes (primarias y secundarias). En tal sentido, con este trabajo de investigación se persigue construir un mejoramiento continuo en la gestión administrativa versus un sistema de calidad funcional.

Descriptiva: Este estudio permitió identificar los indicadores de gestión de calidad de la Dirección Distrital 12D03 Mocache - Quevedo - Educación, a través del planteamiento de los problemas que se pretenden resolver en esta investigación.

Diagnóstica: Consistió en realizar un diagnóstico exhaustivo de las principales falencias administrativas que existen en la Dirección Distrital 12D03 Mocache - Quevedo - Educación.

Documental: Se utilizó información existente como informes técnicos, reportes de indicadores de gestión, y todo lo relacionado a la Norma ISO 9001:2008.

3.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Los métodos que se aplicaron en la investigación se detallan a continuación:

3.2.1. Deductivo

Se indagó acerca de la aplicación de la Norma ISO 9001:2008 en el Distrito a partir de los conocimientos generales de un sistema de gestión de calidad aplicable a cualquier organización.

3.2.2. Inductivo

Con el estudio de la situación actual de la aplicación de la norma de calidad y su efecto en la gestión administrativa, se llegó a conclusiones generales.

3.2.3. Analítico

Se analizó las respuestas de los encuestados en donde mencionaron sus opiniones referentes a la aplicación de la Norma ISO 9001:2008, se hizo un diagnóstico e identificación en el manejo de la gestión administrativa que emplea en la institución pública.

3.2.4. Sintético

Se relacionaron las partes de la investigación y se interrelacionaron para llegar al conocimiento sobre el tema de calidad y su aplicación en la institución.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

La población estuvo compuesta por el personal interno y las máximas autoridades de las instituciones educativas de la Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo – Educación, que en total suman 40, tal como se detalla en el cuadro 1.

Cuadro 1. Personal y Autoridades de la Dirección Distrital 12D03.

DETALLE	CANTIDAD
Director Distrital	1
Unidad Distrital de Atención Ciudadana	4
División Distrital de Planificación	4
Unidad Distrital de Apoyo Seguimiento Y Regulación	4
Unidad Distrital de Asesoría Jurídica	3
Unidad Distrital de Talento Humano	5
División Distrital de Administrativa Financiera	7
División Distrital De Administración Escolar	3
Administradores Circuitales	9
Unidad Distrital Tics	1
Autoridades de las Instituciones Educativas	215
TOTAL	256

Elaboración: La Autora

Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra para las máximas autoridades de las instituciones educativas de la Dirección Distrital 12D03 Mocache - Quevedo – Educación, se realizó el muestreo probabilístico aleatorio simple. Esta técnica permitió generalizar los resultados que se obtuvieron a partir de la muestra.

Dónde:

$$n = \frac{N}{(E)^2 (N - 1) + 1}$$

N = Población

n = Tamaño de la muestra

E = Error (0,05)

Aplicación de la fórmula

$$n = \frac{215}{((0.05)^2(215-1)+1)} = \frac{215}{1,535} = 140,06 = 140 \quad \text{Encuesta}$$

La muestra fue calculada en base a las 215 autoridades educativas y como resultado del cálculo se obtuvo 140 personas a encuestar. Las encuestas al personal de la Dirección Distrital 12D03 son 40 en total por lo que no fue necesario aplicar fórmula alguna.

3.4. FUENTES DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

En esta investigación se determinó el estado actual de la institución, se verificó la información que fue necesaria para la realización del proyecto. Se consiguió mediante observaciones, entrevista y encuesta al director distrital, autoridades de las instituciones educativas y a funcionarios de diferentes áreas administrativas con criterios objetivos respecto a la aplicación de la norma ISO 9001-2008, que permitió conocer los procedimientos de la Dirección Distrital 12D03 Mocache - Quevedo - Educación.

Esta investigación desarrolló de la siguiente manera:

a) Fuentes Primarias

Se realizó a través de la encuesta al personal de la Dirección Distrital 12D03 Mocache - Quevedo - Educación y las máximas autoridades de las instituciones educativas, previo el consentimiento de los mismos, así como la entrevista a la autoridad de la Dirección Distrital.

b) Fuentes Secundarias

La información documental, fue extraída de varios medios, como libros, informes técnicos, reportes de indicadores de gestión y páginas web. Con esta información se logró fundamentar la investigación.

3.5. INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Para el presente trabajo se empleó de las siguientes técnicas de investigación:

a) Entrevista

Esta herramienta fue utilizada con la finalidad de recopilar información referente a la opinión del entrevistado con respeto a la aplicación de la Norma ISO 9001:2008 y su impacto en la gestión administrativa de la Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo – Educación.

b) Encuesta

Sirvió como apoyo fundamental para la obtención de información necesaria que ayudó a establecer pautas y lineamientos para el análisis del mejoramiento de la gestión administrativa.

3.6. PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS

Una vez levantada la información de campo, se procedió a la tabulación en forma manual de cada una de las preguntas y alternativas planteadas en los instrumentos, posteriormente se presentó en forma numérica, gráficos y finalmente se realizó el análisis de las mismas en forma teórica.

El procesamiento de la información se realizó de la siguiente manera:

- ✓ Conteo manual de resultados de las encuestas (Anexos 5 y 6).
- ✓ Tabulación manual de encuestas conseguidas sobre el tema de la Dirección Distrital 12D03 Mocache - Quevedo - Educación.
- ✓ Procesamiento de información en representación gráficos y cuadros estadísticos apropiados para la investigación.
- ✓ Análisis de las Encuestas (Anexos 5 y 6).

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

“Nunca consideres el estudio como un deber, sino como una oportunidad para penetrar en el maravilloso mundo del saber”.

Albert Einstein

4.1. Procesos de aplicación de la Norma ISO 9001:2008 en la calidad de la gestión administrativa.

4.1.1. Resultado de las encuestas a Rectores, Directores y Líderes de Instituciones Educativas pertenecientes a la Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo – Educación.

Pregunta 1. Mencione los tipos de trámites que generalmente realiza

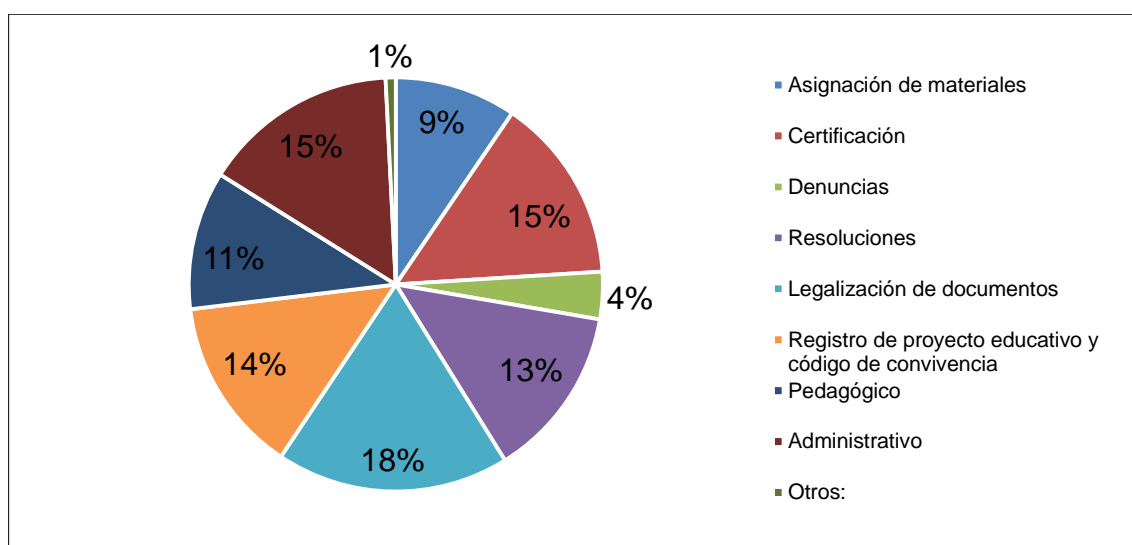
Cuadro 2. Trámites que realiza con mayor frecuencia

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Asignación de materiales	36	9%
Certificación	55	15%
Denuncias	14	4%
Resoluciones	51	13%
Legalización de documentos	69	18%
Registro de Proyecto Educativo y Código de Convivencia	52	14%
Pedagógico	41	11%
Administrativo	58	15%
Otros:	3	1%
TOTAL	379	100%

Fuente: Rectores, Directores y Líderes de Instituciones Educativas. Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo – Educación.

Elaborado: La Autora

Gráfico 1. Trámites que realiza con mayor frecuencia



Interpretación

Sobre los trámites que realiza con mayor frecuencia, el 18% considera que son las legalizaciones de documentos, otro 15% asegura que son las certificaciones y asuntos administrativos, el registro de proyecto educativo y código de ética con el 14%, resoluciones con el 13%, el resto de trámites representa un ínfimo porcentaje.

Análisis

Todos los encuestados resaltaron más de una opción a la vez, obteniendo una frecuencia superior al número de encuestados, las legalizaciones de documentos corresponden a actas de grado, pases de año, cuadro de notas, títulos, acciones de personales, entre otros.

Pregunta 2. ¿Le brindan la información necesaria para proporcionarle el servicio durante todo el proceso del trámite?

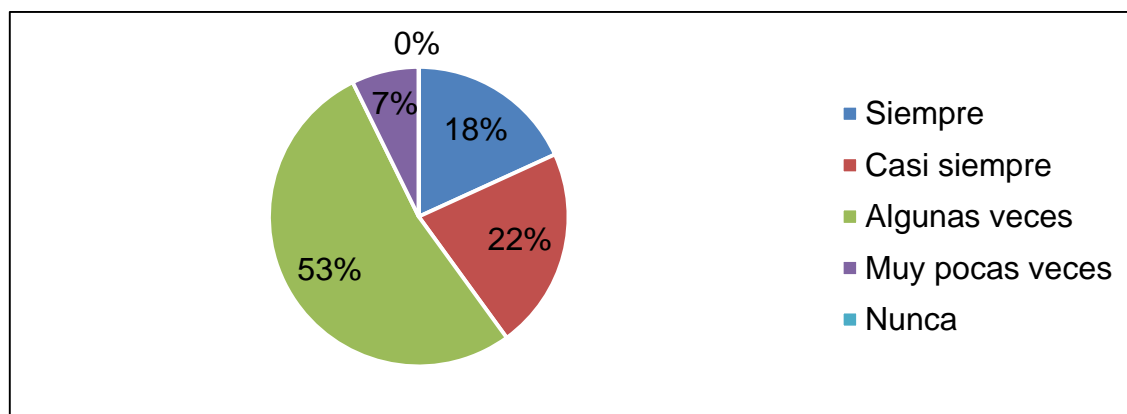
Cuadro 3. Información necesaria durante el trámite

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	25	18%
Casi siempre	31	22%
Algunas veces	74	53%
Muy pocas veces	10	7%
Nunca	0	0%
TOTAL	140	100%

Fuente: Rectores, Directores y Líderes de Instituciones Educativas. Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo – Educación.

Elaborado: La Autora

Gráfico 2. Información necesaria durante el trámite



Interpretación

En lo referente a la información requerida en el proceso de trámite, el 53% menciona que algunas veces se cumple con la condición de asesoría, el 22% considera casi siempre a la aseveración anunciada, el 18% coincide en exponer que siempre recibe dicha información y el 7% restante asegura que muy pocas veces.

Análisis

El funcionario debe brindar toda la información en el proceso de cualquier trámite que se realiza en el Distrito para definir mayor calidad en el servicio a los usuarios; entendiéndose por eficacia cuando el usuario reciba siempre el 100% de asesoría en el trámite.

Pregunta 3. ¿Cómo define la gestión de calidad de los procesos administrativos que ofrece la institución?

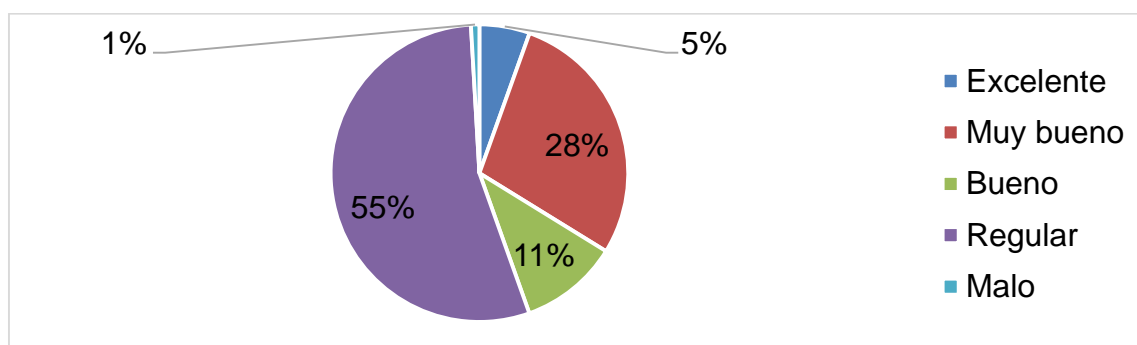
Cuadro 4. Definición de la gestión de calidad de institución

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	8	5%
Muy bueno	39	28%
Bueno	15	11%
Regular	76	55%
Malo	1	1%
TOTAL	140	100%

Fuente: Rectores, Directores y Líderes de Instituciones Educativas. Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo – Educación.

Elaborado: La Autora

Gráfico 3. Definición de la gestión de calidad de institución



Interpretación

La gestión de calidad según criterio de los encuestados se expresa en el gráfico 4, considerando el 55% como regular; muy bueno con el 28%; bueno es la calificación del 11% de los encuestados y apenas el 5% considera que la gestión de calidad del Distrito es excelente.

Análisis

La calificación dada a la gestión requiere ser mejorada debido a la baja percepción de calidad brindada. La percepción de este indicador en una institución pública permite establecer el poco alineamiento existente con el Manual de Gestión de Calidad que posee el Distrito para cada proceso.

Pregunta 4. ¿Cómo califica usted los procesos desarrollados en la Dirección Distrital 12D03?

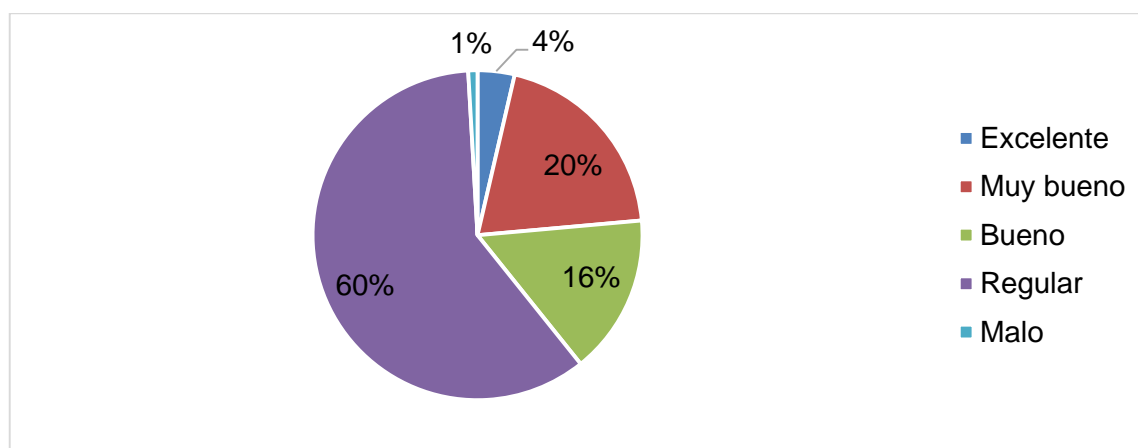
Cuadro 5. Calificación de procesos en Dirección Distrital

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	5	5%
Muy bueno	28	20%
Bueno	22	15%
Regular	84	60%
Malo	1	1%
TOTAL	140	100%

Fuente: Rectores, Directores y Líderes de Instituciones Educativas. Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo – Educación.

Elaborado: La Autora

Gráfico 4. Calificación de procesos en Dirección Distrital



Interpretación

Los procesos desarrollados en la Dirección Distrital 12D03 son calificados por el 60% como regular; el 20% considera que son muy buenos, el 15% coincide en calificar como bueno y apenas el 5% manifiesta que son excelentes.

Análisis

Los procesos externos deben ser controlados mediante el establecimiento de indicadores para realizar el seguimiento posterior para su cumplimiento, mediante comunicación con los procesos proveedores debido a que la interacción entre la entidad y el usuario debe ser lo más eficaz posible, pudiendo denotar la baja calificación a la entidad pública.

4.1.2. Resultado de las encuestas a funcionarios de la Dirección Distrital

Pregunta 1. La toma de decisiones dentro de la institución está basada en la información que establece en la Norma ISO 9001:2008

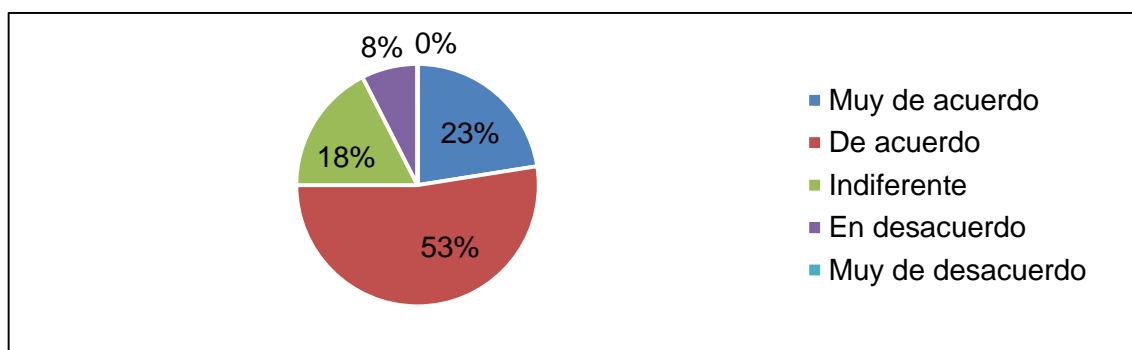
Cuadro 6. Toma de decisiones según ISO 9001-2008

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	9	23%
De acuerdo	21	53%
Indiferente	7	18%
En desacuerdo	3	8%
Muy de desacuerdo	0	0%
TOTAL	40	100%

Fuente: Personal de la Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo – Educación.

Elaborado: La Autora

Gráfico 5. Toma de decisiones según ISO 9001-2008



Interpretación

Según el gráfico 14, el 53% de los funcionarios está de acuerdo con la aseveración de que la toma de decisiones está basada en la información que establece la Norma ISO; el 23% está muy de acuerdo con la aseveración, el 18% se muestra indiferente al enunciado y el 8% restante está en desacuerdo con lo expresado.

Análisis

La Norma ISO 9001 establece procedimientos para la eficacia en cada trámite que se realice en la institución.

Pregunta 2. El sistema gestión de calidad de la Norma ISO 9001:2008 es un aporte a la gestión administrativa

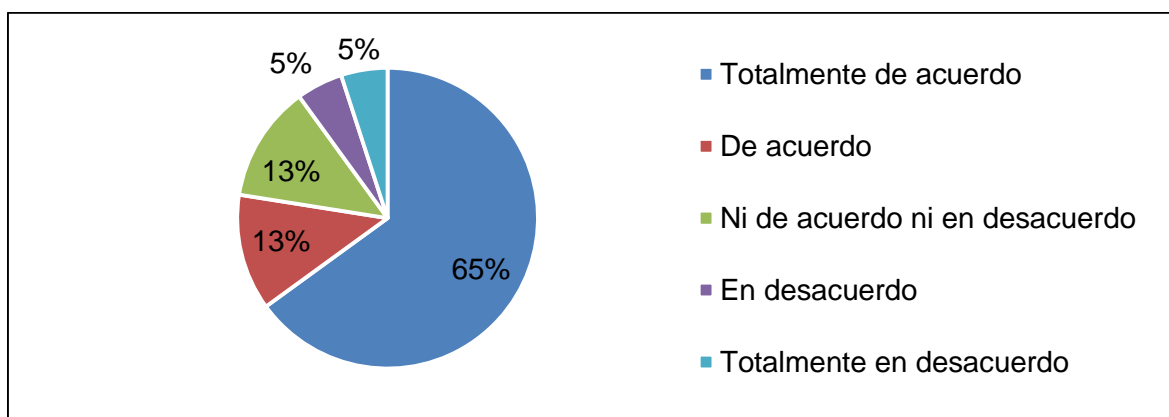
Cuadro 7. Sistema de gestión de calidad de Norma ISO 9001:2008 aporta a gestión administrativa

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	26	65%
De acuerdo	5	13%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	13%
En desacuerdo	2	5%
Totalmente en desacuerdo	2	5%
TOTAL	40	100%

Fuente: Personal de la Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo – Educación.

Elaborado: La Autora

Gráfico 6. Sistema de gestión de calidad de Norma ISO 9001:2008 aporta a gestión administrativa



Interpretación

La mayoría de los funcionarios (65%) de la Dirección Distrital están de acuerdo con la aseveración que el sistema de gestión de calidad aporta sustancialmente a la gestión administrativa de la institución, el 13% indica que está de acuerdo; otro 13% se manifiesta ni de acuerdo ni en desacuerdo; 5% en desacuerdo y el 5% restante totalmente en desacuerdo.

Análisis

El sistema de gestión de calidad aporta beneficios a la organización, pues mejora la eficiencia y productividad, traducidos en la satisfacción del usuario por procesos organizados y mayor calidad en el servicio final entregado.

Pregunta 3. ¿Conoce los procedimientos que forman parte del sistema de gestión de calidad de la Norma ISO en el área que usted desempeña en la institución?

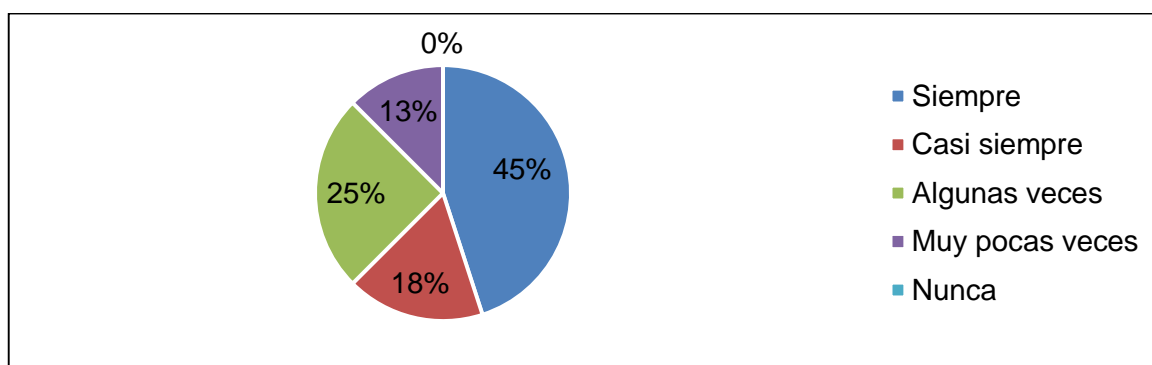
Cuadro 8. Conocimientos sobre procedimientos de Norma ISO y área de desempeño

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	18	45%
Casi siempre	7	18%
Algunas veces	10	25%
Muy pocas veces	5	13%
Nunca	0	0%
TOTAL	40	100%

Fuente: Personal de la Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo – Educación.

Elaborado: La Autora

Gráfico 7. Conocimientos sobre procedimientos de Norma ISO y área de desempeño



Interpretación

El 45% de los funcionarios coinciden en afirmar que siempre conocen los procedimientos que forman parte del sistema de gestión de calidad de la Norma ISO, según su área de desempeño, el 25% manifiesta que algunas veces conoce tal aseveración, el 18% expresa que casi siempre y el 13% final muy pocas veces conoce dichos procedimientos.

Análisis

Tomando como referencia el mayor porcentaje, se debe establecer talleres de capacitación sobre la Norma ISO para los funcionarios, de manera urgente para tener establecido una verdadera gestión en la institución.

Pregunta 4. ¿Cuál es la frecuencia con la que se reúne el personal con el Directivo para percibir con claridad las expectativas de los procedimientos de sus actividades al alcance del sistema de gestión de calidad?

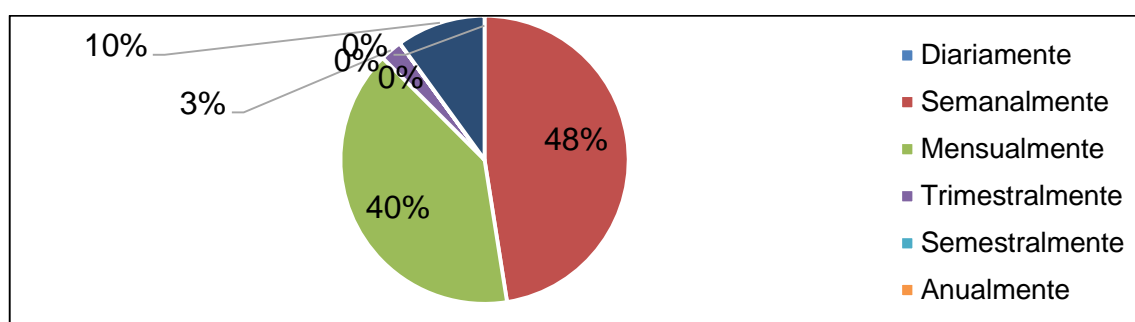
Cuadro 9. Frecuencia de reuniones entre personal y directivo

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Diariamente	0	0%
Semanalmente	19	48%
Mensualmente	16	40%
Trimestralmente	1	3%
Semestralmente	0	0%
Anualmente	0	0%
Otros	4	10%
TOTAL	40	100%

Fuente: Personal de la Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo – Educación.

Elaborado: La Autora

Gráfico 8. Frecuencia de reuniones entre personal y directivo



Interpretación

El 48% de los encuestados manifiesta que existen reuniones semanales entre ellos y los directivos, el 40 % expresa que son mensuales las reuniones, trimestralmente el 3% y en la opción otros el 10%, dentro de esta opción se destaca que anteriormente las reuniones se realizaban semanalmente solo en procesos de auditoría interna, otras veces las reuniones solo con los jefes de cada área estaban establecido una vez por mes, pero a criterio de Dirección lo hacía según los requerimientos.

Análisis

Las reuniones semanales corresponden a los administradores circuitales y jefes de áreas, debido a las necesidades que presentan las instituciones educativas, como talento humano, asignación de materiales e infraestructura.

4.2. Desempeño laboral de los funcionarios en el cumplimiento de los objetivos de la institución

4.2.1. Resultado de las encuestas a Rectores, Directores y Líderes de Instituciones Educativas pertenecientes a la Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo – Educación.

Pregunta 1. ¿Tuvo inconvenientes al momento que le proporcionaron el servicio?

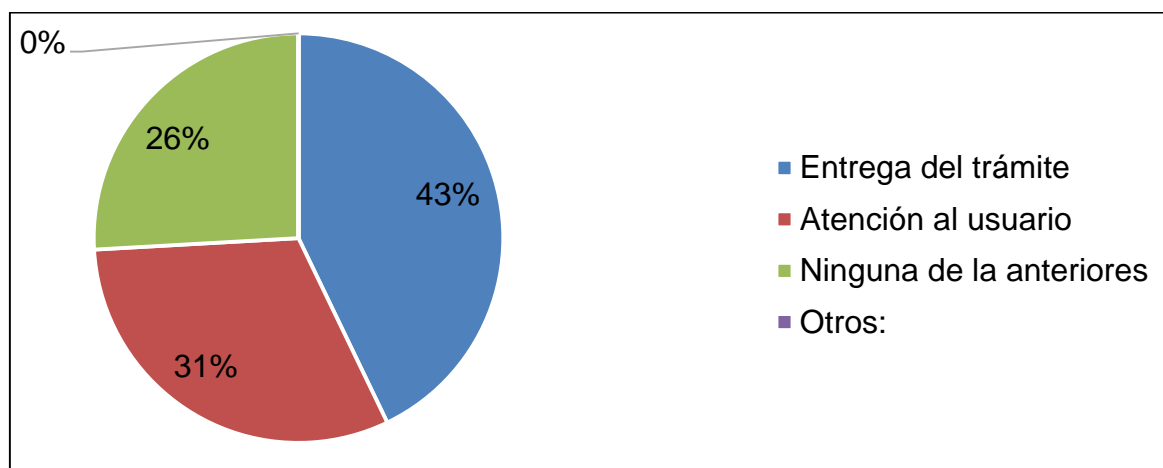
Cuadro 10. Inconvenientes con el servicio brindado

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Entrega del trámite	60	43%
Atención al usuario	44	31%
Ninguna de la anteriores	36	26%
Otros:	0	0%
TOTAL	140	100%

Fuente: Rectores, Directores y Líderes de Instituciones Educativas. Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo – Educación.

Elaborado: La Autora

Gráfico 9. Inconvenientes con el servicio brindado



Interpretación

Entre los inconvenientes generados al momento de ejecutar trámites en la Dirección Distrital están con el 43% la entrega del trámite, atención al usuario con el 31%; el 26% considera que no son ninguna de las opciones presentadas.

Análisis

Los trámites por los cuales acuden los usuarios deben ser atendidos a la brevedad posible, al encontrar inconvenientes en los procesos involucra una inversión de tiempo que se traduce en insatisfacción por parte del usuario e insatisfacción por el servicio brindado.

Pregunta 2. ¿Considera Usted que el personal de la Dirección Distrital 12D03 se encuentra lo suficientemente capacitado para ejercer las funciones?

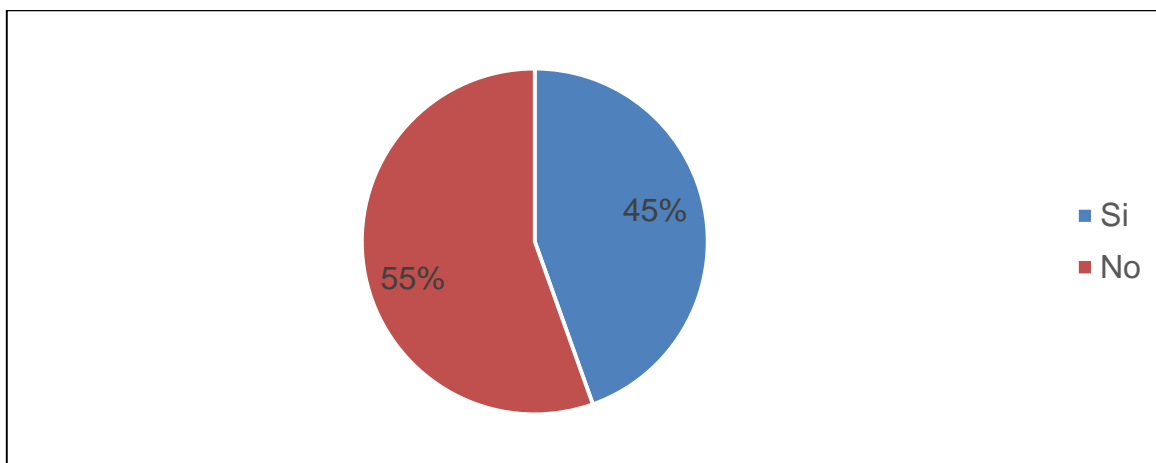
Cuadro 11. Personal capacitado para ejercer funciones

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	62	45%
No	78	55%
TOTAL	140	127%

Fuente: Rectores, Directores y Líderes de Instituciones Educativas. Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo – Educación.

Elaborado: La Autora

Gráfico 10. Personal capacitado para ejercer funciones



Interpretación

Con respecto a la capacitación que poseen los funcionarios de la Dirección Distrital, el 55% considera que no poseen suficiente capacitación para ejercer las funciones y el restante 45% coincide en manifestar que si poseen capacitación suficiente.

Análisis

Los procesos y su objetivo dentro del sistema de calidad de la entidad aseguran el máximo desempeño en las funciones encomendadas, para tal efecto, el funcionario debe poseer suficiente capacitación para ejercer el cargo.

4.2.2. Resultado de las encuestas a funcionarios de la Dirección Distrital.

Pregunta 1. ¿Qué tiempo labora en la Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo – Educación?

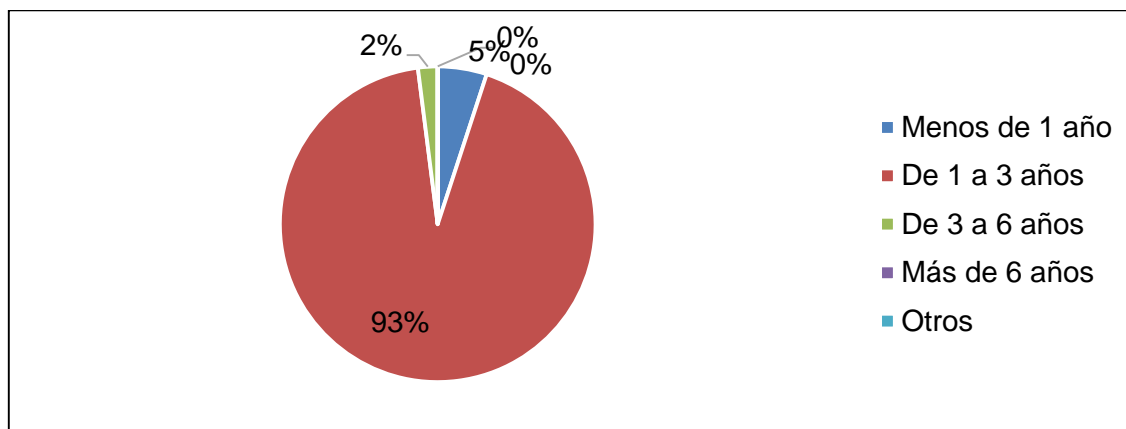
Cuadro 12. Tiempo de labores en la Dirección Distrital

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 1 año	2	5%
De 1 a 3 años	37	93%
De 3 a 6 años	1	2%
Más de 6 años	0	0%
Otros	0	0%
TOTAL	40	100%

Fuente: Personal de la Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo – Educación.

Elaborado: La Autora

Gráfico 11. Tiempo de labores en la Dirección Distrital



Interpretación

En el gráfico 9 se detalla el tiempo que laboran los funcionarios en el Distrito, destacando que el 93% de ellos laboran en la institución entre 1 y 3 años, el 5% labora hace menos de 1 año y apenas el 2% del total de empleados tienen más de 6 años en la entidad.

Análisis

Casi todos los funcionarios tienen algún tiempo laborando en la Dirección Distrital por lo tanto conocen las actividades que deben realizar.

Pregunta 2. ¿Cuál es su nivel de estudio?

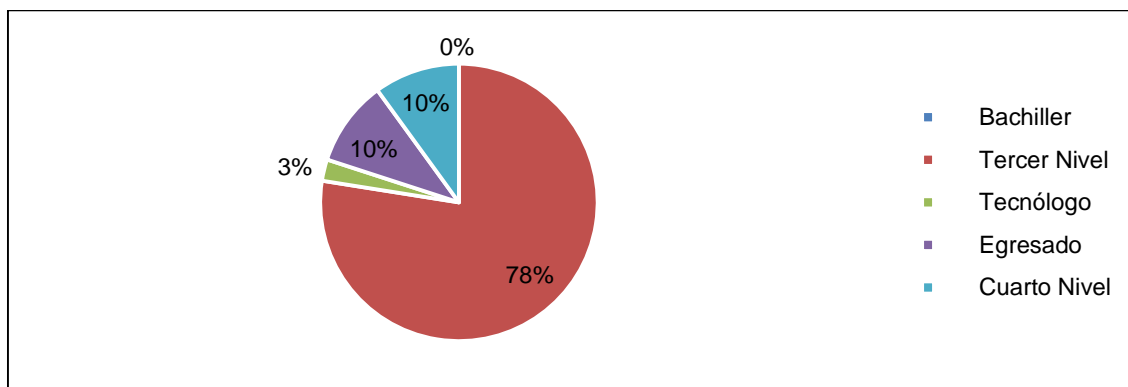
Cuadro 13. Nivel de estudio del funcionario

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bachiller	0	0%
Tercer Nivel	31	78%
Tecnólogo	1	3%
Egresado	4	10%
Cuarto Nivel	4	10%
TOTAL	40	100%

Fuente: Personal de la Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo – Educación.

Elaborado: La Autora

Gráfico 12. Nivel de estudio del funcionario



Interpretación

El 78% de los funcionarios tienen formación de tercer nivel de educación, correspondiente a ingeniería o licenciatura, el 10% son egresados de diferentes carreras, otro 10% han alcanzado nivel de maestría o cuarto nivel de estudio y el 3% restante es tecnólogo.

Análisis

Considerando las respuestas brindadas la mayoría posee nivel universitario concluido, por lo tanto, es más factible la aplicación de normas de gestión.

Pregunta 3. ¿En qué área desempeña sus funciones en la Dirección Distrital 12D03 Mocache-Quevedo-Educación?

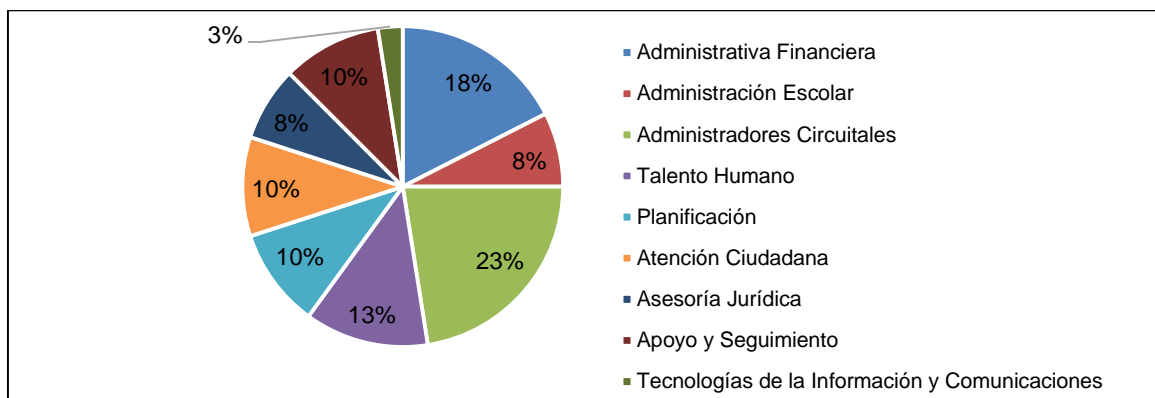
Cuadro 14. Área de desempeño de la Dirección Distrital

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Administrativa Financiera	7	18%
Administración Escolar	3	8%
Administradores Circuitales	9	23%
Talento Humano	5	13%
Planificación	4	10%
Atención Ciudadana	4	10%
Asesoría Jurídica	3	8%
Apoyo y Seguimiento	4	10%
Tecnologías Información y Comunicaciones	1	3%
TOTAL	40	100%

Fuente: Personal de la Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo – Educación.

Elaborado: La Autora

Gráfico 13. Área de desempeño de la Dirección Distrital



Interpretación

El 23% de los encuestados, pertenece al área de administradores circuitales, el 18% son de administración financiera; en talento humano se encuentran el 13% del total de funcionarios; en apoyo y seguimiento, atención ciudadana y planificación se encuentran 10% en cada departamento; los menores porcentajes están en Administración financiera (8%), asesoría jurídica (8%) y TIC's con el 3%.

Análisis

La mayoría de los funcionarios del Distrito pertenecen al área de Administradores circuitales que son encargados de los trece circuitos educativos dotando sobre infraestructura y materiales a los mismos.

Pregunta 4. ¿Su perfil profesional guarda correspondencia con el cargo que desempeña?

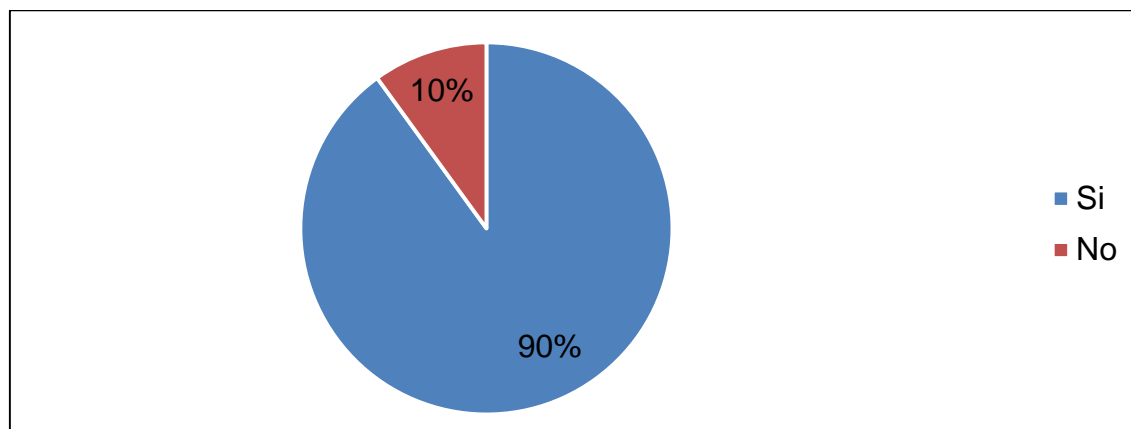
Cuadro 15. Perfil profesional acorde al cargo

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	36	90%
No	4	10%
TOTAL	40	100%

Fuente: Personal de la Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo – Educación.

Elaborado: La Autora

Gráfico 14. Perfil profesional acorde al cargo



Interpretación

El 90% de los encuestados consideran que el perfil profesional está acorde al cargo desempeñado en la Dirección Distrital, mientras que el 10% restante asegura que no.

Análisis

La correspondencia entre aptitudes, requerimientos del puesto y el perfil profesional constituye la base técnica sobre la cual se desarrolla la plena realización del funcionario que ocupa un determinado puesto en la entidad; al no tener el perfil adecuado retrasa los procesos e impide cumplir los objetivos institucionales.

Pregunta 5. En el proceso de selección del personal incluye exámenes sobre:

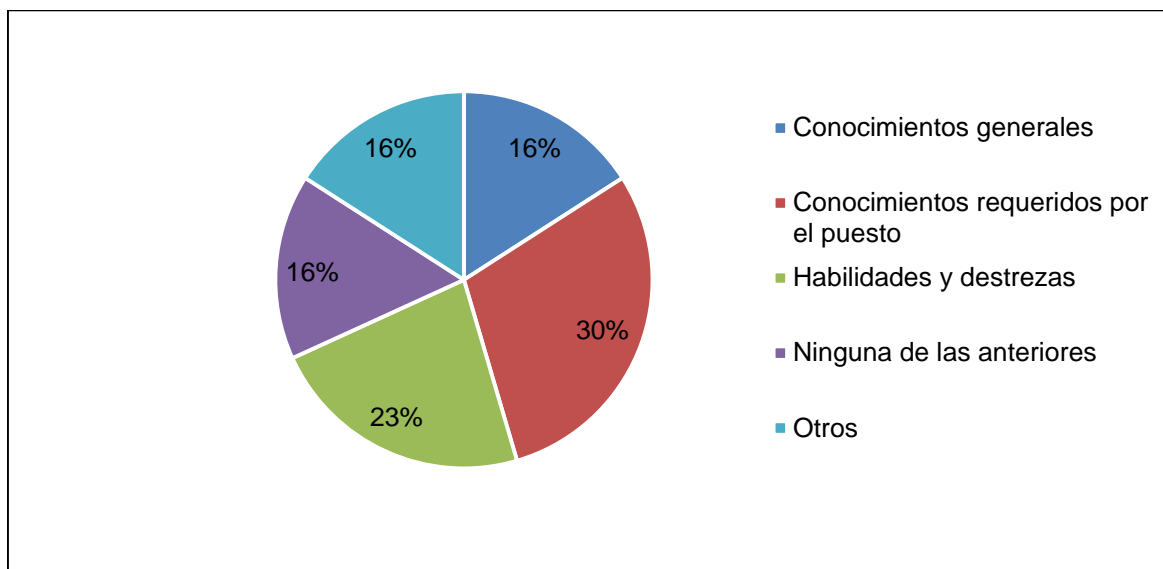
Cuadro 16. Ítems incluyentes en el proceso de selección del personal

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Conocimientos generales	7	16%
Conocimientos requeridos por el puesto	13	30%
Habilidades y destrezas	10	23%
Ninguna de las anteriores	7	16%
Otros	7	16%
TOTAL	44	100%

Fuente: Personal de la Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo – Educación.

Elaborado: La Autora

Gráfico 15. Ítems incluyentes en el proceso de selección del personal



Interpretación

Los exámenes para el proceso de selección del personal incluyen conocimientos requeridos para el puesto con el 30%, habilidades y destrezas con 23%, conocimientos generales 16% y otros con el 16% que incluye los cambios de partida, recomendaciones, pases de un distrito a otro e intercambio de partida.

Análisis

Los conocimientos requeridos para el puesto son los instrumentos mayormente valorados para acceder a una vacante dentro de la entidad.

4.3. Indicadores de eficiencia y eficacia en cumplimiento de los procesos de gestión administrativa institucional.

4.3.1. Resultado de las encuestas a Rectores, Directores y Líderes de Instituciones Educativas pertenecientes a la Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo – Educación.

Pregunta 1. ¿Con qué frecuencia acude a la Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo – Educación?

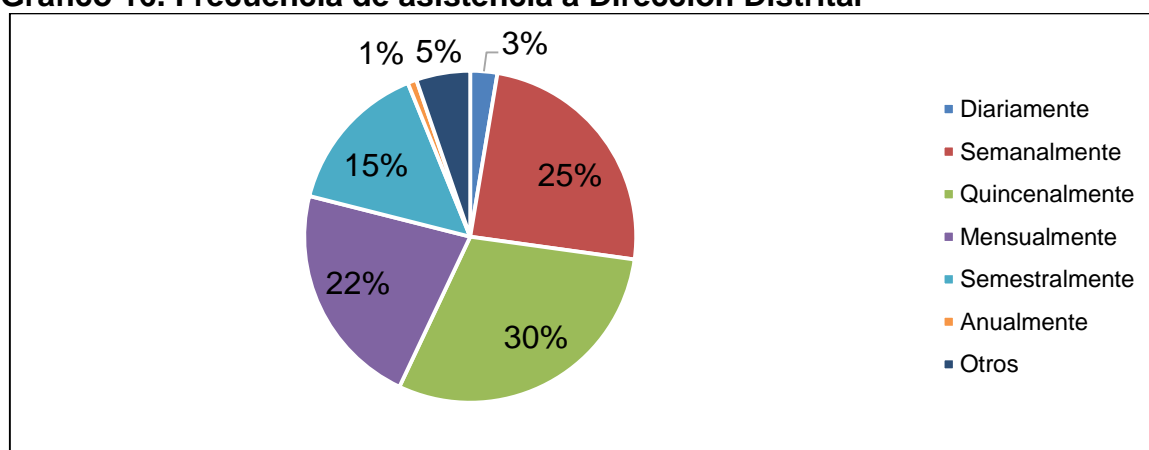
Cuadro 17. Frecuencia de asistencia a Dirección Distrital

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Diariamente	4	3%
Semanalmente	34	25%
Quincenalmente	42	30%
Mensualmente	31	22%
Semestralmente	21	15%
Anualmente	1	1%
Otros	7	5%
TOTAL	140	100%

Fuente: Rectores, Directores y Líderes de Instituciones Educativas. Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo – Educación.

Elaborado: La Autora

Gráfico 16. Frecuencia de asistencia a Dirección Distrital



Interpretación

Según la frecuencia establecida sobre la asistencia al Distrito, el 30% de ellos acuden quincenalmente, el 25% lo realiza semanalmente y el 22% va cada mes; el resto de las opciones corresponden a valores porcentuales bajo, considerando para

la opción otros engloban respuestas como: de acuerdo al requerimiento, emergencias, llamados de atención y de vez en cuando.

Análisis

Gran parte de los encuestados acuden a la Dirección Distrital quincenalmente a realizar un sinnúmero de trámites educativos de sus respectivas instituciones.

Pregunta 2. ¿Cómo considera usted en relación al sistema de gestión de calidad el tiempo de ejecución el servicio proporcionado a partir de la recepción de documentos hasta la entrega de resultados?

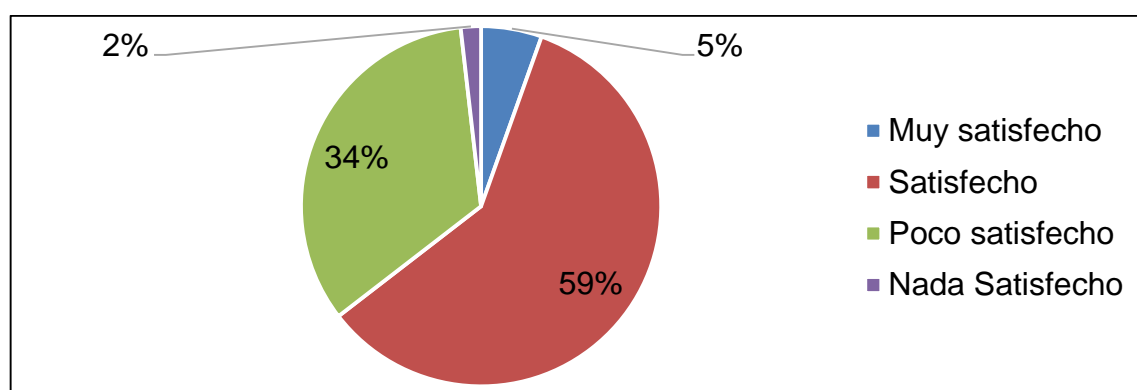
Cuadro 18. Relación entre el sistema de gestión de calidad y servicio

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy satisfecho	8	5%
Satisfecho	83	59%
Poco satisfecho	47	34%
Nada Satisfecho	3	2%
TOTAL	140	100%

Fuente: Rectores, Directores y Líderes de Instituciones Educativas. Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo – Educación.

Elaborado: La Autora

Gráfico 17. Relación entre el sistema de gestión de calidad y servicio



Interpretación

El 59% de los encuestados está satisfecho con el sistema de calidad en el servicio proporcionado en el trámite respectivo, el 34% está poco satisfecho, apenas el 5%

está muy satisfecho y el 2% restante se considera nada satisfecho con tal aseveración.

Análisis

Los trámites solicitados en la Dirección Distrital deben tributar a la eficacia y eficiencia en los procesos, permitiendo mayor satisfacción al usuario con lo requerido. Los usuarios del servicio respondieron en su mayoría estar satisfechos, esto lo relacionan porque finalmente en cualquier tiempo recibieron respuesta a su solicitud.

4.3.2. Resultado de las encuestas a funcionarios de la Dirección Distrital

Pregunta 1. ¿Considera que el Sistema de Gestión de Calidad con Normas ISO 9001:2008 mejora la productividad de la institución?

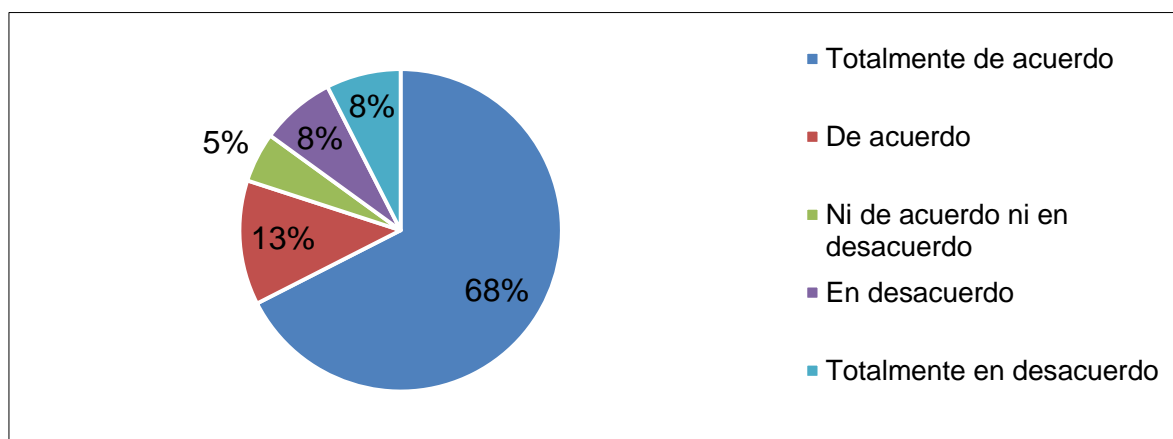
Cuadro 19. Sistema de gestión de calidad y la mejora de productividad

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	27	68%
De acuerdo	5	13%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	5%
En desacuerdo	3	8%
Totalmente en desacuerdo	3	8%
TOTAL	40	100%

Fuente: Personal de la Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo – Educación.

Elaborado: La Autora

Gráfico 18. Sistema de gestión de calidad y la mejora de productividad



Interpretación

El 68% de los funcionarios coinciden en enunciar que está totalmente de acuerdo con el Sistema de Gestión de Calidad con Normas ISO 9001:2008 mejora la productividad debido a que ayuda en una mejora continua en los procesos que se realizan y por ser una herramienta administrativa precisa para el desarrollo de los procesos, el 13% considera que está de acuerdo, en desacuerdo y totalmente de acuerdo, 8% cada uno y finalmente el 5% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con tal aseveración.

Análisis

Los trámites se manejan paso a paso según lo planteado por el sistema de gestión de calidad dando un gran respaldo al trabajo a su vez sin dejar pasos a seguir de los procesos.

4.3.3. Indicadores de gestión

Para ejecutar el sistema de gestión de calidad, descrito en el Manual de Calidad, se consideran los siguientes procedimientos documentados: control de documentos, control de registros, auditorías internas, control de producto no conforme, acciones correctivas y acciones preventivas. Los indicadores definidos para la gestión son los siguientes:

Cuadro 20. Indicadores de gestión

N°	Fórmula de cálculo	2014		2015	
		Valor	%	Valor	%
1	${}^1IGU = \frac{\text{Seguimiento de requerimiento del usuario}}{\text{Total de entradas del sistema de quejas}} \times 100$	$\frac{458}{652}$	70%	$\frac{784}{852}$	92%
2	${}^2IGD = \frac{\text{Revisiones de la dirección ejecutadas}}{\text{Revisiones de la dirección planificadas}} \times 100$	$\frac{8}{12}$	67%	$\frac{9}{12}$	75%
3	${}^3IGC = \frac{\text{Acciones correctivas implementadas}}{\text{Acciones correctivas detectadas}} \times 100$	$\frac{1}{3}$	33%	$\frac{2}{3}$	67%
4	${}^4IGP = \frac{\text{Acciones preventivas implementadas}}{\text{Acciones preventivas detectadas}} \times 100$	$\frac{3}{4}$	75%	$\frac{3}{5}$	60%

Fuente: Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo – Educación.

Elaborado: La Autora

¹ Indicador de gestión del usuario

² Indicador de gestión de Dirección

³ Indicador de gestión de acciones correctivas

⁴ Indicador de gestión de acciones preventivas

Interpretación

Determinados los cálculos, se define que existió incremento del período 2014 al 2015 en el indicador seguimiento de requerimiento del usuario, pasando de 70% al 92% de gestión. Para las revisiones ejecutadas se incrementó 8% de un período a otro; en las acciones correctivas implementadas el incremento fue más sustancial, pasando de 33% en el 2014 al 67% en el año 2015.

En lo referente a las acciones preventivas implementadas, decreció en 15% de un año a otro, debido a la falta de presupuesto para ejecutarlas. Estas acciones se encuentran estipuladas en el Manual de Sistema de Gestión del Ministerio de Educación (MINEDUC), dentro de las acciones preventivas se encuentran: riesgos del proceso, análisis de datos y debilidades de planificación estratégica.

Análisis

Se establece el incremento en eficacia en los procesos de gestión entre los años evaluados a excepción de la implementación de acciones preventivas que no fueron ejecutados a tiempo, generando la no aplicación de las Normas del Manual de Sistema de Gestión. Los demás indicadores se incrementaron, pero no en la medida que debieron es decir sobrepasar al menos el 80% de eficacia.

4.3.4. Indicadores de calidad

Se utilizan para proporcionar servicios efectivos de atención ciudadana, a la comunidad educativa, logrando satisfacción del usuario.

Cuadro 21. Indicadores de calidad

N°	Indicador	Fórmula de cálculo	2014		2015	
			Valor	%	Valor	%
1	Eficiencia	${}^5ICD = \frac{\# \text{ días establecidos}}{\# \text{ días reales de entrega}} \times 100$	$\frac{5}{8}$	63%	$\frac{6}{8}$	75%
2	Eficacia	${}^6ICT = \frac{\text{Trámites atendidos a tiempo}}{\text{Total de trámites asignados}} \times 100$	$\frac{3721}{5051}$	74%	$\frac{3380}{4051}$	83%

Fuente: Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo – Educación.

Elaborado: Autora

⁵ Indicador de calidad en días

⁶ Indicador de calidad en trámites

Interpretación

Entre los indicadores de calidad por el servicio recibido en la Dirección Distrital se determinó el número de días establecidos para entrega de respuesta o documentación con una eficacia del 63% en el 2014 y 75% para el año 2015. En los trámites atendidos a tiempo resultó el 74% para el 2014 e incrementándose sustancialmente en 2015 con el 83% de eficacia.

El apego de la misión y visión a la filosofía del MINEDUC proporciona servicios efectivos de atención ciudadana, a la comunidad educativa, logrando la satisfacción del usuario a través de un proceso de mejora continua. En lo referente al diseño de los servicios de atención ciudadana, puesto que la Dirección Distrital tiene la responsabilidad de cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales y reglamentarias que regulan la educación y las disposiciones y resoluciones emitidas por el Ministerio de Educación.

Análisis

Adicionalmente se cuenta con instructivos específicos para su gestión los cuales se encuentran descritos en el listado de documentos que consta dentro del procedimiento de control de documentos y del procedimiento de control de registros.

**4.3.5. Análisis de la entrevista al Director de la Dirección Distrital 12D03
Mocache – Quevedo - Educación.**

N°	Pregunta	Respuesta	Análisis
1	¿Los procesos de la Norma ISO 9001:2008 indica cómo evaluarlos?	Por supuesto; la agilidad de respuesta a los trámites ciudadanos, así como la rapidez en la entrega de recursos sean estos financieros o materiales, aunque en la institución no sean del todo eficaz dichos procesos.	La ineficiencia en el cumplimiento a los procesos establecidos en la norma afecta a la percepción del usuario sobre los servicios que brinda el distrito.
2	¿En el sistema de gestión de calidad que posee la institución están establecidos los procedimientos para el control de documentos y registro?	Sí, están establecidos los procedimientos en control de documentos y registros de archivos a cargo del área administrativa quien lleva el control, aunque hay falencias en el orden cronológicos de los mismos.	Cuando no se lleva un adecuado control de los archivos puede conllevar a tener información errónea al emitir informe administrativo.
3	¿El sistema de gestión de calidad establece métodos para el control de las acciones correctivas y preventivas?	Se registran los RAC (Registros de Acciones Correctivas) y RAP (Registro de acciones preventivas, luego se establecen las acciones correctivas y preventivas con tiempos y responsables aunque muchas de las acciones correctivas no se cumplen a tiempo.	Coordinar con el Director de la institución para llevar un control de las acciones y se puedan ejecutar en la fecha establecida.
4	¿Cómo determina usted si los procesos aplicados a través de	Cuando generan satisfacción en las expectativas de los usuarios, aunque se ha	Apoyarse en los sistemas MOGAP y Quipux para el control de los trámites.

	la Norma ISO generan valor?	tenido reclamos por la entrega a tiempo y la respuesta inmediata de los trámites.	
5	¿Se lleva a cabo exámenes al aspirante sobre?	Las habilidades y destrezas que deben cumplir en sus funciones, aunque a veces se omiten si el título está afín al cargo a desempeñar.	Al no cumplir con el perfil profesional se tiene inconvenientes en el ejercicio de las funciones encomendadas.
6	¿De qué manera se asocian las funciones de la institución y los recursos humanos?	Estas se asocian por la necesidad de servicios; muchas veces se trabaja de una forma descoordinada por las diferentes actividades a cumplir.	La descoordinación de las actividades no permite cumplir con eficacia los procesos, causando insatisfacción del usuario.
7	¿La institución aplica un sistema de gestión de calidad, certificada por la Norma ISO 9001:2008? (de ser positiva la respuesta indique desde cuándo)	Sí, la institución la aplica desde marzo del 2014 y representa un estándar internacional sobre buenas prácticas de gestión de calidad, así como las normas de apoyo; estamos en el proceso y es lógico detectar falencias	Se debe corregir las falencias en los procesos para mejoras del sistema de gestión.
8	¿Usted como director ha identificado los indicadores de gestión que permite controlar los procesos existentes de las diferentes áreas?	Sí, en los indicadores de gestión y calidad basados en el Manual de Sistemas de Calidad, aunque todavía no se ha evaluado dichos indicadores.	La evaluación de indicadores permite establecer la mejora del sistema y a la vez realizar acciones correctivas si no existiesen dichas mejoras.
9	¿Existe un procedimiento para verificar los resultados de	Si, el mismo que mide el tiempo de respuesta a los trámites de las solicitudes. Determina	El trámite entregado con atraso, se encuentra archivado, se ha puesto como

	indicadores de eficacia y eficiencia la capacidad de desempeño de los procesos administrativos?	el proceso e identifica los trámites que se resolvieron en tiempo justo.	resuelto en el MOGAC y no tiene respuesta en QUIPUX
10	¿Qué resultados se han obtenido del análisis de los indicadores?	La satisfacción de usuarios y la disminución de quejas, pero los reportes son mensuales y se obtiene solamente un promedio por día, siendo irreal la cifra.	Existe un control inadecuado de los registros del buzón de quejas, por lo tanto, los indicadores no reflejan la realidad del período.
11	¿La dirección revisa regularmente la efectividad de los procesos establecidos en el sistema de gestión de calidad?	Sí se realizan como mínimo una sesión general mensual, pero no con todos los involucrados, solamente con el jefe de área.	Todos los integrantes de la Dirección deben estar al tanto de las resoluciones tomadas en reunión con respecto al sistema de gestión
12	¿Considera usted que el sistema de calidad con Norma ISO 9001:2008 mejora la productividad de la institución?	Por supuesto, al conocer los requisitos de un proceso estos se cumplen a tiempo, aunque falta revisar los datos provenientes del sistema para tomar medidas necesarias, y asegurarse que se cumplan metas.	La deficiente atención al revisar los datos de sistema no permite un progreso continuo en la institución.
13	¿Cómo determina la dirección la forma en que los recursos humanos agregan valor a la institución?	Cuando el personal es idóneo y cumple a cabalidad sus funciones encomendadas, para aquello los reportes de quejas son la medida.	La evaluación del personal es imprescindible para determinar si estos cumplen con las metas establecidas.
14	¿Cuál es la estructura actual de la institución?	Actualmente trabajamos por procesos, los cuales son internos:	Los procesos internos y su objetivo del sistema de gestión de calidad además de los externos

		gobernante, sustantivos, de asesoría y de apoyo; los externos los de comunicación social y compras.	generan una gestión óptima.
--	--	---	-----------------------------

Análisis

La Dirección Distrital gestiona las peticiones en relación a los servicios del proceso de atención ciudadana e institucional identificados en la estructura organizativa de la institución. Los elementos cualitativos de medición de la gestión son los procesos entregados a tiempo, así como la reducción de quejas y reclamos por servicios no procesados a tiempo en la dirección, el Director Distrital y la persona del área administrativa que se encarga de los archivos decide realizar acciones correctivas o preventivas según sea el caso para mejorar la gestión administrativa.

Dentro de los procesos internos y su objetivo del sistema de gestión de calidad, se encuentran los siguientes:

Proceso gobernante. - La unidad responsable es la Dirección Distrital, cuya misión es diseñar estrategias y mecanismos necesarios para asegurar la calidad de los servicios educativos en todos los niveles y modalidades. Posee atribuciones, de las cuales de enumera las principales: Elaboración del POA, brindar asesoramiento pedagógico, asesorar a las autoridades institucionales, controlar la gestión de los circuitos y administrar el sistema educativo.

Proceso sustantivo. - Garantiza la oferta y distribución adecuada de recursos educativos de calidad, las atribuciones principales son: mantener actualizado el censo de infraestructura educativa, verificar la participación estudiantil en el ámbito de la competencia, monitorear el cumplimiento de acciones sobre gestión de riesgos, distribuir los recursos educativos e investigar la oferta existente de

infraestructura e informes de aplicación de los sistemas de control a los procesos de contratación de recursos educativos.

Proceso adjetivo de asesoría. - Corresponde coordinar a nivel distrital los procesos de planificación estratégica y organización de la oferta educativa. Sus responsabilidades principales son: coordinar la implementación de la política pública, coordinar el seguimiento y monitoreo de convenios de cooperación institucional.

Proceso adjetivo de apoyo. - Le corresponde planificar, coordinar, controlar y gestionar el manejo de recursos humanos, tecnológicos, materiales y financieros para la consecución de metas de los objetivos en el distrito. Abarca las siguientes atribuciones: aplicar las políticas, normativas y estándares para la gestión administrativa financiera.

Los procesos externos son de comunicación social y de compras, estos son controlados mediante establecimiento de requisitos que les son entregados, y se realiza el seguimiento posterior para su cumplimiento, mediante comunicación con los procesos externos proveedores.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

“Si alcanzas la plenitud, todo llegará a ti”.

Tao Te Ching

5.1. CONCLUSIONES

- La aplicación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001: 2008 establece la integración de responsabilidades, estructura organizacional, procedimientos, productos y recursos de la Dirección Distrital 12D03. Por medio de la gestión administrativa la entidad puede asegurar que todos los elementos estén bajo control, estandarizando procesos, respuesta inmediata y medios de verificación como indicadores. Los usuarios externos califican la gestión de calidad y procesos como regular, en contraposición de los usuarios internos que consideran que el sistema de gestión de calidad aporta a la gestión administrativa.
- Los procesos de la aplicación de la Norma ISO 9001:2008 de la Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo – Educación fueron identificados, la institución la aplica desde 2014, estandarizando procesos y agilidad a los trámites internos y externos, también métodos de control de acciones correctivas y preventivas y además se aplican indicadores a través de la norma para mejora en los procedimientos; sin embargo, los usuarios no reflejan en sus respuestas altos niveles de satisfacción respecto de la gestión de calidad de los procesos administrativos, a pesar de que se obtuvo respuesta fuera del tiempo establecido como se lo indica en el proceso de trámite.
- Al evaluar el desempeño laboral de los funcionarios se expresa que el perfil del 10% del personal de la unidad distrital de apoyo y seguimiento, administración escolar y asesoría jurídica no corresponden al perfil adecuado; los conocimientos requeridos por el puesto (30%) y las habilidades y destrezas (23%) son los ítems más incluyentes en el proceso de selección del personal; el 47% de la toma de decisiones no está basada en la Norma ISO y el 55% no conoce los procedimientos que forman parte del sistema de gestión de calidad por falta de planes estratégicos de capacitación.

- Los indicadores de gestión de la calidad y productividad en la gestión administrativa de la Dirección Distrital 12D03 fueron definidos en el último año de actividades (2015) por indicadores de seguimiento de requerimiento (92%); revisiones ejecutadas (75%); acciones correctivas (67%) y acciones preventivas (60%). En los indicadores de calidad está el número de días establecidos para entrega de respuesta o documentación con una eficiencia del 75% y trámites atendidos a tiempo con 83% de eficacia.

5.2. RECOMENDACIONES

- Mejorar los procesos en base a la Norma ISO 9001:2008, revisar periódicamente los indicadores de gestión de manera mensual para medir el incremento satisfacción y disminución de quejas de los usuarios mediante la revisión de buzón de sugerencias y portal digital de atención ciudadana, para realizar el análisis respectivo y establecer procesos idóneos en la Dirección Distrital 12D03.
- Estandarizar los procesos de la Norma ISO en la Dirección Distrital para proporcionar servicios efectivos de atención ciudadana, a la comunidad educativa e internos de la institución mediante la mejora continua como parte de la filosofía del MINEDUC.
- Establecer herramientas de mejoras del desempeño del personal mediante un plan de capacitación que enfatice el mejoramiento permanente de la institución, más allá de previsiones y control de gestión, asegurando la obtención de recursos en el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Mejorar los indicadores de gestión de la calidad para un control de gestión, centrándose en la identificación de los factores de éxito de cada proceso, esto implica que cada funcionario de la entidad identifique con claridad, lo que sus usuarios, internos y externos esperan oportunidad, calidad y cumplimiento.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, L. (2015). *Gobernanza y gestión pública*. (F. d. Economica, Ed.) México.
- Albi, E., & Onrubia, J. (2015). *Economía de la Gestión Pública: Cuestiones fundamentales*. (E. U. Areces, Ed.) España.
- Alles, M. (2012). *Diccionario de términos de recursos humanos* (Primera edición ed.). (E. Granica, Ed.) Buenos Aires.
- Araujo, J., & Brunet, I. (2012). *Compromiso y competitividad en las organizaciones: El caso de una empresa aeronáutica* (Primera edición ed., Vol. de Biblioteca Digital). (P. U. ¡Virgili, Ed.) Tarragona.
- Bahillo, M., & Pérez, M. (2014). *Gestión de la documentación jurídica y empresarial* (Segunda edición ed.). (Paraninfo, Ed.) Madrid.
- Balagué, N., & Saarti, J. (2015). *Gestión de la calidad en la biblioteca* (Primera ed.). Barcelona: UOC, de esta edición Rambla del Poblenou, 15608018.
- Blandez, M. (2016). *Proceso Administrativo*. Editorial Digital UNID.
- Cabo, J. (2014). *Gestión de la calidad en las organizaciones sanitarias*. (E. D. Santos, Ed.) Madrid.
- Carrasco, S. (2013). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo*. (S. Ediciones Paraninfo, Ed.) España.
- Cebrían, D. (2015). *UF1871:Elaboración de la documentación técnica* (Primera ed.). (I. Editorial, Ed.) Málaga.
- Couto, L. (2011). *Auditoría del sistema APPCC: Cómo verificar los sistemas de gestión de inocuidad alimentaria HACCP*. (E. D. Santos, Ed.) Madrid.
- Criado, J. I. (2016). *Nuevas tendencias en la gestión pública*. (Inap, Ed.)
- De la Torre, M. (2013). *Sistemas de gestión de calidad en instituciones educativas: Aplicación de la norma ISO 9001:2008 en el Centro Universitario de la Costa Sur*. (E. U.-L. UDG, Ed.) México.
- Domingo, R., & Martínez, J. (2013). *Ejercicios de organización de la producción*. Madrid: Uned.
- Domínguez, A., & Muñoz, G. (2010). *Métricas del Marketing*. (E. Editorial, Ed.) Madrid.

- Domínguez, D. E. (2014). *Gestión administrativa del proceso comercial*. UF0350. (T. Formación, Ed.)
- Fernández, A. (2010). *Dirección y planificación estratégica en las empresas y organizaciones*. (E. D. Santos, Ed.) Madrid.
- Fernández, M. J., & Campiña, G. (2012). *Empresa y Administración*. (E. S.A., Ed.) Madrid.
- Fernández, R. (2013). *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa*. San Vicente: Club Universitario.
- Fontalvo, T., & Vergara, J. (2010). *La Gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008* (Segunda ed.).
- Griffin, R. (2011). *Administración* (Décima edición ed.). Texas: Cengage Learning Editores.
- Heredia, N. (2013). *Gerencia de compras: La nueva estrategia competitiva* (Segunda edición ed.). (E. Ediciones, Ed.) Bogotá.
- Hitpass, B. (2014). *BPM: Business Process Management Fundamentos y Conceptos de Implementación: Fundamentos y Conceptos de Implementación* (Tercera edición ed.). (B. Hitpass, Ed.) Santiago de Chile: BHH Ltda.
- Lerma, A., & Márquez, E. (2010). *Comercio y marketing internacional* (Cuarta edición ed.). (C. L. Editores, Ed.)
- Martínez, A. (2015). *Manual de calidad para hoteles*. (S. Ediciones, Ed.)
- Mazuela, A. (2012). *Diez Herramientas de Gestión Organizacional*. (E. Uned, Ed.) Madrid.
- Méndez, E. (2012). *Interpretación de Requisitos de ISO 9001:2008: Gestión de Calidad*. (Eae, Ed.)
- Ministerio de Educación. (18 de Febrero de 2013). Obtenido de <https://educacion.gob.ec/?s=el+distrito+educativo>
- Montaño, J. (2016). *La calidad es más que ISO 9000*. (Palibrio, Ed.) Estados Unidos.
- Morales, G. (2013). *Gestión del montaje y mantenimiento de instalaciones*. (E. Paraninfo, Ed.) Madrid.

- Münch, L. (2010). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. (Primera ed.). (P. Guerrero, Ed.) México: Pearson Educación.
- Navarro, M. (2014). *La Gestión Escolar: una aproximación a su estudio*. (Palibrio, Ed.) Estados Unidos.
- Nieto, A., & Maroto, M. (2015). *Public Compliance: Prevención de la corrupción en administraciones públicas y partidos políticos* (Primera ed.). (E. d. Mancha, Ed.) España.
- Noblejas, M., & Blanco, P. (2014). *UNE en ISO 9001:2008. Una norma para ayudar a la gestión sanitaria*. (E. D. Santos, Ed.) Madrid.
- Ortiz, E. (2013). *Atención básica al cliente* (Primera edición ed.). (I. M. Publicaciones, Ed.)
- Pérez, J. (2010). *Gestión por procesos* (Cuarta edición ed.). Madrid: Esic.
- Risco, L. (2013). *Economía de la Empresa: Prueba de acceso a la Universidad para mayores de 25 años*. (Palibrio, Ed.) Estados Unidos.
- Rivera, L. (2010). *Experiencias de investigación, intervención y formación en gestión en la educación básica* (Primera ed.). (U. P. Nacional, Ed.) México.
- Rosario, V. (2013). *La Acreditación de la Educación Superior en Iberoamérica: La Gestión de la Calidad de Los Programas Educativos* (Vol. II). (Palibrio, Ed.) Estados Unidos.
- Sansalvador, M. (2015). *El coste de la calidad: ¿Qué es y cómo calcularlo?* (U. M. Hernández, Ed.)
- Santana, J. (2013). *Persona y Calidad Sostenida*. (Palibrio, Ed.) México.
- Terán, D. (2014). *Administración Estratégica de la función informática* (Primera Edición ed.). (A. G. Editor, Ed.) México.
- Ventura, B. (2012). *Operaciones Administrativa Recursos Humanos* (Primera edición ed.). (E. Paraninfo, Ed.) Madrid.
- Zambrano, A. (2011). *Planificación estratégica, presupuesto y control de la gestión pública*. (U. C. Andres, Ed.) Caracas.

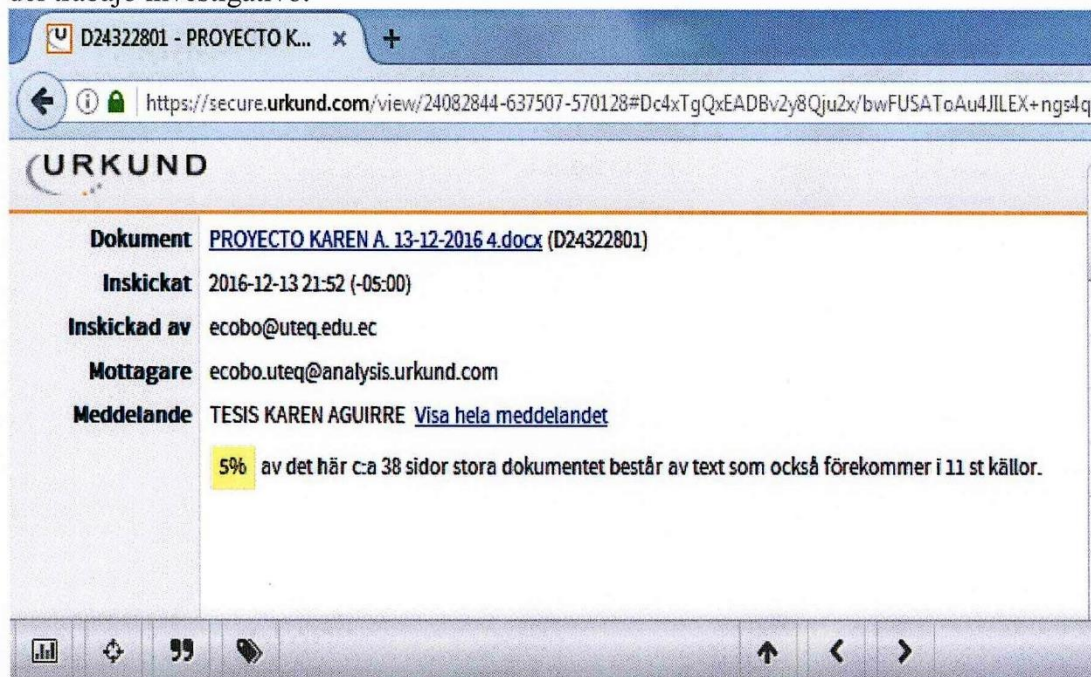
ANEXOS

Anexo 1. Informe del Proyecto de Investigación con análisis URKUND

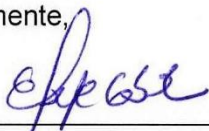


PARA: Ing. Roque Vivas Moreira, M.Sc
DE: Ing. Elsy Cobo Litardo, Msc.
ASUNTO: Informe Proyecto de Investigación
FECHA: 13 de Diciembre de 2016

Adjunto al presente sírvase encontrar el documento final del Proyecto de Investigación titulado: **“APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2008 Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 12D03 MOCACHE – QUEVEDO – EDUCACIÓN, PERIODO 2014 – 2015”**, elaborada por la ING. KAREN AGUIRRE LEÓN, posgradista de la Maestría en Administración de Empresas. Proyecto de investigación fue elaborada bajo mi dirección la mismo que cumple el informe de la herramienta URKUND, el cual avala los niveles de originalidad, en un 95% del trabajo investigativo.



Atentamente,



Ing. Elsy Cobo Litardo, MSc.
Directora del Proyecto de Investigación

Anexo 2. Aprobación para la respectiva realización del proyecto de investigación en la Dirección Distrital 12D03 Mocache-Quevedo-Educación

Quevedo, 01 de julio de 2016.

Sr. Licenciado.

Alex Orellana Polo

DIRECTOR (E) DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 12D03 MOCACHE – QUEVEDO – EDUCACIÓN.

En su despacho.-

Con un atento saludo me dirijo a usted, como egresada de la VIII Promoción de Magister en Administración de Empresas MBA – Unidad de Posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, para solicitarle comedidamente se me digne autorizar realizar mi Proyecto de Investigación en la Institución que usted muy acertadamente representa.

El tema a desarrollarse es APLICACIÓN DE NORMA ISO 9001/2008 Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 12D03 MOCACHE – QUEVEDO – EDUCACIÓN, PERIODO 2014 – 2015. PROPUESTA DE SISTEMA DE MEJORAMIENTO CONTINUO.

El mismo que le permitirá conocer de una manera detallada cómo inciden en la gestión administrativa con la aplicación de Norma ISO y como propuesta de mejoramiento continuo podrá conocer el logro de los objetivos.

Esperando una respuesta favorable me suscribo de usted.

Atentamente;


Ing. Karen Verónica Aguirre León
CC. # 1311224818



Anexo 3. Solicitud para la realización del proyecto de investigación durante los periodos 2014-2015.



Dirección Distrital 12D03
Mocache-Quevedo

OFICIO N° 336-DD-12D03
Quevedo, 08 de Julio del 2016

Srta. Ingeniera.

Karen Verónica Aguirre León

**EGRESADA DE LA VII PROMOCIÓN DE MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MBA - UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO.**

Presente:

De mi consideración:

En atención a su oficio S/N con fecha 01 de julio del 2016, donde solicita el desarrollo de investigación con el tema "APLICACIÓN DE NORMA ISO 9001/2008 Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DISTRICTAL 12D03 MOCACHE – QUEVEDO – EDUCACIÓN, PERIODO 2014 – 2015. PROPUESTA DE SISTEMA DE MEJORAMIENTO CONTINUÓ".

Comprometiéndome a proporcionar toda la información necesaria para el adecuado desarrollo del mismo.

Con sentimiento de distinguida consideración.

Atentamente,



Alex Orellana Polo

DIRECTOR DISTRICTAL 12D03 MOCACHE – QUEVEDO- EDUCACIÓN.

"La Transformación de la educación, es misión de todos"

Dirección: Parroquia San Camilo, calle Uruguay y Honduras, EEB. Unidad Popular

Correo electrónico: distrito3mocachequevedo@gmail.com

Tel: 052772029 - 052773-392

**Anexo 4. Entrevista Dirigida al Director de la Dirección Distrital 12D03
Mocache – Quevedo - Educación.**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MBA.**

Para determinar los procesos que posee la Dirección Distrital 12D03 Mocache-Quevedo-Educación con la aplicación de la Norma ISO 9001-2008 se solicita responder las siguientes preguntas:

1. ¿Los procesos de la Norma ISO 9001:2008 indica cómo evaluarlos?

2. ¿En el sistema de gestión de calidad que posee la institución están establecidos los procedimientos para el control de documentos y registro?

3. ¿El sistema de gestión de calidad establece métodos para el control de las acciones correctivas y preventivas?

4. ¿Cómo determina usted si los procesos aplicados a través de la Norma ISO generan valor?

5. ¿Se lleva a cabo exámenes al aspirante sobre?

6. ¿De qué manera se asocian las funciones de la institución y los recursos humanos?

7. ¿La institución aplica un sistema de gestión de calidad, certificada por la Norma ISO 9001:2008? (de ser positiva la respuesta indique desde cuándo)

8. ¿Usted como director ha identificado los indicadores de gestión que permite controlar los procesos existentes de las diferentes áreas?

9. ¿Existe un procedimiento para verificar los resultados de indicadores de eficacia y eficiencia la capacidad de desempeño de los procesos

10. ¿Qué resultados se han obtenido del análisis de los indicadores?

11. ¿La dirección revisa regularmente la efectividad de los procesos establecidos en el sistema de gestión de calidad?

12. ¿Considera usted que el sistema de calidad con Norma ISO 9001:2008 mejora la productividad de la institución?

13. ¿Cómo determina la dirección la forma en que los recursos humanos agregan valor a la institución?

14. ¿Cuál es la estructura actual de la institución?

Anexo 5. Encuesta Dirigida a los Rectores, Directores y Líderes de las Instituciones Educativas pertenecientes a la Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo - Educación.



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MBA.

Con la finalidad de identificar deficiencias y mejorar la gestión administrativa en su beneficio, solicitamos favor responder las siguientes preguntas.

1. ¿Con que frecuencia acude a la Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo – Educación?

- | | |
|----------------|--------------------------|
| Diariamente | <input type="checkbox"/> |
| Semanalmente | <input type="checkbox"/> |
| Quincenalmente | <input type="checkbox"/> |
| Mensualmente | <input type="checkbox"/> |
| Semestralmente | <input type="checkbox"/> |
| Anualmente | <input type="checkbox"/> |

Otros: _____

2. Mencione los tipos de trámites que generalmente realiza

- | | |
|--|--------------------------|
| Asignación de materiales | <input type="checkbox"/> |
| Certificación | <input type="checkbox"/> |
| Denuncias | <input type="checkbox"/> |
| Resoluciones | <input type="checkbox"/> |
| Legalización de documentos | <input type="checkbox"/> |
| Registro de proyecto educativo y código de convivencia | <input type="checkbox"/> |
| Pedagógico | <input type="checkbox"/> |
| Administrativo | <input type="checkbox"/> |

Otros: _____

3. ¿Le brindan la información necesaria para proporcionarle el servicio durante todo el proceso del trámite?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Muy pocas veces
- Nunca

4. ¿Cómo define la gestión de calidad de los procesos administrativos que ofrece la institución?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

5. ¿Cómo considera usted en relación al sistema de gestión de calidad el tiempo de ejecución el servicio proporcionado a partir de la recepción de documentos hasta la entrega de resultados?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Nada Satisfecho

6. ¿Tuvo inconvenientes al momento que le proporcionaron el servicio?

- Entrega del trámite
- Atención al usuario
- Ninguna de las anteriores

Otros: _____

7. ¿Considera usted que el personal de la Dirección Distrital 12D03 se encuentra lo suficientemente capacitado para ejercer las funciones?

Si

No

Explique: _____

8. ¿Cómo califica usted los procesos desarrollados en la Dirección Distrital 12D03?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

**Anexo 6. Encuesta Dirigida al Personal de la Dirección Distrital 12D03
Mocache – Quevedo – Educación.**



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MBA.

Con la finalidad de identificar deficiencias y mejorar la gestión administrativa en su beneficio, solicitamos favor responder las siguientes preguntas.

1. ¿Qué tiempo labora en la Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo – Educación?

- | | |
|----------------|--------------------------|
| Menos de 1 año | <input type="checkbox"/> |
| De 1 a 3 años | <input type="checkbox"/> |
| De 3 a 6 años | <input type="checkbox"/> |
| Más de 6 años | <input type="checkbox"/> |
| Otros: _____ | |

2. ¿Cuál es su nivel de estudio?

- | | |
|--------------|--------------------------|
| Bachiller | <input type="checkbox"/> |
| Tercer Nivel | <input type="checkbox"/> |
| Tecnólogo | <input type="checkbox"/> |
| Egresado | <input type="checkbox"/> |
| Cuarto Nivel | <input type="checkbox"/> |

3. ¿En qué área desempeña sus funciones en la Dirección Distrital 12D03 Mocache-Quevedo-Educación?

- | | |
|---------------------------|--------------------------|
| Administrativa Financiera | <input type="checkbox"/> |
| Administración Escolar | <input type="checkbox"/> |

- Administradores Circuitales
- Talento Humano
- Planificación
- Atención Ciudadana
- Asesoría Jurídica
- Apoyo y Seguimiento
- Tecnologías de la Información y Comunicaciones

4. ¿Su perfil profesional guarda correspondencia con el cargo que desempeña?

- Si
- No

Explique: _____

5. En el proceso de selección del personal incluye exámenes:

- Conocimientos generales
- Conocimientos requeridos por el puesto
- Habilidades y destrezas
- Ninguna de las anteriores

Otros: _____

6. ¿La toma de decisiones dentro de la institución está basada en la información que establece en la norma ISO 9001:2008?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Muy de desacuerdo

7. ¿Considera que el sistema gestión de calidad de la norma ISO 9001:2008 es un aporte a la gestión administrativa?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

8. ¿Conoce los procedimientos que forman parte del sistema de gestión de calidad de la Norma ISO en el área que usted desempeña en la institución?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Muy pocas veces
- Nunca

9. ¿Considera que el Sistema de Gestión de Calidad con Normas ISO 9001:2008 mejora la productividad de la institución?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

10. ¿Cuál es la frecuencia con la que se reúne el personal con el Directivo para percibir con claridad las expectativas de los procedimientos de sus actividades al alcance del sistema de gestión de calidad?

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensualmente
-

Trimestralmente

Semestralmente

Anualmente

Otros: _____

Anexo 7. Fotografías de la Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo – Educación.

Foto 1. Equipo de Mineduc – Dirección Distrital 12D03



Ministerio
de Educación

Conoce a mi equipo MinEduc

Coordinación Zona 5

Dirección Distrital 12D03
Mocache - Quevedo



Director Distrital: Edgar Guerrero
Dirección: Parroquia San Camilo, calle Panamá
Teléfonos: 052772028

Transformar la educación
MISIÓN DE TODOS

Foto 2. Unidad Distrital Atención Ciudadana



Foto 3. Unidad Distrital de áreas Administrativas



Foto 4. Encuesta al personal de la División Distrital de administración Financiera



Foto 5. Encuesta al personal de la Unidad Distrital Tecnología de Información y Comunicación



Foto 6. Encuesta al personal de la Unidad Distrital de Asesoría Jurídica



Foto 7. Encuesta al Rector de la Unidad Educativa



Foto 8. Encuesta a la Directora del Centro de Educación Inicial



Foto 9. Encuesta al Rector de la Unidad Educativa



Foto 10. Encuesta a la Directora de la Escuela de Educación Básica

