



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

INFORME FINAL DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, PREVIO A LA

OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y

AUDITORÍA

TEMA:

“La Norma ISO 9001:2015, y su eficacia en los servicios estudiantiles del departamento de Bienestar Universitario de la ULEAM”.

AUTORAS: Delgado Ávila Tatiana Nagely

Pincay Vélez Mariana Jesús

TUTOR: Ing. Isaac Murillo Delgado, Mgs

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio

Carrera de Contabilidad y Auditoría

Manta-Manabí-Ecuador

2024 (1)

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1 Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En mi calidad de docente tutor(a) de la Facultad Ciencias Administrativa Contable y Comercio de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular, bajo la autoría de las estudiantes: Pincay Velez Mariana Jesús, Delgado Ávila Tatiana Nagely, legalmente matriculado/a en la carrera de Contabilidad y Auditoría, periodo académico 2024-2025, cumpliendo el total de 384 horas, cuyo tema del proyecto es “La Norma ISO 9001:2015, y su eficacia en los servicios estudiantiles del departamento de Bienestar Universitario de la ULEAM”.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 01 de enero de 2025.

Lo certifico,



Ing. Isaac Gabriel Murillo Delgado
Docente Tutor(a)
Área: Contabilidad y Auditoría

DECLARACION DE AUTORIA

Declaro que el presente proyecto de investigación cuyo tema es **“La Norma ISO 9001;2015, y su eficacia en los servicios estudiantiles del departamento de Bienestar Universitario de la ULEAM”** corresponde de manera original y autentica a mi autoría. Informe elaborado en conjunto con el tutor de tesis.

En tal virtud, expreso que el contenido, conclusiones y los efectos legales que se deprendan de este trabajo investigativo es y será de exclusiva responsabilidad de las autoras.

Atentamente

Marianita Velez

Mariana Jesús Pincay Vélez

Tatiana Delgado.

Tatiana Nagely Delgado Ávila

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACION (TRIBUNAL)

Los miembros del tribunal de grado aprueban el informe del proyecto de investigación, presentado por los estudiantes: Pincay Vélez Mariana Jesús y Delgado Ávila Tatiana Nagely; de acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí”.

Con el tema “La Norma ISO 9001:2015, y su eficacia en los servicios estudiantiles del departamento de Bienestar Universitario de la Uleam”.

Para constancia firman:



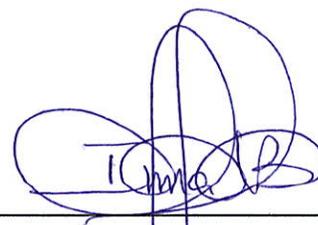
Mgs. San Andrés Hormaza Dallas Cecilia

Presidente del tribunal



Mgs. Pinargote Vásquez Nancy Fabiola

Miembro del tribunal



Velazquez Bravo Irma Katherine

Miembro del tribunal

DEDICATORIA

Con mucho cariño dedico este proyecto:

A Dios por darme la inteligencia, paciencia, entendimiento, sabiduría y capacidad para lograr este proyecto, por estar en cada paso que doy, cuidándome, guiándome y dándome fortalezas para seguir adelante, y por hacer palpable su amor a través de cada uno de los que me rodean.

A mis padres, Simón Delgado y Flor Avila quienes han sido el ejemplo y sustento para llevar a cabo este logro en mi vida, quienes a lo largo del tiempo han velado por mi bienestar y educación siendo el motor y apoyo en todo momento para poder formarme como un profesional, por lo cual estaré eternamente agradecida.

A mis hermanos Fabian, Estefi y Scarleth, por estar siempre conmigo apoyándome en todo momento.

De igual forma, a mi amiga incondicional Mariana y demás familiares quienes siempre estuvieron para mí apoyándome, guiándome y aconsejando por mi bienestar, por último, a mis ángeles del cielo que en ningún momento me dejaron sola, fueron lo más apreciado en mi vida, por lo cual hoy puedo decir que estoy por lograr lo que un día les conté y siempre quisieron para mí.

Tatiana Delgado.

Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño A Dios y a mi familia y a mi novio. En primer lugar, quiero agradecerle a Dios y a mis santos y arcángeles que siempre estuvieron ahí no físicamente, pero si espiritualmente, por haberme ayudado a llegar hasta este punto y haberme dado salud, para seguir adelante día a día, ellos más que nadie sabe cuánto les pedí para poder llegar hasta aquí.

A mi Mami María y Mi mami Yadira por ser mi fuente de motivación, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ellas y son para ellas. Mi mami Yadira, sé que no me escucha, pero me entiende y se lo feliz que estará por ver a su hija llegar hasta aquí.

A Toda mi familia, quienes con sus palabras de aliento no me dejaban decaer para que siguiera adelante y siempre sea perseverante.

A mi novio Roberto Bravo, por también ser un pilar importante en mi vida por motivarme día a día a continuar, por brindarme su comprensión, cariño y amor.

Gracias a mi amiga Tatiana Delgado, gracias a ella y a su apoyo incondicional me ha ayudado en mucho, le quedo muy agradecida por haberme apoyado en todo este transcurso deseo, que Dios le siga concediendo sabiduría y éxito en su larga vida y que todos sus sueños y anhelos se hagan realidad es un excelente ser humano y amiga gracias a Dios por haberme puesto una gran amiga como ella.

Mariana Vélez

RECONOCIMIENTO

Este reconocimiento va dirigido a nuestros padres y familiares por su apoyo incondicional. En gratitud a nuestra alma mater Universidad “Laica Eloy Alfaro de Manabí”, por habernos brindado su excelencia académica, que ha fomentado el desarrollo de un espíritu esencial para enfrentar desafíos, crecer y madurar como personas. A los docentes quienes impartieron sus conocimientos y experiencias en el trascurso del tiempo.

Expresamos nuestro agradecimiento a nuestro tutor el Ing. Isaac Delgado Murillo, quien supo orientarnos y guiarnos de la mejor manera, cuyas observaciones y constructivos comentarios han sido cruciales para la consolidación de este trabajo.

Por último, queremos agradecer a nuestros amigos: Ximena, Ashly, Daira, Melani, José y Diego gracias a ellos aprendimos que los cambios son para el bien, por compartir su tiempo, risas, tristezas y su apoyo en todo momento.

A cada uno de ustedes, mi más profundo agradecimiento por su invaluable contribución a este viaje académico.

Tatiana y Mariana.

ÍNDICE

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	II
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	III
APROBACIÓN DEL TRABAJO	IV
DEDICATORIA	V
RECONOCIMIENTO	VII
RESUMEN	XV
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I – MARCO TEÓRICO	3
1. Fundamentación Teórica	3
1.1. Variable Independiente	3
1.1.1. La norma ISO 9001:2015	3
1.1.2. Auditoría	3
1.1.3. Importancia	4
1.1.4. La norma ISO 9001:2015	5
1.1.5. Estructura	6
1.1.6. Papeles de trabajo	9
1.1.7. Estructura de un papel de trabajo	9
1.1.8. ¿Qué es una conformidad mayor?	10

1.1.9.	¿Qué es una no conformidad menor? -----	10
1.1.10.	Informe de auditoria -----	11
1.1.11.	Clases de informe -----	11
1.2.	Variable Dependiente -----	12
1.3.	Eficacia de los procedimientos.-----	12
1.3.1.	Eficacia-----	12
1.3.2.	Servicios estudiantiles-----	13
1.3.3.	Gestión -----	13
1.3.4.	Indicadores-----	14
1.3.5.	Utilización -----	14
1.3.6.	Indicadores de gestión-----	15
1.3.7.	Eficiencia -----	15
1.3.8.	Efectividad-----	16
1.3.9.	Rendimiento -----	17
1.4.	Fundamentación Legal-----	17
1.4.1.	Ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad -----	17
1.5.	Antecedentes Investigativos-----	18
1.5.1.	Internacionales -----	18
1.5.2.	Antecedentes Investigativo n.1-----	18

1.5.3.	Antecedentes Investigativo n.2-----	20
1.5.4.	Antecedentes Investigativo n.3-----	22
1.5.5.	Antecedentes Investigativo n.4-----	24
1.5.6.	Antecedentes Investigativo n.5-----	26
1.5.7.	Antecedentes Investigativo n.6-----	28
1.5.8.	Antecedentes Investigativo n.7-----	30
CAPÍTULO II – DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO-----		32
2.	Presentación de la entidad -----	32
2.1.	Antecedente -----	32
2.2.	Función-----	33
2.3.	Plan Operativo y Presupuesto-----	33
2.4.	Logo -----	36
2.5.	Misión-----	37
2.6.	Visión -----	37
2.7.	Servicios ofrecidos -----	37
2.7.1.	Área de Servicios Asistenciales-----	37
2.7.2.	Servicios de Becas y Ayudas económicas-----	38
2.7.3.	Servicios Estudiantiles -----	39
2.8.	Enfoque de la investigación-----	40

2.8.1. Cualitativa:-----	40
2.8.2. Cuantitativa-----	41
2.9. Matriz FODA -----	41
2.9.1. ¿Qué es el análisis Foda? -----	41
2.9.2. Factores internos -----	42
2.9.3. Factores externos-----	42
2.10. Ficha de observación aplicada en el DBU (Departamento de Bienestar Universitario) 50	
2.11. Análisis de la ficha de observación.-----	52
2.12. Métodos-----	52
2.12.1. Método inductivo-----	52
2.12.2. Método deductivo -----	53
2.12.3. Método analítico-----	53
2.12.4. Método mixto-----	53
2.13. Técnicas o tipos de investigación-----	54
2.13.1. Investigación de campo-----	54
2.13.2. Investigación documental -----	54
2.14. Población y muestra-----	55
2.14.1. Población-----	55

2.14.2.	Muestra -----	56
2.15.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos-----	57
2.15.1.	Observación-----	57
2.16.	Entrevista -----	58
2.17.	Encuestas -----	62
CAPÍTULO III – PROPUESTA-----		77
3.	Título de la propuesta-----	77
3.1.	Objetivos de la Propuesta-----	77
3.1.1.	Objetivo General-----	77
3.1.2.	Objetivo Específico-----	77
3.2.	Fundamentación de la Propuesta -----	77
3.3.	Descripción de la Propuesta-----	78
3.4.	Factibilidad de la propuesta -----	79
3.5.	Desarrollo de la propuesta-----	81
3.5.1.	Flujograma de auditoria-----	82
3.5.2.	CICLO PLANIFICAR – HACER – VERIFICAR – ACTUAR -----	84
3.5.3.	Requisito General Y Procedimientos Documentados De La Norma ISO 9001:2015	86
3.5.4.	Preparación de la Auditoria-----	93

3.5.5. Realización de la Auditoria-----	98
3.5.6. Acciones Correctivas y Seguimiento-----	100
3.5.7. Cierre de la Auditoria -----	101
3.5.8. ANEXOS -----	101
CONCLUSIONES-----	108
RECOMENDACIONES-----	109
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS-----	110
ANEXOS -----	116

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resultados de Becas a estudiantes año 2022.....	34
Tabla 2. Presupuesto 2022 a nivel de actividades y proyectos de inversión.....	35
Tabla 3. Resultados de Becas a estudiantes año 2023.....	35
Tabla 4. Presupuesto 2023 a nivel de actividades y proyectos de inversión.....	36
Tabla 5. Análisis FODA del Departamento de Bienestar Universitario.	43
Tabla 6. Ficha de observación.....	50
Tabla 7. Personal de planta de la Uleam.	55
Tabla 8. Muestra de la población universitaria del año 2023(2).	57
Tabla 9. Entrevista.....	59

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Auditoria.....	4
Ilustración 2. Sistema de gestión de la Calidad.....	5
Ilustración 3. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.....	32
Ilustración 4. Logo del DBU.....	36
Ilustración 5. Datos Demográficos de la población 2023.....	63
Ilustración 6. Datos Demográficos de la población 2023.....	64
Ilustración 7. Datos Demográficos de la población 2023.....	65
Ilustración 8. Datos Demográficos de la población 2023.....	66
Ilustración 9. Resultado 1 de la encuesta.....	67
Ilustración 10. Resultado 2 de la encuesta.....	68
Ilustración 11. Resultado 3 de la encuesta.....	69
Ilustración 12. Resultado 4 de la encuesta.....	70
Ilustración 13. Resultado 5 de la encuesta.....	71
Ilustración 14. Resultado 6 de la encuesta.....	72
Ilustración 15. Resultado 7 de la encuesta.....	73
Ilustración 16. Resultado 8 de la encuesta.....	74
Ilustración 17. Resultado 9 de la encuesta.....	75
Ilustración 18. Resultado 10 de la encuesta.....	76
Ilustración 19. Ciclo PHVA.....	84

RESUMEN

El presente proyecto de investigación se desarrolló para efectuar una auditoría basada en la Norma ISO 9001:2015, a fin de medir la eficacia en el departamento de Bienestar Universitario de la ULEAM., debido a que, no se tienen procedimientos establecidos para conocer si los estudiantes se encuentran satisfechos con los servicios brindados por el área de becas y ayudas económicas.

El proyecto utilizará como métodos para extraer información de fuentes primarias, las encuestas, debido a que, toda la información se estudiará con base a datos técnicos de producción estadísticos, documentos de gestión propios y documentos relacionados con las ayudas económicas, con la finalidad de considerados para el tema en estudio, debido a que, nos sirvió para la guía para el desarrollo.

Por esa razón, la calidad de esta investigación está enlazada con los servicios brindados a la comunidad universitaria, por lo tanto, es importante optimizar los recursos para la atención al estudiantado, en función de ello, es por eso que lo descrito en la norma ISO 9001:2015 para poder cumplir con lo requerido por la institución educativa de nivel superior, a fin de mejorar la calidad de sus programas académicos y servicios estudiantiles.

El objetivo del estudio es diseñar una guía de procedimientos para efectuar una auditoría basada en la norma ISO 9001:2015 en el Departamento de Bienestar Universitario de la ULEAM, detectando las posibles falencias desde los procesos hasta la propia organización para determinar su contribución a la mejora de la calidad y satisfacción de los estudiantes en el ámbito universitario.

ABSTRACT

This research project was developed to carry out an audit based on the ISO 9001:2015 standard, in order to measure the effectiveness of the University Welfare department at ULEAM, because there are no established procedures to determine whether students are satisfied with the services provided by the scholarship and financial aid area.

The project will use surveys as methods to extract information from primary sources, because all the information will be studied based on technical data from statistical production, own management documents and documents related to financial aid, in order to consider them for the topic under study, because it served as a guide for development.

For this reason, the quality of this research is linked to the services provided to the university community, therefore, it is important to optimize resources for student care, based on this, that is why it is described in the ISO 9001:2015 standard to be able to comply with what is required by the higher education institution, in order to improve the quality of its academic programs and student services.

The objective of the study is to design a procedure guide to carry out an audit based on the ISO 9001:2015 standard in the University Welfare Department of ULEAM, detecting possible deficiencies from the processes to the organization itself to determine its contribution to improving the quality and satisfaction of students in the university environment.

INTRODUCCIÓN

En el contexto globalizador en la que se desenvuelven las instituciones de educación superior, es ideal, que se cuenten con procedimientos normados para desarrollar las actividades, a fin de optimizar su funcionamiento. A través de un análisis interno en el departamento de bienestar estudiantil de la ULEAM, hemos observado que, no se están midiendo objetivamente los resultados de satisfacción del cliente, que, en nuestro caso de estudio, son los estudiantes, por ello, es importante conocer de fuente primaria, las labores ejecutadas y analizar su relación con el entorno general para medir el impacto de sus procesos.

Mediante el análisis de sus actividades, podremos evidenciar que la institución debe mejorar en cuanto a su gestión administrativa, teniendo en cuenta para ello, que es necesario identificar todos los servicios existentes que se brindan a la colectividad estudiantil por parte del Departamento de Bienestar Universitario, para definir los parámetros que se necesiten según la norma ISO 9001:2015, a fin de cumplir con los requisitos necesarios para encaminarlos con los más altos estándares de calidad en los servicios estudiantiles de la ULEAM.

El desarrollo del proyecto tiene su enfoque de estudio en, efectuar una auditoría cuyo objetivo es detectar falencias o desviaciones administrativas que ocurren en los distintos niveles de la organización, a través del proceso determinado en la norma ISO 9001;2015, que nos permita mediante técnicas y métodos, analizar la gestión de atención al cliente interno y mejorar las condiciones en las que se desarrollan las actividades.

Los objetivos específicos para el presente trabajo serán el desarrollar un marco teórico que analice los principios de la Norma ISO 9001:2015 y su aplicabilidad en la gestión de

servicios estudiantiles, también el realizar un diagnóstico exhaustivo de la situación actual de los servicios estudiantiles del departamento de Bienestar Universitario de la ULEAM, evaluando su cumplimiento con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015 y por último, elaborar una propuesta de mejora basada en los resultados del diagnóstico en alineación con la Norma ISO 9001:2015.

La metodología que utilizaremos para su desarrollo tiene un enfoque mixto, se utilizará la investigación descriptiva que es fundamental para la interpretación y análisis de la información. y la de campo, que tiene como objetivo recopilar documentación con el propósito de observar los efectos de su adaptación al sistema. Adicionalmente, emplearemos las técnicas de recepción de información, como son las entrevistas al personal beneficiado de los servicios, niveles administrativos y directivos que son los encargados del área de la entidad.

En este sentido, la población escogida serán los estudiantes beneficiados por los servicios del departamento del área objeto de estudio, mientras que la selección de la muestra será de forma discriminada pero representativa, se tomarán en cuenta los servicios brindados a los estudiantes de la matriz, basada en el conocimiento del tema por parte del investigador.

Como resultado de nuestra investigación, se propone elaborar una guía de procedimientos sobre la gestión de la atención a los clientes internos de la universidad, herramienta que será de utilidad en el desarrollo de sus actividades.

CAPÍTULO I – MARCO TEÓRICO

1. Fundamentación Teórica

1.1. Variable Independiente

1.1.1. La norma ISO 9001:2015

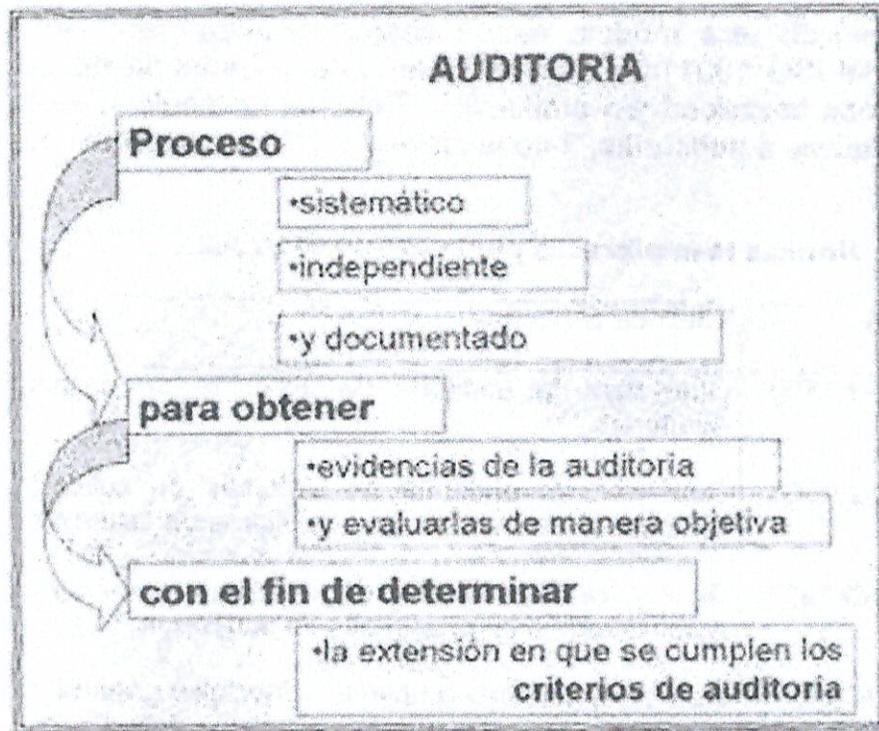
1.1.2. Auditoría

Según la Organización Internacional de Normalización (Uleam, 2024), una auditoría es un proceso sistemático, independiente y documentado que permite tener evidencia para realizar una evaluación objetiva de políticas o procedimientos. La finalidad es contar con un diagnóstico e identificar si una actividad se desarrolla según lo esperado.

El objetivo principal es proporcionar una evaluación objetiva e independiente de la situación y el desempeño de la empresa auditada. Existen muchos tipos diferentes de auditorías y su alcance varía según el propósito específico de la auditoría.

Desde el punto de vista una auditoría es un proceso sistemático y documentado diseñado para evaluar si los sistemas, los procesos, las operaciones, las actividades de una organización cumplen con los estándares establecidos y las regulaciones aplicables. Sin embargo, esto puede incluir una revisión de documentos, registros y procedimientos para garantizar que se estén siguiendo adecuadamente.

Ilustración 1.
Auditoria.



Fuente: (Minondo, 2023)

1.1.3. Importancia

Se trata de examinar, evaluar, controlar y monitorear la situación económica y operativa de una organización, de tal forma que se tenga visibilidad profunda de la situación de la empresa de tal manera que se tenga una visión integral de la empresa: sus procesos y si estos funcionan, en qué se gasta, cómo y cuánto gasta, entre otros factores. (Auren, 2023)

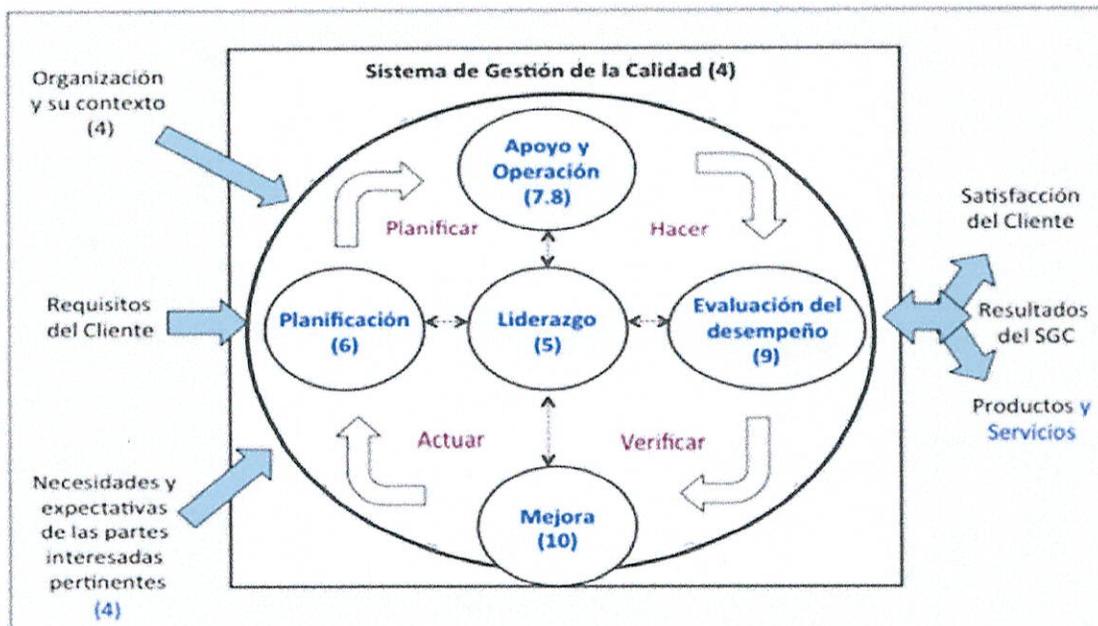
En mi opinión una auditoría es importante debido a que, es un proceso de investigación y verificación del funcionamiento de una compañía, ya sea completa o con una metodología precisa y detallada para igualar incidencias, vistas y puntos de oportunidad (como ahorros y optimizaciones).

1.1.4. La norma ISO 9001:2015

Es un estándar global que establece un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de una empresa al cumplir los requisitos que establece. Pretende asegurar que los servicios y productos ofrecidos satisfacen al consumidor y que el desempeño de la actividad de la organización está enfocado en la mejora continua. (Consultoría, 2023)

Es una norma internacional que especifica los requisitos para un sistema de gestión de calidad publicado por la Organización Internacional de Normalización (ISO), se aplican a todas las organizaciones, independientemente de su tipo, tamaños, los productos o servicios que ofrecen. Su objetivo es la mejora continua y garantizar que las organizaciones cumplan con los requisitos del cliente y otros requisitos aplicables, asimismo tener una mayor satisfacción del cliente.

Ilustración 2.
Sistema de gestión de la Calidad.



Fuente: (Quality, 2023)

La Organización Internacional para la Estandarización (ISO, por sus siglas en inglés) ha creado esta norma que establece los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad. Esta norma se puede utilizar internamente por la organización”.(Quality, 2023)

Es necesario recalcar que esta norma utiliza un enfoque basado en procesos para la gestión de calidad, esto significa que las actividades se consideran procesos interconectados que deben formalizarse sistemáticamente, logrando que los objetivos sean mensurables para mejorar sus procesos, productos y servicios de una organización.

1.1.5. Estructura

La norma ISO 9001:2015 se encuentra estructurado de la siguiente forma:

Alcance

El alcance crea los resultados esperados del sistema de gestión. Los resultados son específicos de la industria y deben ser coherentes con el contexto de la organización.

Referencias normativas

Facilitan detalles sobre las normas de referencias o publicaciones relevantes en relación a la norma concreta.

Términos y definiciones

Define términos y definiciones aplicables a la norma específica, asimismo de cualquier otro término y definición relacionada con la norma.

Contexto de la Organización

Presenta un establecimiento de los factores externos e internos que impactan, de alguna forma, los procesos que la empresa realiza, sus objetivos, su dirección estratégica y sus

resultados. Dado que son cuestiones apreciadas en el sistema de gestión de calidad (SGC), la organización está obligada a dar seguimiento y revisar la información con respecto a ellas.

Liderazgo

En una lista de acciones generales y orientadas al cliente, expresa el liderazgo y el compromiso que debe adoptar la alta dirección en relación con el sistema de gestión de calidad:

- Tomar la responsabilidad y dar cuentas de cómo funciona el sistema.
- Establecer y comunicar los objetivos y la política de calidad del SGC.
- Garantizar que los requisitos del sistema se integren en los procedimientos de la empresa.
- Empezar el método basado en los procedimientos.
- Orientar el acceso de los recursos necesarios para el SGC.
- Involucrar, dirigir y apoyar a las personas que participan en los procesos.
- Iniciar la mejora.

Planificación

La organización internacional de Estandarización (ISO) establece que cuando sea necesario hacer cambios en un sistema de gestión de calidad, estos deben llevar a cabo una forma planificada y con ciertas consideraciones:

- El propósito de los cambios y sus potenciales consecuencias.
- La integridad del sistema de gestión de la calidad.
- La disponibilidad de recursos.

- La asignación de roles y responsabilidades.

Soporte

Habla de la representación y requisitos necesarios para los recursos, competencias, concientización, comunicación, y la información documentada.

Operación

El control y la planificación de los procesos necesarios para cumplir con los requisitos establecidos para la provisión de servicios y productos se definen como cruciales. Es necesario establecer los estándares a tener en cuenta para los procedimientos y los recursos necesarios para lograr la conformidad.

Evaluación del desempeño

La organización debe establecer los métodos adecuados de seguimiento, análisis y evaluación para considerar la necesidad de realizar mediciones y seguimientos regulares. La preservación de la información registrada es fundamental para que sirva como prueba.

Mejora

Goza con las acciones emprendidas para aumentar la satisfacción del cliente y las oportunidades de mejora. Para lograrlo es necesario mejorar los servicios y producto, tomando en cuenta las expectativas y las necesidades; corregir, prevenir, y disminuir los efectos; y además, mejorar y el desempeño del sistema de gestión de calidad.

Implementar un diseño es de mucha utilidad, debido a que, es útil para una organización al tener instrucciones definidas, reduciendo el tiempo y los recursos necesarios, para aumentar la efectividad, eficiencia y consistencia en una auditoría incurriendo a una mayor satisfacción a

los estudiantes. Sin embargo, garantiza que se apliquen las normas ISO, asegurando el cumplimiento reglamentario aplicables para su departamento.

1.1.6. Papeles de trabajo

Como afirma (Carlos, 2002) Los papeles de trabajo son significativos no solo por proporcionar pruebas de control de calidad durante el proceso de auditoría, sino también por mostrar el cumplimiento de las normas de auditoría comunes y las normas de auditoría comunes y las declaraciones de las normas de auditoría comunes. Esto proporciona una base sólida para que el auditor independiente pueda plasmar su grado de responsabilidad.

Esto implica que son documentos preparados para utilizarse por auditores, debido a que, permite respaldar y documentar procedimientos y conclusiones durante el proceso de auditoría, proporcionando evidencia y cumplimiento en una organización a auditar. Personalmente, como documentos que se detallan paso a paso, para respaldar las conclusiones, revisión y asegura la transparencia en los procesos empresariales.

1.1.7. Estructura de un papel de trabajo

- ✚ **Encabezado:** Se coloca el nombre de la compañía a auditar, el objeto de auditoría, año, y nombre y firmas del auditor que están ejecutando la auditoría.
- ✚ **Referencia del Pt:** Se indica la referencia del P.T, se asigna al auditor.
- ✚ **Alcance:** Se menciona el límite de la auditoría a ejecutar, tiene que ser precisa debido a que, se darán los parámetros para cerrar la auditoría y alcanzar los objetivos establecidos en la estrategia.
- ✚ **Marcas de auditoría:** Es un símbolo utilizado para identificar los procesos de documentación para validar aritméticas documentada.

✚ **Desarrollo de la prueba:** Se documenta cada uno de los procedimientos, evidencia, durante la revisión de objetivos establecidos para el área de auditoría.

✚ **Cuadro de marcas:** Consiste en la explicación de cada uno de las marcas que van de la mano en la ejecución de la auditoría, dejando una explicación clara.

✚ **Conclusión:** Se menciona el resultado de la ejecución de cada uno de los procesos establecidos en las áreas, se determina la razonabilidad del saldo o rubro del auditor, la cual se respaldan en un informe o dictamen.

1.1.8. ¿Qué es una conformidad mayor?

Una no conformidad mayor es un punto débil significativo en uno o varios procesos que redundan en perjuicio de los procesos o que podría afectar negativamente a los derechos, la seguridad o el bienestar de la empresa, que podría suponer un riesgo potencial para la salud pública o que representa una vulneración de las directrices vigentes. (Silvia, 2023)

En este sentido se comprende que las no conformidades es la incapacidad de mantener uno o más requisitos o condiciones de la gestión de calidad, con base a la documentación o evaluación objetiva, puede causar dudas razonables sobre la calidad proporcionados por una organización, por su parte si existen desviaciones significativas el organismo o entidades certificadoras no podrán emitir un certificado.

1.1.9. ¿Qué es una no conformidad menor?

Una no conformidad menor es un incumplimiento de un requisito que no afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados positivos se denomina no conformidad menor. (Admón, 2023).

Desde una perspectiva más es un hallazgo que no representa un incumplimiento significativo establecidos en los procedimientos aplicables. Es por eso por lo que, una no conformidad menor se puede considerar como un error menor que quizás no tengan mayores consecuencias, la mayoría de las desviaciones menores son casos aislados y son más fáciles de resolver, por ende, sus características no llegan a la gravedad de la anterior.

1.1.10. Informe de auditoría

Un informe de auditoría es un documento que debe ser elaborado por un auditor externo y que proporciona información útil y precisa sobre los estados financieros o las cuentas anuales de la empresa. Un informe de auditoría se muestra el estado de las cuentas de la empresa, la liquidez con la cuenta, los activos y los pasivos, así como todos los elementos que podrían indicar que la empresa sea solvente. (Edenred, 2019)

Desde una perspectiva más general, un informe de auditoría es un documento resuelto por un auditor externo que examina, evalúa la integridad y la precisión de los estados financieros de una empresa. Estos informes son fundamentales para proporcionar a los stakeholders una evaluación objetiva de la situación financiera de la compañía, lo que incluye aspectos como liquidez, los activos, los pasivos y otros.

1.1.11. Clases de informe

Opinión limpia o sin salvedades: Se presenta en el informe de auditoría, y muestran las cuentas de la compañía con precisión.

Opinión con salvedades: El informe muestra, sin embargo, que a pesar de que las cuentas están limpias, existen ciertas desviaciones que no permiten que estas sean consideradas como “completamente limpias”.

Opinión adversa o negativa: Cuando se confirma que las desviaciones en las cuentas son significativas amenazan la limpieza de la corporación, que se proporciona.

Abstención u opinión denegada: Se trata del peor escenario posible, se da cuando el auditor en cuestión no atendido acceso o facilidades a la información de las cuentas, necesaria para la correcta elaboración del informe de auditoría. (Edenred, 2019).

De la misma forma, la variedad de clases de informes refleja la complejidad y la riqueza de la información que se comunica en nuestra sociedad. Cada tipo de dictamen requiere habilidades específicas de redacción y presentación, así como un enfoque cuidadoso en la recopilación y el análisis de datos. Se consideran que las clases de informes son herramientas poderosas para compartir conocimientos, información y resultados de manera efectiva en diversos contextos.

1.2. Variable Dependiente

1.3. Eficacia de los procedimientos.

1.3.1. Eficacia

La capacidad de lograr objetivos se conoce como eficacia; lo más importante dentro de este concepto es que se realicen en el tiempo y la forma especificadas. El resultado es mas importante que cómo se logró, es decir: cuántos procesos, tiempo, costos, ventas, recursos humanos y maquinaria se emplearon. (Fiorella, 2022).

Con base a los contenidos analizados, es la capacidad de generar positivamente un efecto o efecto deseado se conoce como eficacia. En pocas palabras es una acción, proceso o sistema, se considera eficaz cuando logra con éxito el resultado deseado a la hora de evaluar, y

comparamos los resultados obtenidos y si los objetivos marcados se alcanzan en su totalidad.

Su fórmula de medición es la siguiente:

$$Eficacia = \frac{RA}{RE} * 100$$

RA: Resultado Alcanzado

RE: Coste real

1.3.2. Servicios estudiantiles

El servicio comprende todas las acciones destinadas a resolver consultas o inconvenientes particulares de los alumnos en una institución educativa.

Esta área es responsable de la supervisión, entrega de informes técnicos sobre el estado, calidad del funcionamiento de los bares y copiadoras que se encuentran en los predios universitarios, así como, de recibir las peticiones de la comunidad universitaria con respecto a la confección de uniformes y/o prendas necesarias para el desarrollo de las diversas actividades relacionadas con la academia. Para ello, se utilizarán los criterios establecidos en la normativa vigente.

Se concluye que la importancia de los servicios que reciben los estudiantes, si tiene efecto en la satisfacción de este.

1.3.3. Gestión

Para (Juan , 2014) Una unidad de medida gerencial que permite evaluar el desempeño de una organización en relación con objetivos, metas y responsabilidades con los grupos de referencias (trabajadores, accionistas, comunidad, clientes, proveedores, gobierno, etc.) es un indicador de gestión.

En síntesis, los indicadores tienen como función y propósito destacar como herramienta fundamental para evaluar el desempeño de una organización en relación con sus metas y objetivos, así como su responsabilidad frente a diversos grupos de interés, sin embargo, los indicadores son fuentes de información clave para la toma de decisiones estratégicas.

1.3.4. Indicadores

(Perez, 2022) afirma que no existe una definición oficial por parte de algún organismo nacional o internacional, solo algunas referencias que los describen como: "Herramientas para clasificar y definir, de forma más precisa, objetivos e impactos son medidas verificables de cambio o resultado diseñadas para contar con un estándar contra el cual evaluar, estimar o demostrar el progreso.

Se puede afirmar que los indicadores son una herramienta valiosa de medida y poderosa cuando se utilizan correctamente. Son fundamentales para la gestión efectiva y pueden marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso de una organización, sin embargo, también se reconoce que los indicadores tienen sus limitaciones y que su diseño e uso deben ser cuidadosamente considerados.

1.3.5. Utilización

Para (Josefina, 2022) la función de los indicadores de gestión debe ser muy clara, pues de esto dependerá su utilidad. Cuanto más específico sea, mayor utilidad tendrá dentro de un área o proyecto terminado.

Es de gran importancia utilizarlos, debido a que, se utilizan para monitorear el progreso hacia los objetivos establecidos, y al establecer estos indicadores específicos para cada objetivo,

los gerentes pueden rastrear el avance y tomar medidas correctivas si es necesario para garantizar que se cumplan con los objetivos a tiempo.

1.3.6. Indicadores de gestión

(Troya, 2022) Nos dice que un indicador de gestión son una reconocida forma de medición que apoya a los líderes a evaluar el proceso de una empresa, para alcanzar el éxito, el mismo que puede ser utilizado para mostrar los cambios y progresos de manera frecuente para evaluar el desempeño.

Consideramos que un indicador de gestión es de gran importancia, debido a que sirve para medir y cuantificar una amplia gama de áreas midiendo la satisfacción, la calidad de un producto o servicio, entre otros. Sin embargo, estos se enlazan con los objetivos estratégicos de la organización, por lo tanto, facilita la toma de decisiones encaminados hacia el progreso de mejora hacia sus metas.

1.3.7. Eficiencia

Como señala (Karen, 2001) La eficiencia se puede entender como el grado en que se cumplen los objetivos de una iniciativa al menor costo posible. El no cumplir cabalmente los objetivos o desperdicio de recursos o insumos hacen que la iniciativa resulte ineficiente (o menos eficiente). Por lo tanto, *para ser eficiente, una iniciativa tiene que ser eficaz.*

Dicho de otro modo, la eficiencia es la capacidad de realizar una tarea o actividad de una manera óptima para maximizar el uso de recursos disponibles para lograr los mejores resultados, implica a utilizar la mínima cantidad de recursos (como tiempo, dinero, material, entre otro) para lograr un objetivo deseado.

Su fórmula de medición es la siguiente:

$$Eficiencia = \frac{\frac{RA}{CA} * TA}{\frac{RE}{CE} * TE}$$

RA: Resultado alcanzado

CA: Costo real

TA: Tiempo invertido

RE: Resultado previsto

CE: Costo previsto

TE: Tiempo previsto

1.3.8. Efectividad

De acuerdo con (Carlos, 2018) define que este concepto involucra a la eficiencia y la eficacia, es decir, es el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles. Supone hacer lo correcto con gran exactitud y sin ningún desperdicio de tiempo o dinero.

Por otra parte, entendemos que la efectividad se refiere a la capacidad de lograr los resultados, se centra en las metas y en la capacidad de producir un impacto positivo, es decir se centra en la calidad y la pertinencia de los resultados obtenidos.

Su fórmula de medición es la siguiente:

$$Efectividad = \frac{Resultado\ alcanzado}{Resultado\ esperado} * 100\%$$

1.3.9. Rendimiento

El rendimiento es el grado en que el producto o servicio mejora la satisfacción de los clientes con respecto a los productos que fabrica o el servicio que brinda a la empresa, cumpliendo esta dimensión de la calidad ayudando a solucionar el problema del cliente en menos tiempo o de manera sencilla. (David, 2024).

Considero que el rendimiento se refiere a la relación entre la producción real y la producción estándar y la producción estándar esperada, es decir, se puede medir mediante diversos indicadores como la eficiencia en el uso de recursos, la productividad, la satisfacción de clientes, entre otro. Sin embargo, permite identificar áreas de mejoras y oportunidades para optimizar la gestión y el rendimiento en el futuro.

Su fórmula de medición es la siguiente:

$$AQ = \frac{\text{Número de quejas atendidas}}{\text{Número de quejas recibidas}} * 100$$

AQ= Atención de quejas

1.4. Fundamentación Legal

1.4.1. Ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad

Esta ley tiene como objetivo establecer el marco jurídico del sistema ecuatoriano de calidad, destinado a regular principios, políticas y entidades que se relacionan con las actividades vinculadas con la evaluación de la conformidad, facilitando el respeto de los derechos ciudadanos afines con la seguridad, protección del consumidor, protección de la vida animal y vegetal, para corregir y sancionar estas prácticas incentivando la cultura de calidad.

Se menciona lo siguiente en el numeral **d** del **Art. 2**: Establecer los requisitos y los medios para la elaboración, adopción y aplicación de normas, reglamentos técnicos y procedimientos de evaluación de la no conformidad. Así mismo lo indica, en el numeral **g**: Organizar y definir las responsabilidades institucionales que correspondan para la correcta y oportuna notificación e información interna y externa de las normas, los reglamentos técnicos y los procedimientos de evaluación de la no conformidad. (Sistema, 2024).

En el **Art.32 literal b**: La uniformidad de las reglas de acreditación, así como las reglas y métodos de investigación, inspección, ensayo y medición cuando se ejecuten evaluaciones obligatorias de la conformidad, independientemente del tipo o de la particularidad de las transacciones.

Se menciona en el **Art. 42**: Los sucesores de los instrumentos para medir con fines comerciales tienen la obligación de permitir que cualquier parte afectada por el resultado de la medición se acredite de los procedimientos empleados en ella son los apropiados.

En el **Art. 43** se menciona que los instrumentos de medición o manuales que se empleen en los servicios de suministro de agua, gas, energía, eléctrica, telefonía, transporte u otros servicios públicos, están sometidos al control metrológico del INEN u otra entidad para tal afecto.

1.5. Antecedentes Investigativos

1.5.1. Internacionales

1.5.2. Antecedentes Investigativo n.1

Según (Velásquez, 2019) en su trabajo titulado “Diseño de un modelo de indicadores para la Gestión de Investigación en Instituciones de Educación superior caso de estudio

Vicerrectoría de investigación Universidad del Magdalena”. Su objetivo se enfocó en mejorar el desempeño de los procesos de la Vicerrectoría de Investigación de la Universidad del Magdalena, y facilitar la toma de decisiones en la gestión de investigación, se creó un modelo de indicadores basado en el cuadro de mando integral completo.

La Vicerrectoría de Investigación de la Universidad del Magdalena, como todas las entidades públicas del país, debe contar con información confiable y segura, por ello es fundamental que cuente con un sistema de indicadores que permita evaluar la gestión de los procesos y el direccionamiento estratégico en la institución, pues en ocasiones los resultados obtenidos en los indicadores no son confiables lo que conlleva muchas veces a que se tomen decisiones con alta incertidumbre y riesgo, impactando en la confiabilidad en los procesos.

Se optó por llevar a cabo el siguiente proyecto con el fin de establecer un modelo que permita, de manera clara, la identidad, construcción, seguimiento y control de los indicadores de la Vicerrectoría de Investigación. Esto permitirá a la institución disponer de información confiable y oportuna que evalúe la gestión de la institución para la toma de decisiones.

Un modelo de indicadores de gestión para el adecuado manejo, control y seguimiento adecuado de los resultados del proceso de investigación en la Vicerrectoría de Investigación de la Universidad del Magdalena, es el objetivo del proyecto. Esto resulta en la toma de decisiones responsables y en los plazos establecidos, lo que aumenta la satisfacción de los clientes internos y externos.

El diagnóstico del proceso actual de los indicadores de gestión en la Vicerrectoría de Investigación se llevará a cabo, lo que permitirá establecer una base para la implementación del modelo de gestión renovado. Para determinar cuáles de los indicadores son más apropiados para

la institución tanto interna como externa, se llevará a cabo una revisión que permitirá identificar los indicadores propuestos o calculados por varios referentes nacionales.

Una vez estructurado el modelo de indicadores en el cuadro mando y seleccionados los indicadores que se tomaron como referencia para la realización de la validación, aplicabilidad y beneficios, se determinó que este modelo es de utilidad para la Vicerrectoría de Investigación considerando el planteamiento de problema descrito en el capítulo 1.

El proyecto ha contribuido de manera importante para identificar y resaltar los puntos que hay que cubrir y considerar para llevar a cabo un diseño de indicadores exitosos. Nos deja muchas cosas importantes para reflexionar y muchas otras las ha reforzado como puntos angulares para llevar a cabo una buena implementación.

Personalmente, considero que esta propuesta es muy valiosa. Los indicadores son herramientas fundamentales para medir el progreso, identificar áreas de mejoras y tomar decisiones informadas en la gestión de la investigación. Al diseñar un modelo de indicadores específicamente adaptado a las necesidades y objetivos de la institución, se puede proporcionar una visión clara y detallada del estado y la dirección de la investigación en la universidad.

1.5.3. Antecedentes Investigativo n.2

“Pautas para el diseño de un modelo de articulación de un sistema de gestión de documentos con un sistema de gestión integrado en una organización de procesos”. Es el tema de la tesis de (Ávila, 2018). El propósito es establecer normas para crear un modelo de unión entre un Sistema de Gestión de documentos y uno que se integre en una organización por procesos.

Según el planteamiento del problema, la mayoría de las organizaciones se certifican en calidad, lo que brinda al profesional de Ciencia de la Información un ámbito de acción más amplio. De acuerdo con las normas actuales, como la ISO 14001, ISO 45001 e ISO 90001 entre otras, estas organizaciones requieren de una participación activa que garantice que toda la información documentada sea completa.

Para que sus procesos sean auditables, el sistema de Gestión integrada (SGI) debe reconocer la importancia de la Gestión Documental para la planificación de la organización y, en particular, para que el SGI sirva como proceso de apoyo para los demás sistemas, utilizando las auditorías como fuente de prueba de sus actividades.

El resultado de esta investigación es una propuesta del modelo de un sistema de documentos como Sistema de Gestión Integrado en las organizaciones por procesos. Para que se pueda utilizar en la gestión administrativa, tanto para la Gestión Documental como para el Sistema de Gestión de integrado. En las entidades de cualquier sector es esencial que se involucren en un sistema de gestión único, sin importar su tamaño, la certificación de sus sistemas es crucial para la competitividad y el beneficio del mercado.

Para que la gestión de documentos sea reconocida como un sistema de gestión dentro de la organización, se debe considerar el esquema del modelo que articula un sistema de gestión de documentos integrado por procesos. A partir del análisis de las agrupaciones participantes se determinó que factores eran más significativos para proponer el modelo como una etapa inicial de construcción.

Desde mi perspectiva, podría decir que estas pautas son de suma importancia y pueden tener un impacto significativo en la eficacia y la productividad de la organización. La gestión

de documentos es fundamental para garantizar el acceso oportuno y preciso a la información necesaria para llevar a cabo los procesos organizativos. Integrar este sistema de gestión de documentos con un sistema más amplio de gestión integrado, que abarque todos los aspectos de la organización, facilita la coordinación y la sincronización de las actividades en todos los niveles.

1.5.4. Antecedentes Investigativo n.3

Como señala (Díaz, 2015) en su tesis titulada “Análisis y valoración de la aplicación de los sistemas de gestión de calidad según la Norma ISO 9001 y su incidencia sobre las dimensiones organizativas y los resultados de los centros educativos. “Su objetivo fue establecer la conformidad de los elementos del SGC con los requisitos especificados y si el SGC ha sido adecuadamente implantado o documentado, verificar periódicamente que el programa se lleva a cabo y evaluar su eficacia para alcanzar los objetivos especificados, verificar que se siguen los procedimientos establecidos y la resolución de las no conformidades, proporcionar al auditado la oportunidad de mejorar, cumplir con los requisitos reglamentarios y/o de la dirección, y comprobar que el personal cumple satisfactoriamente con sus obligaciones y responsabilidades.

La reciente tesis doctoral examina y valora la relación de la Norma internacional UNE-EN ISO 9001 (ISO 9001) aplicada en educación, a través de la definición e fundación de los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC), con la mejora de los resultados de los centros educativos y de la organización escolar.

Son muchos los centros que utilizan este movimiento de la calidad en el ámbito educativo español, sin embargo, son pocos los estudios realizados que valoran su relación con

la mejora de la escuela. Se hace necesario, por tanto, estudiar estos modelos de calidad aplicados en la educación, en concreto los Sistemas de gestión de la calidad basados en las normas ISO 9001; averiguar sus ventajas e inconvenientes, conocer si verdaderamente aportan mejoras en los centros educativos, si son adecuados y útiles para los mismos, y sobre todo si influyen en las dimensiones organizativas y en los resultados pretendidos por la escuela.

El SGC tiene una apreciación positiva, mayor para los equipos directivos que son los responsables directos de la gestión de la calidad de los centros. En opinión de ambos grupos (profesorado y equipos directivos), el SGC es útil y conveniente, el claustro y los equipos directivos están implicados en su funcionamiento, contribuye a la mejora del centro y las ventajas de su aplicación en los centros superan a los inconvenientes.

Sus fachadas positivas se centran en la contribución que el SGC hace a la mejora de elementos de la organización escolar como los 'procesos' y 'documentos' y su organización, los 'recursos humanos (trabajo del profesor)', la 'evaluación y la mejora continua' del centro y, en menor medida, a la mejora de algunos resultados del centro como la relación con los usuarios.

Los valores que el profesorado de todos los centros SAFA tiene sobre el SGC ISO son valoraciones positivas, mayor para los equipos directivos que son los responsables de la gestión de la calidad de los centros. Las opiniones recogidas versaban sobre las ventajas del SGC y su adecuación a la educación, sobre sí producía mejoras en determinados elementos de la organización escolar (como los procesos y documentos del centro y su organización, los recursos humanos-trabajo del profesor, y la evaluación y la mejora continua del centro) y en menor medida, en algunos resultados (como la relación con los usuarios y su satisfacción, y la imagen del centro).

Por otra parte, en cuanto a los resultados de los centros, se da una valoración muy positiva según la percepción del profesorado entre los que existe un gran acuerdo en sus respuestas, y donde no se dan diferencias significativas entre los grupos estudiados. Este hecho aconseja la necesidad de analizar otros resultados extraídos de indicadores objetivos, de satisfacción y de percepción, con el fin de poder ser comparados y valorados en relación a la aplicación del SGC.

Considero que el estudio y el valor de la diligencia de los sistemas de gestión de la calidad según la norma ISO 9001 en los centros educativos es una iniciativa importante que puede contribuir a la mejora de la calidad educativa y el desarrollo integral de los estudiantes. Sin embargo, es fundamental abordar este proceso de manera integral y contextualizada, teniendo en cuenta las características y necesidades específicas de cada centro educativo.

Es crucial realizar un análisis detallado y una evaluación continua de la aplicación de los sistemas de gestión de la calidad en los centros educativos para comprender mejor su incidencia y efectividad. Esto puede implicar la recopilación y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos sobre diversos aspectos de la gestión educativa y los resultados obtenidos.

1.5.5. Antecedentes Investigativo n.4

Según (Suarez, 2019) en su tesis titulada “Diseño del sistema de gestión de calidad ISO 9001 versión 2015 en el Instituto Técnico Pedagógico INTEP en Madrid Cundinamarca”. Para el instituto Pedagógico en Madrid- Cundinamarca, su objetivo consta con el propósito de certificar la calidad, se creó el sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001 versión 2015.

Utilizando los recursos tangibles e intangibles de la organización de manera adecuada y real, el diseño del sistema de calidad es el objetivo de la investigación. Se destacarán las normas ISO 9001:2015 y se mejorarán las falencias en varios procesos que contribuyen al progreso institucional. Se destacarán distribuciones como la Fabiola Miraval en su libro de gestión de calidad según la norma ISO 9001 versión 2015, en el cual los conceptos técnicos se explican de manera sencilla, con anécdotas y ejemplos reales de aplicación, y se explican con términos coloquiales.

El libro guía para la aplicación de ISO 9001:2015 de José Antonio Gómez Martínez, ayudara a desarrollar procesos de control y verificación financiera para mantenerse en el mercado. Es importante considerar las necesidades de los procesos de las necesidades financieras de la institución. Para mejorar los procesos de la organización, todo esto se basa en la norma técnica.

Promoción y afiliaciones. El software contable, que está dirigido por una persona confiable de la institución, debe llevar los recibos de los pagos realizados en asuntos como los impuestos, las nóminas y las facturas de servicios para su control y registro. Para un seguimiento estricto y preciso, se deben realizar auditorías contables mensuales.

Gestión de la formación. Capacitar al personal docente para que puedan llevar a cabo la misión de la empresa. Para la incorporación de nuevos docentes, establecer exámenes más rigurosos. Llevar malla curricular y guías. Tener un buzón para, quejas y reclamos.

La norma ISO 9001:2015 establece que el diagnóstico inicial del Instituto Técnico Pedagógico INTEP satisface el 49 % de los requisitos. Se llegó a la conclusión que la institución académica no ha implementado un sistema de gestión de calidad durante sus primeros años.

La implementación es factible porque la Gerencia del instituto Técnico Pedagógico Ingles tiene la responsabilidad de mejorar su calidad. Por lo tanto, es esencial llevar a cabo este diagnóstico para determinar en qué estado se encuentra la organización en relación con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

Personalmente, creo que esta decisión es muy acertada. La implementación de un sistema de administración de calidad que se base a la norma ISO 9001 puede aportar una serie de bienes significativos para el INTEP. Por ejemplo, puede ayudar a estandarizar los procesos educativos y administrativos, mejorar la eficiencia operativa, aumentar la satisfacción de los estudiantes y padres de familia, y fortalecer la reputación y la competitividad del establecimiento.

1.5.6. Antecedentes Investigativo n.5

Con base en (Maldonado, 2024) en su tesis titulada como: “factores de gestión institucional de los sistemas ISO 9001 que inciden en el cumplimiento de las visiones Educativas de las instituciones públicas asociadas a la Anuies en México. “Su objetivo fue Determinar los factores de gestión institucional de los sistemas ISO 9001 que inciden en el cumplimiento de los objetivos alineados con las visiones educativas de las IESP mexicanas, en particular aquellas instituciones asociadas a la ANUIES, tanto que cuenten como que no cuenten con procesos certificados con la norma ISO 9001, con el propósito de proporcionar recomendaciones sustanciales para la mejora continua de su gestión institucional.

De carácter práctico, esta investigación reconocerá que la población del estudio conozca los factores de la gestión institucional que contribuyen al cumplimiento de sus visiones educativas a largo plazo, permitiéndoles, de esta manera, realizar las adecuaciones pertinentes

en su gestión interna para atender los requerimientos actuales en torno a la educación. Con ello, se beneficia tanto a la comunidad educativa como a la sociedad, al recibir servicios de educación superior de calidad y para todos los ciudadanos. A continuación, se describen los cuatro capítulos que conforman esta investigación.

Con la intención de recolectar los datos muestrales para analizarlos estadísticamente y comprobar las hipótesis planteadas en esta investigación, se aplicó el instrumento de medición final en el periodo de mayo a octubre de 2022, de manera electrónica por medio de la herramienta Microsoft Forms. Se obtuvo respuesta de 123 instituciones de las 174 IESPM asociadas a la ANUIES que conformaban la muestra, lo que representa el 70.69% de participación. En el anexo 3 se enlistan los nombres de las IESPM participantes.

En esta indagación se empleó el método científico para cumplir con el objetivo general de decretar los factores de gestión institucional de los sistemas ISO 9001, que inciden en el cumplimiento de los objetivos alineados con las visiones educativas de las IESP mexicanas asociadas a la ANUIES, tanto en instituciones que cuentan con procesos certificados con la norma ISO 9001 como en aquellas que no cuentan con estos procesos de certificación.

De tal manera, a los enfoques educativas de las IES, se observó que estas se alinean al ODS número 4 y al objetivo 2.2 del PND de México 2019-2024, que, de manera general, impulsan a las IE a garantizar una Educación de calidad para todos. Además, se constató que, con el propósito de consolidar sus visiones, las IES han establecido objetivos, indicadores y metas que contemplan aspectos como brindar una formación integral de calidad, generar y aplicar conocimientos, participar en proyectos de extensión y contribuir al bienestar de la sociedad.

Desde mi punto de vista, este análisis es esencial y revelador. Los sistemas ISO 9001 proporcionan un marco sólido para la gestión de la calidad, centrándose en aspectos como el liderazgo, la planificación, la gestión de recursos, la medición del desempeño y la mejora continua. Cuando se implementan de manera efectiva en instituciones educativas, estos sistemas pueden contribuir significativamente al cumplimiento de las visiones educativas establecidas.

1.5.7. Antecedentes Investigativo n.6

“Diseño de un sistema de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 para la carrera de textiles de la Universidad Técnica del Norte”, según (Kimberly, 2021). Para orientar la Carrera hacia la excelencia académica, su propósito fue crear un sistema de gestión por procesos que se ajustara a la norma ISO 9001:2015 en la Carrera de Textiles de la Universidad Técnica del Norte.

Con el propósito de orientar la Carrera de Textiles de la Universidad Técnica del Norte hacia la excelencia académica, se creó un Sistema de Gestión por procesos que se ajusta a la Norma ISO 9001:2015.

Se presenta el marco teórico y marco legal, que incluye información relacionada directamente con el Sistema de Gestión de calidad, además del sistema de Gestión por Procesos, así como temas pertinentes sobre administración estratégica y la normativa legal actual que regula la Carrera de Textiles, lo cual mejora la calidad del desarrollo de la propuesta de investigación.

El mapa estratégico de la Carrera, el organigrama, identificación de partes interesadas se organizan en el Diseño del Sistema de Gestión procesos. Además, se propone un inventario

de procesos, una cadena de valor y cinco macroprocesos, nueve procesos y diecinueve subprocesos que están debidamente documentados.

Como resultado del resultado inicial, se logró un porcentaje de cumplimiento del 28%, lo que indica un nivel bajo en todo el mundo. La realización del diseño de Sistema de Gestión por Procesos fue el resultado de que la carrera no había identificado sus procesos, ni tenía información documentada.

Se consideró elaborar un plan de mejora a partir de esta conclusión: Identificación y evaluación de riesgos, mejora del organigrama estructural, creación de cadena de valor y mapa de procesos, caracterizaciones, fichas de indicadores y fichas técnicas, identificación y evaluación de riesgos de partes interesadas, elaboración de cadena de valor y mapa de procesos. Para terminar, se creó el manual de procedimientos con el propósito de mejorar el rendimiento y la eficacia de los procedimientos que realizan en la carrera.

El análisis y comprensión de los requerimientos necesarios para el diseño del sistema de gestión por procesos, así como el conocimiento de información relevante sobre la administración relacionada con la comprensión de la organización y contexto, la Norma ISO 9001:2015 y el enfoque a proceso, siendo así la excelencia académica, se facilitaron gracias al planteamiento que se obtuvo a partir de revisiones bibliográficas y normativas legales.

Se llevó a cabo un análisis de la situación actual se realizó un análisis de factores internos y externos utilizando herramientas como FODA y PESTEL para analizar la situación actual. Además, se implementó un checklist inicial que resultó en un cumplimiento del 28% de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en todo el mundo. Esto se debió a que la industria textil

no tenía una estructura organizada de sus procesos, no había identificado riesgos y no tenía información documentada.

Nos demuestra que un sistema de gestión puede contribuir a una mejor satisfacción de los estudiantes al asegurar que se cumplan sus expectativas y necesidades académicas, por ende, esto lleva a una retención estudiantil más alta y a una reputación positiva para la institución, logrando una mayor eficiencia operativa y reduciendo costos. Fundamentando que el factor social es una oportunidad, debido a que, ha aumentado la educación a nivel nacional, y como amenaza el aumento del sector textil dificulta la posibilidad de encontrar trabajo para los graduados de la carrera textil.

1.5.8. Antecedentes Investigativo n.7

Según (Cristina, 2020) en su tesis titulada como: “Propuesta de diseño de un sistema integrado de gestión ISO 9001:2015 e ISO 14001:2025”, tiene como objetivo establecer un modelo de diseño o una guía para la implementación del SIG para la gestión de artes gráficas: con el propósito de que la dirección decida implementar dicha guía de poner en práctica dicha guía cuando sea necesario.

En resumen, el diseño de la guía consta de varias etapas, la primera consiste en realizar el diagnóstico actual de la gestión de artes gráficas para determinar las diferencias entre la situación actual y la que se pretende lograr con la implementación del SIG; esto da como resultado que se cumple el 14,9% de todos los requisitos que exigen las normas para integrarse, la matriz de verificación, que contiene una serie de preguntas relacionadas a cada una de las cláusulas de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, con la información obtenida de la evaluación que se utilizaron para realizar esta etapa.

La presente auditoria se efectuó utilizando la matriz de evaluación, la cual contiene una serie de preguntas coherentes a cada una de las cláusulas de las normas, el personal respondió a cada pregunta realizada y expuso la documentación que mantiene en la gestión con la finalidad de justificar cada requerimiento solicitado.

Con las ponderaciones se asignó el valor a cada una de las preguntas realizadas y de esta manera se pudo obtener el porcentaje de cumplimiento de las cláusulas. El valor promedio obtenido de la evaluación es del 14,9%.

El valor inicial se estableció un plan de acción que se relaciona con la información implementada del modelo de gestión del sistema integrados propuestos, dichos documentos son una muestra representativa de lo que deberían tener un SIG.

La revuelta de una línea base permitió identificar todos los procesos que intervendrán en la implementación del SIG, ya sean estos de la gestión de artes de gráficos, así como de gestión de apoyos y asesoría de IGM, mediante la generación de la información documentada se establece el procedimiento para la elaboración de documentos donde se establecen una metodología clara con la finalidad de estandarizar los procesos y los documentos generales.

El uso de un diseño de calidad es esencial porque nos permiten establecer un marco de referencia y un enfoque objetivo, riguroso y organizado para el diagnóstico de la organización, los modelos de calidad son vistos como una referencia estratégica que las áreas sobre las que se debe actuar y evaluar para lograr la excelencia en una empresa.

CAPÍTULO II – DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO

2. Presentación de la entidad

2.1. Antecedente

La Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí es una institución de Educación Superior, sin fines de lucro, laica, pluralista y crítica con personería jurídica de derecho público y científica, como parte de su estructura orgánica funcional, incorporo como instrumento de gestión el 18 de julio de 1984, al departamento de Bienestar Estudiantil. Se espera que Manta, una de las ciudades más importantes de Ecuador, se convierta en un puerto de transferencia internacional en el futuro, ya que es una ciudad ribereña al mar y un centro pesquero de los más destacados del Pacífico Sur. La tercera provincia del Ecuador, con más de un millón y medio de habitantes, recibe el servicio de la Universidad. (Uleam, 2024).

Ilustración 3.

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.



Fuente: (Uleam, 2024).

2.2. Función

En la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, la dirección de Bienestar Universitario tiene como objetivo ofrecer una variedad de servicios destinados a mejorar la atención de salud, incluyendo temas de psicología, de trabajo, prácticas y pasantías, acciones afirmativas mediante la participación profesional, activa, ética y responsable de los funcionarios que trabajan en esta dependencia. De esta manera, se ofrece un apoyo disponible para la formación cultural. (Uleam, 2022).

Con servicios en áreas Médica, Odontología, Fisioterapia, Laboratorio Clínico, Nutrición y Dietética, Psicología, Becas, Trabajo Social, Almacén Universitario y Promoción y Desarrollo Cultural.

El departamento de Bienestar Universitario está dirigido el Licenciado Víctor Zambrano Cedeño, en calidad de director designado por el Consejo Universitario, de conformidad a lo señalado en el Estatuto de la Universidad y contará con cada uno de los servicios presentados.

2.3. Plan Operativo y Presupuesto

Para el año 2023, la Uleam para efectuar este objetivo estratégico, sus productos y metas expresadas es PPA de la planificación institucional que ejecutan las facultades y direcciones académicas validadas y aprobadas en el POA y PAI invirtió USD 47.833,209,46 que construyó el 67,42% del presupuesto regulado, con un aumento de 6,31% frente a la asignación original, de los cuales se comprometió USD 47,756,352,96 a través de acciones administrativas y contratos suscritos y devengo USD 47.673.064,98 con la entrega de servicios, bienes y obras, que equivale al 99,67% de los recursos asignados a esta función.

Su primordial inversión es el capital humano; de ahí que, destino USD 41.688.404,22 de los cuales comprometió y devengo USD 41.685.002,15 destinados a financiar los gastos en personal (remuneraciones y adicionales, seguridad social y desvinculación laboral) de 1.552 funcionarios (docentes titulares, no titulares y apoyo académico). En cumplimiento a la LOES, desde bienestar universitario se destinó becas y ayudas económicas para los estudiantes (incluye históricamente excluidos) por USD 528.692,90 dólares del cual se comprometió y devengo el mismo valor.

Mientras que en el año 2022 se cumplió con la movilidad virtual dando cumplimiento con la coordinación del Plan Mejía Lequerica de la Universidad Internacional de la Rioja (UNIR); donde 7 estudiantes de la Facultad de Derecho participaron en la movilidad académica. Así mismo, se concedió 150 becas de los distintos programas de maestrías durante el 2022, lo que representa el 21% del total de 704 alumnos matriculados en los programas de maestrías.

Año 2022

En el año 2022 se recalca que la Unidad de Desarrollo Humano, en el 2022 se realizó convocatoria abierta a todos los estudiantes de la comunidad universitaria, como resultado se otorgaron 1.302 becas a estudiantes (444 hombres y 858 mujeres) que cumplieron con todos los requisitos, detallados en los siguientes conceptos:

Tabla 1.

Resultados de Becas a estudiantes año 2022.

Tipo de Beca	%
Por discapacidad	8,1%

Por alto rendimiento académico	0,5%
Por situación socioeconómica	91,4%
Totales	100%

Fuente: Informe final de rendición de cuentas. (Uleam, 2022).

Tabla 2.

Presupuesto 2022 a nivel de actividades y proyectos de inversión.

Actividad proyecto	Codificado	Devengado
Servicios de bienestar Universitario	1.319.051,88	1.1.318.745,7

Fuente: Informe final de rendición de cuentas. (Uleam, 2022).

Año 2023

En el año 2023 se efectuó la convocatoria abierta a todos los estudiantes de la sociedad universitaria, como resultado se otorgaron 1.910 becas a estudiantes, mismos que cumplieron los requisitos según la normativa y reglamentos de becas. A continuación, se especifica por tipo de becas:

Tabla 3.

Resultados de Becas a estudiantes año 2023.

Tipo de becas	Masculino	Femenino	Total	Porcentaje
Alto rendimiento Académico	2	12	14	0,73%

Discapacidad	65	60	125	6,55%
Situación socioeconómica	586	1.185	1.771	92,72%
Total	653	1.257	1.910	100%

Fuente: Informe final de rendición de cuentas. (Uleam, 2022).

Tabla 4.

Presupuesto 2023 a nivel de actividades y proyectos de inversión.

Actividad proyecto	Codificado	Devengado
Servicios de bienestar Universitario	1.889.802,28	1.889.802,17

Fuente: Informe final de rendición de cuentas. (Uleam, 2022).

2.4. Logo

Ilustración 4.

Logo del DBU.



Fuente: Dirección de Bienestar Universitario. (Uleam, 2022).

2.5. Misión

Entregar servicios de calidad y calidez para contribuir al desarrollo integral, brindando atención primaria en salud y fomentando la interculturalidad a los miembros de la comunidad universitaria.

2.6. Visión

La Dirección de Bienestar Universitario será un referente de las Instituciones de Educación Superior en la atención integral de Salud Primaria y promoverá el desarrollo de la identidad cultural, beneficiando a la comunidad universitaria hasta el 2021.

2.7. Servicios ofrecidos

2.7.1. Área de Servicios Asistenciales

Las áreas de servicios asistenciales realizan procesos para integrar a las unidades de salud y para integrar a las unidades de salud y para la entrega de un servicio eficiente en bien de la comunidad universitaria que lo requiera. Los servicios de atención primaria de salud están constituidos por: Medicina, Odontología, Nutrición y dietética, Fisioterapia, Psicología y Laboratorio clínico.

Medicina: Se encargará de brindar atención médica a los miembros de la comunidad universitaria, que comprenda el diagnóstico, tratamiento y curación primaria, la misma que se extenderá a las personas de sectores rurales y marginales de la población, de manera gratuita.

Odontología: Brindará los servicios de: extracciones, curaciones, obturaciones, profilaxis bucal, tratamientos en endodónticos de afecciones dentarias, toma de rayos x, para una buena salud bucal de la Comunidad Universitaria y de las personas de escasos recursos económicos, que requieran de este tipo de servicios.

Dietética y Nutrición: Para tratar las necesidades en caso de enfermedad o trastorno relacionado con la alimentación de los estudiantes, personal docente, administrativo y de servicio de la Universidad, se brindará a través de esta área, atención personalizada de alto nivel profesional.

Fisioterapia: Brindará a los integrantes de la Comunidad Universitaria que se encuentra en riesgo de perder o alterar de forma temporal o permanente el adecuado movimiento y con ello las funciones físicas con técnicas científicamente demostradas como medios físicos, ejercicio terapéutico, masoterapia y electroterapia, servicios del que serán beneficiarios las y los ciudadanos de los sectores rurales y marginales, como atención interdisciplinaria integral.

Psicología: Buscando el bienestar de los integrantes de la Comunidad Universitaria, se brindará la atención primaria para tratar las problemáticas psicosociales que afecten su desarrollo integral. Además, se promoverá la orientación vocacional de los estudiantes, con proyectos y programas que contribuyan a su formación integral y a su madurez mental y emocional. Este servicio, se brindará de la misma forma a los docentes, empleados y trabajadores, que así lo requieran.

Laboratorio Clínico: Se dará atención de este servicio a los miembros de la Comunidad universitaria y a las personas de los sectores rurales y marginales de la población, con la finalidad de cumplir con la responsabilidad social que le corresponde a la Universidad.

2.7.2. Servicios de Becas y Ayudas económicas

Se considera que el Área de Becas y Ayudas Económicas es responsable de implementar procedimientos para la entrega efectiva de valores económicos en beneficio de la comunidad

universitaria que lo requiera, siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos en la normativa correspondiente. Los bienes corresponden a: Trabajo social y Becas.

Trabajo Social: Sera responsable de efectuar el análisis socioeconómico de los estudiantes regulares que no cuenten con recursos económicos suficientes y que de acuerdo a sus méritos académicos pueden obtener, los que serán seleccionados de acuerdo a lo establecido en el Estatuto de la Universidad y el Reglamento respectivo. De la misma forma, le corresponderá elaborar informes relacionado a la intervención social, en cumplimiento a los fines del Bienestar Estudiantil y de la Comunidad Universitaria y difundir el servicio que brinda este Departamento Institucional.

Becas: Esta área tiene por objetivo promocionar y dar a conocer sobre las oportunidades de becas y ayudas económicas que otorga la Universidad, así como también, sobre los créditos educativos por parte de organismos gubernamentales, con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades en el proceso de formación de los estudiantes de la universidad.

2.7.3. Servicios Estudiantiles

Corresponde a los servicios entregados por el Almacén Universitario y Servicios de Bares y Copiadoras, esta área se caracteriza por receptor las peticiones de la comunidad universitaria en relación a la confección de uniformes y/o prendas requeridas para el desarrollo de las diversas actividades relacionadas a la academia como también es la responsable de la supervisión y entrega de informes técnicos se utiliza la normativa actual para determinar el estado y la calidad del funcionamiento de los bares y copiadoras ubicados en los terrenos universitarios.

Deportes y Recreación: Los servicios de Deportes y recreación se convierten en un elemento primordial que incorpora actividades para fomentar la promoción de deportes para favorecer el desarrollo de habilidades y destrezas de la comunidad universitaria como el control de los espacios deportivos.

Defensoría de los Derechos Universitarios: Los bienes de Defensoría de los derechos a los estudiantes y aplicación de acciones afirmativas receptorán las denuncias de acoso, violencia, y otros; seguro de estudiantes, programas de prevención, orientación vocacional, entre otros.

Desarrollo y Promoción Cultural: Los servicios del Área de Desarrollo y promoción Cultural se convierten en un elemento primordial que incorpora actividades a habilidades y destrezas de las cualidades de quienes forman la comunidad universitaria complementando los conocimientos académicos entregados por los docentes de las diferentes carreras que oferta la IES.

2.8. Enfoque de la investigación

2.8.1. Cualitativa:

Para los autores Blasco y Pérez (2007), la investigación cualitativa analiza la realidad en su ambiente natural y como ocurre, extrayendo e interpretando fenómenos de acuerdo con las partes involucradas.

Las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes, se describen mediante medios como las entrevistas, las imágenes, las observaciones y la historia de vida.

De este modo el enfoque cualitativo busca explorar y describir patrones de experiencia, comportamiento, emoción e interacción social del entorno natural, utilizan métodos como entrevistas, grupos focales, observación participante y análisis de contenido para obtener una comprensión más profunda del tema de estudio.

2.8.2. Cuantitativa

El enfoque cuantitativo son métodos que se centran en recopilar y analizar datos numéricos para identificar patrones, mediciones y análisis estadísticos para establecer hipótesis, dichos estudios utilizan métodos de una muestra a una población más amplia. (Blasco, 2024).

Es decir, el enfoque cuantitativo son métodos que se centran en recopilar y analizar datos numéricos para identificar patrones, mediciones y análisis estadísticos para establecer relaciones y probar hipótesis, dichos estudios utilizan métodos de una muestra a una población más amplia.

2.9. Matriz FODA

2.9.1. ¿Qué es el análisis Foda?

Como afirma (Shelley, 2024) Un análisis FODA es una herramienta diseñada para comprender la situación de un negocio a través del análisis de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Con el fin de evaluar tanto la situación interna de una organización como su evaluación externa, es decir, las amenazas y las oportunidades, el análisis Foda consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles. Además, es una herramienta sencilla que permite obtener una visión general de la situación estratégica de una organización específica.

Cabe considerar, por otra parte, que una matriz FODA es una herramienta útil para el análisis estratégico porque proporciona una visión completa de una situación actual para la formulación de estrategias a futuro, que se utiliza para determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de una organización, proyecto o circunstancia en particular.

2.9.2. Factores internos

Se analizan las fortalezas y debilidades en el diagnóstico interno, tomando en cuenta la estructura empresarial, la operatividad, la dirección y los factores financieros que afectan su funcionamiento. Las fortalezas, en este caso, son las características positivas de la empresa que sirven como modelo o inspiración. Son factores que distinguen a la empresa del resto y que la hacen destacar (Shelley, 2024).

En mi opinión, el diagnóstico interno de una empresa es crucial para comprender sus fortalezas y debilidades. Una visión completa de su funcionamiento se puede obtener al examinar la organización empresarial, la operatividad, la dirección y los aspectos financieros. Las características positivas que distinguen a la empresa y le permiten destacarse en el mercado se conocen como fortaleza. Estas cualidades sirven como inspiración y modelo a seguir, aportando una ventaja competitiva que puede ser utilizada para mejorar la estrategia empresarial y superar desafíos internos y externos.

2.9.3. Factores externos

(Shelley, 2024) Se menciona que se examinan varias condiciones en el diagnóstico externo, las cuales no dependen necesariamente de la empresa, pero afectan su desarrollo. Según el impacto que tengan en su operación, pueden enfrentarse como oportunidades o amenazas.

Todo lo que afecta a la empresa y que representa un peligro o un desequilibrio para su desempeño se denomina amenaza.

En mi opinión, el diagnóstico externo es fundamental para comprender el entorno en el que opera una empresa, identificando factores externos que pueden influir en su desarrollo. Estas condiciones, que incluyen aspectos económicos, sociales, políticos y tecnológicos, no dependen directamente de la empresa, pero pueden impactarla significativamente. Las amenazas representan riesgos que pueden desequilibrar su desempeño y requieren estrategias específicas para mitigarlas

El análisis FODA nos ayudara a comprender el entorno en el que se encuentra actualmente el Departamento de Bienestar Universitario.

Tabla 5.

Análisis FODA del Departamento de Bienestar Universitario.

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> • Programa informático que respalda sus operaciones • Capacitación permanente • Infraestructura propia adecuada para sus actividades 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de equipos e insumos • Deficiente asignación de recursos • Falta acondicionar el espacio físico para brindar atención adecuada.

	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso automatizado para la admisión de los estudiantes. • Profesionales capacitados que atienden en algunas especialidades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Faltan canales de difusión por parte de las carreras para conocimiento de los servicios que brinda el DBU • Falta guías de procedimientos para hacer actividades de control o auditorias.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (DO)
<ul style="list-style-type: none"> • Carreras que permiten a los estudiantes realizar sus prácticas pre-profesionales. • Mantienen una planificación estratégica generada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliar los programas de apoyo psicológico y emocional utilizando avances tecnológicos. E.1 • Capacitación continua para mantenerse actualizado en el área de estudio. E2 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración con profesionales de la universidad en algunas especialidades. E3 • Maximizar el proceso de admisión satisfactorio para establecer redes de contactos. E4 	
AMENAZAS	ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura física deteriorada • Normativa que establece no dar información confidencial de los ciudadanos. 		<ul style="list-style-type: none"> • Buscar financiamiento y donaciones para mejorar los equipos e insumos y enfrentar la infraestructura deteriorada. E1 • Optimizar el uso de los recursos disponibles y buscar

		<p>eficiencia para mitigar la deficiente asignación de recursos. E2</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maximizar el uso del espacio físico limitado y mejorar la asignación de recursos. <p>E3</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumentar la difusión y el interés en los servicios del DBU para contrarrestar la falta de difusión y el poco interés de los estudiantes. <p>E4</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normar los procesos para efectuar auditorías. E5
--	--	---

Fuente: Elaboración propia.

ANÁLISIS DE LA MATRIZ FODA:

ESTRATEGÍAS (FO):

E1 (Ampliar los programas de apoyo psicológico y emocional utilizando avances tecnológicos).

Utilizar el programa informático para crear una plataforma donde los estudiantes puedan gestionar y documentar sus prácticas y alinear estas prácticas con la planificación estratégica del departamento.

Fortalezas: Programa informático que respalda sus operaciones.

Oportunidades: Carreras que permiten a los estudiantes realizar sus prácticas preprofesionales, y mantenimiento de una planificación estrategia generada.

E2 (Capacitación continua para mantenerse actualizado en el área de estudio).

Aprovechar la capacitación permanente para aplicar becas y programas de intercambio, lo que enriquecerá tu formación y aportará nuevas perspectivas.

Fortalezas: Programas de actividades deportivos y recreativas bien establecidos.

Oportunidad: Disponibilidad de fondos y becas para programas de bienestar.

E1. Podemos desarrollar y ofrecer programas de capacitación continua para el personal DBU sobre el manejo seguro y ético de la información confidencial. Comunicar claramente a los estudiantes las políticas de privacidad y seguridad del DBU para generar confianza y fomentar el uso de los servicios ofrecidos.

E3 (Colaboración con profesionales de la universidad en algunas especialidades)

Establecer colaboraciones con profesionales de la universidad para realizar investigaciones conjuntas que puedan derivar en publicaciones académicas, aumentando la relevancia y el impacto del departamento.

Fortalezas: Colaboración con otras facultades de la universidad.

Oportunidad: Realización de investigaciones conjuntas y publicaciones académicas.

E4 (Maximizar el proceso de admisión satisfactorio para establecer redes de contactos).

Maximizar el proceso de admisión satisfactorio para establecer redes de contacto.

Fortalezas: Servicios de apoyo psicológico y emocional para estudiantes.

Oportunidad: Participación en seminarios, conferencias y talleres.

Estas estrategias FO ayudaran a maximizar las fortalezas de sus debilidades del departamento de bienestar universitario y a aprovechar las oportunidades disponibles para mejorar el bienestar de los estudiantes de manera integral y sostenible.

ESTRATEGÍAS (DA):

E1 (Buscar financiamiento y donaciones)

Desarrollar una compañía de recaudación de fondos y buscar donaciones de equipos e insumos de empresas, exalumnos y organizaciones benéficas. Establecer alianzas estratégicas con proveedores para obtener descuentos o donaciones de material necesario. Esto también puede incluir la solicitud de fondos específicos para la mejora de la infraestructura.

Debilidades: Falta de equipos e insumos, deficiente asignación de recursos.

Amenazas: Infraestructura física deteriorada.

E2 (Optimizar el uso de los recursos disponibles y buscar eficiencia para mitigar la deficiente asignación de recurso.)

Implementar una auditoría interna para identificar áreas de desperdicio y oportunidades para redistribuir recursos de manera más eficiente. Desarrollar un plan de mantenimiento preventivo para extender la vida útil de los equipos existentes y mejorar la infraestructura física con el presupuesto disponible.

Debilidades: Deficiente asignación de recursos.

Amenazas: Infraestructura física deteriorada.

E3 (Maximizar el uso del espacio físico limitado y mejorar la asignación de recursos)

Reorganizar y optimizar el uso del espacio disponible mediante un rediseño del layout del DBU. Implementar horarios de atención más flexibles para reducir la demanda de espacio en horas pico. Explorar la posibilidad de usar espacios compartidos en otras áreas de la universidad.

Debilidades: Falta de espacio físico para brindar atención, deficiente asignación de recurso.

Amenazas: Infraestructura física deteriorada.

E4 (Aumentar la difusión y el interés en los servicios del DBU para contrarrestar la falta de difusión y el poco interés de los estudiantes)

Desarrollar y ofrecer programas de capacitación continua para el personal del DBU sobre el manejo seguro y ético de la información confidencial. Comunicar claramente a los estudiantes las políticas de privacidad y seguridad del DBU para generar confianza fomentar el uso de los servicios ofrecidos.

Debilidades: Falta de difusión por parte de las carreras, poco interés de los estudiantes en utilizar los servicios del DBU.

Amenazas: Normativa que establece información confidencial de los ciudadanos.

E5 (Normar los procesos para efectuar auditorías).

Debilidades: Falta guías de procedimientos para hacer actividades de control o auditorías.

Amenazas: Contratar a consultores externos especializados en la norma ISO 9001:2015 para ayudar a desarrollar y establecer guías de procedimientos efectivos y a preparar al departamento para futuras auditorías.

Estas estrategias DA al departamento de bienestar universitario a minimizar sus debilidades y contrarrestar las amenazas, mejorando así su capacidad para proporcionar servicios efectivos y adaptarse a un entorno cambiante.

2.10. Ficha de observación aplicada en el DBU (Departamento de Bienestar Universitario)

Tabla 6.

Ficha de observación

OBSERVACIÓN – COMPONENTE CUENTAS POR PAGAR				
No.	Observación			Comentario
		Si	No	

1	Falta una guía de procedimientos relacionados con la medición de satisfacción de los servicios.		X	Es necesaria la creación de una guía de procedimientos para normar sus procedimientos internos.
2	Falta de equipos e insumos para mejoras de la atención a los estudiantes.		X	
3	Deficiente asignación de recursos para alcanzar los objetivos del área.		X	
4	Falta acondicionar el espacio físico para brindar atención adecuada.		X	
5	Faltan canales de difusión por parte de las carreras para conocimiento de los servicios que brinda el DBU.		X	
6	Programa informático que respalda sus operaciones.	X		
7	Capacitación permanente.	X		

8	Proceso automatizado para la admisión de los estudiantes.	X		
---	---	---	--	--

Fuente: Elaboración propia

2.11. Análisis de la ficha de observación.

Se pudo evidenciar que el departamento, carece de un manual de procedimientos, para reglamentar y describir los procesos de servicios brindados a la población estudiantil, así mismo, las condiciones y características generales y específicas en el que desenvuelven sus actividades denotan la necesidad de más recursos para mejorar la infraestructura física, y adquirir equipos. Como puntos positivos, vale indicar que, el personal está preparado para ejecutar las tareas asignadas y mantienen un proceso automatizado para el proceso de admisión de los estudiantes.

2.12. Métodos

En esta investigación al aplicar la eficacia en una auditoría aplicando la norma ISO 9001:2015 y su impacto en el departamento de bienestar universitario de la ULEAM y su incidencia en los servicios estudiantiles, se requiere el uso de los siguientes métodos:

2.12.1. Método inductivo

En el razonamiento científico y la investigación, el método inductivo tiene como objetivo inferir conclusiones generales a partir de observaciones particulares, para llegar a una conclusión general, este método parte de hechos concretos y particulares. (Ernesto, 2023).

Cabe recalcar, que el método inductivo nos permitió determinar los conceptos concernientes debido a que su objeto será analizar los antecedentes del departamento,

recopilando información con el fin de comprender las causas más importantes que afecten al sistema de gestión de la auditoría en los servicios estudiantiles.

2.12.2. Método deductivo

De acuerdo con (Guillermo, 2020) El método deductivo consiste en llegar a una conclusión con base a una premisa o a una serie de proposiciones que se consideran verdaderas, según si definición técnica.

Si bien es cierto, este método deductivo será de gran utilidad, debido a que nos permitirá establecer conceptos definidos con el tema de estudio, utilizado con la recopilación de la información necesaria, para luego finalizar con lo que se vaya a evaluar, mediante este método parte de lo general (como las leyes o los principios) o de lo particular (como la realidad de un caso específico).

2.12.3. Método analítico

El método analítico es un método de investigación que proviene del método científico y se emplea en las ciencias naturales y sociales para la creación de hipótesis y el diagnóstico de problemas. que permitan resolverlos. (Pablo, 2020).

Este tipo de método que utilizaremos nos va a ayudar al momento del estudio de cada uno de los elementos que forma parte de nuestro proyecto de investigación, y así establecer una solución con un análisis del entorno del departamento.

2.12.4. Método mixto

Es una metodología de investigación emergente, los métodos mixtos, fomentan, la integración sistemática o mezcla de datos cuantitativos y cualitativos en un programa de investigación sostenida. La base fundamental de esta metodología es que la integración permite

un uso más completo y sinérgico de los datos en comparación con la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos. (Bastis, 2021).

Consideramos que, esta metodología de investigación mixta será una manera de investigar con una mezcla de integración de datos sistemáticos, y será de gran importancia, debido a que, permitirá recopilar la información e identificar con cada uno de los elementos más importantes, para que de este modo sea analizada al momento de referirse a la hipótesis, en base a las variables investigadas. Sin embargo, es un estudio mixto que recopila tanto datos cualitativos como cuantitativos.

2.13. Técnicas o tipos de investigación

2.13.1. Investigación de campo

Para obtener información directa sobre un problema, la investigación de campo recopila datos directamente de la realidad. (Enrique, 2020).

Por medio de este tipo de técnica podemos estar en contacto con personas que intervienen en esta relación que generalmente implica una planificación cuidadosa, para respaldar la formulación de hipótesis, la validación de teorías y lo valioso en una variedad de campos de estudio.

2.13.2. Investigación documental

La investigación documental es aquella que obtiene la información de la recopilación, organización y análisis de fuentes escritas, habladas o audiovisuales. (Enrique, 2020).

Este tipo de investigación nos ayuda a analizar el estudio de documentos escritos, registros, fuentes impresas y electrónicas, y cualquier tipo de material escrito o registrado. Esta

metodología ofrece varias ventajas y permite realizar diversas actividades como la recopilación, análisis, comparación, identificación y flexibilidad de información relevante a investigar.

2.14. Población y muestra

2.14.1. Población

Un estudio estadístico se refiere al conjunto o colección de objetos. Una población estadística puede estar formada por cualquier tipo de elemento; es decir, una población puede estar formada tanto por personas como por objetos de cualquier tipo de naturaleza. (José, 2022).

El estudio se llevará a cabo en las instalaciones del Departamento de Bienestar Universitario, de esta manera se obtendrán datos y todo tipo de información que colabore con dicho estudio. La ULEAM cuenta aproximadamente en la matriz Manta con **23.168** estudiantes, la cual se distribuye también con lo siguiente:

Tabla 7.

Personal de planta de la Uleam.

Estudiantes Uleam	23.168
Autoridades	
Régimen Laboral	Miembros
LOSEP (Ley orgánica de servicio público)	506
Nombramiento	377
Contrato	129
Código de trabajo	285

Otro Régimen Especial (Docentes)	1.127
Autoridad Universitaria	57
Docente Nombramiento	686
Docente Contrato	384
Educación primaria y secundaria	92
Nombramiento	28
Contrato	64
Total, general	2.010

Fuente: (Uleam, 2023).

2.14.2. Muestra

La muestra es un subconjunto de la población. En muchas ocasiones, es importante trabajar con una muestra representativa de la población. Para ello, debemos trabajar con criterios y técnica de muestreo. Una muestra representativa debe reflejar las características de la población. (Briseida, 2023).

De acuerdo a la investigación realizada, se puede evidenciar que existen varios cargos en la comunidad universitaria de la ULEAM, de acuerdo a las actividades que realizan dentro de la universidad corresponde a **23.168** estudiantes en general, debido a que, es una comunidad grande, escogeremos una muestra de 80 estudiantes, de esta manera evaluar la eficiencia en la prestación de servicios, la cual se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 8.

Muestra de la población universitaria del año 2023(2).

<i>Muestra</i>	
Carrera	Número de estudiantes
Contabilidad y Auditoría	10
Tecnología de la información	10
Ingeniería Industrial	10
Arquitectura	10
Enfermería	10
Ingeniería Marítima	10
Psicología	10
Biología Marítima	10
Total, de estudiantes	80

Fuente: (Uleam, 2023).

2.15. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.15.1. Observación

Una herramienta fundamental para recopilar información de manera imparcial es la observación. Para adquirir un amplio conocimiento sobre un tema específico, se emplea esta metodología. Para investigar comportamientos, comprender mejor los problemas y sus causas,

conocer las condiciones y necesidades particulares de un grupo, entre otras cosas, puede ser empleada. (Miguel, 2023).

Cabe recalcar que la observación, es una técnica fundamental en muchas investigaciones, debido a que, nos permite obtener información de primera mano sobre cómo se desarrollan ciertos procesos, comportamientos o situaciones en el mundo real. Esta información observacional se utiliza para obtener una comprensión más profunda de un tema de investigación, respaldar o refutar hipótesis y generar datos empíricos que puedan ser analizados y utilizados para extraer conclusiones.

Es importante destacar que la observación debe realizarse de manera objetiva y sistemática, evitando sesgos y prejuicios, para garantizar la validez y la confiabilidad de los datos recopilados en el contexto de la investigación.

2.16. Entrevista

(Mugira, 2024) Pregunta a una o más personas su opinión sobre un producto, un tema o una empresa es un método de recolección de datos fundamental, como nos indica. El propósito principal de las entrevistas es conocer los comportamientos, actitudes y opiniones de las personas porque son cualitativas y se enfocan en experiencia personal.

En mi opinión una entrevista es una herramienta flexible y muy útil para obtener información detallada y profunda. Su éxito depende de una preparación cuidadosa, habilidades interpersonales del entrevistador y un enfoque respetuoso hacia el entrevistado.

Tabla 9.

Entrevista

Entrevista aplicada al Director de Bienestar Universitario	
1.- ¿El DBU carece de una guía de procedimientos relacionados con la medición de satisfacción de los servicios, misma permita generar la mejora continua?	Todos los servicios que se brindan a través de la digitalización de servicios que tenemos desde el 2023(1) nos permiten los que hacen uso del servicio lo evalúen del 1-5 al funcionario que los atiende, de acuerdo a los criterios de los ciudadanos se da una respuesta favorable satisfactoria. De hecho, cuando existen ciudadanos que no están conforme con los servicios se les llama para saber cuál es su situación de inconformidad, de hecho, se basa más en la medicación, mas no de educación o insumos.
2.- ¿El DBU requiere de equipos e insumos para mejoras de la atención a los estudiantes?	El nivel de atención anual requiere del total de la restructuración permanente de sus equipos, lógicamente que en los dos anteriores periodos de mejora de infraestructura en la parte operativa en el área de salud hemos ido mejorando, pero de a poco.
3.- ¿La Dirección del DBU gestiona la asignación de recursos suficientes para	Si dentro de las funciones estatutarias, define que el director realice la gestión ante las autoridades pertinentes para la ejecución de planes de mejora en las diferentes áreas de atención, se hace y se hace con mucho cariño.

<p>alcanzar los objetivos del área?</p>	
<p>4.- ¿En la infraestructura deteriorada existen proyectos o presupuestos destinados a acondicionar estos espacios</p>	<p>La infraestructura no está en óptimas condiciones, de hecho, ha sido repotenciado el edificio administrativo como el edificio de atención de la salud, en consecuencia, estamos en una muy buena condición.</p>
<p>5.- ¿Cómo considera que se pueden mejorar los canales de difusión para que las carreras conozcan los servicios que brinda el DBU?</p>	<p>Dentro de la normativa es responsabilidad de las carreras incitar la promoción y difusión de los servicios que presta el bienestar universitario, no solo se hace desde el contexto interno, también se implementó un sistema digital, un sitio web donde tenemos habilitados los servicios que presta el DBU, con sus funcionarios, con la data de como comunicarse con la sistematización de servicios, en incluso de como agendar citas de salud desde sus domicilios.</p>
<p>6.- ¿Qué características debería tener un programa informático para respaldar adecuadamente las operaciones del DBU?</p>	<p>Los sistemas que tenemos consideramos que están a la par con las necesidades que tiene la universidad y de hecho como son temas abiertos incurridos por nosotros son escalables, significa que podemos hacer mejoras en caliente dentro del desarrollo de los procesos de acuerdo a la</p>

	necesidad que tenga cada uno de los funcionarios que administran las funciones del área.
7.- ¿Existe un plan de capacitación permanente y como esta implementado?	Hay un plan de capacitación que va de acuerdo a las necesidades de nuestra área, lógicamente si nos está faltando proyectarnos con una placa de un proceso de capacitación más fuerte desde el punto de vista institucional, los escasos de recursos que vive el país muchas veces no nos han permitido profundizar en este tipo de seminarios o capacitaciones.
8.- ¿Qué beneficios ve en la automatización del proceso de admisión de los estudiantes?	La facilidad en el que el paciente pueda llegar a recibir una atención o un servicio a más de eso como institución nos permite tener una base de datos sólida, tener una estadística propia en cuanto a la fenomenología que presente cada uno de los casos que son atendidos por las áreas de atención que brinda la dirección de bienestar universitario.

Fuente: Director Departamental Lcdo. Víctor Zambrano

Elaboración propia.

El análisis de las respuestas revela varias fortalezas dentro del DBU, como el compromiso del personal, las mejoras en infraestructura, y el uso de tecnología para la gestión de servicios. Sin embargo, también se identifican áreas claves de mejora, como la necesidad de una guía de procedimientos formalizada, un plan sistemático para la actualización de equipos, y un programa de capacitación más robusto.

Respecto al año 2022 (1) el director afirma que todos los servicios que se brindan a través de la digitalización permiten que se evalúe del 1-5 a los funcionarios que brindan la atención, por lo contrario, el ciudadano no está conforme se le hace notar su inconformidad para llegar a una mejora a futuro. La implementación de estas mejoras podría aumentar significativamente la eficiencia y la calidad de los servicios ofrecidos por el DBU, contribuyendo a la satisfacción y bienestar de los estudiantes.

El DBU muestra compromiso y progreso en varias áreas claves, pero aún tiene oportunidades de mejora en la formalización de procedimientos, actualización de equipos, optimización de recursos y fortalecimiento de la capacitación.

2.17. Encuestas

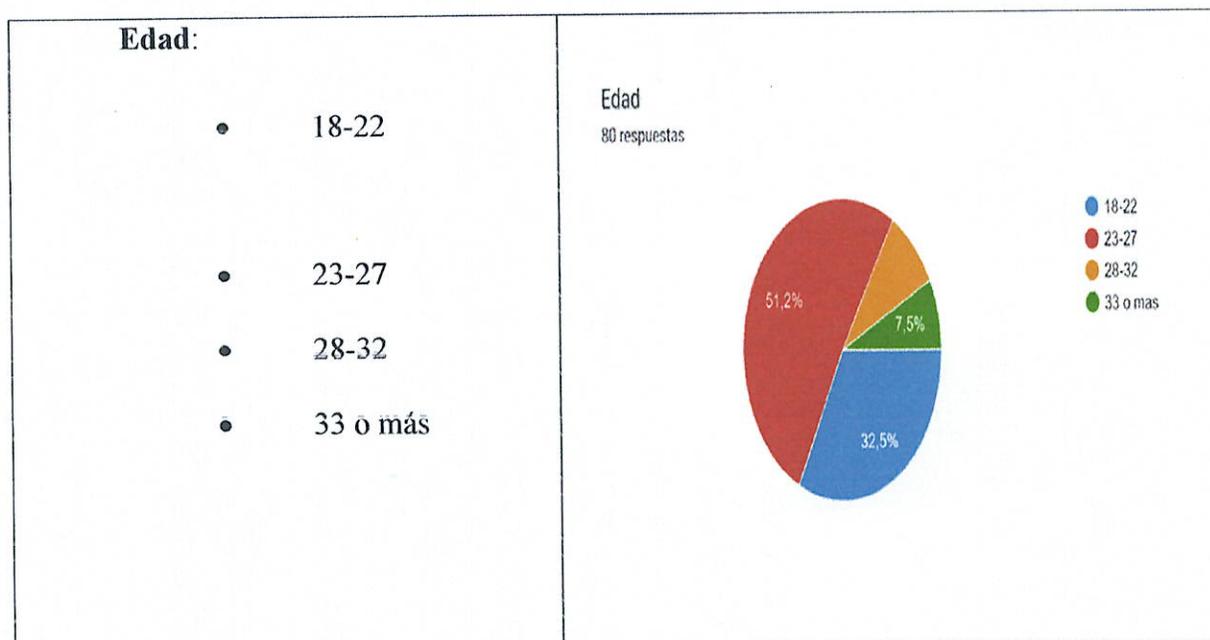
Son un conjunto de métodos estandarizados de investigación para recopilar y analizar una serie de datos de una muestra representativa de una población o universo mas amplio, con el propósito de explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características (Donado, 2019).

Una encuesta es un método de investigación que implica la recopilación de datos a través de preguntas estructuradas, que se presentan a una muestra de personas seleccionadas de manera representativa. El objetivo de esta encuesta es obtener información específica de la muestra de 80 estudiantes de las 8 carreras elegidas, sobre actitudes, opiniones, comportamientos u otras características de un grupo de interés. Las encuestas pueden llevarse a cabo de diversas maneras, cara a cara, entrevistas telefónicas, cuestionarios en papel o electrónicos, entre otros.

Los datos que se muestran a continuación constan en la herramienta informática Forms que fueron validado a través de la encuesta.

Ilustración 5.

Datos Demográficos de la población 2023.

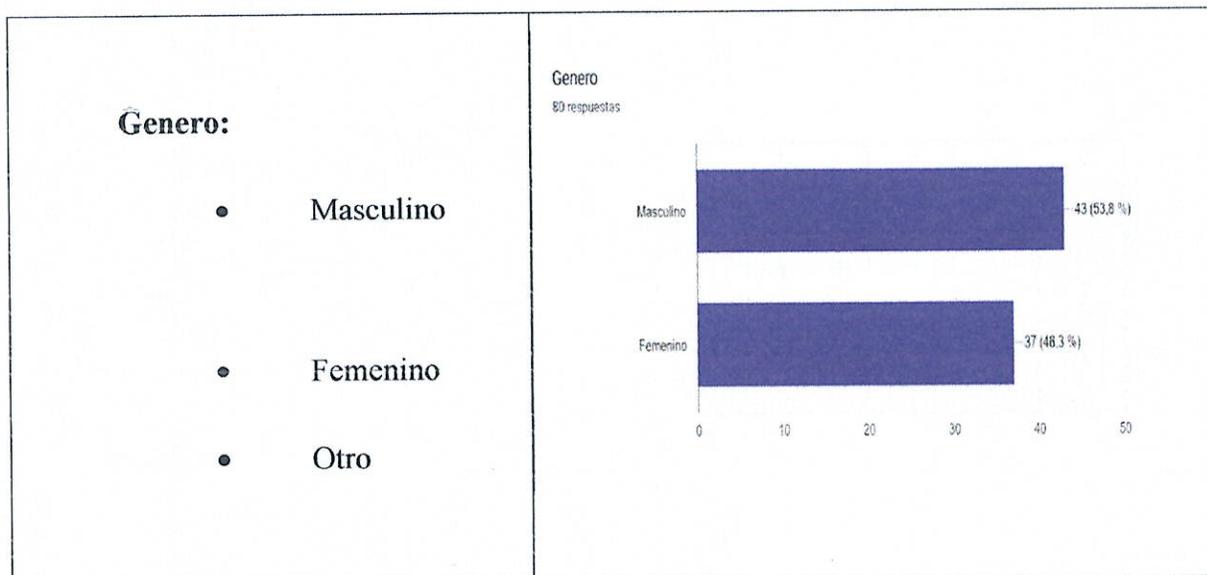


Nota: Datos proporcionados por Microsoft Forms.

De los resultados obtenidos en la encuesta, se determinó que la edad de los estudiantes escogidos, el 51,2 % equivale a los jóvenes de entre 23 y 27 años, y el 32,5 % representan a los alumnos entre 18 y 22 años, mientras que, el 8,8 % son estudiantes de 28-32 años y, apenas el 7,5% son mayores de 33 años.

Ilustración 6.

Datos Demográficos de la población 2023.

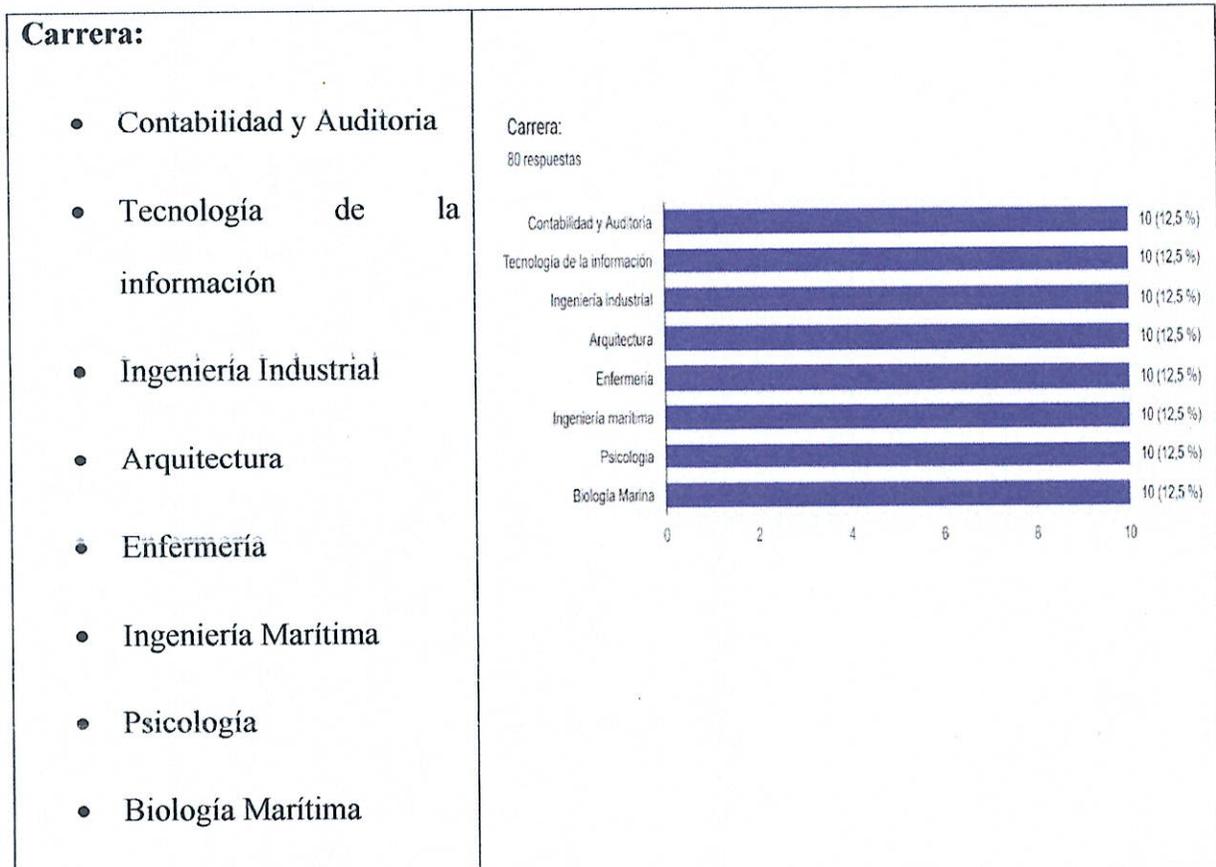


Nota: Datos proporcionados por Microsoft Forms.

Como podemos observar entre los encuestados, existe una ligera mayoría del género masculino de 43 estudiantes que representan el 53,8%, mientras que, 37 estudiantes de género femenino con un 46,3%.

Ilustración 7.

Datos Demográficos de la población 2023.

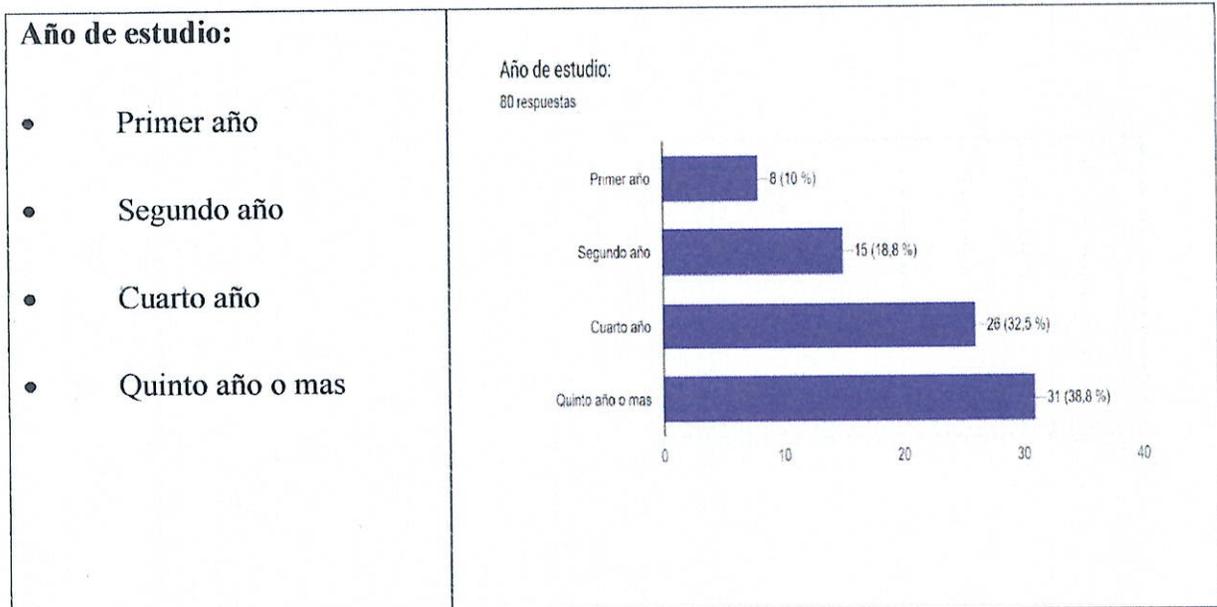


Nota: Datos proporcionados por Microsoft Forms.

Cada carrera tuvo un número igual de respuesta (10 respuesta cada una), que equivale un porcentaje de 12,5% indicando una distribución equitativa.

Ilustración 8.

Datos Demográficos de la población 2023.

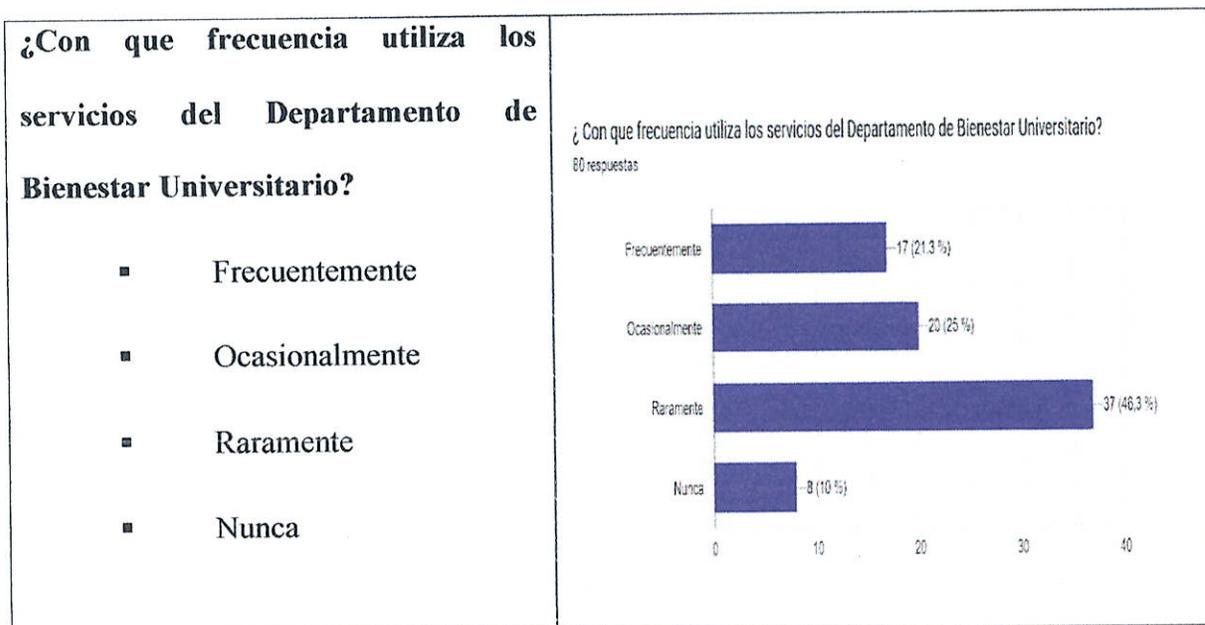


Nota: Datos proporcionados por Microsoft Forms.

De las encuestas realizadas, en cuanto al año de estudio que pertenecen, 8 estudiantes del primer año constan con un 10%, mientras que, 15 estudiantes de segundo año con un 18,8%, de la misma forma 26 de cuarto año que equivale al 32,5% y del quinto año o más respondieron 31 estudiantes que representa el mayor porcentaje con el 38,8%.

Ilustración 9.

Resultado 1 de la encuesta.

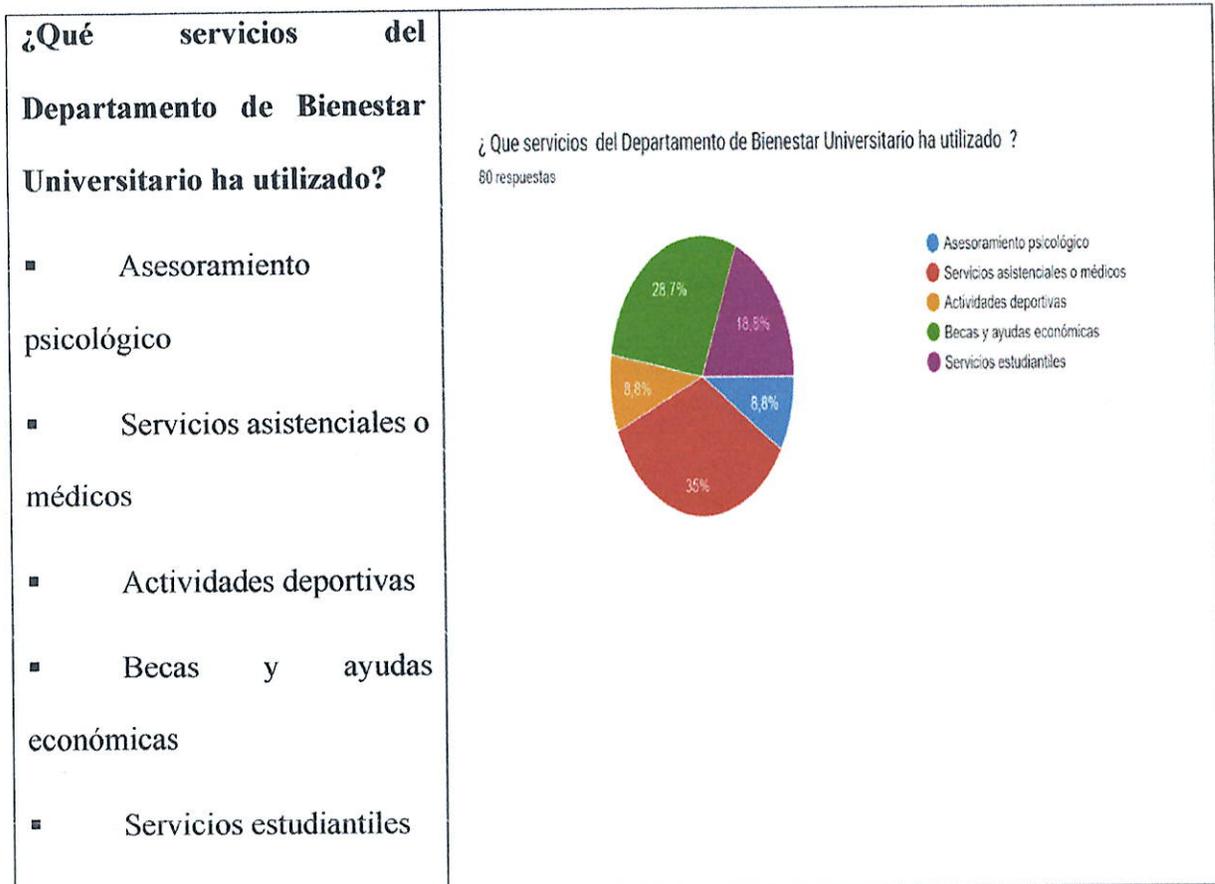


Nota: Datos proporcionados por Microsoft Forms.

Del análisis efectuado a los resultados contenidos en las respuestas emitidas por los encuestados, se puede evidenciar que, un 46,3 % expresaron que raramente, el 21,3 % que muy frecuentemente, el 25 % ocasionalmente y un 10 % nunca lo utilizan.

Ilustración 10.

Resultado 2 de la encuesta.

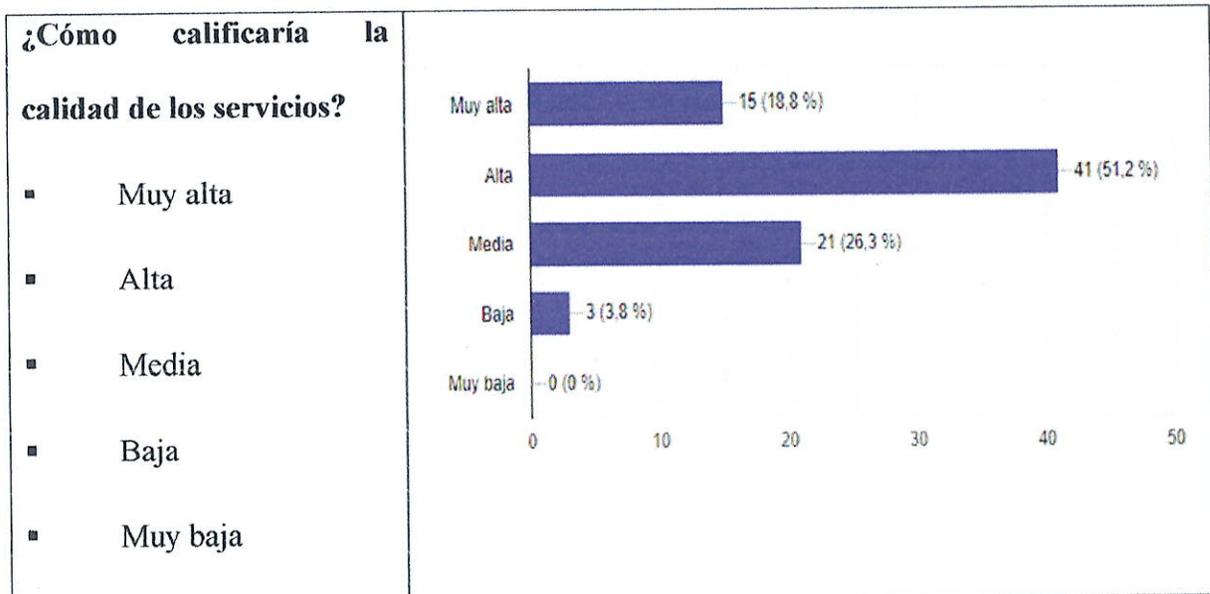


Nota: Datos proporcionados por Microsoft Forms.

Los servicios asistenciales o médicos son los más utilizados que equivale a un 35% de los servicios utilizados, seguidos por las becas y ayudas económicas con un 28,7% y los servicios estudiantiles con el 18,8%, y apenas un 8,8% equivalente a las actividades deportivas y asesoramiento psicológico con menos uso de sus servicios.

Ilustración 11.

Resultado 3 de la encuesta.

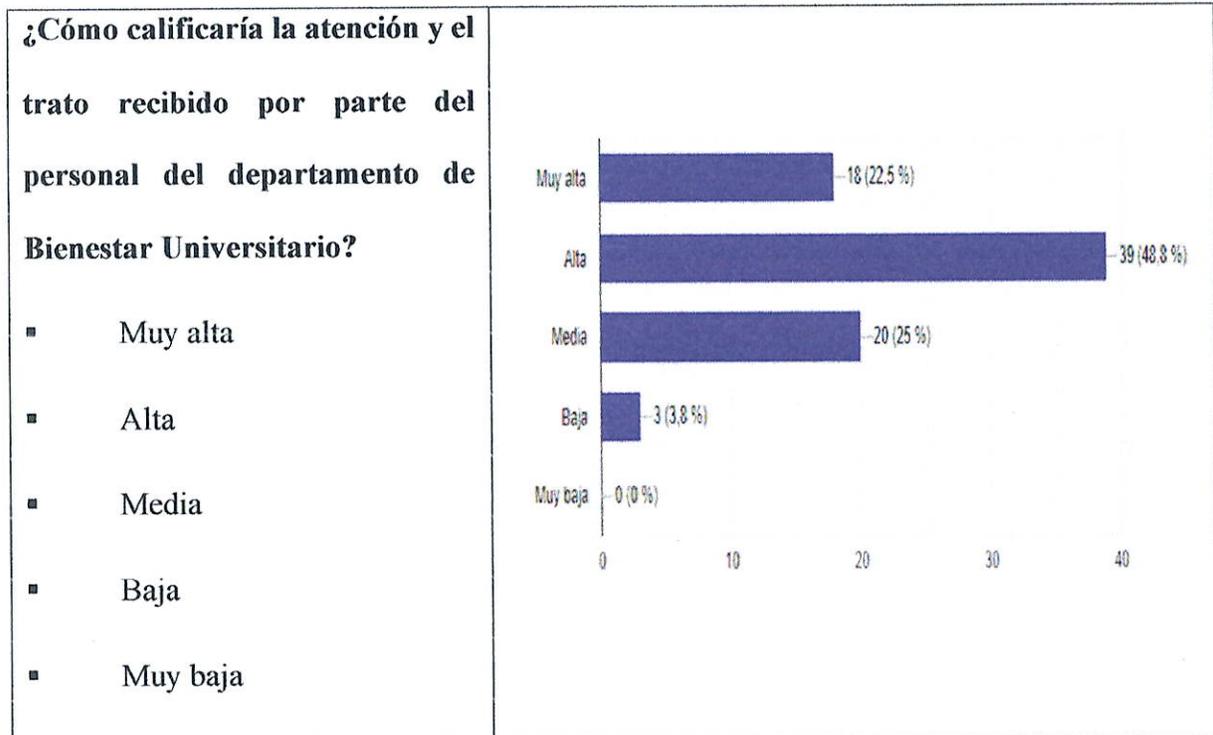


Nota: Datos proporcionados por Microsoft Forms.

La encuesta revela que, mientras una gran proporción de usuarios percibe los servicios como de calidad alta con un porcentaje de 51,2%, hay una parte significativa que los califica como media del 26,3%, y muy alta que representa el 18,8%, mientras que las bajas son el 3,8%, y ningún estudiante califica como muy baja.

Ilustración 12.

Resultado 4 de la encuesta.

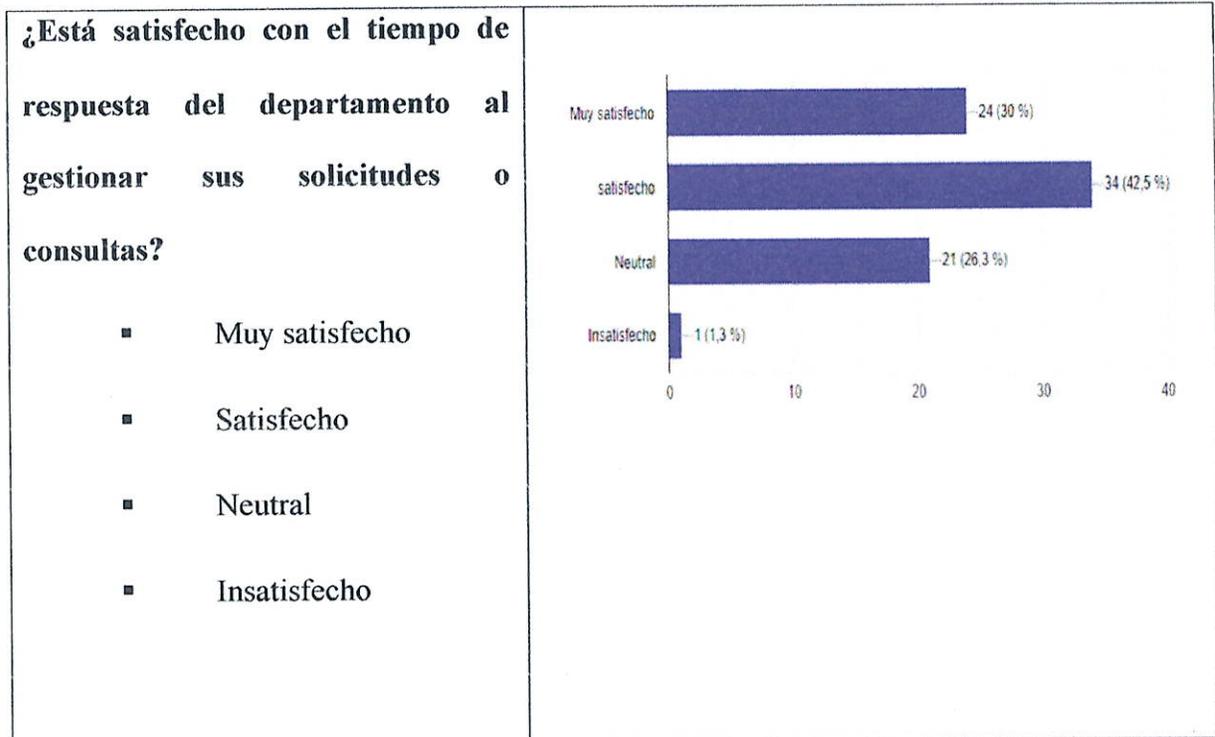


Nota: Datos proporcionados por Microsoft Forms.

En cuanto a este resultado se refleja un 22,5% indicando que la mayoría de estudiantes recibe una alta atención por parte del personal del DBU, siguiendo un 48,8% de muy alta, un 25% califica como atención media, un 2,8% califica una baja atención y por último ningún estudiante califica un porcentaje del 0% que recibe una atención muy baja.

Ilustración 13.

Resultado 5 de la encuesta.

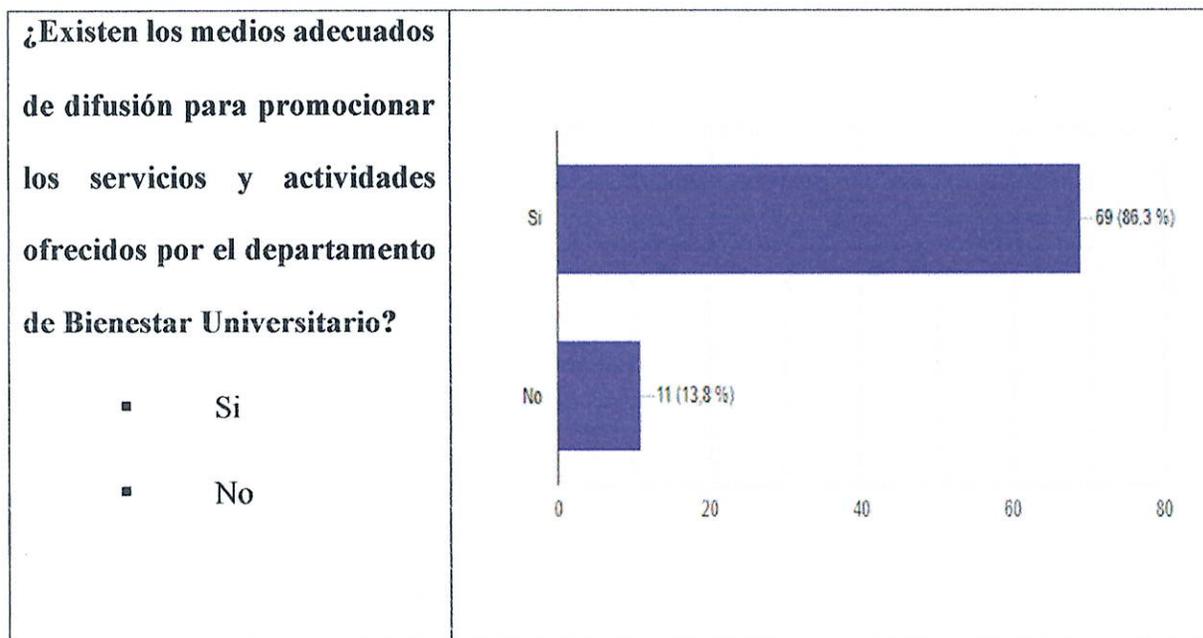


Nota: Datos proporcionados por Microsoft Forms.

El análisis de la encuesta muestra que un 72.5% de los encuestados están satisfechos o muy satisfechos con el tiempo de respuesta del departamento, lo cual indica un desempeño positivo. No obstante, existe un 26.3% de encuestados con una percepción neutral y un pequeño porcentaje de insatisfacción 1.3%. Estos datos sugieren que, aunque la mayoría de los usuarios están contentos con el servicio, hay margen para mejorar y convertir las percepciones neutrales y negativas en positivas.

Ilustración 14.

Resultado 6 de la encuesta.

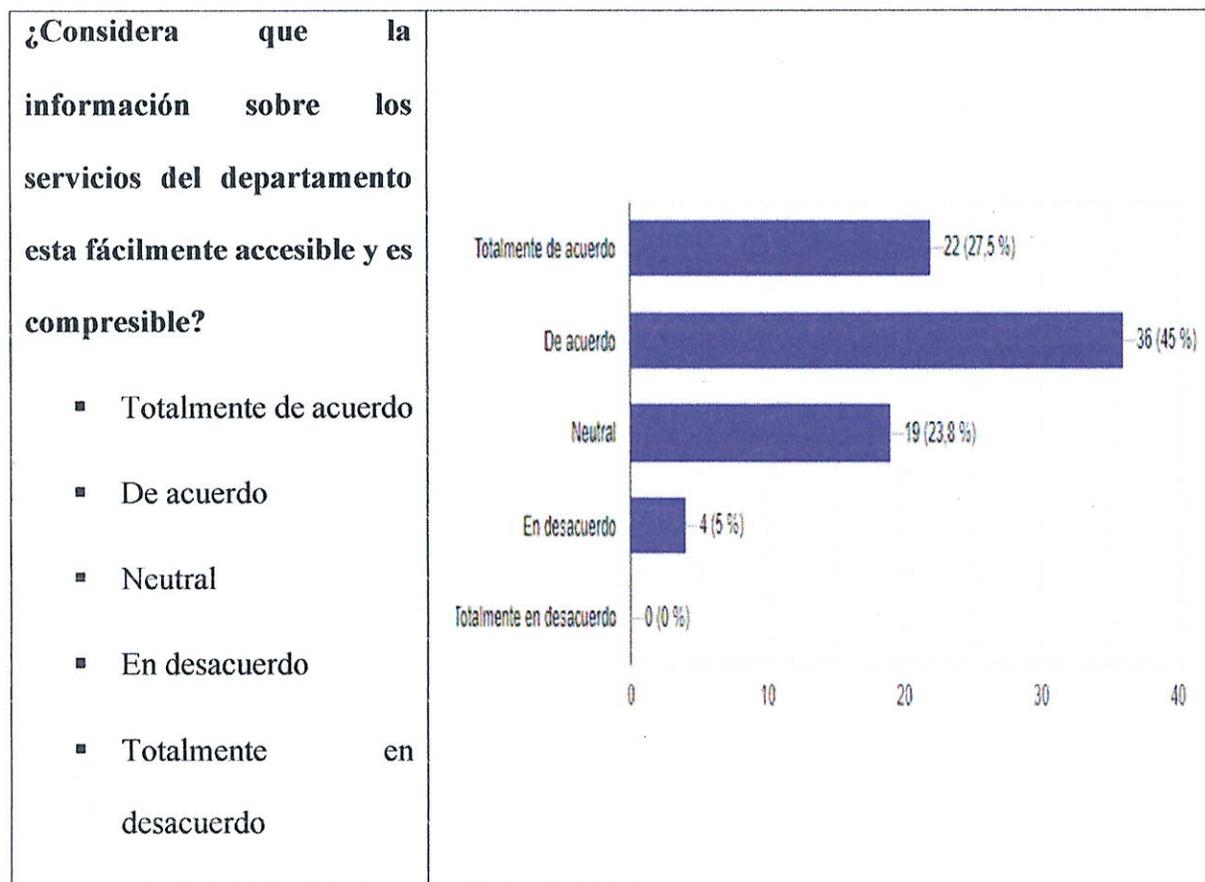


Nota: Datos proporcionados por Microsoft Forms.

El análisis de la encuesta muestra que una mayoría de los encuestados 86.3% considera que existen medios adecuados de difusión y están de acuerdo con la premisa de la pregunta, lo que refleja una fuerte tendencia positiva. Sin embargo, el 13.8% que respondió negativamente, aunque minoritario, demuestra que no existen los medios adecuados para promocionar los servicios.

Ilustración 15.

Resultado 7 de la encuesta.

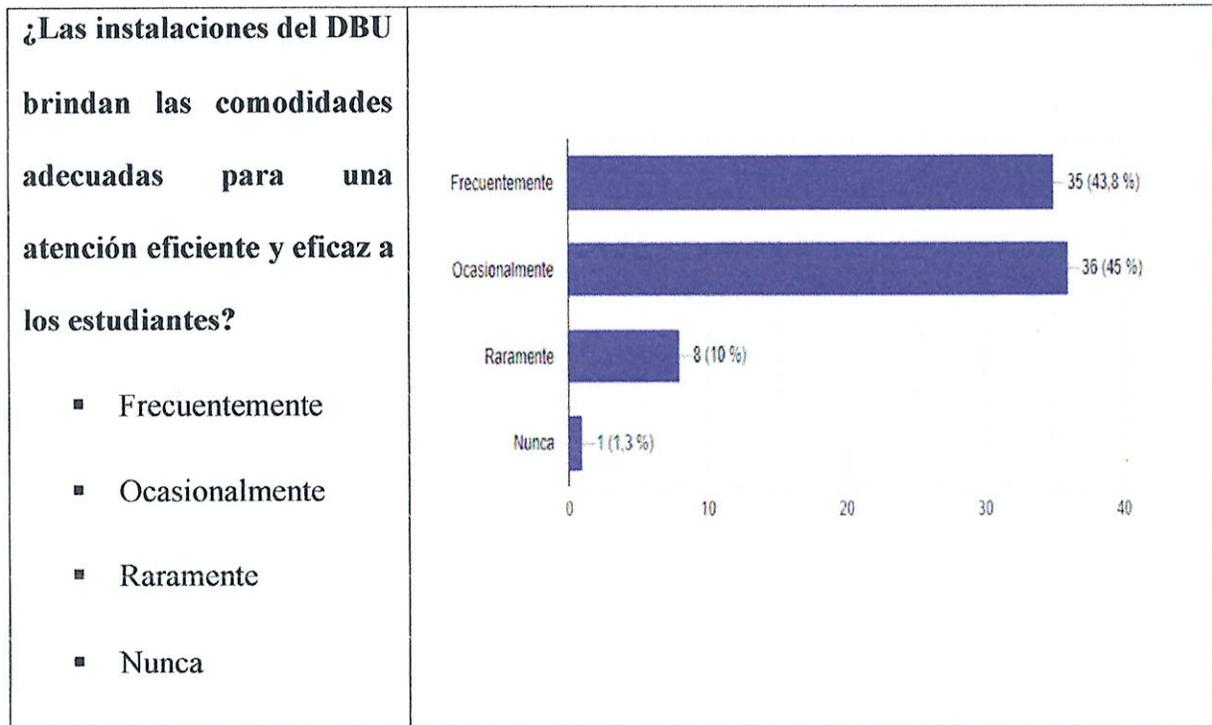


Nota: Datos proporcionados por Microsoft Forms.

El análisis de la encuesta muestra que una amplia mayoría de los encuestados 72.5% tiene una percepción positiva, ya sea estando “totalmente de acuerdo” 27.5% o “De acuerdo” 45%. Un 23.8% de los encuestados se mantiene neutral, lo que sugiere que hay espacio para mejorar la comunicación o la información sobre el tema para convertir estas percepciones neutrales en positivas. Solo un 5% está en desacuerdo, y no hay respuestas de “totalmente en desacuerdo”, lo cual es un buen indicativo de que no hay opiniones fuertemente negativas.

Ilustración 16.

Resultado 8 de la encuesta.

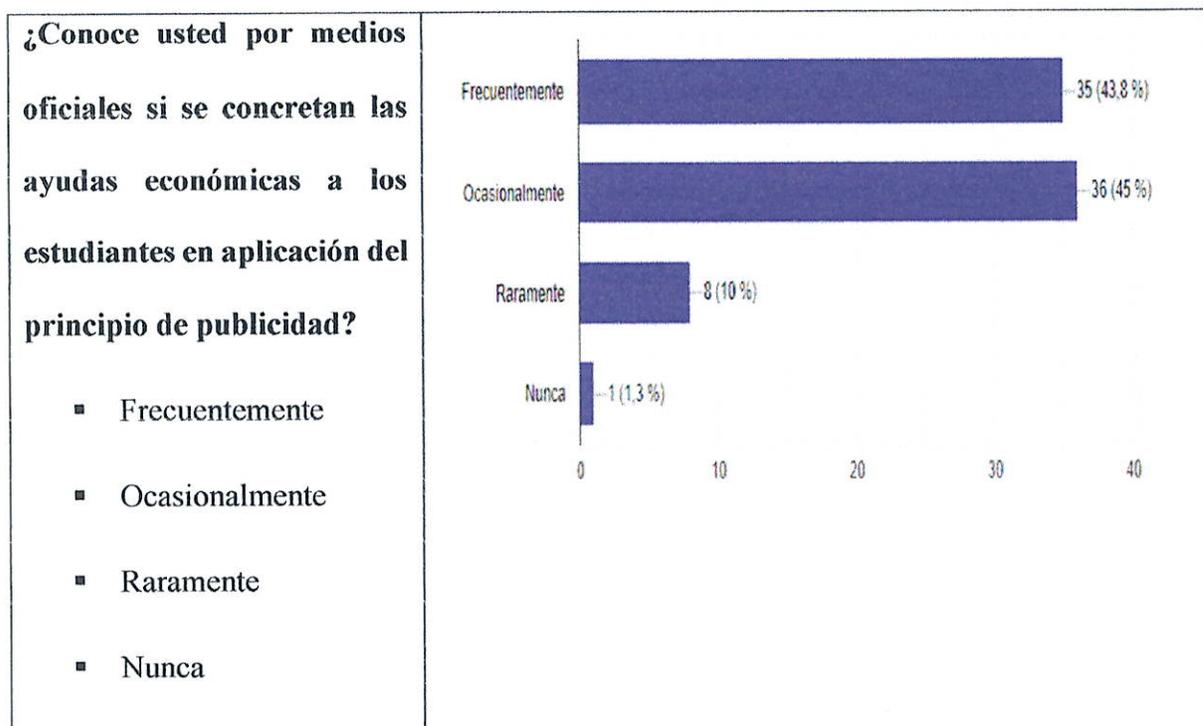


Nota: Datos proporcionados por Microsoft Forms.

La encuesta revela que una gran mayoría de los encuestados participan en la actividad con alguna regularidad: 43.8% lo hace frecuentemente y 45% ocasionalmente, sumando un 88.8% de participación regular. El 10% de los encuestados raramente participa, y solo un 1.3% nunca lo hace. Estos resultados indican que la actividad es ampliamente conocida y realizada por casi todos los participantes.

Ilustración 17.

Resultado 9 de la encuesta.

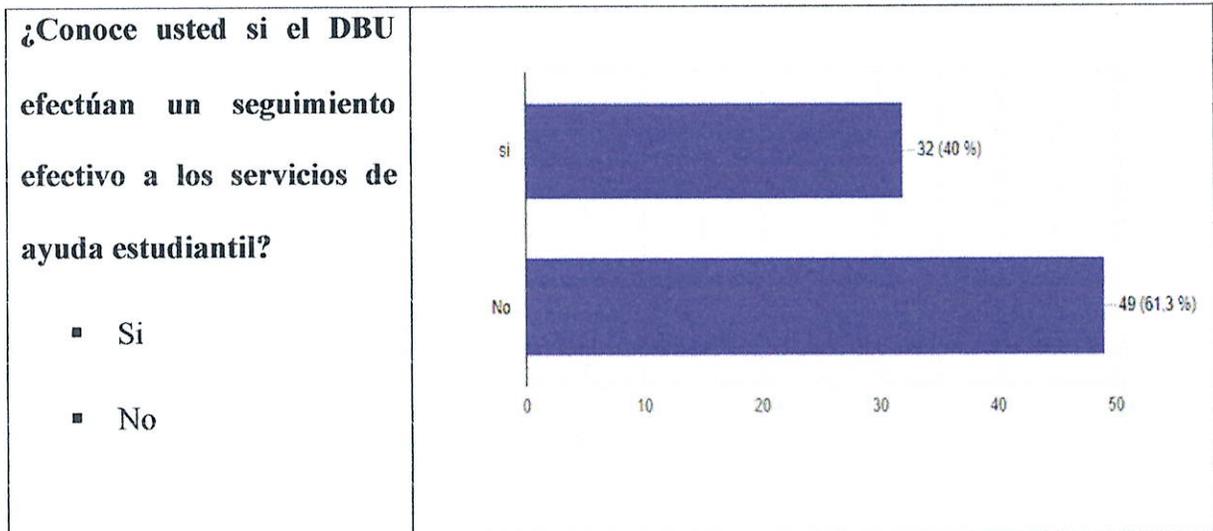


Nota: Datos proporcionados por Microsoft Forms.

La visualización presentada en el gráfico confirma la distribución de las respuestas, resaltando que las categorías "Frecuentemente" y "Ocasionalmente" abarcan la mayor parte de las respuestas, con un total del 88,8%. Las categorías "Raramente" y "Nunca" suman el 11,3%, mostrando una menor, pero presente, necesidad de mejorar la comunicación para este grupo.

Ilustración 18.

Resultado 10 de la encuesta.



Nota: Datos proporcionados por Microsoft Forms.

La visualización confirma la distribución de las respuestas, destacando que una mayoría (61,3%) no conoce si efectúan seguimientos a los servicios dentro del departamento de bienestar universitario, mientras que, un 40% acepto que conoce de este seguimiento efectivo. Esto resalta la necesidad de mejorar significativamente las estrategias de comunicación para asegurar que más estudiantes estén al tanto de las ayudas disponibles superando el 100%.

CAPÍTULO III – PROPUESTA

3. Título de la propuesta

Guía de procedimientos para efectuar una auditoría basada en la norma ISO 9001:2015 en el Departamento de Bienestar Universitario de la ULEAM.

3.1. Objetivos de la Propuesta

3.1.1. Objetivo General

Diseñar una guía de procedimientos para efectuar una auditoría basada en la norma ISO 9001:2015 en el Departamento de Bienestar Universitario de la ULEAM, detectando las posibles falencias desde los procesos hasta la propia organización para determinar su contribución a la mejora de la calidad y satisfacción de los estudiantes en el ámbito universitario.

3.1.2. Objetivo Específico

- Identificar los requisitos de la norma ISO 9001:2015 aplicables al Departamento de Bienestar Universitario.
- Elaborar los flujogramas del proceso de la auditoría.
- Documentar el proceso de auditoría detallado y estructurado, conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

3.2. Fundamentación de la Propuesta

El modelo de la siguiente propuesta se presentará con el objetivo de desarrollar una guía de procedimientos detallada y estandarizada para la realización de auditorías internas basadas en la norma ISO 9001:2015 en el departamento de Bienestar Universitario de la ULEAM.

Esta guía servirá como una herramienta fundamental dada la situación actual del DBU, se considera necesario e imprescindible que se implemente un diseño de procedimientos para asegurar la consistencia y eficacia en la evaluación de los procesos de calidad, contribuyendo al mejoramiento continuo y a la satisfacción de los estudiantes.

Dentro de cada apartado de la propuesta se utilizarán términos adecuados, y entendibles que ayuden a la captación de información y por ende resulte de mayor facilidad su aplicabilidad en una institución universitaria.

3.3. Descripción de la Propuesta

En la actualidad, la ULEAM se compromete a mejorar continuamente la calidad de sus servicios, especialmente a los proporcionados por el Departamento de Bienestar Universitario. Este departamento es crucial para el bienestar y satisfacción de los estudiantes, influyendo directamente en su éxito académico y personal. Por lo tanto, la propuesta “Diseñar una guía de procedimientos para efectuar una auditoría basada en la norma ISO 9001:2015 en el Departamento de Bienestar Universitario de la ULEAM, basado en el análisis FODA, efectuado al departamento, observamos que existen debilidades en el aspecto administrativos que requieren mejoras significativas, a fin de que, optimicen los recursos de la organización para determinar su contribución a la calidad de los servicios brindados y satisfacción de los estudiantes.

El diseño de procedimientos normalizará los procedimientos, garantizará la consistencia y eficacia en la evaluación de los procesos de calidad, contribuyendo significativamente a la mejora continua de los servicios ofrecidos y aumentando la satisfacción y el bienestar de los estudiantes.

3.4. Factibilidad de la propuesta

Al realizar un estudio de factibilidad de realización del presente proyecto se analizaron varias variables, las cuales serán detalladas a continuación:

Factibilidad económica

Si identificamos los costos que se llevan a cabo en la realización de una auditoria, el salario de auditores, materiales, capacitación del personal e infraestructura. Los beneficios incluyen a la mejora en la calidad del servicio, aumento de la satisfacción estudiantil, ahorro a largo plazo y mejora de la reputación institucional. Debemos comparar la relación costo-beneficio y el retorno de la inversión para poder determinar la viabilidad financiera, justificando así la inversión del proyecto. La evaluación preliminar muestra que es proyecto es económicamente viable y promete beneficios significativos en términos de calidad y eficiencia operativa.

Factibilidad legal

En base al estudio de la factibilidad legal del país y reglamentos internos de la empresa, los mismos no impiden la implementación de la presente propuesta investigativa; ya que la Norma ISO 9001:2015, no es un requisito legal obligatorio en muchos países, su adopción puede ayudar a las organizaciones a cumplir con las expectativas de calidad de sus partes interesadas, incluyendo estudiantes, personal académico y administrativo, sin comprometer la integridad legal de sus operaciones.

Factibilidad técnica

Se muestra que el proyecto es viable con los recursos humanos y tecnológicos disponibles. Existen los recursos técnicos necesario, así como el software y hardware

adecuados. Los procedimientos y métodos están claramente definidos y los riesgos técnicos identificados tienen planes de contingencia viables, para definir un enfoque metodológico para llevar a cabo una auditoría.

Factibilidad de Tiempo

En lo que respecta a la factibilidad financiera y económica, la implementación de esta propuesta requiere una inversión inicial para la capacitación del personal y la posible adquisición de herramientas de auditoría. Sin embargo, los beneficios a largo plazo, como la mejora en la calidad de los servicios y la satisfacción de los estudiantes, justifican esta inversión.

En el ámbito humano, la propuesta será factible aplicarla porque el departamento cuenta con el apoyo institucional necesario para su implementación.

Por otro lado, en el ámbito tecnológico la empresa cuenta actualmente con una infraestructura tecnológica adecuada, por lo tanto, no existirá ninguna dificultad al momento de implementar y mantener a lo largo del tiempo el presente diseño de procedimientos.

3.5. Desarrollo de la propuesta

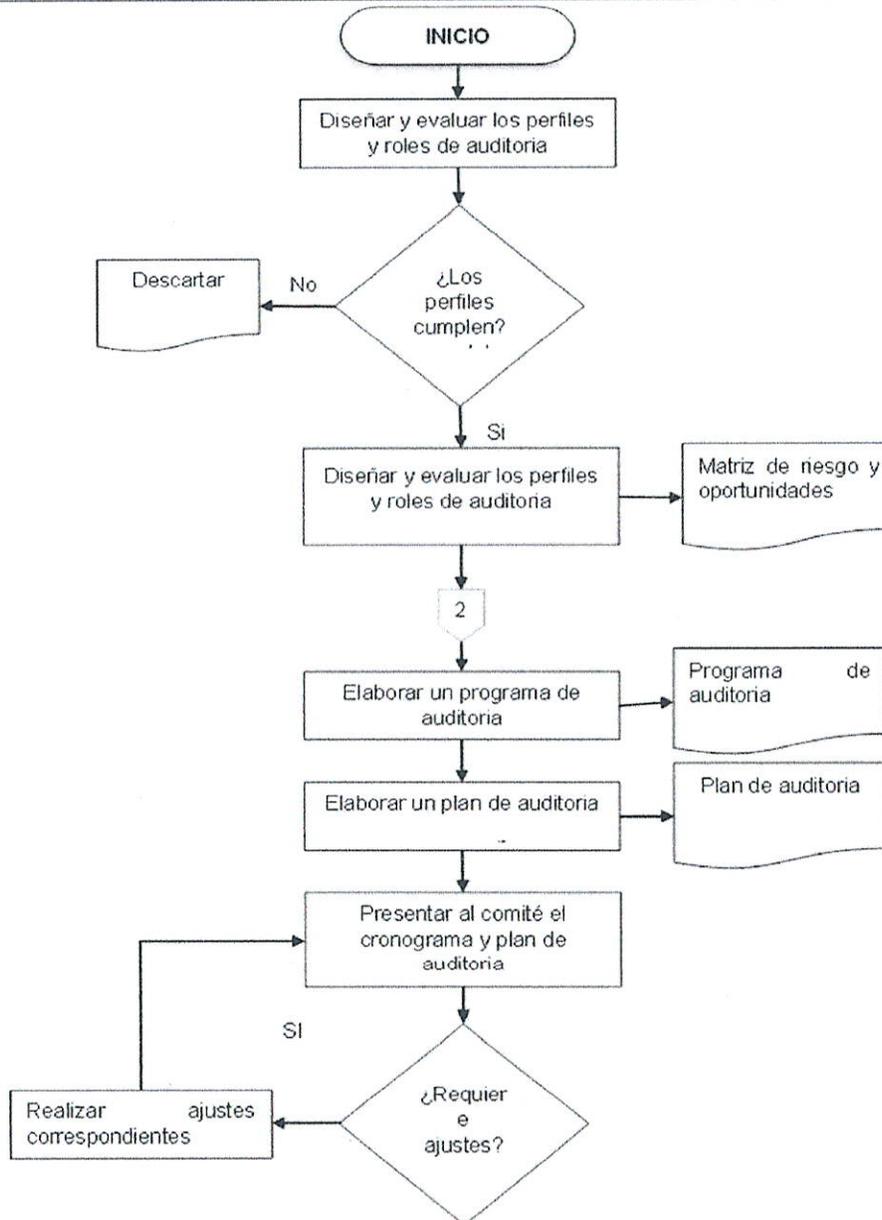


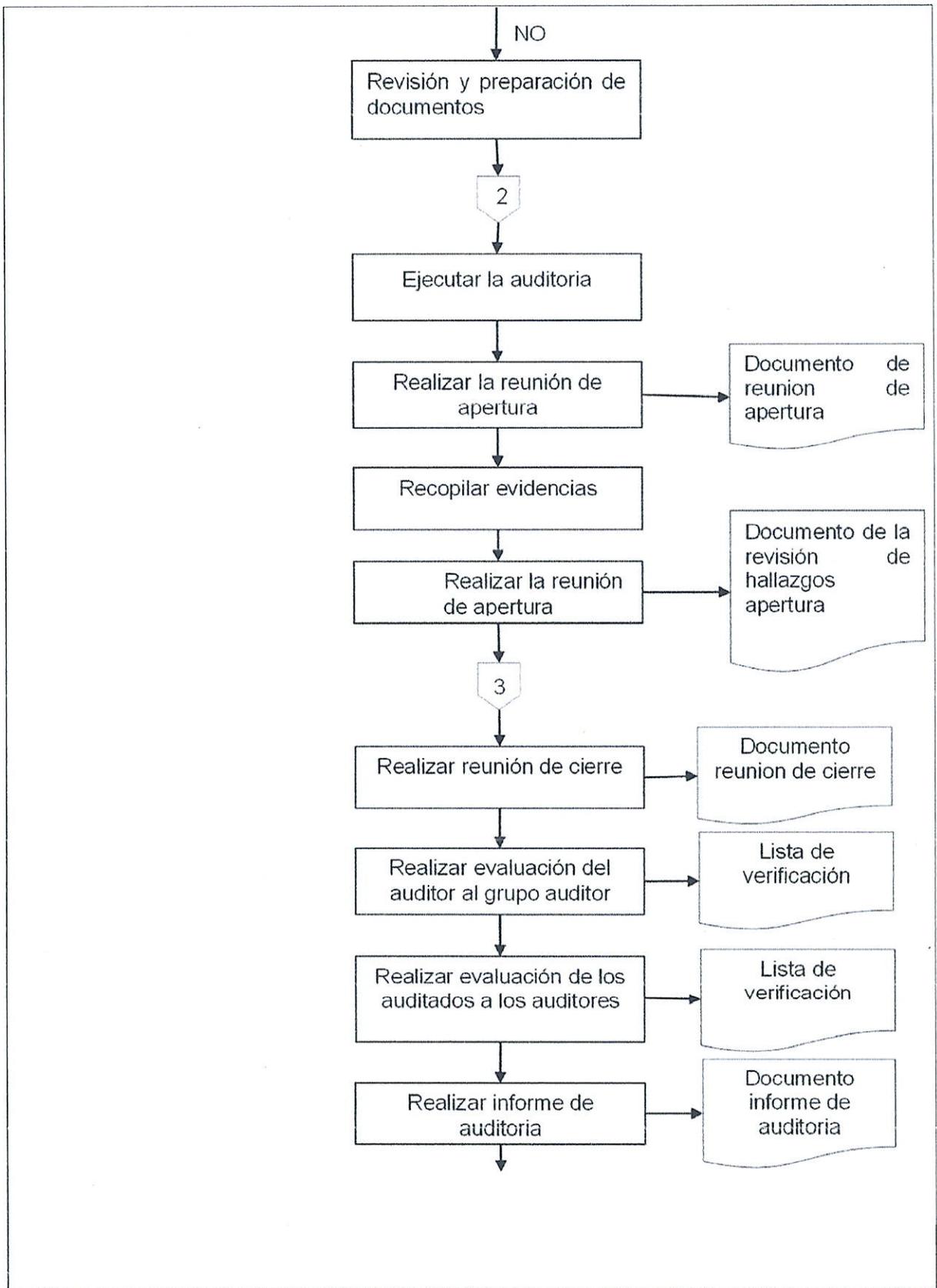
**GUÍA DE PROCEDIMIENTOS PARA
EFECTUAR UNA AUDITORIA BASADA
EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN EL
DEPARTAMENTO DE BIENESTAR
UNIVERSITARIO DE LA ULEAM.**

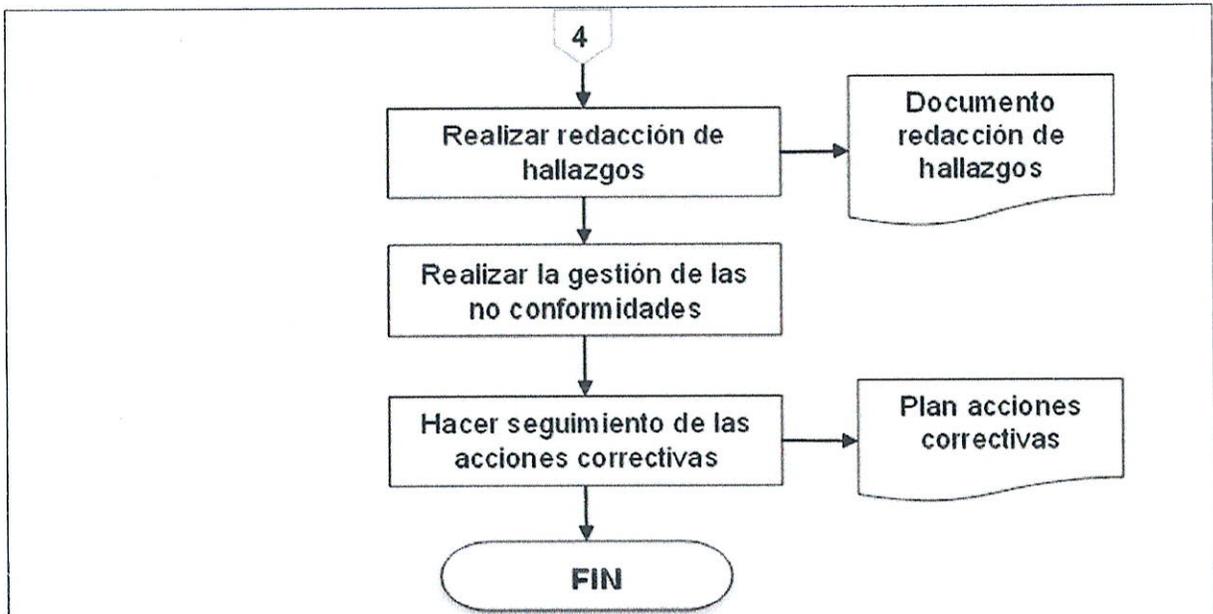


GUÍA DE PROCEDIMIENTOS PARA EFECTUAR UNA AUDITORIA BASADA EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA ULEAM.

3.5.1. Flujograma de auditoria



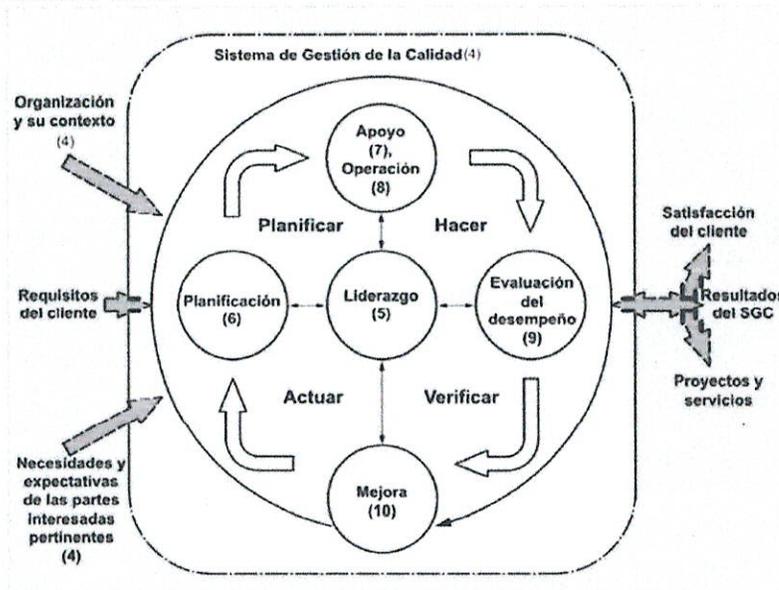




3.5.2. CICLO PLANIFICAR – HACER – VERIFICAR – ACTUAR

El ciclo PHVA son vistos como una referencia estratégica que determina las áreas sobre las que se debe actuar y evaluar para lograr la excelencia en una empresa.

Ilustración 19. Ciclo PHVA.



Fuente: Norma ISO 9001:2015

Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA.

Las siguiente es una descripción breve del ciclo PHVA.

Planificar: establecer los objetivos del sistema y sus procesos, así como los recursos necesarios para generar y brindar resultados de acuerdo con las políticas de la organización y los requisitos del cliente; identificar y abordar los riesgos y las oportunidades para establecer los objetivos del sistema y sus procesos.

- **Hacer:** implementar lo previsto;
- **Verificar:** realizar el seguimiento, medir los procesos, los productos y servicios que se derivan de las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados (cuando sea necesario);
- **Actuar:** cuando sea necesario, se toman medidas para mejorar el desempeño.



**GUÍA DE PROCEDIMIENTOS PARA EFECTUAR
UNA AUDITORIA BASADA EN LA NORMA ISO 9001:2015
EN EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR
UNIVERSITARIO DE LA ULEAM.**

**3.5.3. Requisito General Y Procedimientos
Documentados De La Norma ISO 9001:2015**

Objetivo: Establecer un marco que permita a las empresas, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión de la calidad efectivo.

INTRODUCCIÓN

La norma ISO 9001:2015 define los requisitos para un sistema de gestión de la calidad (SGC). Para garantizar que sus bienes y servicios satisfagan adecuadamente los requisitos del consumidor, las organizaciones de todo tipo y tamaño que emplean esta norma y con las regulaciones aplicables que mejoran continuamente su desempeño en términos de calidad.

1. Requisitos generales

1.1 Contexto de la organización

- **Comprender la Organización y su Contexto:** Identificar los factores internos y externos que afectan la capacidad de la organización para lograr los resultados esperados del sistema de administración de calidad.
- **Cumplir con las Expectativas y Necesidades de las Partes Interesadas:** Determinar las partes interesadas y los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

1.2 Liderazgo

- **Compromiso de la Dirección:** Demostrar compromiso y liderazgo con el sistema de gestión de la calidad, que incluye la política de calidad y objetivos de calidad.
- **Política de calidad:** Establecer una política de calidad que sea apropiada para el propósito de la organización y que incluya un compromiso con el cumplimiento de los requisitos y autoridades dentro de la organización.
- **Roles, Responsabilidades y Autoridades Oportunidades:** Planificar acciones para abordar riesgos y oportunidades relevantes para el sistema de gestión de la calidad.

1.3 Planificación

- **Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades:** Para abordar riesgos y oportunidades para el sistema de gestión de la calidad, se planifican acciones.
- **Objetivos de Calidad y Planificación para lograrlos:** Establecer objetivos de calidad en las funciones y niveles pertinentes, y determinar cómo se lograrán estos objetivos.
- **Planificación de los Cambios:** Asegurarse de que los cambios se lleven a cabo de manera planificada y sistemática.

1.4 Soporte

- **Recursos:** Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- **Competencia:** Asegurarse de que las personas que tienen un impacto en el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad sean competentes.
- **Conciencia:** Asegurarse de que las personas dentro de la organización sean conscientes de la política de calidad, los objetivos de calidad, y su aportación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad sea significativa.
- **Comunicación:** Determinar las necesidades de comunicación interna y externa, incluyendo sobre qué, cuándo y quién comunicar.
- **Información documentada:** Crear actualizar y controlar la información documentada necesaria para el sistema de gestión de calidad.

1.5 Operación

- **Planificación y Control Operacional:** Para cumplir con los requisitos, los procesos necesarios se deben planificar, implementar y controlar en los productos y servicios.
- **Requisitos para Productos y Servicios:** Asegurarse de que los requisitos legales y reglamentarios, así como los requisitos del cliente sean aplicables, determinados y cumplidos.
- **Diseño y Desarrollo de Productos y Servicios:** Implementar controles para el diseño y desarrollo de productos y servicios.

- **Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados**

Externamente: Asegurar que los procesos, productos y servicios que se obtienen de fuentes externas cumplan con los requisitos.

- **Producción y Provisión y Servicios:** Controlar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.

- **Liberación de Productos y Servicios:** Asegurarse de que los productos y servicios cumplen con los requisitos antes de su liberación.

- **Control de las Salidas No Conformes:** Asegurarse de que las salidas no conformes sean identificadas y controladas para evitar su uso o entrega no intencionada.

1.6 Evaluación de Desempeño

- **Monitoreo, Medición, Análisis y Evaluación:** Determinar qué necesita ser monitoreado y medido, y aplica métodos adecuados para asegurar resultados válidos.

- **Auditoría Interna:** Realizar auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información sobre verificar si el sistema de gestión de la calidad cumple con los requisitos de la organización y de la norma ISO 9001:2015.

- **Revisión por la Dirección:** Revisar el sistema de gestión de la calidad a intervalos planificados y alineación con la dirección estratégica de la organización.

1.7 Mejora

- **No conformidad y Acción Correctiva:** Asegurarse de que las no conformidades se identifiquen y controlen, y que se tomen acciones correctivas para eliminarlas.
- **Mejora Continua:** La idoneidad se mejora constantemente, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

2. Procedimientos Documentados

2.1 Procedimiento para la Gestión de Documentos y Registros

- **Objetivo:** Establecer un control adecuado sobre la creación, revisión, aprobación, distribución, almacenamiento y disposición de documentos y registros.
- **Alcance:** Aplica a todos los documentos y registros relacionados con el sistema de gestión de la calidad.
- **Responsabilidades:** Definir responsabilidades para la creación, revisión, aprobación y control de documentos y registros.
- **Procedimientos:**
 - ✓ **Creación de Documentos:** Los documentos serán revisados y actualizados según sea necesario para asegurar su continua adecuación.
 - ✓ **Revisión y Actualización de Documentos:** Los documentos serán revisados y actualizados según sea necesario para asegurar su continua adecuación.

✓ **Control de Registros:** Los registros serán identificados, almacenados, protegidos y dispuestos de manera que sean legibles y recuperables durante su periodo de retención.

2.2 Procedimiento de Auditoría Interna

- **Objetivo:** Planificar y llevar a cabo auditorías internas que el sistema de gestión de la calidad cumpla con los requisitos establecidos y es eficaz.
- **Alcance:** Aplica a todas las actividades y procesos del sistema de gestión de la calidad.
- **Responsabilidades:** El equipo de auditoría interna será responsable de planificar y llevar a cabo las auditorías, y de reportar los hallazgos.
- **Procedimiento:**
 - ✓ **Planificación de Auditorías:** Establecer un programa de auditoría basado en el estado y la importancia de los procesos y áreas a auditar.
 - ✓ **Realización de Auditorías:** Conducir las auditorías según el plan, recolectando evidencia objetiva y evaluando la conformidad con los requisitos.
 - ✓ **Seguimiento:** Asegurarse de que se tomen acciones correctivas para resolver las no conformidades identificadas durante una auditoría.

2.3 Procedimiento de Gestión de No Conformidades

- **Objetivo:** Identificar y controlar las no conformidades para evitar su repetición.

- **Alcance:** Aplica a todas las no conformidades identificadas en el sistema de gestión de la calidad.
- **Responsabilidades:** El personal responsable de las áreas afectadas será responsable de identificar, registrar y tomar acciones correctivas para resolver las no conformidades.
- **Procedimiento:**
 - ✓ **Identificación y Registros de No Conformidades:** Identificar y registrar las no conformidades cuando ocurran.
 - ✓ **Análisis de Causa:** Realizar un análisis de las causas para determinar la raíz del problema.
 - ✓ **Implementación de Acciones Correctivas:** Tomar acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades.
 - ✓ **Seguimiento y Verificación:** Verificar que las acciones correctivas hayan sido efectivas para eliminar las no conformidades.

2.4 Procedimiento de Mejora Continua

- **Objetivo:** Establecer un enfoque sistemático para identificar e implementar mejoras en el sistema de gestión de la calidad.
- **Alcance:** Aplica a todas las actividades y procesos del sistema de gestión de la calidad.
- **Responsabilidades:** La dirección y el personal de todas las áreas responsables de identificar oportunidades de mejora y de implementar las acciones correctivas.

<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificación de Oportunidades de Mejora: Recoger información de diversas fuentes, como auditorías, revisiones por la dirección, y retroalimentación de clientes. ✓ Evaluación y Priorización: Evaluar y priorizar las oportunidades de mejora en función de su impacto y viabilidad. ✓ Monitoreo y Evaluación: Monitorear y evaluar la eficacia de las mejoras implementadas.

	<p align="center">GUÍA DE PROCEDIMIENTOS PARA EFECTUAR UNA AUDITORIA BASADA EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA ULEAM.</p>
	<p align="center">3.5.4. Preparación de la Auditoría</p>
	<p>Objetivo: Verificar el cumplimiento con la norma ISO 9001:2015 y evaluar la eficacia del sistema de gestión de calidad.</p>
<p>a. Definición del alcance y Objetivos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar el cumplimiento del DBU con la norma ISO 9001:2015. • Identificar áreas de mejora para aumentar la satisfacción de los estudiantes. • Revisar todos los procesos y servicios ofrecidos por el DBU. • Incluir la gestión de recursos, atención a los estudiantes, infraestructura y comunicación. 	

b. Selección del Equipo Auditor

- Designar a los auditores y asegurarse de que tengan las competencias y la independencia necesaria.

EQUIPO AUDITOR

- Auditor Líder.
- Auditores Internos.
- Asistente de Auditoría.

RESPONSABILIDADES

Auditor Líder: Coordinar la auditoría, revisar documentación, liderar reuniones de apertura y clausura.

Auditores Internos: Realizar entrevistas, observar procesos, recopilar evidencias.

Asistente de Auditoría: Asistir en la preparación de documentos, listas de verificación, apoyo logístico.

c. Revisión de Documentación

- Revisar la documentación del sistema de gestión de calidad, incluyendo manuales, procedimientos y registros contables.

Documentos a revisar:

Manual de calidad del DBU

Procedimientos y políticas del DBU

Registros de servicios estudiantiles

Plan de capacitación y registros

d. Planificación de la Auditoria

- Desarrollar un plan de Auditoria que incluya el cronograma, las áreas a auditar y los criterios de auditoría.
- Coordinar con el área auditada para fijar fechas y horarios.

PLAN DE AUDITORIA

Fecha de inicio:

Fecha de finalización:

CRONOGRAMA

Día 1: Reunión de apertura, revisión de documentación.

09:00 – 10:00: Presentación del equipo auditor.

- Presentación del equipo auditor.
- Explicación del objetivo y alcance de la auditoria.
- Confirmación del cronograma y áreas a auditar.

10:00 – 12:00: Revisión de documentación.

- Manual de calidad
- Procedimientos y políticas.
- Registros de servicios y plan de capacitación.

13:00 – 13:00: Almuerzo.

13:00 – 17:00: Continuación de revisión de documentación y preparación de listas de verificación.

Día 2-3: Auditoria de procesos y servicios.

09:00 – 12:00: Auditoria de procesos de atención a los estudiantes.

- Observación de atención en el área de becas y ayudas económicas.

- Entrevistas con el personal de atención.

12:00 – 13:00: Almuerzo

13:00 – 17:00: Auditoria de gestión de recursos e infraestructura.

- Revisión del estado de equipos e insumos.

- Observación de las instalaciones.

Día 4: Entrevistas y recopilación de evidencias.

09:00 – 12:00: Entrevistas con el personal del DBU.

- Director del DBU.

- Responsable de recursos y mantenimiento.

- Personal administrativo.

12:00 – 13:00: Almuerzo

13:00 – 17:00: Continuación de entrevistas y recopilación de evidencias.

- Verificación de registros de capacitación.

- Revisión de evidencias de estudiantes.

Día 5: Análisis de hallazgos, reunión de clausura.

COORDINACIÓN

- Enviar el plan de auditoría al director del DBU y confirmar las fechas.
- Informar a los responsables de cada área sobre la auditoría y el cronograma.

09:00 – 12:00: Análisis de hallazgos y preparación del informe de auditoría.

- Identificación de no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora.
- Documentación de hallazgos.

12:00 – 13:00: Almuerzo

13:00 – 17:00: Reunión de clausura con el equipo del DBU.

- Presentación de hallazgos.
- Discusión de no conformidades y acciones correctivas recomendadas.
- Agradecimiento y cierre de la auditoría.



**GUÍA DE PROCEDIMIENTOS PARA EFECTUAR
UNA AUDITORIA BASADA EN LA NORMA ISO 9001:2015
EN EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR
UNIVERSITARIO DE LA ULEAM.**

3.5.5. Realización de la Auditoria

Objetivo: Explicar el propósito, el alcance y el plan de auditoria al equipo auditado.

a. Reunión de apertura

- Reunirse con el equipo auditor del área auditada para presentar el plan de auditoría y confirmar los detalles logísticos.
- Explicar el propósito y el alcance de la auditoria.

b. Recopilación de evidencia

- Realizar entrevistas, observar procesos y revisar registros y documentos para recopilar información evidencia objetiva.
- Utilizar listas de verificación y herramientas de auditoria para asegurar que se cubren todos los puntos relevantes.

c. Análisis de la Información

- Comparar la evidencia recopilada con los criterios de auditoria para identificar conformidades y no conformidades.
- Analizar la capacidad del sistema de gestión de calidad para lograr los objetivos de la empresa y su eficacia.

	<p align="center">GUÍA DE PROCEDIMIENTOS PARA EFECTUAR UNA AUDITORIA BASADA EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA ULEAM.</p>
	<p align="center">Informe de Auditoria</p>
	<p>Objetivo: Presentar el informe al equipo auditado, discutir hallazgos y responder inquietudes.</p>
<p>a. Redacción del informe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentar los hallazgos de la auditoria, incluyendo conformidades, no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora. • Proporcionar una descripción clara y detallada de cada hallazgo. <p>b. Reunión de Clausura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentar el informe de auditoría al equipo del área auditada. • Discutir los hallazgos y responder a cualquier pregunta o inquietud. • Acordar los plazos para la implementación de acciones correctivas. 	



GUÍA DE PROCEDIMIENTOS PARA EFECTUAR UNA AUDITORIA BASADA EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA ULEAM.

3.5.6. Acciones Correctivas y Seguimiento

Objetivo: Desarrollar planes para abordar no conformidades.

a. Desarrollo de Planes de Acción Correctiva

- El equipo auditado debe desarrollar planes de acción se busca mejorar en el sistema de gestión de calidad y abordar las no conformidades.

b. Implementación de Acciones Correctivas

- Ejecutar los planes de acción correctiva dentro de los plazos acordados.

c. Seguimiento y Verificación

- Realizar auditorías de seguimiento para verificar que las acciones correctivas han sido implementadas y son efectivas.
- Confirmar que el sistema de gestión de calidad ha mejorado y cumple con los requisitos.

	<p align="center">GUÍA DE PROCEDIMIENTOS PARA EFECTUAR UNA AUDITORIA BASADA EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA ULEAM.</p>
	<p align="center">3.5.7. Cierre de la Auditoria</p>
	<p align="center">Objetivo: Evaluar la efectividad del proceso de auditoria.</p>
<p>a. Evaluación del Proceso de Auditoria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar el proceso de auditoría y evaluar su efectividad. • Identificar lecciones aprendidas y oportunidades de mejoras a futuro. <p>b. Archivo de Documentación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asegurarse de que toda la documentación de la auditoria se archiva correctamente para futuras referencias. 	

	<p align="center">GUÍA DE PROCEDIMIENTOS PARA EFECTUAR UNA AUDITORIA BASADA EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA ULEAM.</p>
	<p align="center">3.5.8. ANEXOS</p>
	<p align="center">Objetivo: Evaluar la efectividad del proceso de auditoría.</p>
<p>ANEXO 1: Lista de Verificación de Auditoria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sección 1: Contexto de la organización. • Sección 2: Liderazgo. • Sección 3: Planificación. 	

- **Sección 4:** Apoyo.
- **Sección 5:** Operación.
- **Sección 6:** Evaluación de desempeño.
- **Sección 7:** Mejora

Lista de Verificación

Auditor:

Fecha:

Área Auditada: Área de Becas y Ayudas Económicas

Proceso/Departamento: Departamento de Bienestar Universitario (DBU)

Sección 1: Contexto de la Organización

Ítem	Requisito	Cumple	Observaciones
1.1	conciencia de la organización y su entorno.	SÍ	
1.2	Conocimiento de las expectativas y necesidades de las partes interesadas.	NO	No se evidencio un análisis formal de las expectativas de los estudiantes.

Sección 2: Liderazgo

2.1	Liderazgo y compromiso.	SÍ	
2.2	Política de calidad	SÍ	

2.3	Roles, responsabilidades y autoridades.	NO	Las responsabilidades no están claramente documentadas.
Sección 3: Planificación			
3.1	Acciones para abordar las oportunidades y los riesgos.	NO	No se identificaron formalmente los riesgos.
3.2	Objetivos de calidad y preparación para lograrlos.	SÍ	
3.3	Planificación de cambios.	SÍ	
Sección 4: Apoyo			
4.1	Recursos.	SÍ	
4.2	Competencia.	NO	Faltan registros de capacitación reciente.
4.3	Toma de conciencia.	SÍ	
4.4	Comunicación.	SÍ	

4.5	Información documentada.	SÍ	
Sección 5: Operación			
5.1	Planificación y control operacional.	SÍ	
5.2	Requisitos para los productos o servicios.	SÍ	
5.3	Diseño y desarrollo de productos y servicios.	N/A	No aplica el DBU.
5.4	Control de los procesos, productos y servicios proporcionados externamente.	NO	Falta documentación de proveedores externos.
Sección 6: Evaluación del desempeño.			
6.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación.	SÍ	
6.2	Auditoría interna.	SÍ	
6.3	Revisión por la dirección.	NO	Última revisión fue hace más de un año.

Sección 7: Mejora			
7.1	No conformidad y acción correctiva	NO	No se registraron todas las acciones correctivas.
7.2	Mejora continua	SÍ	

ANEXO 2: Formulario de Hallazgos de Auditoria

- **Campo 1:** Descripción del Hallazgo.
- **Campo 2:** Clasificación (Conformidad, no conformidad, Observación, Oportunidad de mejora).
- **Campo 3:** Evidencia objetiva.
- **Campo 4:** Acción correctiva recomendada.

Formulación de Hallazgos
Auditor:
Fecha:
Área Auditada: Área de Becas y Ayudas Económicas
Proceso/Departamento: Departamento de Bienestar Universitario (DBU)
Descripción del hallazgo:
No se ha realizado un análisis formal de las expectativas de los estudiantes lo cual es necesario para comprender mejor sus necesidades y mejorar los servicios prestados.
Clasificación: () Conformidad

<input checked="" type="checkbox"/> No conformidad <input type="checkbox"/> Observación <input type="checkbox"/> Oportunidad de mejora
Evidencia objetiva: <p>La revisión de los documentos del DBU no incluyó ningún análisis formal o registro de las expectativas y necesidades de los estudiantes.</p>
Acción correctiva recomendada: <p>Realizar un análisis formal de las expectativas de los estudiantes y documentarlo adecuadamente.</p>
Fecha de Implementación: Responsable: Director de Bienestar Universitario.

ANEXO 3: Plan de Acción Correctiva

- **Campo 1:** No conformidad identificada.
- **Campo 2:** Acción correctiva propuesta.
- **Campo 3:** Responsable.
- **Campo 4:** Fecha de implementación.

Plan de Acción Correctiva
Auditor: Fecha: Área Auditada: Área de Becas y Ayudas Económicas Proceso/Departamento: Departamento de Bienestar Universitario (DBU)

<p>No conformidad identificada:</p> <p>No se ha realizado un análisis formal de las expectativas de los estudiantes</p>
<p>Acción correctiva propuesta:</p> <p>Realizar un análisis formal de las expectativas de los estudiantes y documentar los resultados.</p>
<p>Responsable: Director de Bienestar Universitario</p> <p>Fecha de Implementación:</p>
<p>Evidencia de Implementación:</p> <p>Documento formal con el análisis de las expectativas de los estudiantes, incluyendo metodologías utilizadas y resultados obtenidos.</p>
<p>Seguimiento y Verificación:</p> <p>Auditor de Seguimiento:</p> <p>Fecha de seguimiento:</p> <p>Resultado:</p> <p>El análisis fue realizado y documentado correctamente.</p>
<p>Verificación de la Eficacia:</p> <p>Auditor de Verificación:</p> <p>Fecha de verificación:</p> <p>Resultado:</p> <p>El análisis formal ha mejorado la comprensión de las expectativas de los estudiantes y se están tomando medidas para mejorar los servicios prestados.</p>

CONCLUSIONES

- El marco teórico desarrollado permitió analizar y comprender los principios fundamentales de la Norma ISO 9001:2015, destacando su aplicabilidad en la gestión de servicios estudiantiles del departamento de Bienestar Universitario. Este análisis sirvió como base para estructurar la guía de procedimientos, asegurando que estuviera alineada con los estándares internacionales de calidad.
- El diagnóstico realizado evidenció las fortalezas y debilidades del departamento de Bienestar Universitario en relación con el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Los resultados obtenidos permitieron identificar áreas críticas de mejora, lo que fue clave para diseñar una guía de procedimientos adecuada y pertinente.
- La propuesta elaborada, basada en los hallazgos del diagnóstico, derivó en el diseño de una guía de procedimientos práctica y estructurada. Esta herramienta está orientada a optimizar los procesos del departamento de Bienestar Universitario, garantizando una gestión más eficiente y acorde con los estándares de calidad establecidos por la Norma ISO 9001:2015.

RECOMENDACIONES

- Fomentar la investigación académica en temas relacionados con los principios y requisitos de la Norma ISO 9001:2015 para fortalecer la gestión de los servicios estudiantiles, a fin de consolidar su comprensión y aplicabilidad.
- Implementar herramientas de evaluación continua que permitan monitorear el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015, así como, realizar diagnósticos periódicos para identificar oportunamente las áreas que requieren ajustes y mejoras en los procesos del departamento involucrando a los estudiantes y personal del departamento en el diagnóstico para obtener una visión integral de la situación actual.
- Aplicar la guía de procedimientos de forma progresiva y monitorear su impacto para realizar ajustes cuando sea necesario priorizando las mejoras que generen un mayor impacto en la calidad de los servicios estudiantiles, considerando los recursos disponibles y las necesidades del departamento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abreu, J. L. (2014). *El método de la investigación*. Obtenido de spentamexico: <http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9%283%29195-204.pdf>
- Admón., A. (2023). *¿Cuál es la diferencia entre las no conformidades mayores y menores?* Obtenido de Atcalsas: <https://www.atcalsas.com/2021/05/21/%F0%9F%A7%90cual-es-la-diferencia-entre-las-no-conformidades-mayores-y-las-menores%E2%98%9D/>
- Ana, G. C. (2020). *Propuesta para mejorar la calidad del servicio en la gestión de las becas y ayudas económicas del Instituto de Fomento al Talento Humano*. Obtenido de repositorio: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7288/1/T3156-MGD-Cisneros-Propuesta.pdf>
- Ángel, M. U. (2023). *Definiciones de evidencias y criterios de auditoría*. Obtenido de Qinnova: <https://qinnova.uned.es/conocimiento/ficha/def/Evidencia>
- Arribas, J. (2015). *Analizar y evaluar el uso de los sistemas de gestión de la calidad según la norma iso 9001 y su impacto en las dimensiones organizativas y los resultados de los centros educativos*. *Educación. Facultad de educación*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=62507>.
- Auren, L. (2021). *Importancia de las auditorías en las empresas*. Obtenido de homeblog: <https://auren.com/mx/blog/importancia-de-las-auditorias-en-las-empresas/>
- Baque, M. (2023). *Auditoría de calidad a Systemarket sociedad civil y comercial, de la ciudad de Riobamba-Chimborazo, según la norma ISO 9001:2015*. Obtenido de dspace: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/18094/1/82T01356.pdf>
- Bastis, C. (2021). *Métodos Mixtos*. Obtenido de Online: <https://online-tesis.com/metodos-mixtos-en-la-investigacion/>

- Blasco & Pérez (2007). *Enfoque cualitativo*. Obtenido de tesis doctoral:
https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque_cualitativo.html
- Briseida, C. (2023). *La población y muestra*. Obtenido de repositorio:
<https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/handle/001/4557/3266.pdf;jsessionid=95049F5E7452A681C185C878E93E728F?sequence=1>
- Carlos, A. M. C. (2018). *Indicadores de efectividad y eficacia*. Obtenido de planning:
<https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/43074800/indicadores-efectividad-eficacia-libre.pdf?1456447880>
- Carlos, A. P. (2002). *Importancia y trascendencia de los papeles de trabajo de auditoría*. Obtenido de Quipukamayoc: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5546>
- Colqui, E. S. (2018). *Diseño de un sistema de gestión de calidad con la norma ISO 9001-2015 para la unidad educativa particular Gleen Doman de la Ciudad de Ambato*. Obtenido de:
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8799/1/12T01181.pdf>
- Cristina, A. P. (2020). *Una propuesta de diseño para un sistema de gestión que integre las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015*. Obtenido de repositorio:
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7175/1/T3095-MGCI-Perez-Propuesta.pdf>
- David, P. (2024). *¿Qué es el rendimiento en la calidad de un producto o servicio?* Obtenido de:
<https://www.gestionar-facil.com/rendimiento-en-la-calidad>
- Dep, C. (2023). *Norma ISO 9001:2015*. Obtenido de Globalsuite:
<https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-certifica-norma-iso-9001/>
- Edenred. (06 de noviembre de 2019). *Informe auditoría definición y tipos*. Obtenido de:
<https://www.edenred.es/blog/informe-auditoria-definicion-y-tipos/>

- Enrique, R. A. (2020). *Investigación de campo*. Obtenido de economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-de-campo.html>
- Enrique, R. A. (2020). *Investigación documental*. Obtenido de economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-documental.html>
- Ernesto, S. (2023). *Método Inductivo*. Obtenido de experto universitario:
<https://expertouniversitario.es/blog/metodo-inductivo-y-deductivo/>
- Fiorella, C. (2022). *QUÉ ES LA EFICACIA*. Obtenido de bloghubspot:
<https://blog.hubspot.es/sales/eficiencia-y-eficacia>
- Gallego, J. (2019). *Diseño de la versión 2015 del sistema de gestión de calidad ISO 9001 en el Instituto Técnico Pedagógico INTEP en Madrid Cundinamarca*. [Universidad de La Salle].
https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=3219&context=administracion_de_empresas
- García, J. (2018). *Pautas para la creación de un modelo que unifique un sistema de administración de documentos con un sistema de gestión que se integre en una organización por procesos*. [Pontificia Universidad Javeriana].
<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/35952/TRABAJO%20DE%20GRADO%20-%20SGI.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Guillermo, W. (2020). *Método deductivo, conceptos y características*. Obtenido de economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/metodo-deductivo.html>
- Jorge, A. H. (2023). *Auditoría de calidad y de gestión*. Obtenido de Gestipolis:
https://www.gestipolis.com/auditorias-de-calidad-y-de-gestion-en-las-normas-iso/#google_vignette

- Josefina Castelán. (2022). *Utilidad de los indicadores de gestión*. Obtenido de Future of people:
<https://www.crehana.com/blog/reclutamiento-contratacion/indicadores-d>
- Juan. F, R. (2014). *Sistema de indicadores de gestión*. Obtenido de Google Libros:
https://www.google.com.ec/books/edition/Sistema_de_Indicadores_de_Gesti%C3%B3n/VTOjDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=indicadores+de+gestion+concepto&pg=PA13&printsec=frontcover
- Karen, M. M. (2001). *Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad*. Obtenido de webimages:
<https://webimages.iadb.org/publications/spanish/document/Eficacia-eficiencia-equidad-y-sostenibilidad-%C2%BFQu%C3%A9-queremos-decir.pdf>
- Kimberly, P. P. (2020). *Diseño de un sistema de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 para la carrera de textiles de la Universidad Técnica del Norte*. Obtenido de repositorio:
<file:///C:/Users/CompuStore/Downloads/04%20IND%20304%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
- Sistema, E, C. (2024) *Ley de Sistema Ecuatoriano de Calidad*: Obtenido de:
https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_sistema.pdf
- Maldonado, E. (2024). *Factores de gestión institucional de los sistemas iso 9001 que influyen en el logro de las metas educativas de las instituciones públicas afiliadas a la amies en México*. [universidad autónoma de nuevo león]. <http://eprints.uanl.mx/26964/1/1080312829.pdf>
- Mercadeo. (2023). *¿Qué debe tener un papel de trabajo de un auditor?* Obtenido de AuditBrain:
<https://auditbrain.com/que-debe-tener-un-papel-de-trabajo-de-un-auditor/>
- Miguel, D. (2023). *Para qué sirve la observación*. Obtenido de codimg: <https://www.codimg.com/healthcare/blog/es/para-que-sirve-la-observacion>

- Mondragon Pérez, A. (2022). *¿Qué son los indicadores?* Obtenido de https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23935w/PSM_U4_R2.pdf
- Muguirra, A (2024). *¿Qué es una entrevista?* Obtenido de questionpro: <https://www.questionpro.com/blog/es/tecnicas-de-recoleccion-de-datos-entrevista/>
- OIN. (2023). *¿QUÉ ES UNA AUDITORÍA Y PARA QUÉ SIRVE?* Obtenido del auditor: https://elauditor.info/control-federal/-que-es-una-auditoria-y-para-que-sirve-_a63efa247289a78a56d2fe010
- Pablo, O. N. (2020). *Método Analítico.* Obtenido de economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/metodo-analitico.html>
- Quality, M. (2023). *ISO 9001:2015 Sistema de gestión de gestión de calidad.* Obtenido de Online Browsing Platform: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Shelley, P. (2024). *Análisis FODA: qué es, cómo se realiza y ejemplos.* Obtenido de Blog HubSpot: <https://blog.hubspot.es/marketing/analisis-foda>
- Silvia, S. S. (2023). *Control de calidad y certificaciones industriales.* Obtenido de Google libros: https://www.google.com.ec/books/edition/Control_de_calidad_y_Certificaciones_ind/s5OtEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=que+es+una+no+conformidad+menor&pg=PA95&printsec=frontcover
- Troya, B. T. (2022). *Importancia de indicadores de gestión.* Obtenido de Likedin: <https://www.linkedin.com/pulse/importancia-de-los-indicadores-gesti%C3%B3n-bpo-services-ec/>
- ULEAM. (2022). *Servicios Estudiantiles DBU.* Obtenido de página Uleam: <https://departamentos.uleam.edu.ec/bienestar-estudiantil/area-de-servicios-estudiantiles/>

ULEAM. (2023). Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 2021-2025. Obtenido de Uleam:

<https://www.uleam.edu.ec/wp-content/uploads/2023/09/Plan-Estrategico-de-Desarrollo-Institucional-PEDI-2021-2025-ULEAM.pdf>

Velásquez, A. (2019). *Un modelo de indicadores para la administración de la investigación en*

instituciones de educación superior desarrollado como un caso de estudio en la vicerrectoría de investigación universidad del Magdalena. [Universidad del norte].

<https://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/9243/141090.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1. Entrevista realizada a experto.

