



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS DE LA ESPOCH”**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA DE EMPRESAS

AUTORA:

ERIKA DAYANA RAMÓN CRUZ

Riobamba – Ecuador

2021



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS DE LA ESPOCH”**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA DE EMPRESAS

AUTORA: ERIKA DAYANA RAMÓN CRUZ

DIRECTOR: Ing. ERNESTO MARCELO BONILLA TORRES PhD.

Riobamba – Ecuador

2021

©2021, Erika Dayana Ramón Cruz

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Erika Dayana Ramón Cruz, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación; El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 22 de junio de 2021

Erika Dayana Ramón Cruz

CI. 050373548-2

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El Tribunal del trabajo de titulación certifica que: El Trabajo de Titulación: Tipo: proyecto de investigación, **“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA ESPOCH”**, realizado por la señorita **ERIKA DAYANA RAMÓN CRUZ**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Edison Vinicio Calderón Morán MSc. PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	EDISON VINICIO CALDERON MORAN <small>Firmado digitalmente por EDISON VINICIO CALDERON MORAN Fecha: 2021.08.05 10:09:02 -05'00'</small>	22/ 06/ 2021
Ing. Ernesto Marcelo Bonilla Torres PhD. DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	ERNESTO MARCELO BONILLA TORRES <small>Firmado digitalmente por ERNESTO MARCELO BONILLA TORRES</small>	22/ 06/ 2021
Ing. Wilian Enrique Pilco Mosquera PhD. MIEMBRO DE TRIBUNAL	WILLIAN ENRIQUE PILCO MOSQUERA <small>Firmado digitalmente por WILLIAN ENRIQUE PILCO MOSQUERA</small>	22/ 06/ 2021

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico a todos los seres quienes estuvieron siempre al pendiente de mí y de cada uno de mis triunfos:

A Dios

Por permitirme llegar a ese momento, por tener en el cielo a dos angelitos quienes me bendicen y me cubren con su manto de inteligencia y sabiduría, mis abuelitos.

A mis padres.

Por ser la fuerza, el motor, el eje primordial para lograr cada uno de mis objetivos. Quienes nunca me dejaron sola con su apoyo incondicional y ser ejemplo de superación con sus sabios consejos de ser exitosos en la vida.

A mis hermanos

Por compartir sus experiencias y su confianza para lograr cada escalón que me llevó a culminar esta etapa de mi vida.

A mi esposo

Por ser el apoyo diario, el motivador de cada uno de mis propósitos y sus palabras de aliento, que nunca faltaron.

A mi hija

Quien llegó a mi vida para ser mi fuerza, mi razón de ser para luchar siempre y alcanzar mis metas.

Erika Dayana Ramón Cruz

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida, a mis padres por haberme dado la oportunidad de estudiar fuera de la ciudad, por haber sido el apoyo económico y moral para lograr esta meta. También agradezco por motivar e inculcarme los valores que hoy me caracterizan, superando cada obstáculo e inconveniente que se presentaron en este recorrido.

Al Ing. Giovanni Alarcón quien fue el generador de esta idea para el desarrollo de tesis, por ser la guía y mentor en cada uno de los procedimientos realizados, y por darme la oportunidad de formar parte de su equipo de trabajo.

A los Ingenieros Ernesto Bonilla y Wilian Pilco por orientarme en el proceso de investigación compartiendo sus conocimientos y consejos para la culminación del trabajo de titulación.

A la Facultad de Administración de Empresas y la comisión del SGC, por permitirme formar parte del instituto de investigación y posibilitar la información necesaria para para el desarrollo del proyecto de investigación. Por su apoyo y colaboración total.

Erika Dayana Ramón Cruz

TABLA DE CONTENIDOS

INDICE DE CONTENIDO	vi
INDICE DE GRÁFICOS.....	ix
ÍNDICE DE ANEXOS	x
RESUMEN.....	xi
SUMMARY	xii
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	2
1.1. Antecedentes de investigación	2
1.2. Marco teórico	2
1.2.1. <i>Gestión por procesos</i>	2
1.2.2. <i>Procesos</i>	3
1.2.3. <i>Características de los procesos</i>	3
1.2.4. <i>Definición de Manual</i>	4
1.2.5. <i>Manual de procesos y procedimientos</i>	4
1.2.6. <i>Contenido del Manual de procedimientos</i>	5
1.2.7. <i>Técnicas para elaborar un manual</i>	5
1.2.8. <i>Importancia del manual de procedimientos</i>	5
1.2.9. <i>Objetivos del manual de procedimientos</i>	6
1.2.10. <i>Documentación del Sistema de Gestión de Calidad</i>	6
1.2.11. <i>Estructura de la documentación</i>	7
1.2.12. <i>Método para la documentación de los procesos</i>	8
1.2.12.1. <i>Diagrama de flujo</i>	8
1.3. Marco Conceptual.....	8

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO	10
2.1. Enfoque de investigación.....	10
2.1.1. <i>Cualitativo</i>	10
2.2. Nivel de Investigación.....	10
2.2.1. <i>Descriptiva</i>.....	10

2.2.2.	<i>Explicativa</i>	10
2.3.	Diseño de investigación	11
2.3.1.	<i>Según la manipulación de la variable independiente</i>	11
2.3.2.	<i>Según las intervenciones en el trabajo de campo</i>	11
2.4.	Tipo de estudio	11
2.4.1.	<i>Documental</i>	11
2.4.2.	<i>De campo</i>	12
2.5.	Métodos de investigación	12
2.5.1.	<i>Inductivo – Deductivo</i>	12
2.5.2.	<i>Analítico – Sistemático</i>	12
2.6.	Técnicas de Investigación	13
2.6.1.	<i>Entrevistas</i>	13
2.6.2.	<i>Revisión Documental y Legal</i>	13
2.7.	Instrumentos de investigación	13

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	15
3.1.	Resultados	15
3.1.1.	<i>Entrevista a las escuelas de la Facultad de Administración de Empresas</i>	15
3.1.2.	<i>Fichas de información recopilada</i>	16
3.1.2.1.	<i>Ficha 1: Procedimientos relación a los procesos declarados en el SGC</i>	16
3.1.2.2.	<i>Ficha 2: Proceso de registro de Información de la actividad mensual docente.</i>	18
3.2.	Discusión de Resultados	19
3.2.1.	<i>Análisis de resultados de la entrevista</i>	19
3.2.2.	<i>Análisis de resultados Ficha 1</i>	20
3.2.3.	<i>Análisis de resultados Ficha 2</i>	20
3.3.	Propuesta	25
3.3.1.	<i>Título de la propuesta</i>	25
3.3.2.	<i>Planteamiento del problema</i>	25
3.3.3.	<i>Objetivos del trabajo de titulación</i>	26
3.3.3.1.	<i>General</i>	26
3.3.3.2.	<i>Específicos</i>	26
3.3.4.	<i>Contenido de la propuesta</i>	26
3.3.5.	<i>Tabla de procesos</i>	27
3.3.6.	<i>Planificación y ejecución de actividades para el desarrollo de la propuesta</i>	28

3.3.6.1.	<i>Primera fase: Levantamiento de información</i>	30
3.3.6.2.	<i>Segunda fase: Elaboración de diagramas</i>	38
3.3.6.3.	<i>Tercera fase: Completar formatos de descripción de procesos</i>	42
3.3.6.4.	<i>Cuarta fase: Elaboración del manual</i>	48
3.3.6.5.	<i>Quinta fase: Implementación de procedimientos</i>	54
3.3.7.	<i>Análisis de la documentación de procesos</i>	58
3.3.7.1.	<i>P1. Levantamiento de quejas</i>	58
3.3.7.2.	<i>P2. Control de la información</i>	61
3.3.7.3.	<i>P3. Necesidades y expectativas (Contratación de TH)</i>	65
3.3.7.4.	<i>P4. Comunicación externa</i>	67
3.3.7.5.	<i>P5. Gestión de la comunicación</i>	69
3.3.7.6.	<i>P6. Comunicación interna</i>	71
3.3.7.7.	<i>P7. Registro de información de actividad mensual docente</i>	73
CONCLUSIONES		75
RECOMENDACIONES		76
GLOSARIO		77
BIBLIOGRAFÍA		
ANEXOS		

INDICE DE TABLAS

Tabla 1-3. Puntos de la norma auditados	17
Tabla 2-3. Tabla de resumen de entrevista a escuelas de la facultad	20
Tabla 3-3. Proceso anterior del registro de información mensual docente.	21
Tabla 4-3. Proceso actual del registro de actividad mensual docente	23
Tabla 5-3. Tabla de Procesos documentados en el SGC - FADE	27
Tabla 6-3. Planificación de actividades de la propuesta	28
Tabla 7-3. Subprocesos Generados	42
Tabla 8-3. Formato de descripción de procedimientos	43
Tabla 9-3. Relación de documentos (D. entrada - D. Salida).....	47

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3. Interrogantes de levantamiento de información para escuelas de la facultad	30
Gráfico 2-3. Planteamiento de interrogantes a escuelas de la facultad	31
Gráfico 3-3. Evidencias de levantamiento de información	32
Gráfico 4-3. Formato de informe de levantamiento de información	33
Gráfico 5-3. Descripción de procesos determinados por la comisión. Parte 1	34
Gráfico 6-3. Descripción de procesos determinados por la comisión. Parte 2	35
Gráfico 7-3. Descripción de procesos determinados por la comisión. Parte 3	36
Gráfico 8-3. Formato de registro de asistencia	37
Gráfico 9-3. Ejemplo de diagrama de flujo y sus componentes	46
Gráfico 10-3. Modelo de portada del manual	50
Gráfico 11-3. Identificación de la facultad - Misión, Visión	51
Gráfico 12-3. Mapa de Procesos FADE	52
Gráfico 13-3. Contenido del manual	53
Gráfico 14-3. Procesos detallados en el manual de procedimientos	54
Gráfico 15-3. Portada e la Guía de Registro de actividad mensual Docente	55
Gráfico 16-3. Guía de registro de actividad mensual docente	56
Gráfico 17-3. FADE App	57
Gráfico 18-3. Ingreso de Sugerencias, quejas u opiniones en la Aplicación móvil	57
Gráfico 19-3. Diagrama de flujo. Subproceso1 P1	59
Gráfico 20-3. Diagrama de flujo. Subproceso2- P1	60
Gráfico 21-3. Diagrama de flujo Procedimiento P2. Parte 1	61
Gráfico 22-3. Diagrama de flujo Procedimiento P2. Parte 2	62
Gráfico 23-3. Diagrama de flujo subproceso 1 P2 Parte 1	63
Gráfico 24-3. Diagrama de flujo subproceso 1 P2 Parte 2	64
Gráfico 25-3. Diagrama de flujo Procedimiento 3	65
Gráfico 26-3. Diagrama de flujo. Subproceso 1 P3 Parte 1	66
Gráfico 27-3. Diagrama de flujo. Subproceso 1 P3 Parte 2	67
Gráfico 28-3. Diagrama de Flujo Procedimiento 4	68
Gráfico 29-3. Diagrama de flujo Subproceso 1 P4	69
Gráfico 30-3. Diagrama de flujo Procedimiento 5	70
Gráfico 31-3. Diagrama de flujo. Procedimiento 6	71
Gráfico 32-3. Diagrama de flujo. Subproceso 1 P6	72
Gráfico 33-3. Diagrama de flujo. Subproceso 2 P6	73
Gráfico 34-3. Diagrama de flujo Subproceso 1 P7	74

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A:	Oficio de incorporación al Proyecto de Modelo de Gestión Integral
ANEXO B:	Entrevista a escuelas de la facultad
ANEXO C:	Registro de Asistencia de reunión con los Auditores
ANEXO D:	Oficio de presentación de puntos analizados de la norma ISO 9001:2015
ANEXO E:	Revisión de procedimientos
ANEXO F:	Ficha de registro de información mensual Docente
ANEXO G:	Proceso anterior. Registro de actividad mensual Docente
ANEXO H:	Oficio de entrega de información obtenida
ANEXO I:	Oficio de información obtenida del Plan de Talento Humano

RESUMEN

El proyecto de investigación “Diseño e implementación de un manual de procedimientos para el Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad de Administración de Empresas de la ESPOCH”, tiene como finalidad documentar los procedimientos que realiza el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), requeridos por la Norma ISO 9001:2015. La metodología utilizada se basa en la recolección de información a través de entrevistas a secretarías y docentes de cada una de las carreras de la facultad y llenando fichas de levantamiento de información, las mismas que permitieron conocer cada uno de los procedimientos que realiza el SGC. Se determinó que se necesita la estandarización de procedimientos que contribuyan al compromiso para la toma de decisiones, que busquen una mejor gestión y administración en todos los procesos, por medio de la aplicación de la norma de calidad. La propuesta se basa en el diseño de un manual de procedimientos, de tal manera que su implementación permita la visión integral de los procedimientos de la facultad y garantice la óptima operación y desarrollo de las diferentes actividades que desarrolla la facultad, dentro del modelo de gestión, generando así un valor competitivo. Se recomienda que la Facultad de Administración de Empresas FADE, aplique el sistema de estandarización de procesos desarrollado, pues, facilita el desarrollo de actividades para obtener los lineamientos de la norma ISO 9001:2015.

Palabras clave: <GESTIÓN POR PROCESOS>, <MANUAL DE PROCESOS>, <PROCESOS>, <SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)>, < NORMA ISO 9001:2015>.

LEONARDO
FABIO MEDINA
NUSTE

Firmado digitalmente por
LEONARDO FABIO MEDINA
NUSTE
Fecha: 2021.08.02 07:36:59
-05'00'



1474-DBRA-UTP-2021

SUMMARY

The research project "Design and implementation of a procedures manual for the Quality Management System of the ESPOCH Faculty of Business Administration", aims to document the procedures carried out by the Quality Management System (QMS), required by ISO 9001: 2015. The methodology used is based on the collection of information through interviews with secretaries and professors of each of the faculty's careers and filling out information gathering sheets, which allowed knowing each of the stages carried out by the SGC. It was determined that the standardization of procedures is needed that contribute to the commitment for decisionmaking, that seek better management and administration in all processes, through the application of the quality standard. The proposal is based on the design of a procedures manual, in such a way that its implementation allows a comprehensive vision of the faculty procedures and guarantees the optimal operation and development of the different activities carried out by the faculty, within the management model, thus generating a competitive value. It is recommended that the Faculty of Business Administration "FADE" apply the developed process standardization system, as it facilitates the development of activities to obtain the guidelines of the ISO 9001: 2015 standard.

Keywords: <PROCESS MANAGEMENT>, <PROCESS MANUAL>, <PROCESSES>, <QUALITY MANAGEMENT SYSTEM (QMS)>, <ISO 9001: 2015 STANDARD>

JOSE LUIS
ANDRADE
MENDOZA

Firmado digitalmente
por JOSE LUIS
ANDRADE MENDOZA
Fecha: 2021.08.03
16:48:11 -05'00'

INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años la certificación ISO se ha centrado en las bases de la administración de calidad con los que una organización debe relacionarse para lograr una efectiva administración y mejoramiento de sus procesos y producto por lo que, el proyecto de investigación tiene como finalidad el diseño e implementación de un manual de procedimientos para estandarizar los procedimientos que se realizan dentro del Sistema de Gestión integral de la Facultad de Administración de Empresas de la ESPOCH.

Luego de la formulación y análisis del problema de la situación actual del SGC de la Facultad de Administración de Empresas de la ESPOCH, la investigación cuenta con tres capítulos, en los que se detallan:

El Capítulo I muestra el marco teórico referencial, en el que se detalla la sustentación de la investigación, el contenido y las definiciones relacionadas con el manual de procedimientos. Por otra parte, el capítulo II presenta la metodología con la que se desarrolló el trabajo investigativo, mediante la utilización adecuada de técnicas de estudio.

El Capítulo III está compuesto por el marco de resultados y sus análisis respectivos, para dar parte al desarrollo de la propuesta, la misma que se plantea la alternativa de solución a la problemática expuesta y los procedimientos puestos en marcha dentro de la facultad, los cuales son reflejo del objetivo propuesto en el trabajo de investigación.

El documento finaliza con las conclusiones y recomendaciones que se obtuvieron durante el desarrollo de la investigación y que se consideraron dentro de la facultad.

De forma general, al implementar el manual de procedimientos se documenta toda la información de los procesos que realiza el SGC con el que se logró la certificación de la institución definiendo los procedimientos necesarios que se desarrollan dentro del SGC de la facultad y enfocándose en que el manual de procedimientos es una herramienta para la estandarización de procesos.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Antecedentes de investigación

Según Millán, M. (2015) en su trabajo de investigación “Documentación de procesos, procedimientos y funciones” pretende ayudar a encaminarse hacia el cumplimiento y mejoramiento de las actividades adelantadas en todas las áreas, de tal manera que se logre la estandarización de los procesos y la agilización de trámites; en igual de los casos, con la puesta en marcha de esta herramienta administrativa se logrará brindar un mejor servicio a la comunidad en general. Por otra parte, Sepulveda O. & Villegas D., (2015) en su trabajo de investigación: “Documentación del sistema de gestión de calidad, bajo los requerimientos establecidos en la norma ISO 9001:2015” en la que expresan que: El realizar la documentación del SGC, permite entregar a la empresa una herramienta útil que involucre aspectos internos y externos de la organización, basados en la norma y la estandarización; con la intención de lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos en el plan estratégico de la organización y con el requerimiento de ser referentes dentro del mercado. También, Ruiz N., (2015) en su tema de investigación “Elaboración y propuesta de implementación de un manual de procedimientos” señala que: un manual de procedimientos permite a la organización tomar decisiones, para que esta sea más competitiva, y pueda lograr el cumplimiento de sus objetivos, con la satisfacción de los clientes.

1.2. Marco teórico

1.2.1. *Gestión por procesos*

La gestión por procesos es la agrupación de métodos, herramientas y tecnologías que se utilizan para analizar y controlar los procesos organizacionales en una entidad. En ese contexto de acuerdo con Salvador, Y. & Llanes, F. (2017), explica que con esta herramienta se busca lograr la formación de los procesos con los objetivos de la organización, fomentando la eficacia y transparencia de las acciones, la gestión por procesos implica la identificación de los requerimientos, necesidades y expectativas (Salvador, Llanes, & Moreno, 2017). La pretensión de la gestión por procesos es asegurar que los procesos de una organización se desarrollen adecuadamente, de tal manera mejorar la efectividad y la satisfacción de los interesados (Escudero, 2017, pág. 240).

Para Coaguila A., (2017) la gestión por procesos apoya a los lineamientos de normalización propuestos por los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, con el objetivo de mejorar el desempeño, eficiencia y eficacia de los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad

(Coaguila, 2017, pág. 15). Además, Harrington J. (2015) en su representación gráfica de la Gestión por Procesos lo relaciona con la manera de gestionar la empresa en su totalidad tomando como base a sus procesos, comprendido como una secuencia de actividades y tareas que generan valor. (Harrington, 2015, pág. 20)

1.2.2. Procesos

Según varios autores Gesellschaft D., (2012) y Cantón I., (2016) expresan que un proceso se define como la coordinación de personas e información por medio de una serie de actividades conectadas para la producción de bienes o servicios, que tienen como objeto cumplir con las necesidades del cliente. Por otra parte, Peña E., (2017) define a un proceso como el conjunto de tácticas, materias primas, personas, máquinas, medioambiente, técnicas que como resultado de su interacción generan un valor agregado y transformación, logrando un buen servicio para los clientes.

1.2.3. Características de los procesos

Para adentrarse en la complejidad de los procesos se parte de una visión general y de sus características básicas. En las organizaciones una de las características principales es que se considera como un conjunto de actividades que presentan un principio y un final, de tal forma que se definan como acciones delimitadas que buscan satisfacer las necesidades de la organización, en base a su concurrencia de desarrollo y búsqueda de la calidad. (Cantón, 2016, pp. 5-6)

Los procesos tienen unas características básicas:

- Se posicionan para la obtención de resultados.
- Corresponden a la misión establecida por la institución educativa.
- Crear un modelo de valor añadido para la satisfacción de los usuarios.

También existen características típicas de los procesos en las instituciones de educación, tales como:

- El trabajo conjunto con los objetivos de la organización en base a sus expectativas y necesidades de los usuarios.
- La muestra de la serie de decisiones, instrumentos e información existente dentro de la organización.
- El reflejo gráfico de las relaciones con los usuarios, los proveedores internos y externos y otros centros a los que se dirigen los alumnos al término de la etapa educativa.
- Los procesos marcan un principio y un fin definido de sus actividades, representados en un diagrama de flujo.
- Facilitan la mejora continua, debido a que cuentan con indicadores que permiten el seguimiento y perfeccionamiento de los procesos.

- Ajustan los objetivos con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- Presentan la organización de los flujos de información, documentos y materiales.

Para Mora C., (2015) algunas características que se deben tener en cuenta son:

- Los objetivos que se plantea en la gestión de procesos son el eje de su aplicación.
- Produce una mejora de la calidad
- Genera reducción de costos
- Eleva la eficacia de una organización
- Controla y reduce tiempos.
- Amplía las funciones y responsabilidades del personal.
- Explica las actividades que deben realizar el personal.

1.2.4. Definición de Manual

Un manual es considerado como un documento elaborado sistemáticamente, en el que se expresan las actividades que serán cumplidas por los miembros de una organización, además, muestra la forma en la que deben ser realizadas. Millán M., (2015, pág. 21) expresa que un manual es un documento que comprende de manera ordenada, sistemática la información o instrucciones sobre la organización, además de políticas y procedimientos que se consideran necesarios para una adecuada ejecución de sus actividades. Por otra parte, Vivanco E., (2017, pág. 248) menciona que un manual es una herramienta de control interno la cual representa una guía práctica de las políticas, procedimientos y controles específicos de una organización, que favorecen en la toma óptima de decisiones.

1.2.5. Manual de procesos y procedimientos

El manual de procedimientos es un documento que se utiliza como herramienta de las actividades que se desarrollan dentro de la organización. Es un implemento para inducir al personal que ingresa por primera vez a un área de trabajo dentro de la organización. Al interior de un manual de procesos debe incluirse los procedimientos que se encuentran involucrados en cada actividad. Para Quintero J., (2017, pág. 3), hoy en día se hallan estudios de alineación y balanceo que permita una adecuada coordinación de las actividades destinadas en la organización y son representadas por un flujo continuo de información, de esta manera prevenir los errores y evitar retenciones innecesarias en el desarrollo de sus productos o servicios.

Vivanco E., (2017) expresa que un manual de procedimientos es un documento que explica de manera detallada, lógica y sistemática las actividades que realiza una organización según su competencia teniendo en cuenta las bases para su ejecución eficiente, las mismas que establezcan quién, cómo, cuándo, dónde y para se deben realizar dichas actividades.

En relación a los conceptos mencionados se puede determinar que el objetivo de un manual de procedimientos es establecer una secuencia lógica de las actividades que se deben desarrollar en una organización, en el que se determinen los documentos y la información necesaria de cada actividad fijada.

1.2.6. Contenido del Manual de procedimientos

Según el trabajo de investigación realizada por Sánchez L., (2016), determina que el contenido del manual de procedimientos está compuesto por:

- *Descripción de las revisiones*, donde se detalla las observaciones presentadas en el manual, tales como su fecha de emisión, aprobación inicial, etc.
- *Mapa de procesos*, se clasifican los procesos estratégicos y claves que sirven de apoyo en los subprocesos.
- *Interpretación de los procesos*, descripción detallada de cada uno de los procesos, mostrando su alcance, los proveedores interno y externo, insumos, entradas, salidas, productos y clientes interno y externo.
- *Descripción de los procesos*, muestra la conexión que existe entre las distintas actividades de los procesos, recursos, proveedores, entradas, clientes, salidas, el objetivo, indicadores, controles, registros.
- *Moldeamiento de los procesos*, se identifica de manera gráfica cada proceso y la relación que existe con otros, mostrando sus entradas y salidas, controles y recursos utilizados.
- *Indicadores*, sirven para la observación y medición de las variables de estudio.

1.2.7. Técnicas para elaborar un manual

Por lo general se emplean tres técnicas:

- ***La verificación de los puntos a bordar***: los mismos que sean de mayor relevancia para incluir en el manual.
- ***Describir cada uno de los asuntos***: en donde se recopile información del hecho que se va a observar de cómo se ejecutará el trabajo.
- ***Preparar la norma de servicio***: en donde se explique las razones por las que se hace el manual.

1.2.8. Importancia del manual de procedimientos

Los manuales instituyen medios de información y comunicación valiosos que permiten registrar datos referentes a la organización y sus actividades.

Para Sánchez L., (2016) el objetivo del manual de procedimientos es describir la secuencia lógica y cronológica de las distintas operaciones o actividades relacionadas, señalando quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse. Además, pretenden realizar la documentación de los procesos y actividades en base a los requerimientos y responsabilidades de cada ejecución, son utilizados para principiar tareas simplificadas haciendo referencia al tiempo, autoridad y establecimiento de información para poder ser modificadas según sea el caso (Sánchez, 2016). Facilita las labores de auditoría, evaluación de control interno y mejora los sistemas, procedimientos y métodos. (Aguilar, 2018)

1.2.9. Objetivos del manual de procedimientos

Para Vivanco E., (2017), los objetivos de un manual de procedimientos son los siguientes:

- Persuadir a los nuevos funcionarios.
- Proporcionarles dirección a los funcionarios.
- Ser un medio de comunicación de los objetivos y metas de la organización.
- Ser el vocero de la comunicación oficial del líder institucional.
- Asegurar los recursos de la organización por medio de la identidad de las políticas y procedimientos que ayudan el logro de las metas y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- Servir de instrumento para la fiscalización del cumplimiento de las políticas y controles de la organización.

1.2.10. Documentación del Sistema de Gestión de Calidad

La documentación está representada como el soporte del Sistema de Gestión de Calidad. Si el SGC está sujeto a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 está en la obligación –explícita o implícita- de documentar ciertas cuestiones a analizar, a partir de esto la documentación que desarrolla es aporte para el SGC como valor añadido. (Teruel, Lapresta, & Martínez, 2020, pág. 28)

En los procesos del SGC, es necesario preparar documentación para:

- a. Transmitir información a los interesados,
- b. Facilitar y evidenciar la realización,
- c. Y finalmente, controlar el proceso obtenido, con indicadores que identifiquen fallas.

Según Ortiz J. (2019) la documentación del Sistema de Gestión de Calidad es el primer requisito para la implementación de un SGC como soporte de los sistemas de calidad, enmarcándose en las necesidades de los clientes y su satisfacción, mejorando los procesos y efectuándose la mejor toma de decisiones de la organización.

1.2.11. Estructura de la documentación

La estructura de la documentación, está basada en la estandarización y formalización del proceso, la misma que se pueda y sepa manipular la información dentro de la organización. (Tobón, 2015, pág. 67)

Existen elementos que son necesarios para una adecuada estructura de documentación, los mismos que son:

- Un abreviado explicación del proceso, donde se realiza un análisis de lo que pretende el proceso, y conocer cuál es su visión.
- El responsable, es quien posee conocimiento del proceso y quien debe estar lo suficientemente capacitada para poder responder a las dudas que sean presentados por las personas quienes ejecutan los procesos.
- El objetivo y alcance, se enfoca en lo que se quiere realizar y a dónde se quiere llegar con la realización del proceso.
- La descripción detallada del proceso es la explicación profunda y detallada de lo que sucede en el proceso.
- Los documentos y/o plantillas, son elementos donde se detallan los procedimientos y actividades del proceso con formatos relacionados.
- Los diagramas de flujo son la representación gráfica de los procesos detallando paso a paso sus actividades con la finalidad de explicar de mejor manera sus actividades a realizar. (Tobón, 2015, pág. 68)

Según Ortiz J., (2019) el formato de la documentación se basa en:

- a. El encabezado: que está compuesto por: Logo de la empresa, tipo de documento, nombre del documento, página, código, versión y fecha.
- b. El objetivo: en donde se haga referencia el porque se realiza el documento.
- c. Alcance: en donde se describe el ámbito de la aplicación del documento.
- d. Responsabilidades: indica el responsable de la aplicación del documento.
- e. Referencias: son los documentos que complementan los procesos.
- f. Definiciones: indica la definición para una mayor comprensión del proceso.
- g. Descripción del proceso: Se narra las actividades que se realizan en el proceso.
- h. Registros: en donde se coloquen los registros.
- i. Anexos: Se incluyen los documentos necesarios.
- j. Pie de página: se incluye el nombre de quien elabora, revisa y aprueba el proceso.

1.2.12. Método para la documentación de los procesos

1.2.12.1. Diagrama de flujo

Para Agüero U., (2021) un diagrama de flujo consiste en el planteamiento de una representación visual de los procesos y subprocesos, de una organización, mediante el cual permite obtener una información introductoria sobre la extensión de los tiempos y actividades.

Las ventajas que se presentan en la representación gráfica de un diagrama de flujo son:

- La facilitación del análisis
- La comprensión gráfica y;
- la explicación textual de las actividades.

Un diagrama de flujo es considerado como tal debido a que utiliza símbolos que se conectan por medio de flechas indicando la secuencia de su ejecución, es decir, es la representación simbólica de los procedimientos administrativos de una organización.

El diagrama de flujo es una herramienta que se utiliza para la representación secuencial de las actividades que realiza una organización a través de una simbología gráfica. Los símbolos aplicados en un diagrama sirven para una mejor representación de la ejecución de los procesos, los mismos que faciliten un mejor entendimiento y adaptación a las actividades detalladas.

En la gestión de procesos, según el contexto de Becerra F., Andrade A. & Díaz L., (2019, pág. 34) la aplicación de un diagrama garantiza la calidad y genera el aumento de la productividad en los trabajadores. La documentación de las actividades mediante el flujo hace posible la realización de mejoras en el trabajo.

Se pueden explicar un sin número de ventajas de la utilización del diagrama de flujo, pero entre los más importantes, tenemos:

- Favorece en el mejoramiento de la comprensión del proceso de trabajo.
- Enseña los pasos necesarios para la ejecución del trabajo.
- Establece normas referenciales para la realización de los procesos.
- Muestra el orden e interacción entre las actividades / proyectos.
- Se puede utilizar para ubicar fallas en el proceso.
- Sirve como fuente para el análisis crítico.
- Provee de información para la atención de dudas sobre la ejecución del proceso.

1.3. Marco Conceptual

La Gestión por procesos implica la identificación de los requerimientos, necesidades y expectativas, de una organización, logrando la alineación de los procesos con los objetivos organizacionales. Dentro de la Gestión por procesos está el Sistema de Gestión de Calidad que es

un proceso por el que una empresa organiza y administra sus recursos para mantener y mejorar la calidad del servicio, logrando los objetivos establecidos este sistema.

En una organización con Normalización ISO 9001:2015 se refleja las cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la empresa según el desarrollo y la consecución de sus objetivos. En este caso, es de importancia generar la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad y documentar.

Para esto la elaboración de un manual, será el apoyo para determinar una guía de instrucciones de todos los procedimientos de las actividades que se realizan en el SGC.

El diseño e implementación de un manual de procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad de Administración de Empresas de la ESPOCH permitirá conocer la manera estandarizada cómo se debe realizar las actividades que componen a los procesos de la organización, de manera que funcionen como una guía para el facilitar y optimizar la realización de las tareas y la solución de dudas por parte de quien ejecuta el procedimiento.

Los procesos son el conjunto de actividades secuenciales, por otra parte, los procedimientos son la descripción detallada de cada una de las actividades a seguir, por medio del cual se asegura la disminución de errores.

El manual de procedimientos a diseñar abarcará lo siguiente:

- Descripción de las revisiones
- Mapa de proceso
- Caracterización de los procesos
- Descripción de los procesos
- Moldeamiento de los procesos
- Indicadores

Este manual comprende la documentación de los procedimientos y de los instructivos del SGC de la FADE, pretendiendo con la consolidación de un solo manual que se facilite la consulta de esta información. Dentro de este contexto, es necesario tener en cuenta que la documentación es una actividad en la que se recoge información y analiza su contenido, con la finalidad de difundirla y dar a conocerla, de tal manera sea de alcance rápido para quienes puedan utilizarla.

En la elaboración del manual de procedimientos se representará mediante diagramas de flujo estableciendo una representación visual de los procesos y subprocesos, lo que permite obtener una información preliminar sobre la amplitud de los mismos, sus tiempos y los de sus actividades. Todo este proceso representará una forma de trabajar mediante el cual, la Facultad de Administración de Empresas asegure la satisfacción de los estudiantes mediante una planificación, y mejora continua en el desempeño de los procesos bajo una estandarización de eficiencia y eficacia, y así lograr ventajas competitivas.

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de investigación

2.1.1. Cualitativo

El enfoque cualitativo para Maxwell J. (2019) es una investigación que permite desarrollar y generar el propósito de comprender, observar lo que se presenta en determinado momento, es decir dar criterios con respecto de lo observado, contribuir en sus contextos sociales y culturales, además permite involucrarse en los procesos que se estén desarrollando para observar la modificación.

Se utilizó para determinar una perspectiva subjetiva, en la que se comprenda e interprete las acciones que realiza la organización, con la finalidad de crear nuevas formas para el cumplimiento de la norma de calidad. La obtención de información es a clave de la investigación cualitativa.

De acuerdo con la situación de la Facultad de Administración de Empresas – ESPOCH es necesario realizar un enfoque de investigación cualitativa, por medio del cual se logre el levantamiento de información en cada una de las facultades.

2.2. Nivel de Investigación

2.2.1. Descriptiva

La aplicación descriptiva de esta investigación se asocia al diagnóstico obtenido en el estudio del proyecto.

La ejecución de la investigación descriptiva se representa mediante la información, se puede dar criterios en base a estadísticas, resultados, entre otros, está ligada a proponer descripciones que se faciliten. (Alayza, Cortes, Hurtado, & Mory, 2015)

Se realizará un análisis e interpretación de los procedimientos que se efectúen dentro del SGC de la Facultad, además esta investigación dentro de un manual de procedimientos es necesario, debido a que, necesita tener una descripción detallada de cada una de las actividades involucradas en el sistema.

2.2.2. Explicativa

La investigación se orienta a plantear las causas que originan un fenómeno en el que se explica por qué y para qué del hecho. Se revelan las causas y los efectos del estudio por medio de teorías

o leyes. Además, genera definiciones operativas referentes al hecho que se estudia, orientándose a la realidad del objeto de estudio. (Yanez, 2015)

Se realizará una investigación explicativa en el que socialice con los docentes, estudiantes y trabajadores la documentación de los procedimientos obtenidos, proponiendo su estandarización. Es decir, donde se pueda determinar mediante hechos los estudios realizados reflejados en sus resultados y conclusiones.

2.3. Diseño de investigación

2.3.1. Según la manipulación de la variable independiente

Según Hernández S., Fernández C. & Baptista L. (2015) “la manipulación de la variable independiente trata de estudios que no se varían de forma intencional para su efecto, de tal manera que reflejan la realidad de la organización”.

La investigación se basa en una variable independiente no experimental en la que se observan situaciones y acontecimientos ya existentes, respaldados mediante la información levantada, para después analizarlo.

2.3.2. Según las intervenciones en el trabajo de campo

La investigación transversal recolecta datos en un solo tiempo, con el propósito de describir las variables y analizar su incidencia. Se basa en realizar un estudio inicial en un momento específico establecido. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2015, págs. 154-155)

Se utilizará la investigación transversal para recoger y analizar los datos que se obtuvieron en el proceso de levantamiento de información obtenidos dentro del SGC.

2.4. Tipo de estudio

2.4.1. Documental

El estudio documental tiene el propósito de ampliar, profundizar y analizar el conocimiento producido por la utilización de fuentes primarias y secundarias, en el caso de libros, revistas, tesis. Este estudio se refleja en el manejo de documentos que permitan conocer, comparar y deducir diferentes enfoques de estudio. (Castillo & Reyes, 2015)

La investigación documental se utilizará en la búsqueda, análisis e interpretación de los datos obtenidos y registrados en el levantamiento de información. Además, se emplearán bases teóricas auténticas, las cuales serán analizadas y comprobadas previamente; se hace referencia a los

conceptos relacionados con la gestión por procesos, documentación de procesos, manual de procedimientos, Sistema de Gestión de Calidad, entre otros.

2.4.2. De campo

Según Castillo C. & Reyes B., (2015) la investigación de campo permite el estudio sistemático del problema en el lugar donde se producen los acontecimientos con la finalidad de determinar las causas y efectos, entendiendo su naturaleza y estableciendo los factores que permiten que se efectúe los hechos.

La investigación se desarrolla dentro de las instalaciones de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo - Facultad de Administración de Empresas, se realizará con la finalidad de levantar información relacionada a los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad que permitan identificar los procesos que sigue cada una de las escuelas dentro de la facultad y de esta manera se logre el planteamiento de posibles soluciones, es decir, estableciendo la estandarización de sus procesos.

2.5. Métodos de investigación

2.5.1. Inductivo – Deductivo

Según Rodríguez A., Pérez A., (2017, pág. 10) este método de investigación sirve para determinar el problema de la investigación, y así lograr un análisis general de la información obtenida directamente de la organización.

Este método se utilizará para mostrar que el trabajo va desde lo general a lo específico determinando el problema de investigación, presentado dentro de la facultad, y así lograr la generalización de la información obtenida, realizando varias formulaciones de mejoras para el Sistema de Gestión de Calidad, por la que se permita la justificación de la información bibliográfica y linkográfica del trabajo de titulación.

2.5.2. Analítico – Sistemático

El método analítico sistemático hace referencia a dos procesos que operan, tales que son el análisis y la síntesis, en donde el análisis es un procedimiento lógico que indaga detalladamente sus partes y cualidades de estudio. Y la síntesis le relaciona con sus propiedades y componentes de estudio. (Rodríguez & Pérez, 2017, pág. 10)

Se utilizó el método analítico en la investigación, en la que se partió de la información recolectada en la facultad, la misma que se interpretó y analizó para poder dar posibles soluciones a la necesidad detectada. Se hizo referencia al análisis y síntesis del caso de estudio.

2.6. Técnicas de Investigación

2.6.1. Entrevistas

Las entrevistas se realizan mediante un diálogo planificado, que permita obtener información y profundizar lo que se establece en el formato. Se puede considerar que existen situaciones tangibles e intangibles. (Castillo & Reyes, 2015, pág. 175)

Esta técnica se utilizará para poder observar de forma más detallada cómo se desarrollan los procesos en el SGC de la FADE y poder tener un panorama más amplio de todos los aspectos que se deben de tomar en cuenta en cada procedimiento. Además, a través de esta técnica se puede perfeccionar y afinar detalles sobre la información obtenida.

Realizando entrevistas a las diferentes escuelas de la facultad, se permitió de forma directa recopilar información necesaria sobre la situación actual en la que se encuentra atravesando la FADE, en referencia al Sistema de Gestión de Calidad.

2.6.2. Revisión Documental y Legal

La revisión documental según Gómez D., (2016) es una herramienta que demuestra los procesos investigativos de los estudiantes visualizándose un perfil de investigación reflejando un desarrollo y trazabilidad de la investigación formativa y aplicativa.

Esta investigación es de carácter documental ya que se utilizaron constantemente fuentes de información de documentos, a más de la revisión del portal web de la misma facultad, por lo que se le asocia normalmente con la bibliográfica, así como información legal asociada con las normas internacionales de certificación ISO 9001:2025.

2.7. Instrumentos de investigación

2.7.1. Fichas

Según Rodríguez A. & Pérez A., (2017, págs. 63-73) las fichas son instrumentos que autorizan el registro e identificación de las fuentes de información, y de la toma de datos. La ficha de interpretación refleja el análisis crítico de la información obtenida relacionándolo con varios autores que

describen el tema tratado. Además, permite realizar una lluvia de ideas con las opiniones y conocimientos adquiridos.

Para efectos de la presente investigación, se utilizaron las fichas como soporte de algo que se denominó levantamiento de información efectuadas para poner en curso la documentación de los procesos que desarrolla el Sistema de Gestión de Calidad. Su aplicación permitió el registro e identificación de fuentes de información tales como, la recolección de datos o evidencias. De esta recolección se logró realizar en análisis crítico de la información obtenida.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. Resultados

3.1.1. Entrevista a las escuelas de la Facultad de Administración de Empresas

La Comisión del Sistema de Gestión de la Calidad FADE inició el trabajo en el levantamiento de información para documentar y estandarizar los procesos declarados en su SGC conforme los requerimientos establecidos en la norma ISO 9001:2015. En la presente entrevista levanta la información necesaria para identificar la forma en que cada escuela de la facultad recoge y da tratamiento a la información que los estudiantes exteriorizan conforme lo requerido en el numeral 8.2.1 literal c de la Norma, que hace referencia a obtener la *retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes*. Para ello se procedió a la recopilación de información mediante encuestas aplicadas a secretarías y direcciones de las escuelas de la facultad. (Anexo B)

Pregunta: ¿De qué forma recopilan información de los estudiantes referente a quejas, opiniones y sugerencias?; ¿qué importancia se le da? Y, ¿cuál es el proceso que realizan para dar atención a la misma?

Escuela de Finanzas y Comercio Exterior

Mediante la información proporcionada, se pudo determinar que la escuela cuenta con un buzón de sugerencias. A la hora de presentarse una sugerencia o queja el director toma las medidas necesarias para dar solución a lo presentado. Luego de este proceso se da a conocer a los estudiantes sobre los cambios o mejoras que se van a implantar respecto a las quejas y sugerencias presentadas.

Escuela a de Contabilidad y Auditoría

Mediante la información proporcionada se detalla que la carrera no cuenta con un buzón de sugerencia. Para lo cual los estudiantes se manifiestan directamente con la secretaria o director de escuela en caso de haber alguna anomalía. Se trata de verificar todos los procesos o acciones presuntas de quejas para poder corregir y rectificarse. Después del proceso de verificación de quejas y sugerencias se muestra al estudiante las mejoras y soluciones que se han determinado.

Escuela de Gestión en Transportes

Se dio a conocer que la escuela no cuenta con un buzón de sugerencias y quejas, pero facilitan este proceso al hacerlo directamente con el director de escuela y en casos extremos se presenta mediante un oficio. El director es el encargado de revisar y analizar el problema para dar posibles soluciones, enfocándose siempre en el estudiante y aplicando sus derechos como tal. En esta medida, hacen un seguimiento del caso. Además, llevan un formato en el que los docentes califican el comportamiento del estudiante para evitar posibles casos fraudulentos. Mediante una resolución se reúne el director con los estudiantes para informarles de los cambios o mejoras que se realizarán.

Escuela de Administración de Empresas

Se dio a conocer que la escuela cuenta con un buzón de sugerencias, además, trabajan con un proceso de socialización con los presidentes de cada curso para que éstos presenten a sus compañeros una hoja, en el que se registren quejas o sugerencias para la carrera. Para de esta manera mejorar continuamente y que se fortalezca la relación con el estudiante. Luego de un análisis de las quejas presentadas, se hace una retroalimentación de actividades en las que los docentes se sujetan a una capacitación, para que los estudiantes obtengan una mejor calidad de enseñanza aprendizaje. Al realizar este tratamiento se da a conocer a los estudiantes sobre los procesos que se han realizado para mejorar su educación.

Escuela de Marketing

Mediante la información proporcionada se dio a conocer que la escuela cuenta con una fan Page en Facebook mediante el cual los estudiantes envían mensajes con dudas, quejas o sugerencias y a no más tardar en 12 horas responden ante la inquietud. Tratan de interactuar con los estudiantes mediante este medio. Luego de conocer los puntos de vista recibidos en los mensajes se procede con la rectificación y mejoramiento necesario ya sea mediante capacitación al docente o a su vez en charlas con los estudiantes. Todo este proceso de levantamiento de información de quejas se da a conocer al estudiante para que conozca sobre la importancia prestada ante su opinión.

3.1.2. Fichas de información recopilada

3.1.2.1. Ficha 1: Procedimientos relación a los procesos declarados en el SGC.

La Comisión del Sistema de Gestión de la Calidad FADE procedió con el trabajo en el levantamiento de información para documentar y estandarizar los procesos declarados en su SGC conforme los requerimientos establecidos en la norma ISO 9001:2015 (Anexo C). El presente

informe recoge el trabajo realizado para identificar los procesos aplicados en el Sistema de Gestión de Talento Humano que hace referencia a varios puntos de la norma: (Anexo D)

Tabla 1-3. Puntos de la norma auditados

Nº de norma	DESCRIPCIÓN
4.4	<i>Sistema de gestión de la calidad y sus procesos</i>
5.3	<i>Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</i>
6.1	<i>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</i>
7.1.2	<i>Personas:</i> La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.
7.1.4	<i>Ambiente para la operación de los procesos:</i> La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.
7.1.6	<i>Conocimientos de la organización:</i> La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.
7.2	<i>La organización debe:</i> determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC.
9.1.1	<i>Seguimiento, medición, análisis y evaluación</i>
9.1.3	<i>Análisis y evaluación:</i> La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.

Fuente: Norma ISO 9001:2015

Realizado por: Ramón Erika, 2020.

Para el levantamiento de información, se realizó una reunión con el encargado del área de Talento Humano y el equipo de trabajo del área. Se abordaron 9 temas de la norma ISO 9001:2015 auditados, relacionadas con el plan de Talento Humano:

- En el punto 4.4 de la norma se analizó las necesidades por parte de la comisión de carrera y el proceso al que se somete para ser atendido por la alta dirección.

- En el punto 5.3 de la norma se conocen los roles, responsabilidades en la facultad y el proceso que realizan para dar a conocer a los docentes las actividades, responsabilidades y autoridades asignadas durante su contrato de trabajo.
- En el punto 6.1 de la norma, trata de las acciones para abordar riesgos y oportunidades, en el que se determinaron aspectos importantes en caso de riesgo, sea este definitivo o temporal. El proceso a seguir varía depende el caso. Se presenta un plan de contingencia tentativo para evitar cualquier inconveniente respecto a las actividades del docente y que la alta dirección tome en consideración esta propuesta.
- En el punto 7.1.2 de la norma se consideró que la Alta Dirección es el encargado de designar a los responsables del SGC y dar a conocer a la comisión del SGC cual es el sistema de gestión de la calidad y la operación y control de los procesos.
- En el punto 7.1.4 de la norma, se averiguó sobre el ambiente para la operación de los procesos desarrollados dentro de la facultad, en donde mencionaban que la Sra. Decana solicita la base de datos para determinar fechas especiales, sociales o deportivas para diseñar y publicar, felicitaciones o informaciones en la página de Facebook de la facultad, además, por medio de estas interacciones el CEAC implementa sus KPI, identificando la satisfacción del docente y proponiendo un plan de contingencia para lograr un ambiente laboral efectivo y eficaz.
- En el punto 7.1.6 de la norma, se revisó los conocimientos que los docentes poseen, mediante la determinación de actividades planteada por la Sra. Decana poniendo a disposición los conocimientos actuales y necesarios para lograr el cumplimiento de los objetivos del SGC.
- En el punto 7.2 de la norma, se analizó las consideraciones frente a la capacitación competente basada en la educación y formación, en donde la dirección de carrera desarrolla un plan de capacitación aprobado por decanato, y así mejorar el desempeño laboral.
- En el punto 9.1.1 de la norma, se desarrolló el proceso que realiza la Dirección de Evaluación y Acreditación respecto a los resultados de la evaluación del desempeño del docente, solicitando la socialización a los docentes por parte de la comisión de Evaluación y Aseguramiento de la calidad, y finalmente emitir un informe de resultados al equipo auditor.
- En el punto 9.1.3 de la norma, se revisó el proceso de análisis y evaluación del desempeño en el que el CEAC propone un plan de mejoras respecto a la calificación del desempeño. En donde el docente conozca sobre la propuesta para su mejor desempeño y eficacia del SGC.

3.1.2.2. Ficha 2: Proceso de registro de Información de la actividad mensual docente

La Comisión del Sistema de Gestión de la Calidad FADE realizó una reunión para documentar y estandarizar los procesos declarados en su SGC. (Anexo E)

La presente ficha (Anexo F) recoge información para identificar la forma en la que los docentes registran su actividad mensual.

La modalidad anterior (Anexo G) de registro de información de la actividad docente mensual, se lo realizaba de manera física, en donde, el director de Escuela es el encargado de enviar el formato al correo electrónico de cada docente para que lo descarguen y llenen. Una vez lleno imprimir y entregar en Dirección de Escuela, para que ahí firmen los formatos cada coordinador de las comisiones. Luego presentar estos formatos al Coordinador de Cumplimiento, para ser revisados e ingresar en una nueva matriz los registros de cada docente, verificando que su jornada esté justificada, para elaborar un informe consolidado de todas las actividades de los docentes y enviar a Dirección de Escuela para ser firmado y entregado en Sub Decanato. Finalmente, Sub Decanato se encarga de enviar al Departamento de Talento Humano. Para este proceso se limitaba a los docentes un plazo de máximo 4 días para la entrega de los formatos llenados con la información solicitada. Para lo cual, no se cumplía con el tiempo establecido. Y la agilidad de entrega de consolidado se retrasaba.

En la actualidad, se ha propuesto un formato de registro de información en línea denominado: “Registros de información docente” en donde el docente se encarga de registrar su información y el consolidado se genera automáticamente. El director de Escuela es el encargado de comunicar a los docentes sobre la disponibilidad del archivo digital para el registro de información de la actividad mensual del docente. Generando una guía de uso del archivo en el que se ingresará información referente a la distribución de la jornada de trabajo semanal del profesor e investigador relacionadas a las actividades de investigación, vinculación y gestión. Además, se verificará si la jornada está debidamente justificada para continuar con el registro de información referente a las comisiones, y la firma digital como constancia de ingreso.

3.2. Discusión de Resultados

3.2.1. Análisis de resultados de la entrevista

La Facultad de Administración de Empresas no cuenta con un sistema generalizado para registrar quejas, opiniones y sugerencias en cada una de las Escuelas, es decir, cada una trabaja con modelos diferentes mediante los cuales se analiza los canales que el estudiante o cliente externo tiene a disposición para decidir si le gusta el servicio o no y cuando se va a analizar este problema. Además, se pudo determinar que cada una de las facultades al presentarse quejas o sugerencias, realizan un proceso de retroalimentación del cliente externo el mismo que trae varios puntos de vista de mejora para la cada una de las Carreras de la Facultad. Para esto se entrega un documento de la presentación gráfica de este procedimiento. (Anexo H)

Tabla 2-3. Tabla de resumen de entrevista a escuelas de la facultad

ESCUELA	Buzón de sugerencias		Trámite personal		Página web	
	Si	No	Si	No	Si	No
Administración de empresas	X			X		X
Contabilidad y Auditoría		X	X			X
Gestión de Transporte		X	X			X
Finanzas y Comercio Exterior	X			X		X
Marketing		X		X	X	

Fuente: Entrevista a escuelas de la facultad

Realizado por: Ramón Erika, 2020.

3.2.2. *Análisis de resultados Ficha 1*

Con el levantamiento de información y el análisis de los puntos de la norma auditados referentes al Plan de Talento Humano (Anexo I) se determinó que la facultad no cuenta con un manual de funciones y procesos con el que los docentes puedan identificar con claridad el cargo y las actividades que deben desarrollar, además, no cuenta con un cuestionario de clima laboral en el que se pueda tabular el nivel de satisfacción de los docentes, de tal manera que este proceso sea realizado de manera periódica, es decir, por semestre. La mayoría de procesos planteados son ejecutados de la manera en que se plantea en la norma ISO 9001:2015.

3.2.3. *Análisis de resultados Ficha 2*

Con la ejecución del modelo de Registro de información de la actividad mensual docente en línea, se mostró un sustancial cambio a la hora de registrar los datos por parte de los docentes, en el que en menos de 2 horas el 50% de docentes ya habían ingresado sus datos según las actividades detalladas en la tabla 4-3, es decir el proceso se agilitó. Por consiguiente, el modelo antiguo retrasaba tiempos para entregar el consolidado según la tabla 3-3, debido a la gran cantidad de trámites y firmas que se debían generar, incluso la falta de compromiso por parte de los docentes hacía que este proceso tomara más tiempo. Para ello, se ha propuesto un nuevo modelo de registro en línea en el que al poco tiempo de su ejecución se logró visibilizar un extraordinario avance, debido a que, se habían ingresado los datos en menor tiempo, y a su vez el consolidado se genera de manera automática. Es decir, el formato cumplía con la requisición de información necesaria para facilitar su utilización.

Proceso Anterior

Tabla 3-3. Proceso anterior del registro de información mensual docente.

DOCENTE	DIRECCIÓN DE ESCUELA	SECRETARÍA DE ESCUELA	TIEMPO
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> Enviar[Enviar el formato de registro a los correos de cada docente] Enviar --> Recibir[Recibir el formato] Recibir --> Descargar[Descargar el formato] Descargar --> Ingresar[Ingresar información docente] Ingresar --> Registrar[Registrar los ítems desarrollados en el mes] Registrar --> Verificar[Verificar la justificación de la jornada] Verificar -- No --> Verificar Verificar -- Si --> Fin((1)) </pre>	<p>INICIO</p> <p>Enviar el formato de registro a los correos de cada docente</p>		<p>1 día</p> <p>1 día</p> <p>1 día</p> <p>1 día</p> <p>2 días</p> <p>1 día</p>

DOCENTE	DIRECCIÓN DE ESCUELA	SECRETARÍA DE LA ESCUELA	TIEMPO
<pre> graph TD Start((1)) --> A[Ingresar información correspondiente a las comisiones] A --> B[Imprimir el documento] B --> C[Firmar el documento] C --> D[Entregar el formato en secretaría de carrera] D --> E[SECRETARÍA DE LA ESCUELA] </pre>		<pre> graph TD E[SECRETARÍA DE LA ESCUELA] --> F[Recibir el documento] F --> G[Firmar el registro de recibido] G --> H((Fin)) </pre>	<p>1 día</p> <p>½ día</p> <p>1 día</p> <p>1 día</p> <p>1 día</p> <p>1 día</p>
TOTAL			13 días aprox.

Fuente: Comisión SGC

Realizado por: Ramón Erika, 2020

Modelo Actual

Tabla 4-3. Proceso actual del registro de actividad mensual docente

DOCENTE	DIRECCIÓN DE ESCUELA	SECRETARÍA DE LA ESCUELA	TIEMPO
<pre> graph TD A[Recibir el comunicado] --> B[Ingresar al link de registro de información] B --> C[Elegir la hoja de "consolidado"] C --> D[Identificar su nombre y seleccionarlo] D --> E[Ingresar la información solicitada] E --> F[Ingresar el número de horas correspondientes al dictado de clases y actividades de docencia, actividades de investigación y/o vinculación y gestión.] </pre>	<p style="text-align: center;">INICIO</p> <p style="text-align: center;">Comunicar a los docentes la disponibilidad del formato para el ingreso de información</p>		<p style="text-align: center;">2 min</p> <p style="text-align: center;">1 min</p> <p style="text-align: center;">1 min</p> <p style="text-align: center;">1 min</p> <p style="text-align: center;">2 días</p> <p style="text-align: center;">1 min</p> <p style="text-align: center;">10 min</p>

DOCENTE	DIRECCIÓN DE ESCUELA	SECRETARÍA DE LA ESCUELA	TIEMPO
<pre> graph TD Start((1)) --> Step1[Verificar la justificación de jornada] Step1 --> Decision{¿Está justificada su jornada?} Decision -- No --> Step1 Decision -- Si --> Step2[Ingresar información correspondiente a las comisiones] Step2 --> Step3[Firmar el documento] Step3 --> Step4[Regresar a la hoja de consolidado] Step4 --> Step5[Verificar que el estado haya cambiado a "verde" (jornada justificada)] Step5 --> Step6[Salir del documento] Step6 --> End([Fin]) </pre>			<p>2 min</p> <p>5 min</p> <p>1 min</p> <p>1 min</p> <p>1 min</p> <p>1 min</p>
TOTAL			37 min aprox.

Fuente: Comisión SGC

Realizado por: Ramón Erika, 2020.

3.3. Propuesta

La propuesta del trabajo de investigación está enfocada en la elaboración de un manual de procedimientos documentados. Su objetivo principal es el diseño e implementación de un manual de procedimientos, que facilite la realización de tareas y actividades determinadas para cada responsable en la organización, en este caso se hará el estudio a la Facultad de Administración de Empresas de la ESPOCH. Dentro de la ejecución de la propuesta se permitirán descubrir las funciones y actividades que realiza el Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad, considerando necesario el diseño del manual, para cumplir con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015.

3.3.1. Título de la propuesta

“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA ESPOCH”.

3.3.2. Planteamiento del problema

En el 2018 la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo fue la primera Facultad de Administración de una Universidad pública en obtener certificación ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de Calidad. Dio inicio al proceso de gestión de calidad con la formación de un equipo auditor. A partir de septiembre del mismo año bajo la dirección de la Ing. Jenny Basantes Ph.D., decana de la Facultad de Administración de Empresas se designa a la Ing. María Auxiliadora Falconí como Auditor Líder y al Ing. Giovanni Alarcón como representante de la dirección del proyecto de aplicación del modelo de gestión integral. En febrero del 2020 El ing. Giovanni Alarcón solicita la incorporación de la Srta. Erika Ramón Estudiante de Administración de Empresas, al proyecto, quien aportaría en la documentación de procedimientos conforme al requerimiento de la norma de calidad al modelo de gestión integral que se viene implementando (Anexo A).

En marzo del 2020 la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, tras un proceso de auditoría, procesos académicos, de investigación, vinculación y gestión ejecutados, recibió el reconocimiento de la certificación ISO 9001:2015

El trabajo realizado con la gestión y colaboración de la alta dirección representa la existencia del compromiso para la toma de acciones y decisiones que buscan calidad en todos los procesos sean los estudiantes los principales beneficiarios y como tal la institución. La documentación de los procesos que realiza la facultad es parte de este proceso de certificación en el que se busca

estandarizar los procesos en toda la Facultad de Administración de Empresas promoviendo y promulgando la gestión de la calidad.

Se vuelve entonces, de vital importancia documentar y estandarizar los procesos que realiza el Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad en un Manual que sea referente de aplicación.

3.3.3. Objetivos del trabajo de titulación

3.3.3.1. General

Diseñar e implementar un manual de procedimientos para el Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad de Administración de Empresas de la ESPOCH, requeridos por la Norma ISO 9001:2015.

3.3.3.2. Específicos

- Identificar los principales procedimientos que realiza el SGC de la Facultad de Administración de empresas.
- Documentar los procedimientos que se desarrollan en la facultad con el fin de elaborar un Manual administrativo que permita su aplicación.
- Elaborar un Manual de Procedimientos requeridos por la Norma ISO 9001:2015 dentro del modelo de Gestión Integral.

3.3.4. Contenido de la propuesta

La propuesta está orientada al planteamiento de un manual de procedimientos que mejoran el desarrollo de las actividades que realiza el Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad de Administración de Empresas – ESPOCH. Se inició con un proceso de diagnóstico inicial a fin de conocer los procedimientos que realizan cada una de las escuelas de la Facultad.

Esta propuesta contiene el resultado del levantamiento de información de los procesos del SGC y posterior la estructuración de un manual, abarcando detalles de actividades y el vínculo al macroproceso general, considerando la estructura de los diagramas de procesos para cada subproceso, con la finalidad de generar un impacto positivo hacia la administración de la Facultad, y el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015.

El documento está enfocado en una guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos establecida por la Secretaría de Relaciones de Exteriores (2004), el mismo que contiene:

- Logo institucional
- Macroproceso
- Código
- Versión
- Fecha
- Página
- Proceso/ Subproceso
- Requerimiento Normativo
- Objetivo
- Alcance
- Documentos Referencia
- Descripción
- Ficha del proceso/ Subproceso
- Diagrama de Flujo
- Documentos relacionados
- Indicadores

3.3.5. *Tabla de procesos*

Tabla 5-3. Tabla de Procesos documentados en el SGC - FADE

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	P1. LEVANTAMIENTO DE QUEJAS	<ul style="list-style-type: none"> • Atención de requerimientos • Información a Alta Dirección
	P2. CONTROL DE LA INFORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Control Documentado
	P3. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS (CONTRATACIÓN DE TH)	<ul style="list-style-type: none"> • Contratación de Docentes
	P4. COMUNICACIÓN EXTERNA	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación a Alta Dirección
	P5. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	

	P6. COMUNICACIÓN INTERNA	<ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento de comunicación con Alta Dirección • Retroalimentación con Alta Dirección
	P7. REGISTRO DE INFORMACIÓN DE ACTIVIDAD DOCENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de información consolidada

Realizado por: Ramón Erika, 2020.

3.3.6. Planificación y ejecución de actividades para el desarrollo de la propuesta

La planificación de actividades para la elaboración del manual está basada por fases para la obtención de datos que se representarán en el manual de procedimientos para el Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad de Administración de Empresas.

Tabla 6-3. Planificación de actividades de la propuesta

<i>Primera fase: Levantamiento de información</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Escuelas de la facultad</i> <ol style="list-style-type: none"> Plantear las interrogantes a aplicar en cada una de las escuelas de la facultad. Plantear las interrogantes en secretarías de las escuelas de la FADE. Registrar evidencias Elaborar un informe de presentación de resultados • <i>Comisión de auditores del SGC.</i> <ol style="list-style-type: none"> Realizar una reunión con los auditores encargados Analizar los puntos de la norma ISO 9001:2015 auditados Detallar los procedimientos que se realizan dentro de la facultad. Registrar la asistencia de los participantes. • <i>Comisión SGC</i> <ol style="list-style-type: none"> Realizar una reunión con el coordinador del SGC. Analizar los procedimientos realizados para la recopilación de información docente.
<i>Segunda fase: Elaboración de diagramas</i>

<ul style="list-style-type: none"> a. Realizar un análisis de las actividades b. Determinar los pasos que generan las actividades c. Analizar las decisiones en los procesos d. Determinar los responsables de cada proceso e. Determinar los documentos de evidencia f. Detallar el sistema documental que representa el proceso. g. Determinar la justificación legal de los procesos. h. Analizar posibles subprocesos.
<i>Tercera fase: Completar formatos de descripción de procesos</i>
<ul style="list-style-type: none"> a. Diseñar el formato de descripción de procedimientos. documentados. b. Determinar el objetivo del procedimiento c. Definir el alcance del procedimiento d. Describir el procedimiento e. Plantear el diagrama elaborado f. Determinar relación de documentos g. Realizar los indicadores de cada procedimiento h. Determinar los responsables de la elaboración
<i>Cuarta fase: Elaboración del manual</i>
<ul style="list-style-type: none"> a. Revisar los documentos de la información recopilada b. Realizar un análisis de un modelo de manual c. Elaborar un listado de aspectos que contiene el manual d. Elaborar un documento de recopilación de información e. Diseñar el modelo de la presentación del manual f. Determinar la identificación de la institución g. Redactar una introducción para la presentación del manual h. Plantear los objetivos implementación del manual i. Plasmar el mapa de procesos de la institución j. Determinar el contenido del manual k. Detallar los procedimientos
<i>Quinta fase: Implementación de procedimientos</i>
<ul style="list-style-type: none"> a. Reflejar los resultados obtenidos de la implementación de los procedimientos

Realizado por: Ramón Erika, 2020.

Con la planificación de las actividades a realizar para la elaboración de la propuesta, a continuación, se detallará la ejecución de cada una de ellas:

3.3.6.1. Primera fase: Levantamiento de información

Escuelas de la Facultad

- a. Plantear la interrogante a aplicar en cada una de las escuelas de la facultad.

Mediante el análisis de estudio que requiere la facultad se determinó que es necesario el levantamiento de información en cada una de las secretarías de la facultad para conocer si cuentan con un proceso o sistema de recopilación de quejas, sugerencias y opiniones por parte de los estudiantes o parte externa de la facultad. Con la finalidad de determinar una estandarización de procedimiento para la facultad en general. Las interrogantes formuladas fueron:

 <p>FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS ESPOCH</p>	 <p>COMISIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FADE</p>
¿De qué forma recopilan información de los estudiantes referente a quejas,	
¿Qué importancia se le da a esta información?	
¿Cuál es el proceso que realizan para dar atención a la misma?	

Gráfico 1-3. Interrogantes de levantamiento de información para escuelas de la facultad

Realizado por: Ramón Erika, 2020.

- b. Plantear las interrogantes en secretarías de las escuelas de la FADE.

Luego de la formulación de interrogantes se procedió a la aplicación en cada una de las secretarías de las escuelas de la facultad. En donde se logra identificar que todas las escuelas dan atención a las sugerencias, opiniones y quejas de los estudiantes y externos de la facultad, sin embargo, no manejan un sistema estandarizado que permita evaluar de manera general estas actividades. A la vez buscan dar soluciones a todas estas interrogantes formuladas por los estudiantes, con la finalidad de mejorar los aspectos generando una ventaja competitiva dentro de la facultad.



Escuela de Finanzas y Comercio Exterior	
Responsable/ Cargo	Ing. Marisol Tapia / secretaria
Datos obtenidos	La escuela cuenta con un buzón de sugerencias
Escuela de Contabilidad y Auditoría	
Responsable/ Cargo	Lic. Maritza Carguaytongo/ secretaria
Datos obtenidos	Manifestación directa con secretaría de la escuela
Escuela de Gestión en Transportes	
Responsable/ Cargo	Ing. César Villa/ director
Datos obtenidos	Trámite directo con el director y presentación de un oficio.
Escuela de Administración de Empresas	
Responsable/ Cargo	Ing. Letty Elizalde/ docente
Datos obtenidos	La escuela cuenta con un buzón de sugerencias
Escuela de Marketing	
Responsable/ Cargo	Ing. Carlos Delgado/ director
Datos obtenidos	La escuela trabaja con una fan page.

Gráfico 2-3. Planteamiento de interrogantes a escuelas de la facultad

Realizado por: Ramón Erika, 2020.

c. Registrar evidencias

Para la elaboración de los informes de presentación es importante generar evidencia que represente la presencia o ausencia de dichos aspectos que señalan cada una de las escuelas de la facultad. Esta evidencia generada permitirá realizar un análisis para determinar una estandarización de procesos en la que todas las escuelas de la facultad sean partícipes.

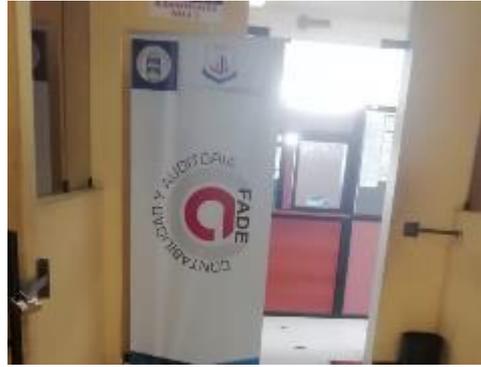


Evidencia

Finanzas y Comercio Exterior



Contabilidad y auditoría



Gestión en Transportes



Administración de empresas



Gestión en Transportes



Gráfico 3-3. Evidencias de levantamiento de información

Realizado por: Ramón Erika, 2020.

- d. Elaborar un informe de presentación de resultados

Con la información recopilada es importante presentar los resultados mediante un informe de datos obtenidos en este proceso, para facilitar el análisis y formular posibles soluciones con el fin de estandarizar los procedimientos.

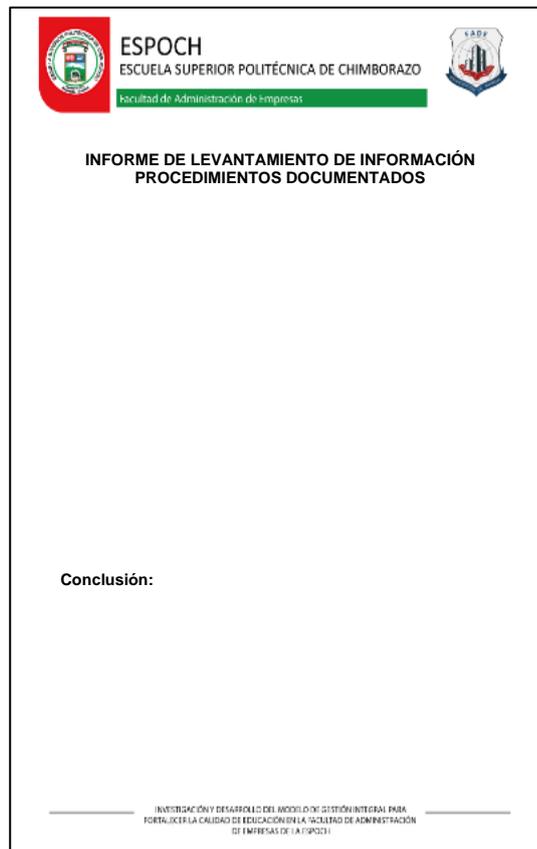


Gráfico 4-3. Formato de informe de levantamiento de información

Realizado por: Ramón Erika, 2020.

Comisión de auditores del SGC.

- a. Realizar una reunión con los auditores encargados

La Comisión del Sistema de Gestión de la Calidad FADE procedió con el trabajo en el levantamiento de información para documentar y estandarizar los procesos declarados en su SGC conforme los requerimientos establecidos en la norma ISO 9001:2015. Analizar los puntos de la norma ISO 9001:2015 auditados, con la colaboración del encargado del área de Talento Humano, el Ing. Carlos Oleas y su equipo de trabajo.

b. Detallar los procedimientos que se realizan dentro de la facultad.

Mediante la reunión efectuada con el Ing. Carlos Oleas y su equipo de trabajo. Se logró determinar los procesos relacionados con el Plan de Talento Humano dentro de la facultad, con las siguientes indicaciones:

- Resumir pasos para completar una tarea o proceso.
- Identificar el estado actual de un proceso con el fin de saber cómo mejorarlo.
- Adaptar la estrategia y mejorar el procedimiento.
- La organización debe determinar los procesos para el SGC y su aplicación a través de la organización.

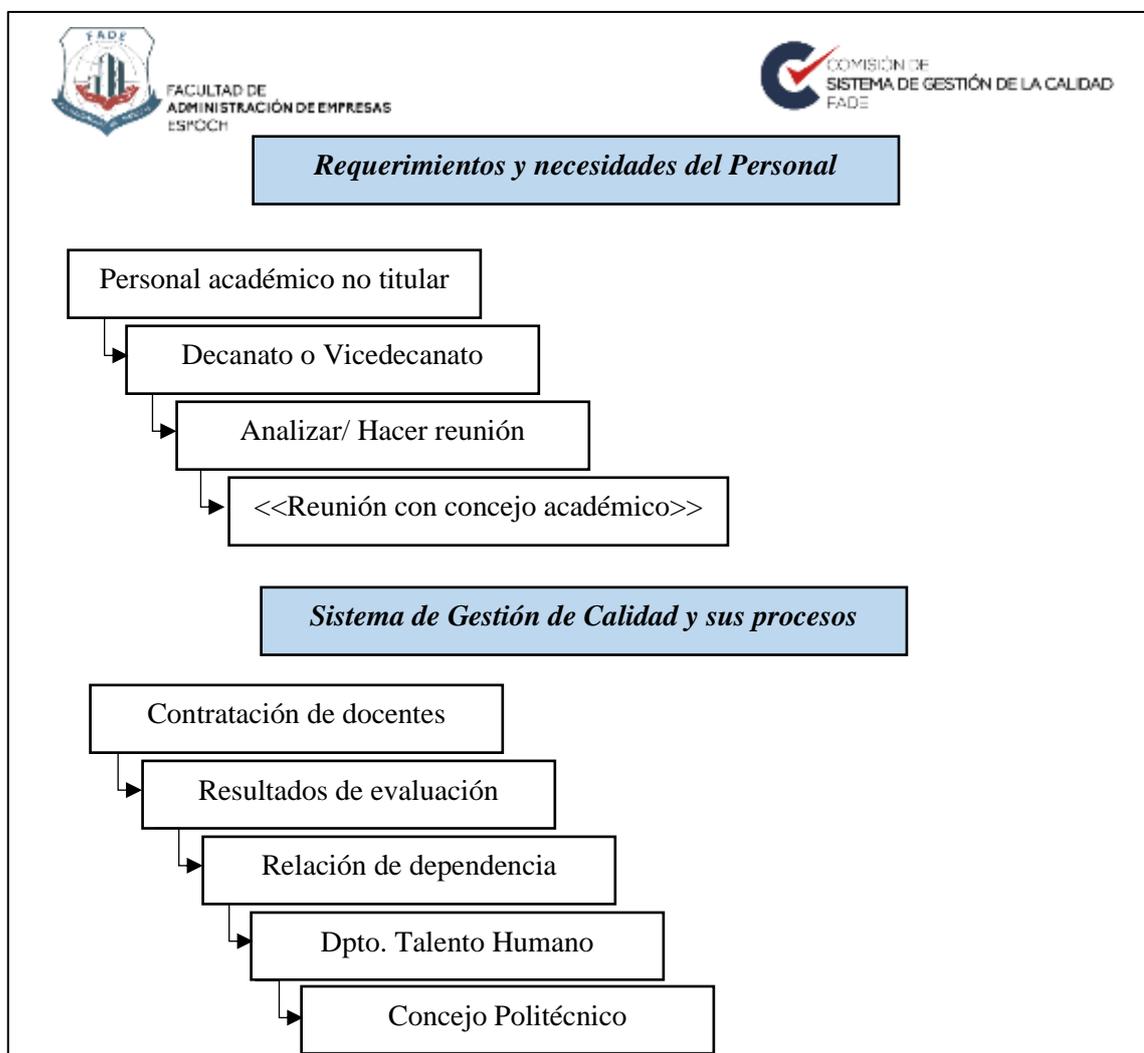


Gráfico 5-3. Descripción de procesos determinados por la comisión. Parte 1

Realizado por: Ramón Erika, 2020.

Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Decanato

Asignar responsables del SGC

Determinar mediante el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015

Ambiente para la operación de procesos

Comisión de evaluación y aseguramiento de la calidad

Solicitud de utilizar redes sociales para publicaciones

Implementar KPI

Identificar su ambiente de trabajo

Elaborar un plan de contingencia

Conocimientos de la organización

Continuar con la alimentación de los KPI

Determinar el desempeño laboral docente y administrativo

Elaborar un informe para auditoría

Conocimientos de la organización

Dirección de escuela/ Elaborar plan de capacitación

Aprobación por decanato

Desarrollar plan de capacitación

Mejorar el desempeño

Elaborar una planificación anual

Gráfico 6-3. Descripción de procesos determinados por la comisión. Parte 2

Realizado por: Ramón Erika, 2020.



REGISTRO DE ASISTENCIA

ASUNTO:.....

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	Nº DE CÉDULA	CARGO	CELULAR	FIRMA

Gráfico 8-3. Formato de registro de asistencia

Realizado por: Ramón Erika, 2020.

Comisión SGC

- a. Realizar una reunión con el coordinador del SGC.

La Comisión del Sistema de Gestión de la Calidad FADE realizó una reunión para documentar y estandarizar los procesos declarados en su SGC. El presente informe recoge el trabajo realizado para identificar la forma en la que los docentes registran su actividad mensual. Para ello se procedió a recopilar información el día 06 de mayo de 2020, mediante video conferencia en la plataforma Microsoft Teams con el Coordinador del Cumplimiento Docente, Ing. Giovanni Alarcón.

- b. Analizar los procedimientos realizados para la recopilación de información docente.

Con la reunión efectuada con el Ing. Giovanni Alarcón se pudo realizar un análisis en que se determina que:

La modalidad anterior de registro de información de la actividad docente mensual, se lo realizaba de manera física, en donde, el director de Escuela es el encargado de enviar el formato al correo electrónico de cada docente para que lo descarguen y llenen. Una vez lleno imprimir y entregar en Dirección de Escuela, para que ahí firmen los formatos cada coordinador de las comisiones. Luego presentar estos formatos al Coordinador de Cumplimiento, para ser revisados e ingresar en una nueva matriz los registros de cada docente, verificando que su jornada esté justificada, para elaborar un informe consolidado de todas las actividades de los docentes y enviar a Dirección de Escuela para ser firmado y entregado en Sub Decanato. Finalmente, Sub Decanato se encarga de enviar al Departamento de Talento Humano. Para este proceso se limitaba a los docentes un plazo de máximo 4 días para la entrega de los formatos llenados con la información solicitada. Para lo cual, no se cumplía con el tiempo establecido. Y la agilidad de entrega de consolidado se retrasaba.

En la actualidad, se ha propuesto un formato de registro de información en línea, en donde el docente se encarga de registrar su información y el consolidado se genera automáticamente. El director de Escuela es el encargado de comunicar a los docentes sobre la disponibilidad del archivo digital para el registro de información de la actividad mensual del docente. Generando una guía de uso del archivo en el que se ingresará información referente a la distribución de la jornada de trabajo semanal del profesor e investigador relacionadas a las actividades de investigación, vinculación y gestión. Además, se verificará si la jornada está debidamente justificada para continuar con el registro de información referente a las comisiones, y la firma digital como constancia de ingreso. Con la ejecución de este modelo, se mostró un sustancial cambio a la hora de registrar los datos por parte de los docentes, en el que en menos de 2 horas el 50% de docentes, ya habían ingresado sus datos, es decir el proceso se agilitó.

3.3.6.2. Segunda fase: Elaboración de diagramas

- a. Realizar un análisis de las actividades

Con el levantamiento de información realizado se provee de datos y aspectos importantes para realizar un análisis de actividades que reflejan los procedimientos para el Sistema de Gestión de Calidad determinados. Con la normativa ISO 9001:2015 se plantean los puntos auditados y los procesos que debe cumplir la facultad para la obtención de la certificación.

b. Determinar los pasos que generan las actividades.

Los procedimientos determinados se componen del conjunto de actividades que describen los procesos desde el inicio a la finalización de dicho procedimiento. Los procesos están vinculados con:

- Docencia
- Investigación
- Vinculación con la sociedad
- Gestión administrativa
- Mantenimiento

c. Analizar las decisiones en los procesos

Con la determinación de procesos para los procedimientos se presentan varias decisiones que permiten la continuidad de las actividades; esto también demuestra que se debe tomar una decisión en el que el flujo del proceso seguirá una dirección de acuerdo con la decisión tomada, entre las decisiones formuladas están:

- ¿Está justificada su jornada?
- ¿Es un requerimiento planificado?
- ¿Se generó el recurso?
- ¿Son requerimientos adecuados?
- ¿Existe mensajes en el buzón?
- ¿Está en orden los documentos del SGC?
- ¿Existe versión anterior al documento?
- ¿Se encuentra el formato?
- ¿Es docente fijo?
- ¿Es comunicación adecuada?
- ¿Se cumplió con la actividad?
- ¿Está bien elaborada?

d. Determinar los responsables de cada proceso

La determinación de responsables es importante para la ejecución de las actividades. En los procesos se presentaron los siguientes responsables:

- Docentes
- Dirección de escuela/ Carrera
- Sub Decanato (Alta dirección)

- Vice Decanato
- Coordinador de cumplimiento docente
- ESPOCH
- Comisión Académica de la Facultad
- Cliente Interno/ Externo
- Comisión de comunicación
- Comisión SGC – FADE
- Usuarios
- Proveedor Externo
- Integrante de equipo de comisión de SGC

e. Determinar los documentos de evidencia

Los documentos de evidencia son documentos generados al momento de realizar las actividades las mismas que se identifican por la recepción o envío de información. Entre los documentos generados en el manual de procedimientos esta:

- Correo enviado
- Correo recibido
- Documento de registro
- Link de registro
- Lista de docentes
- Archivo de registro
- Informe consolidado
- Informe de propuesta
- Envío de consolidado
- Registro de requisición
- Planificación académica
- Informe de necesidades
- Informe de entrega
- Oficio de requerimiento
- Oficio recibido
- Informe de requerimiento
- Requerimiento
- Convocatoria
- Documento de entrega
- App Móvil
- Sistema de requerimientos

- Propuesta de mejoramiento
- Comunicado
- Propuesta de requerimiento
- Documentos del SGC
- Oficio de aprobación
- Documento de planificación
- Lista de usuarios
- Apuntes y observaciones
- Documentos externos
- Documentos actuales
- Registro y apuntes
- Medios digitales oficiales
- Documento para la socialización
- Evidencia de socialización
- Informe pendiente
- Compilación de información recibida
- Informe de Gestión

f. Detallar el sistema documental que representa el proceso.

El sistema documental identificado en el manual permite almacenar, administrar, controlar el flujo de documentos que se generan en la facultad, esto representa los documentos empleados en las actividades. Es necesario organizar la información debido a que es un factor importante para la aceleración del flujo de trabajo de manera eficiente.

El sistema documental identificado en los procedimientos es el Sistema de Gestión de Calidad, en el cual se ha enfocado el estudio de esta investigación.

g. Determinar la justificación legal de los procesos.

La justificación legal en las actividades que compone los procedimientos del SGC son las razones con las que se sustenta el proceso según una ley vigente las mismas que se relacionan con la investigación. Las leyes o normas con las que se sustenta la propuesta son:

- Formato Manual ISO 9001:2015
- Estatuto politécnico
- Modelo de Gestión
- Ley de Educación Superior

h. Analizar posibles subprocesos.

Mediante la elaboración de los procesos se describen las actividades que deben seguirse para el cumplimiento de la norma. Con la descripción de los diferentes procesos ya mencionados, se generaron varios subprocesos que complementan las actividades, entre estos tenemos:

Tabla 7-3. Subprocesos Generados

PROCESO	SUBPROCESO
LEVANTAMIENTO DE QUEJAS	<ul style="list-style-type: none">• Atención de requerimientos• Información a Alta Dirección
CONTROL DE LA INFORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none">• Control Documentado
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS (CONTRATACIÓN DE TH)	<ul style="list-style-type: none">• Contratación de Docentes
COMUNICACIÓN EXTERNA	<ul style="list-style-type: none">• Comunicación a Alta Dirección
COMUNICACIÓN INTERNA	<ul style="list-style-type: none">• Requerimiento de comunicación con Alta Dirección• Retroalimentación con Alta Dirección
REGISTRO DE INFORMACIÓN DE ACTIVIDAD DOCENTE	<ul style="list-style-type: none">• Entrega de información consolidada

Realizado por: Ramón Erika, 2020.

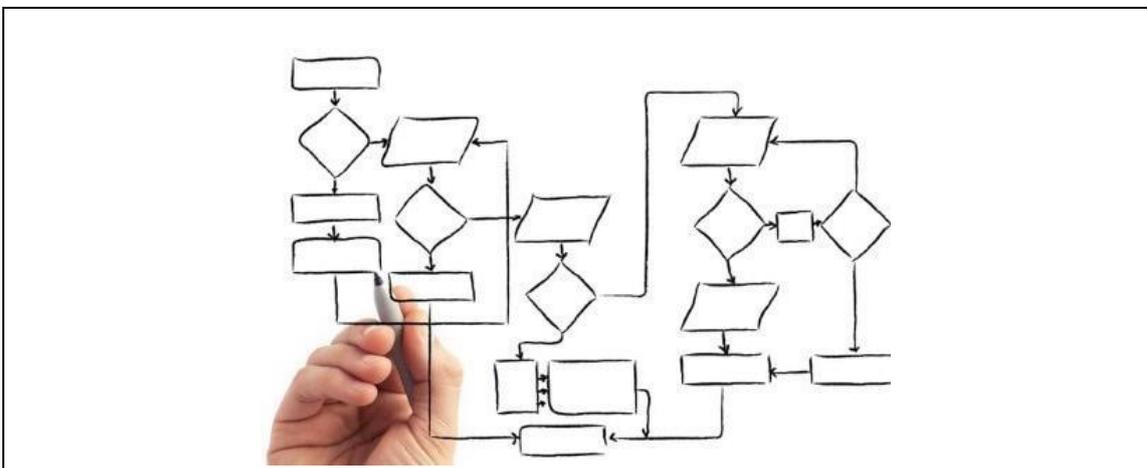
3.3.6.3. Tercera fase: Completar formatos de descripción de procesos

a. Diseñar el formato de descripción de procedimientos documentados.

El formato para la descripción de procedimientos se presenta de la siguiente manera:

HUMANOS:	
INFRAESTRUCTURA	
EQUIPOS	
INSUMOS	
FRECUENCIA DE EJECUCIÓN:	
PERIODO DE EJECUCIÓN:	
ACTIVIDADES DE CONTROL:	Auditoría interna de calidad
PERIODO DE AUDITORÍA:	
FRECUENCIA DE AUDITORÍA:	
SUB PROCESOS RELACIONADOS:	

6. DIAGRAMA DE FLUJO



7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

<p>Documentos de Entrada</p> <ul style="list-style-type: none"> • XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX • XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX <p>Documentos de Salida</p> <ul style="list-style-type: none"> • XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX • XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
--

8. INDICADORES

CÓDIGO:	
NOMBRE DEL INDICADOR:	
OBJETIVO DEL INDICADOR:	
PROCESO CONTROLADO:	
INDICADORES	

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	
TIPO DE INDICADOR:	Cuantitativo
FÓRMULA	$\frac{\# \text{ de actividades cumplidas}}{\# \text{ de actividades planificadas}}$
META:	100 %
INDICADOR DE EFICIENCIA	
TIPO DE INDICADOR:	
FÓRMULA / EXPRESIÓN	
META:	
INFORMACIÓN DE AUDITORÍA	
RESPONSABLE DE MEDICIÓN:	Auditor Interno Certificado
FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	
PERIODO DE MEDICIÓN:	
REGISTRO GENERADO:	
CUSTODIO DE REGISTRO:	

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
La autora	Responsable	Decanato
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Fuente: Comisión SGC FADE.

b. Determinar el objetivo del procedimiento

Es útil plantearse un objetivo con el que se lleve a cabo las funciones o actividades determinadas, es decir, nos permita ordenar de mejor manera el proceso para saber qué actividades realizar para obtener los resultados planteados.

c. Definir el alcance del procedimiento

En este punto se trata de definir el alcance, el cual es la pauta para la toma de decisiones futuras relacionando con las actividades a realizar de manera operativa. El alcance precisa las estimaciones de tiempo y recursos, además facilita la asignación de responsabilidades.

d. Describir el procedimiento

Los procedimientos planteados son representados mediante una descripción narrativa breve de la secuencia de actividades que se realizan, además, de registrar a los responsables y los documentos generados en dicho proceso.

e. Plantear el diagrama elaborado

Con la determinación de procesos de cada procedimiento se procedió a diseñar el diagrama el mismo que será plasmado en el formato de descripción de procesos.

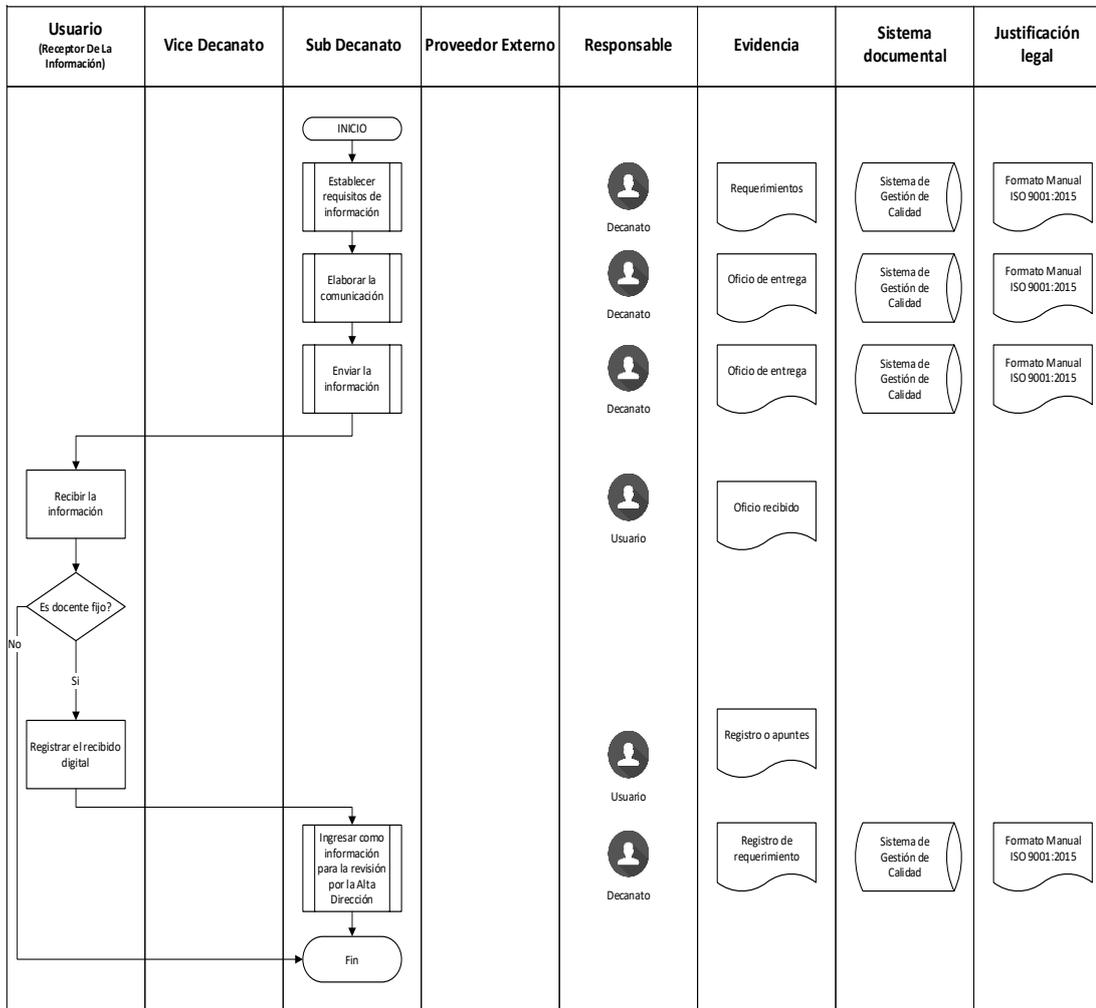


Gráfico 9-3. Ejemplo de diagrama de flujo y sus componentes

Realizado por: Ramón Erika, 2020.

f. Determinar relación de documentos

Para determinar la relación de documentos es importante considerar los documentos de evidencia que se generan en cada proceso a más de tener en cuenta los documentos de entrada y los documentos de salida. Los documentos que se generaron en el manual son los siguientes:

Tabla 9-3. Relación de documentos (D. entrada - D. Salida)

Documentos de entrada
<ul style="list-style-type: none">- Formato del registro de Cumplimiento de Actividad Docente.- Instructivo de uso.- Procedimiento documentado.- Requerimiento de la Dirección de Escuela /carrera.- Informe de necesidades- Solicitud de necesidades- Mensajes en el buzón, del sitio web.- Requerimientos de clientes interno/externo- Informe de requerimientos a Dirección de Escuela/ Carrera- Documentos del SGC- POA- Documentos externos- Oficios de obsolescencia- Manual de funciones- Listado de requerimientos- Solicitud de información- Oficio de requerimiento- Información de carrera.
Documentos de Salida
<ul style="list-style-type: none">- Formato del registro de Cumplimiento de Actividad Docente con información.- Informe a Dirección de Escuela /carrera- Informe a Dpto. de Talento Humano- Solicitud de contratación- Informe de requerimiento- Gestión de requerimientos- Informe de atención de requerimientos- Informe de requerimientos resueltos a Alta Dirección- Aprobación del documento- Informe de documentos- Registro de observaciones- Registro de la recepción de la información digital

- Informe de comunicación
- Informe de Gestión al Coordinador de la Comisión del SGC.
- Propuesta de comunicación aprobada por Alta Dirección.
- Informe de Gestión de cumplimiento de requerimiento.

Realizado por: Ramón Erika, 2020.

g. Realizar los indicadores de cada procedimiento

El trazo de los indicadores ayuda a la facultad a mejorar su gestión de tal manera que se determina la eficiencia y efectividad de sus procesos, permitiendo evaluar y determinar la base para la toma de decisiones. El contenido de los indicadores este compuesto por:

- Código
- Nombre de indicador
- Objetivo del indicador
- Sub proceso controlado
- Tipo de indicador
- Fórmula
- Meta
- Responsable de medición
- Frecuencia de medición
- Período de medición
- Registro generado
- Custodio Generado

h. Determinar los responsables de la elaboración

Al finalizar la descripción de procesos se determina los responsables de la elaboración en este caso, el manual está a cargo de: el autor, el encargado de la revisión y el encargado de la aprobación.

3.3.6.4. Cuarta fase: Elaboración del manual

a. Revisar los documentos de la información recopilada

Los documentos obtenidos para la elaboración del manual representan una parte fundamental en el cumplimiento de los objetivos, para esto, se mantiene la documentación recopilada del

levantamiento de información, de la diagramación de procesos y de la descripción de los procedimientos.

b. Realizar un análisis de un modelo de manual

Para la realización del manual de procedimientos para el Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad de Administración de Empresas de la ESPOCH se consideró realizar en base al modelo de la guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos establecida por la Secretaría de Relaciones de Exteriores (2004), el mismo que, abarca todas las características que fueron detalladas con anterioridad para su efectividad y cumplimiento.

c. Elaborar un listado de aspectos que contiene el manual

El manual de procedimientos contiene aspectos que determinan su funcionalidad y ejecución óptima dentro de la facultad, para ello contiene:

- Presentación
- Objetivo
- Mapa de procesos
- Datos institucionales
- Procesos Gobernantes
 - ✓ Gestión Administrativa
 - ✓ Gestión Académica
 - ✓ Gestión de Calidad

d. Elaborar un documento de recopilación de información

El formato de recopilación de información está basado en la recolección de aspectos importantes que se verán reflejados en el manual, mediante una planificación en donde se tome la información, se presente y se integre dentro de esta herramienta.

e. Diseñar el modelo de la presentación del manual

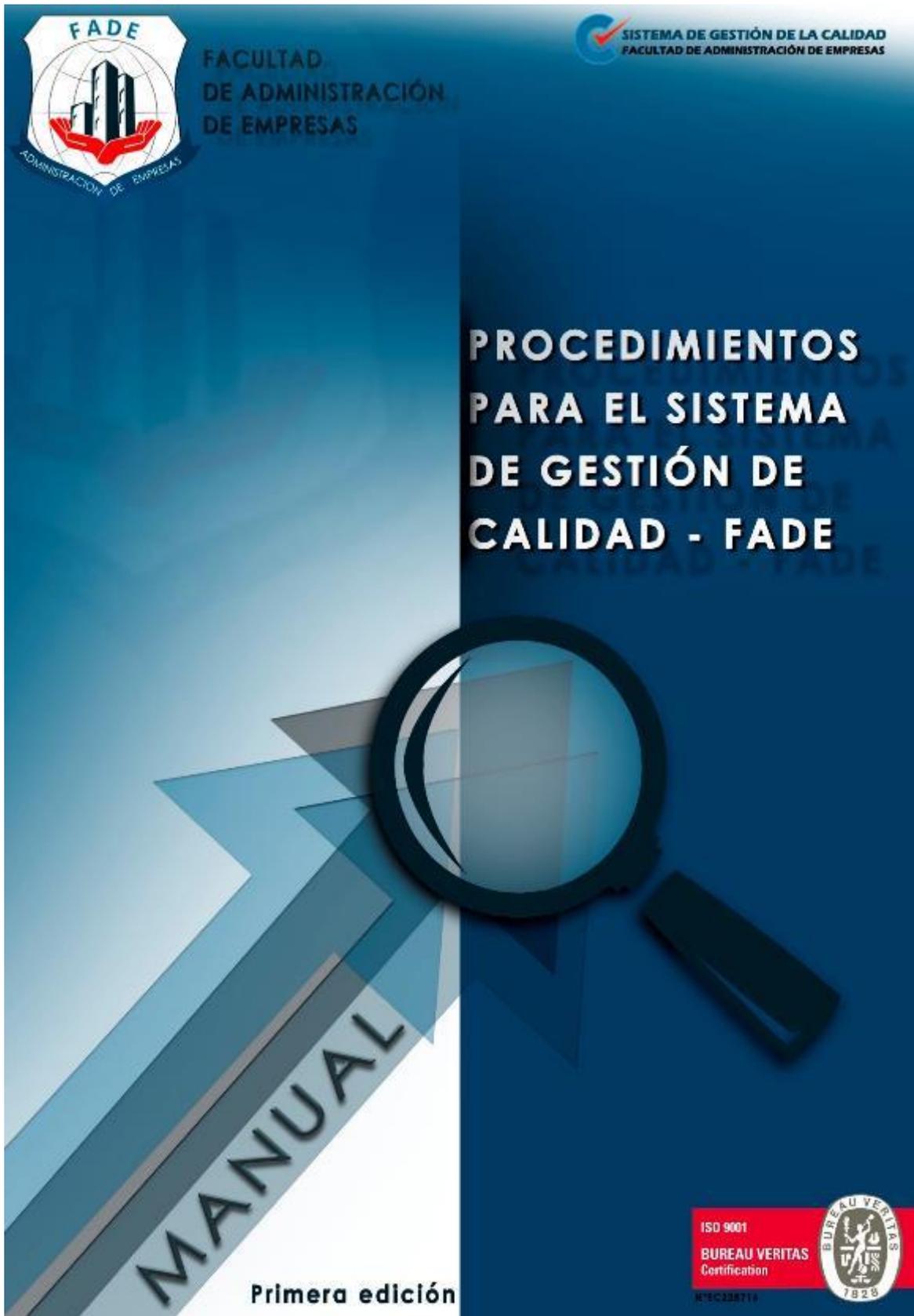


Gráfico 10-3. Modelo de portada del manual

Realizado por: Ramón Erika, 2020.

f. Determinar la identificación de la institución

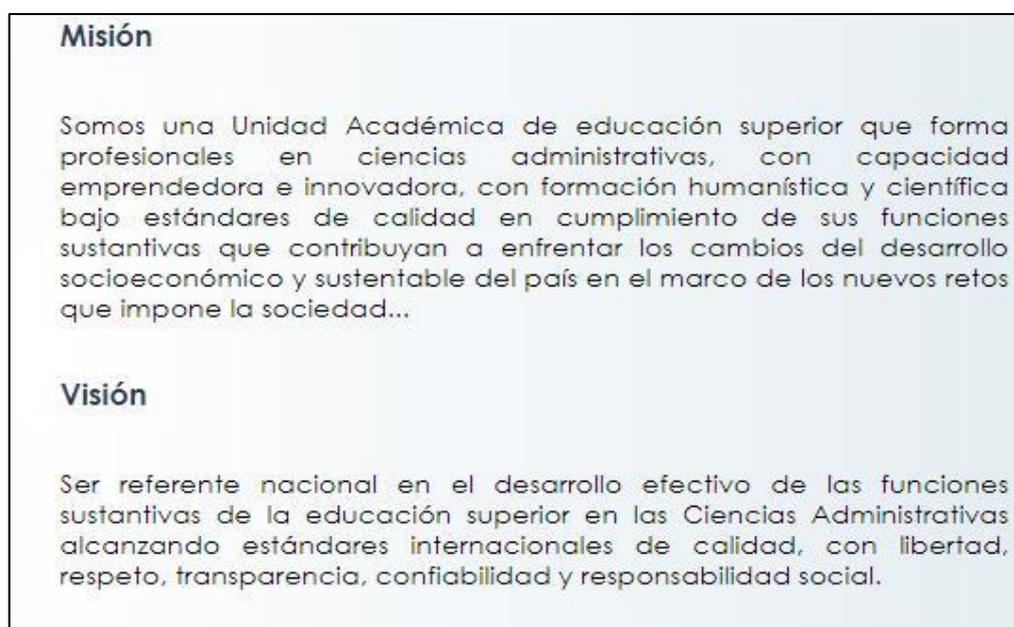


Gráfico 11-3. Identificación de la facultad - Misión, Visión

Fuente: Pagina web: Facultad de Administración de empresas.

g. Redactar una introducción para la presentación del manual

El presente documento contiene el manual de procedimientos documentados del Sistema de Gestión de calidad de la Facultad de Administración de Empresas – ESPOCH, es una herramienta que permite a la institución garantizar la organización y mejorar su sistema de calidad.

Es importante contar con este documento que abarque de manera ordenada, los pasos y actividades que debe seguir la facultad y sus miembros dentro del Sistema de gestión de Calidad como parte de la Normativa ISO 9001:2015, se diseña e implementa el siguiente manual de procedimientos.

La estructura de este manual relaciona los procesos gobernantes que realiza la Facultad con sus macroprocesos identificados, los mismos que se presenta a través de la descripción gráfica de las actividades necesarias para planear y organizar el control de los procesos relacionados con el SGC.

Cada proceso y subproceso, contiene: requerimiento normativo, objetivo, alcance, documentos de referencia, descripción, ficha, diagrama, documentos relacionados e indicadores. La correcta aplicación beneficiará en la optimización y estandarización de procedimientos del SGC.

La estandarización de los procesos y procedimientos permiten cumplir los objetivos y principios de la facultad, ya que ayudan a determinar los niveles de responsabilidad de los responsables designados en cada una de las actividades ejecutadas.

h. Plantear los objetivos implementación del manual

Los objetivos del manual se presentan de acuerdo con las necesidades de proyección y de implementación en la facultad, los mismos que son:

- Describir las actividades que realiza el SGC de la FADE.
- Establecer el sistema documental de cada una de las actividades.
- Estandarizar los procedimientos en todas las escuelas de la Facultad.
- Guiar en la ejecución de los procesos realizados por el SGC.
- Determinar los responsables de cada actividad.
- Conocer la justificación legal de los procedimientos.

i. Plasmar el mapa de procesos de la institución

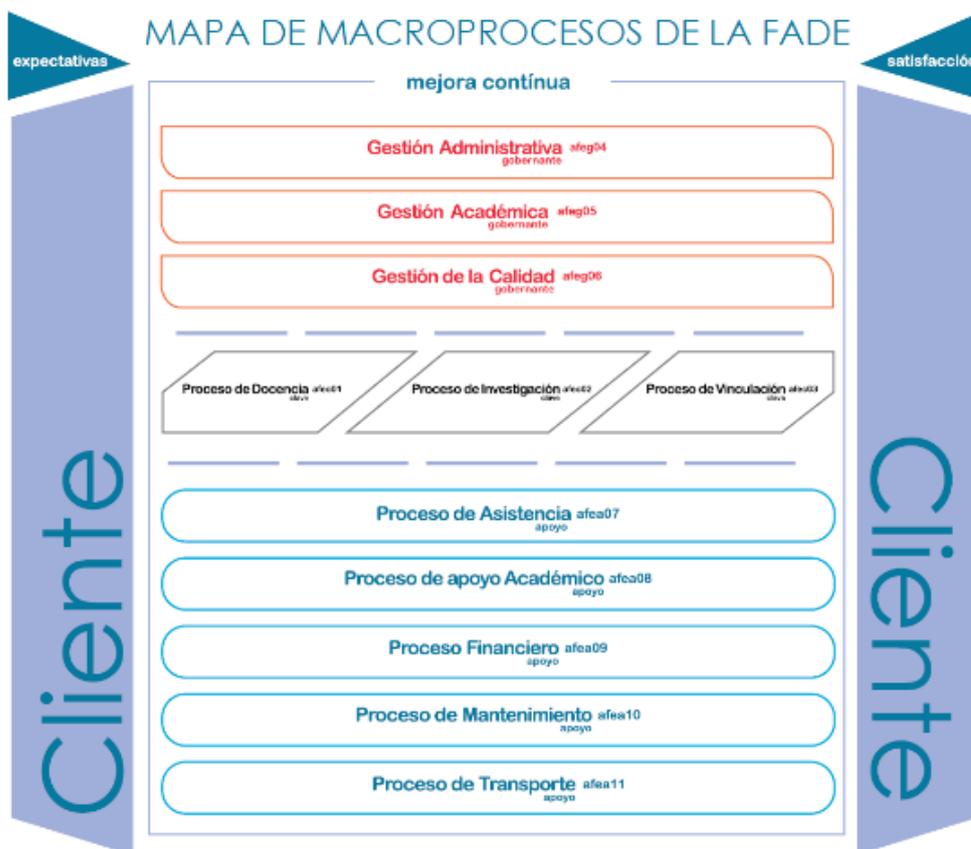


Gráfico 12-3. Mapa de Procesos FADE

Fuente: Página web: Facultad de Administración de empresas.

j. Determinar el contenido del manual

 <p>FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS ESPOCH</p>	 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</p>
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS	
<p style="text-align: center;">CONTENIDO</p> <p>PRESENTACIÓN</p> <p>IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL Misión, Visión, Valores, Políticas</p> <p>OBJETIVO DEL MANUAL</p> <p>MAPA DE PROCESOS</p> <p>PROCESOS GOBERNANTES</p> <ul style="list-style-type: none">- GESTIÓN ADMINISTRATIVA Registro de información de actividad docente (PD7) Entrega de información consolidada Necesidades y expectativas (Contratación de TH) (PD3) Contratación de Docentes- GESTIÓN ACADÉMICA Levantamiento de quejas (PD1) Atención de requerimientos Información a Alta Dirección- GESTIÓN DE LA CALIDAD Control de la información (PD2) Control Documentado Comunicación externa (PD4) Comunicación a Alta Dirección Gestión de la comunicación (PD5) Comunicación interna (PD6) Requerimiento de comunicación con Alta Dirección Retroalimentación con Alta Dirección	

Gráfico 13-3. Contenido del manual

Realizado por: Ramón Erika, 2020.

k. Detallar los procedimientos

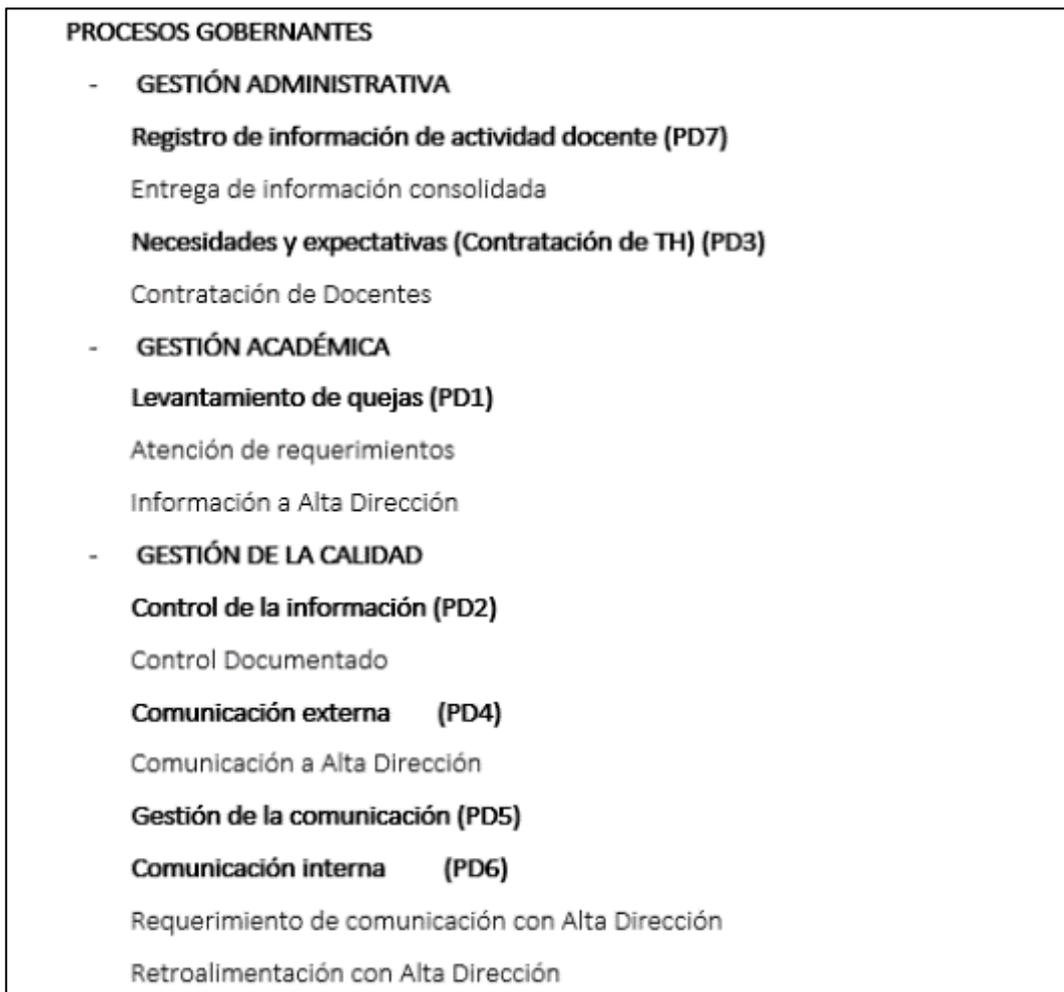


Gráfico 14-3. Procesos detallados en el manual de procedimientos

Realizado por: Ramón Erika, 2020.

3.3.6.5. *Quinta fase: Implementación de procedimientos*

a. Reflejar los resultados obtenidos de la implementación de los procedimientos

De los procedimientos documentados se evidencia que dos de estos han sido aplicados de manera eficiente dentro de la facultad, las que han permitido desarrollar el modelo de gestión integral mediante una hoja de ruta para el cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad.

El procedimiento Registro de Actividad mensual Docente o también denominado P7, es uno de los procesos que se ha implementado dentro de la Facultad de Administración de Empresas. Mediante un análisis de las actividades y el proceso que se cumplía para este registro anteriormente se determinó que los tiempos de registro eran elevados para lo cual retrasaba el

límite de entrega del informe. Para lo cual, la comisión del SGC planteó un nuevo sistema digitalizado en línea en el que los docentes serían los encargados de llenar estos datos de manera manual, en el que a días de su ejecución se lograron ver cambios positivos y efectividad en este proceso, puesto que, el tiempo de registro era menor al anterior evidentemente.

Para la aplicación del sistema digitalizado, la Comisión encargada del Modelo de Gestión Integral elaboró una guía para desarrollar paso a paso este registro.



Gráfico 15-3. Portada e la Guía de Registro de actividad mensual Docente

Fuente: Comisión SGC.

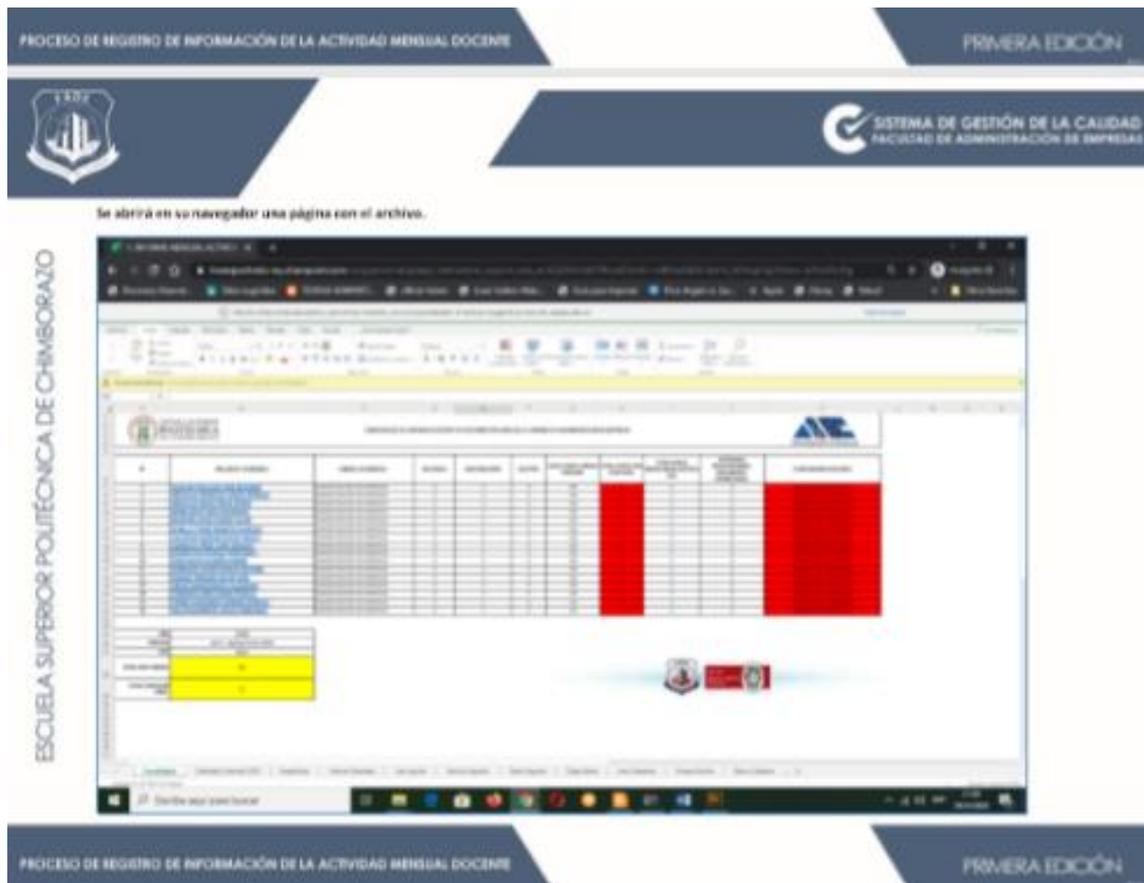


Gráfico 16-3. Guía de registro de actividad mensual docente

Fuente: Comisión SGC.

Por otra parte, el proceso de Levantamiento de información por parte de los estudiantes denominado P1. Es otro de los procedimientos que se ha implementado en la facultad. Con el estudio y análisis de los procesos que realiza cada escuela de la facultad se determinó que no cuentan con un sistema estandarizado que les permita realizar un seguimiento adecuado de las sugerencias, opiniones y quejas que se son presentadas por los estudiantes o personas externas. Sin embargo, luego de este análisis se propone la realización de una aplicación móvil en la que tanto estudiantes y docentes y personas externas puedan tener acceso, la misma que cuenta con información básica de la facultad y a la vez existe una opción de registro de opiniones, sugerencias y quejas. Estas solicitudes podrán ser enviadas, para que el personal encargado de su revisión cumpla con el procedimiento siguiente para la atención a dichas observaciones.

Con este nuevo modelo de registro se logra estandarizar el proceso en cada una de las escuelas de la facultad, logrando así una mejor gestión y evidenciado el cumplimiento de la normativa ISO 9001:2015.

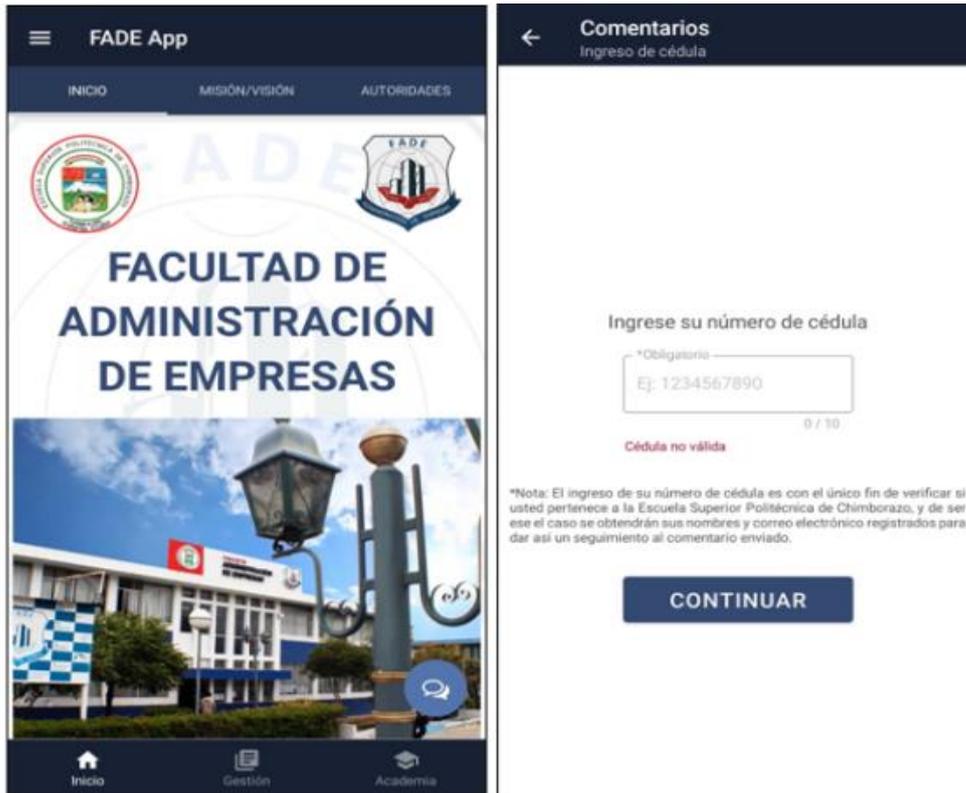


Gráfico 17-3. FADE App

Fuente: Play Store. Fade_ App.

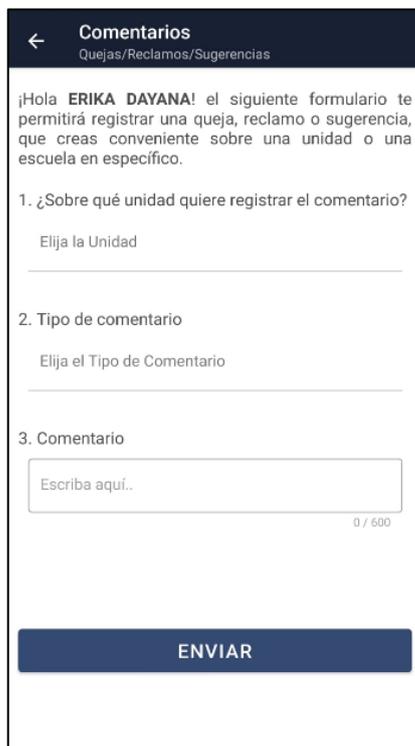


Gráfico 18-3. Ingreso de Sugerencias, quejas u opiniones en la Aplicación móvil

Fuente: Play Store. Fade_ App.

3.3.7. Análisis de la documentación de procesos

3.3.7.5. P1. Levantamiento de quejas

Este procedimiento se encuentra dentro de la Gestión Académica, el mismo que permite realizar la requisición de quejas, opiniones y sugerencias por parte de los estudiantes en la aplicación móvil de la facultad. El buzón de comentarios permite conocer y dar el seguimiento y la atención del caso, de manera que se gestionen soluciones de mejora para la facultad y el bienestar estudiantil.

Además, cuenta con dos subprocesos que complementan este procedimiento:

El subproceso 1 permite la revisión de requerimientos expuestos por parte de los estudiantes, gestionando la solución y dar el seguimiento necesario este requerimiento para dar a conocer las respuestas a las inquietudes solicitadas.

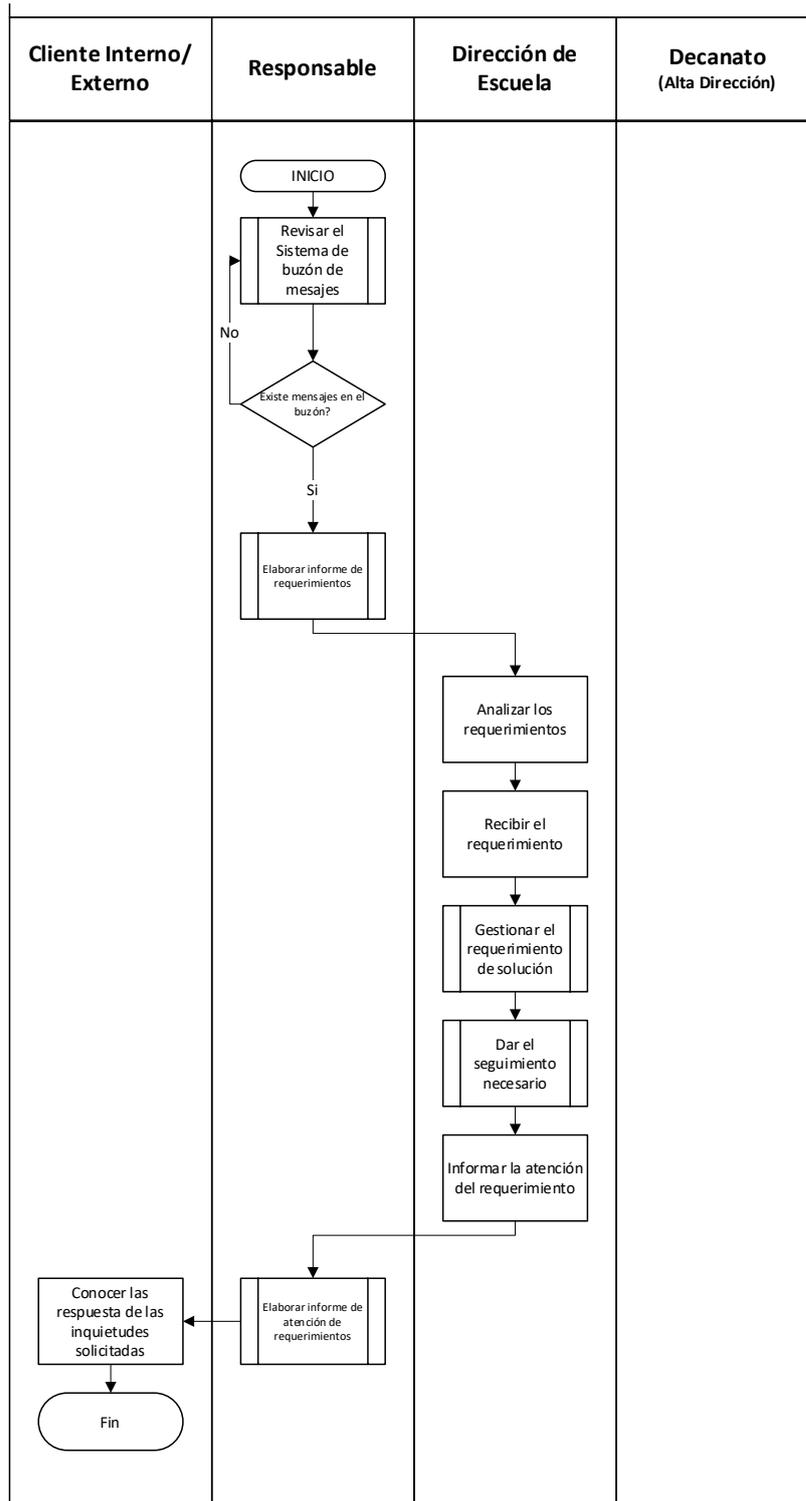


Gráfico 19-3. Diagrama de flujo. Subproceso1 P1

Realizado por: Ramón Erika, 2020.

El subproceso 2 permite la revisión de requerimientos con la emisión de un informe de requerimientos resueltos, para enviar a alta dirección y éste realice los trámites necesarios e ingrese la información para ser analizada.

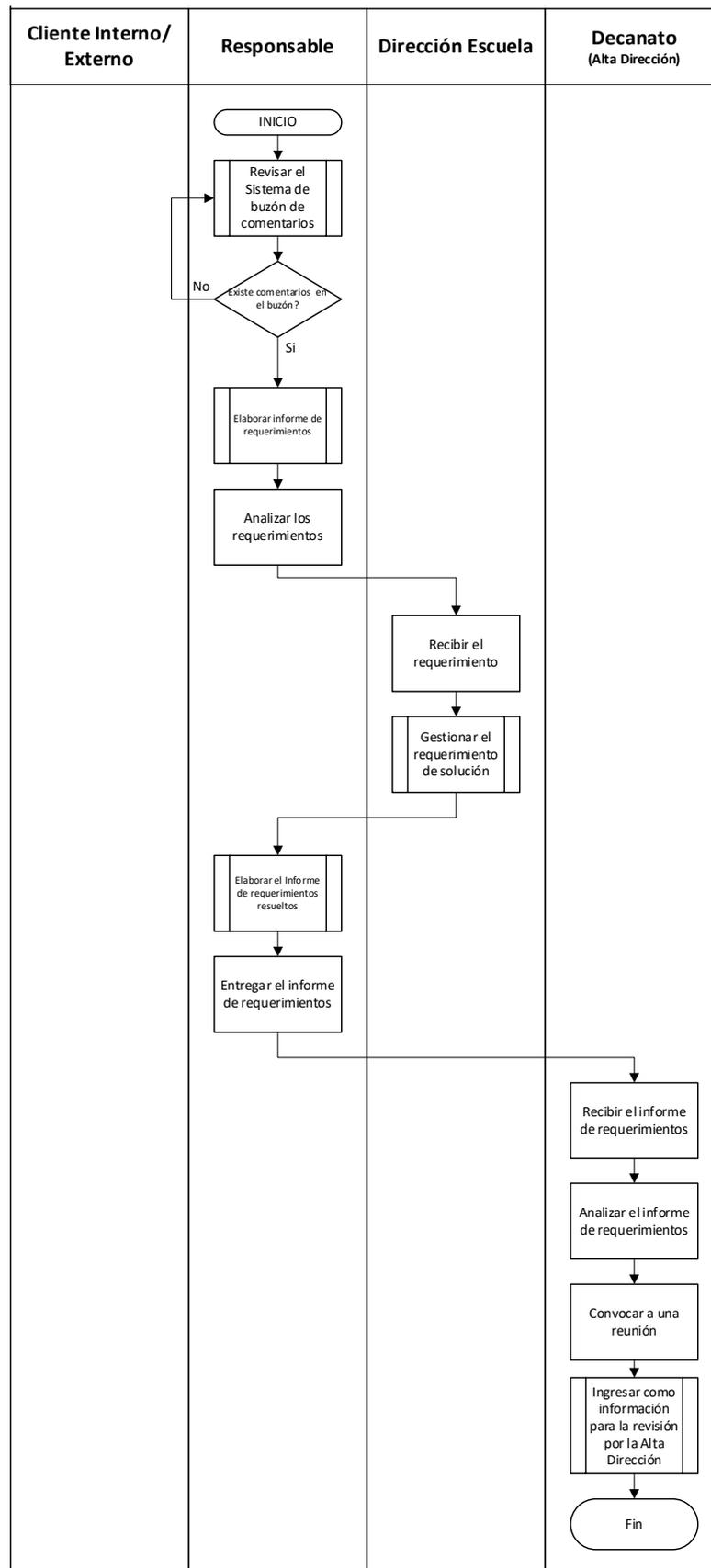


Gráfico 20-3. Diagrama de flujo. Subproceso2- P1

Realizado por: Ramón Erika, 2020.

3.3.7.6. P2. Control de la información

El control de la información se basa en la elaboración de documentos para el SGC la misma que debe estar identificada por su versión actual para revisar y autorizar su difusión a los usuarios quienes se encargan de realizar informes de los documentos recibidos, de esta manera ingresar la información para ser revisada por la Alta Dirección.

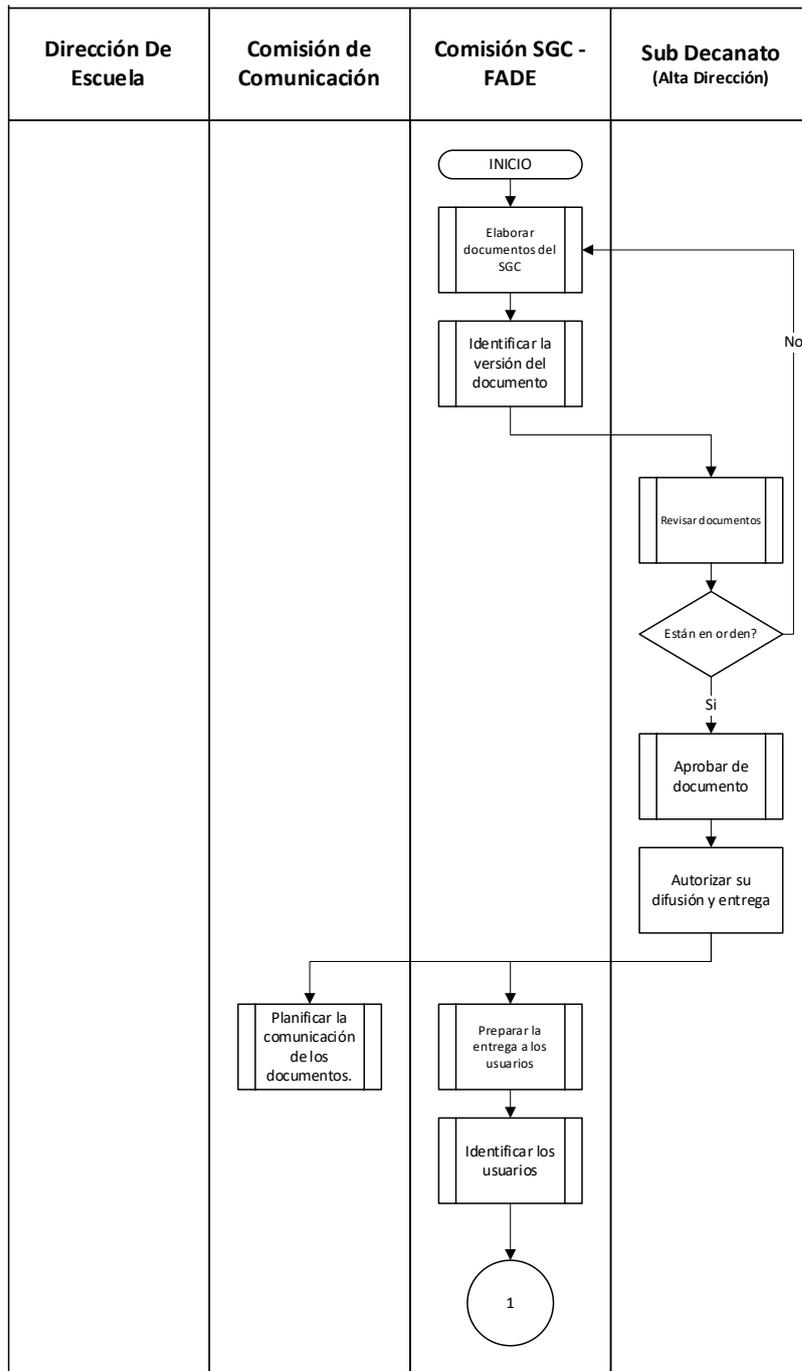


Gráfico 21-3. Diagrama de flujo Procedimiento P2. Parte 1

Realizado por: Ramón Erika, 2020.

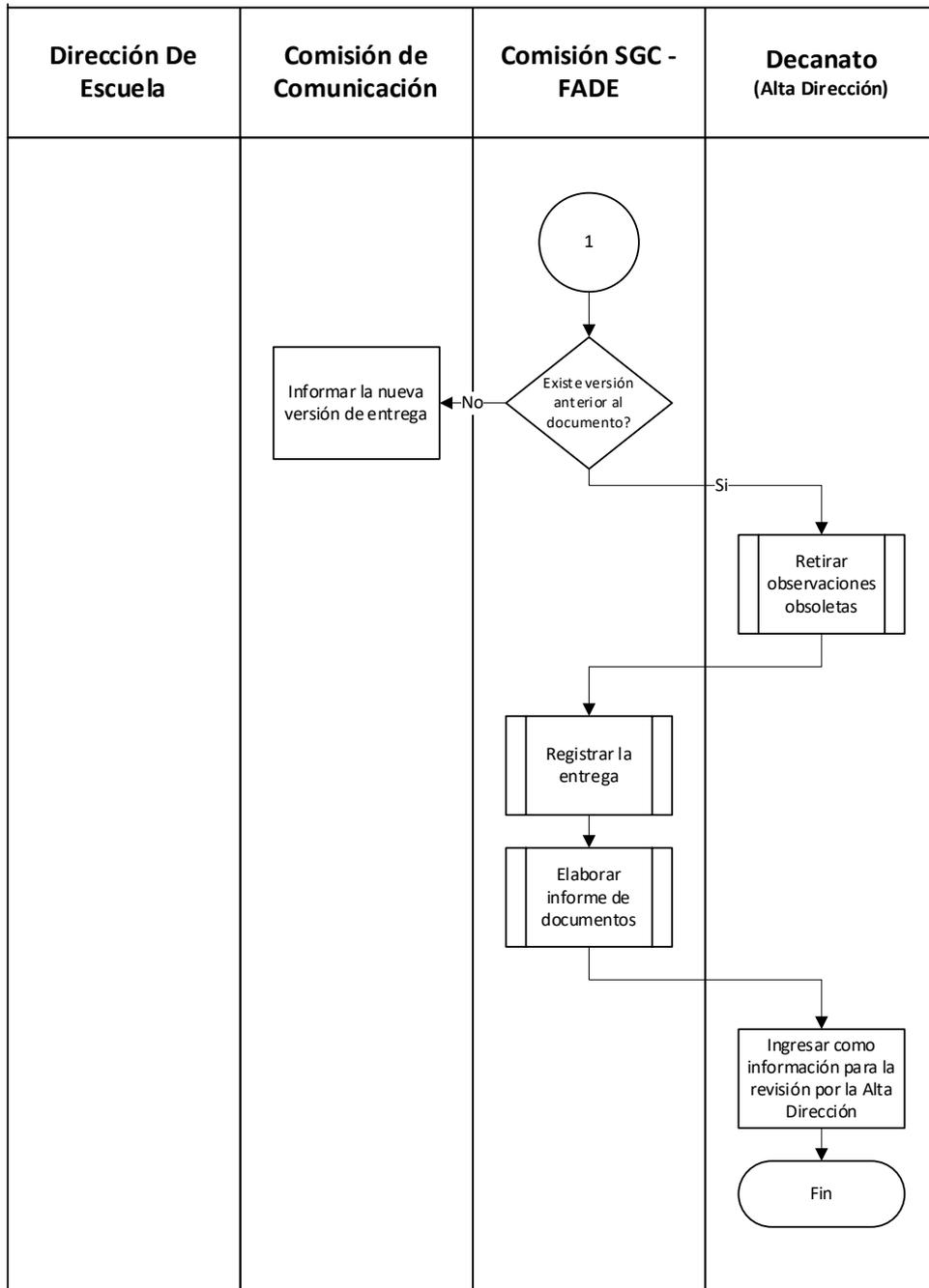


Gráfico 22-3. Diagrama de flujo Procedimiento P2. Parte 2

Realizado por: Ramón Erika, 2020.

Este procedimiento contiene un subproceso de control documentado, en donde la Alta Dirección se encarga de identificar los documentos necesarios a través de la revisión de sus versiones actualizadas, caso contrario se realizar un informe de incorporación para su difusión y entrega.

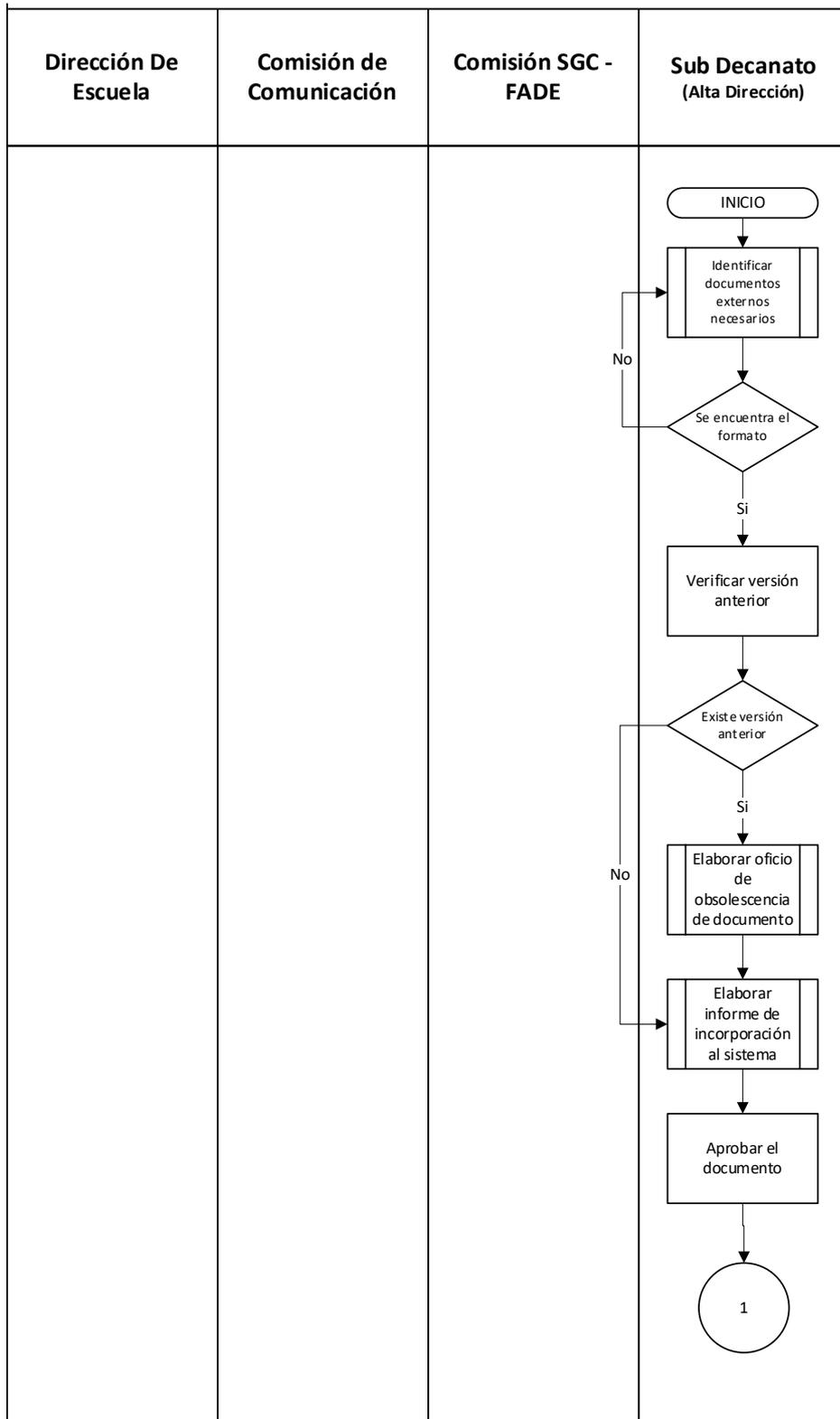


Gráfico 23-3. Diagrama de flujo subproceso 1 P2 Parte 1

Realizado por: Ramón Erika, 2020.

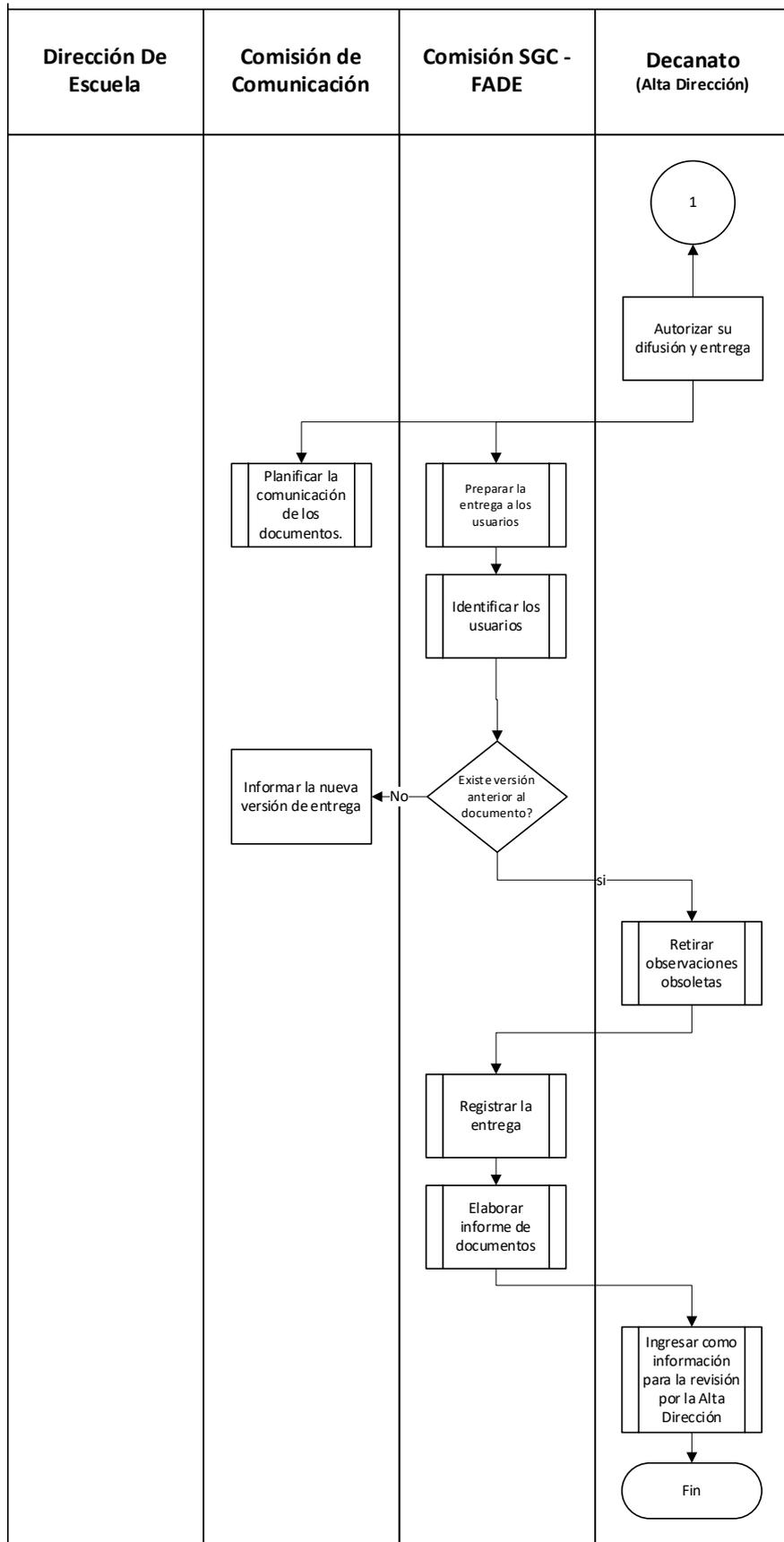


Gráfico 24-3. Diagrama de flujo subproceso 1 P2 Parte 2

Realizado por: Ramón Erika, 2020.

3.3.7.7. P3. Necesidades y expectativas (Contratación de TH)

La determinación de las necesidades de personal es el primer paso en este procedimiento, determinando si es un requerimiento planificado, para proceder a crear la solicitud de contratación y finalmente registrar como información para la revisión de la Alta Dirección.

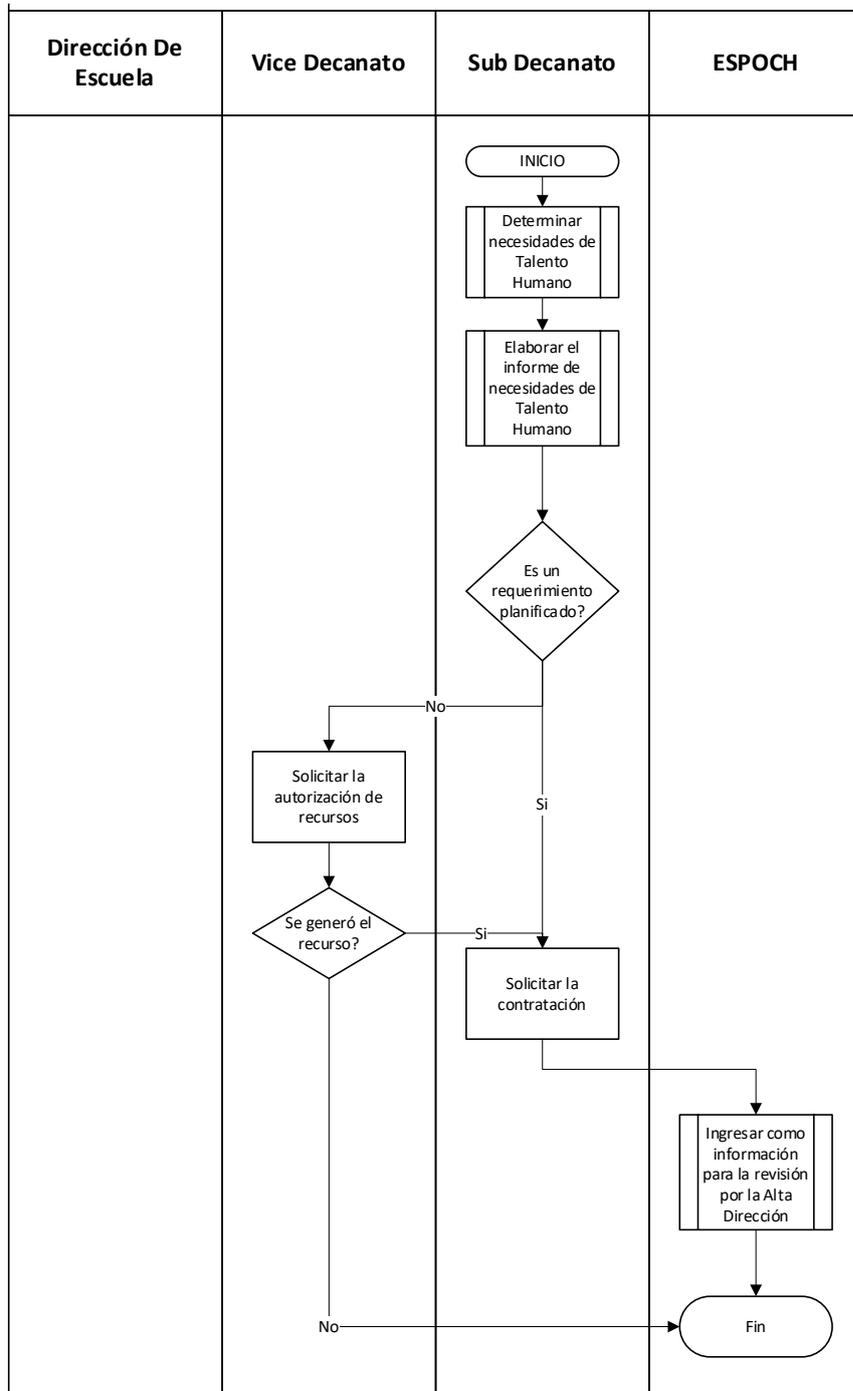


Gráfico 25-3. Diagrama de flujo Procedimiento 3

Realizado por: Ramón Erika, 2020.

Este procedimiento esta complementado con un subproceso en donde La Alta Dirección solicita las necesidades de Personal Académico no Titular para analizar sus requerimientos y elaborar un informe consolidado de las necesidades. De esta manera solicitar la contratación ingresando como información para la revisión por Alta Dirección, procedimiento denominado: Contratación de Docentes.

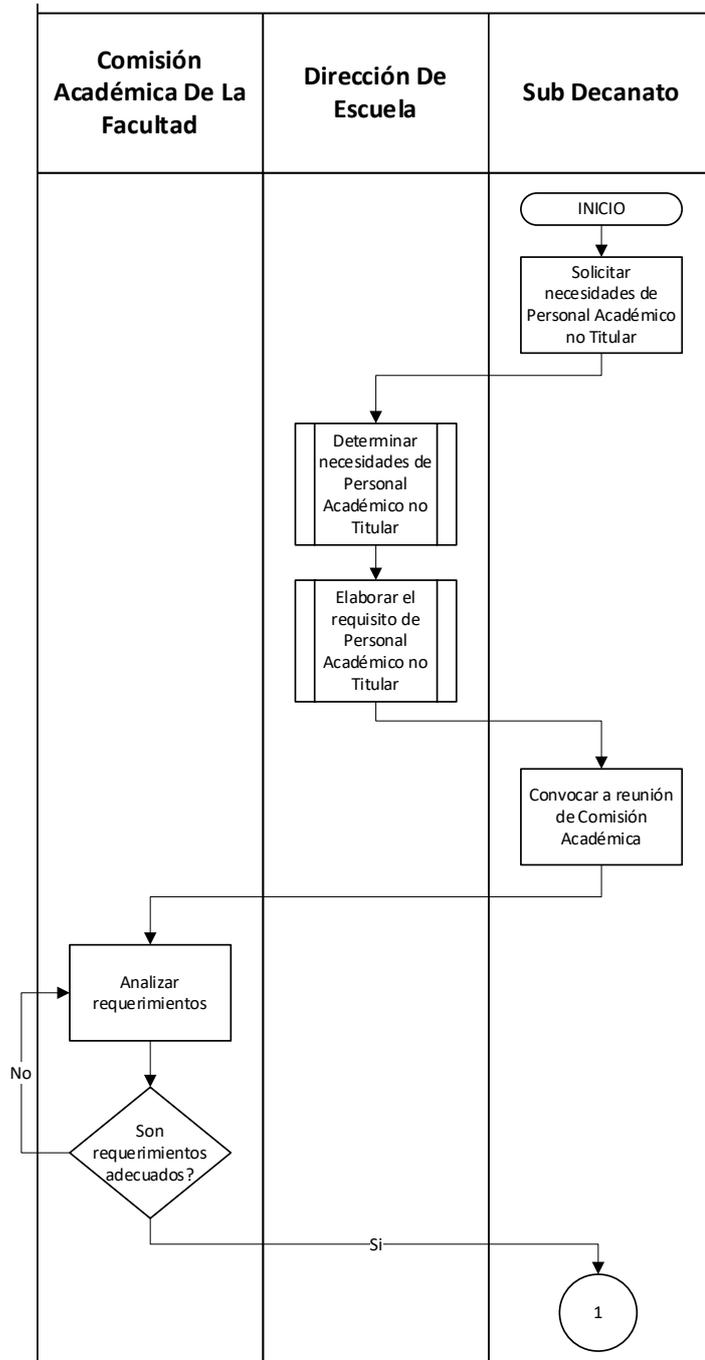


Gráfico 26-3. Diagrama de flujo. Subproceso 1 P3 Parte 1

Realizado por: Ramón Erika, 2020.

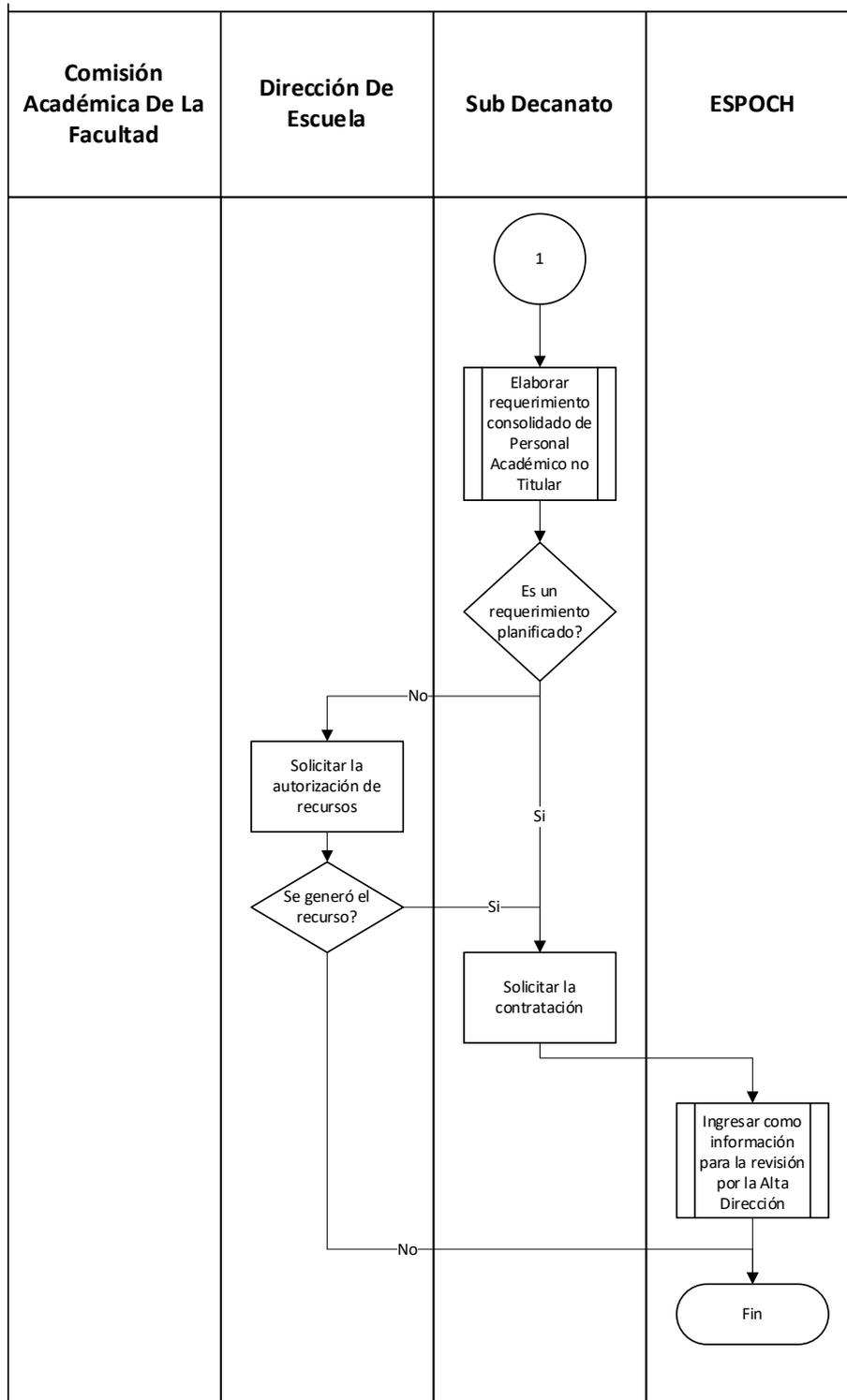


Gráfico 27-3. Diagrama de flujo. Subproceso 1 P3 Parte 2

Realizado por: Ramón Erika, 2020.

3.3.7.8. P4. Comunicación externa

En este procedimiento los proveedores externos son los encargados de entregar la información de los roles y actividades a sub decanato y este, se encarga de distribuir a cada docente.

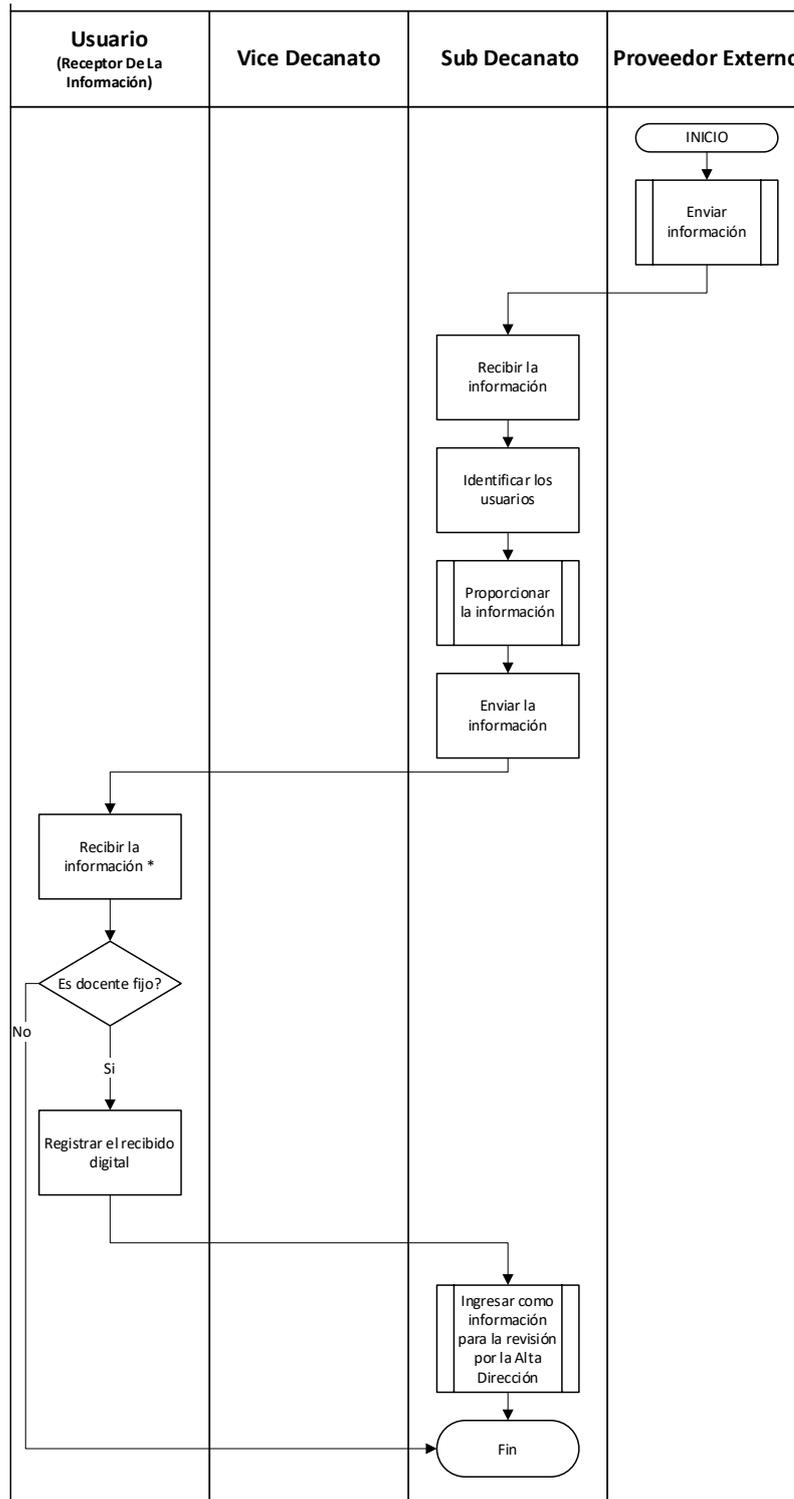


Gráfico 28-3. Diagrama de Flujo Procedimiento 4

Realizado por: Ramón Erika, 2020.

Además, busca realizar comunicaciones directas con alta dirección, de esta manera se genera un subproceso: El proceso de comunicación con Alta Dirección permite establecer los requisitos de información por parte de sub Decanato y enviar a los usuarios para determinar si es docente fijo y finalmente ingresar la información para la revisión por Alta dirección.

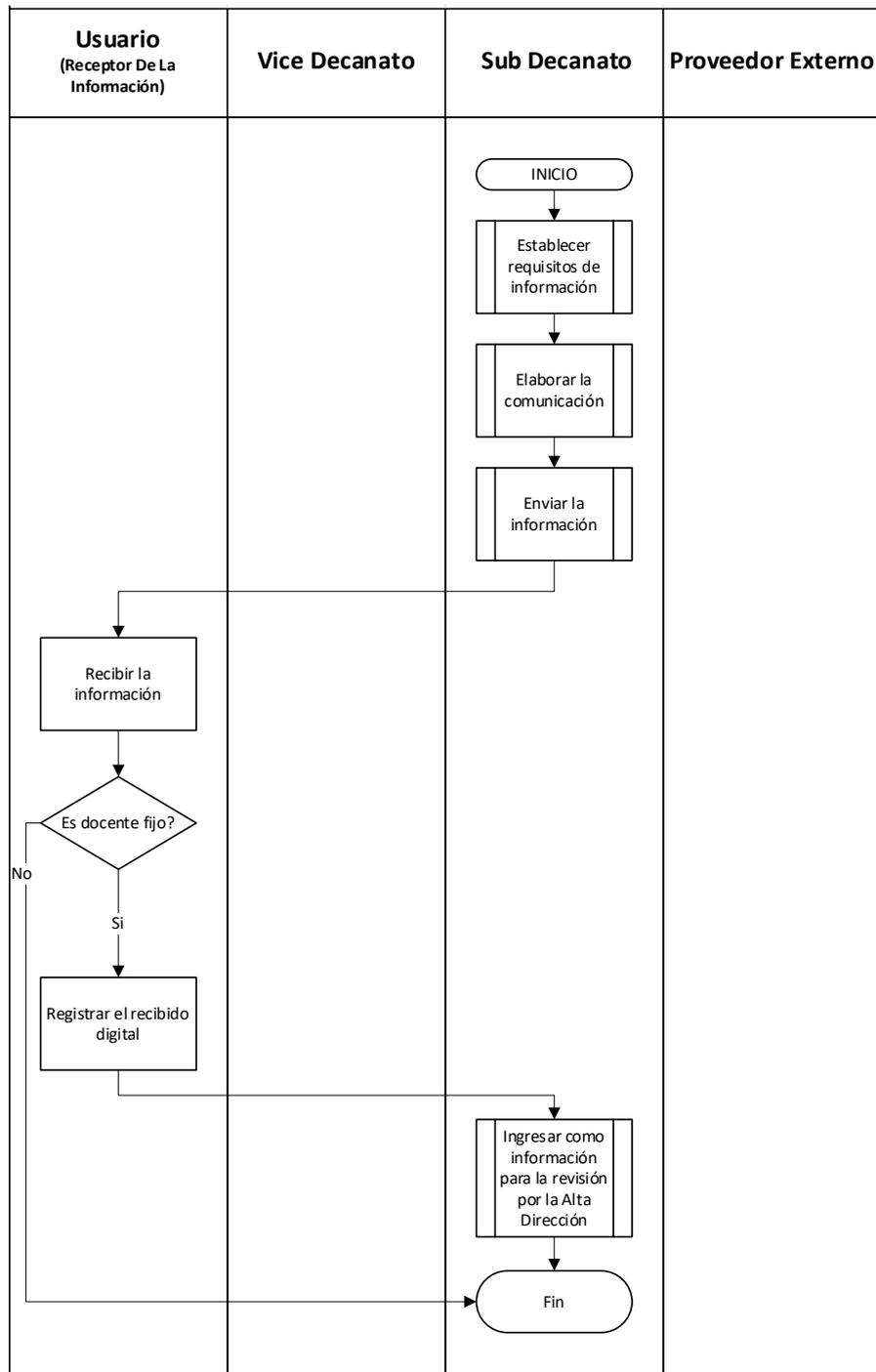


Gráfico 29-3. Diagrama de flujo Subproceso 1 P4

Realizado por: Ramón Erika, 2020.

3.3.7.9. P5. Gestión de la comunicación

La Alta Dirección se encarga de la autorización de difusión de comunicación referente a la norma, para que la comisión de comunicación se encargue de revisar, y publicar la información, siempre que esta sea la adecuada. Este proceso pretende determinar el proceso de comunicación efectivo: qué, cómo, cuándo, a quién.

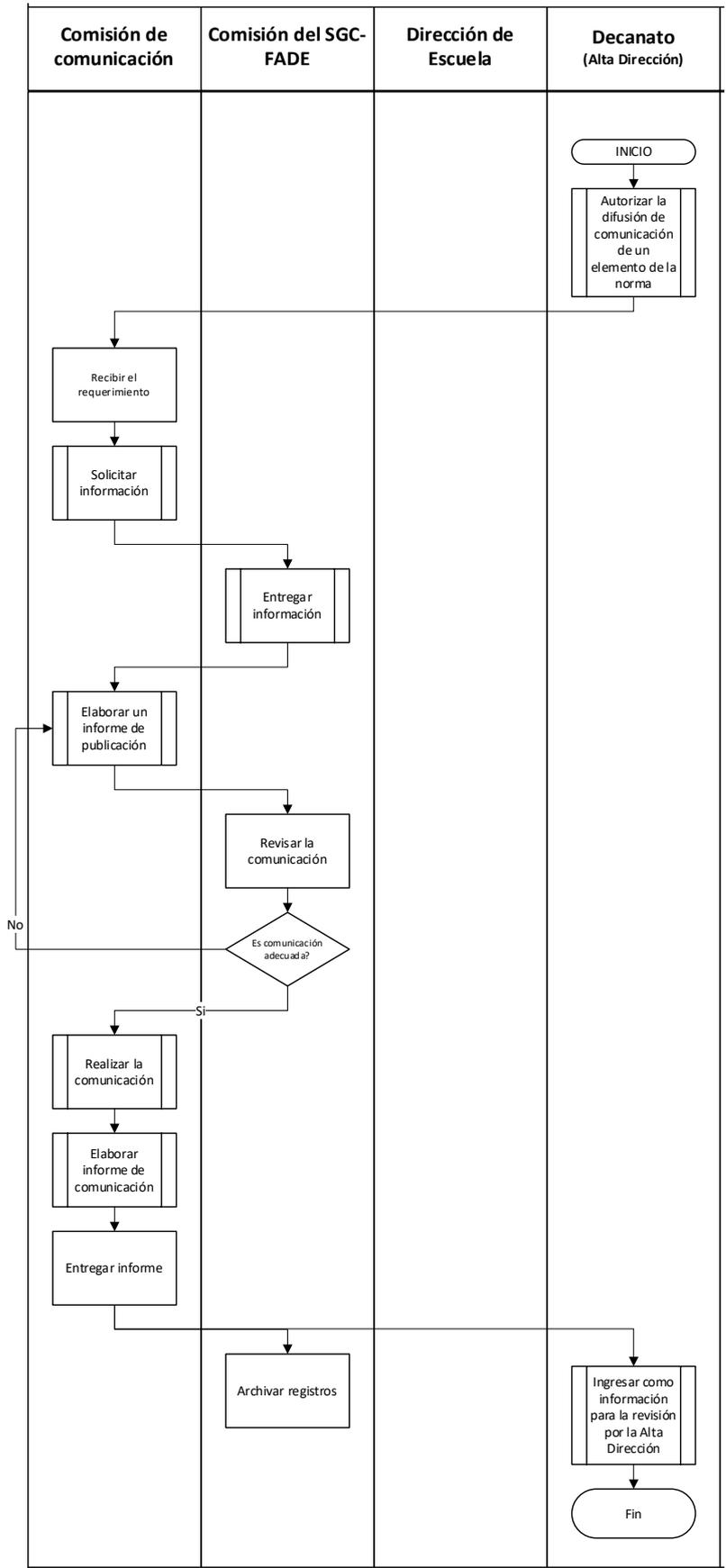


Gráfico 30-3. Diagrama de flujo Procedimiento 5

Realizado por: Ramón Erika, 2020.

3.3.7.10. P6. Comunicación interna

El proceso permite desarrollar un proceso de comunicación de las Normas de Calidad, declaraciones, políticas, objetivos, misión, visión, directrices importantes, al director de Escuela, Secretarías y Estudiantes, con el objetivo de elaborar un modelo de comunicación Interna dentro de cada una de las Carreras de la Facultad.

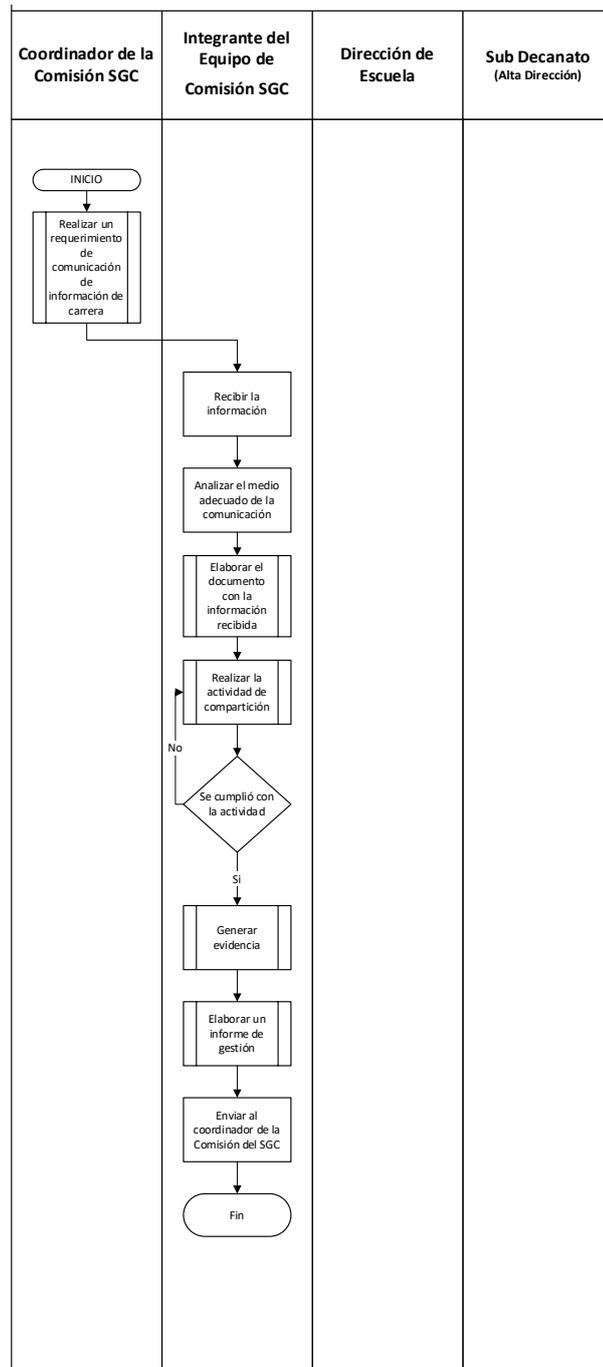


Gráfico 31-3. Diagrama de flujo. Procedimiento 6

Realizado por: Ramón Erika, 2020.

Con este procedimiento es necesario efectuar un requerimiento de comunicación a alta dirección, generándose así el subproceso 1, el mismo que permita generar un requerimiento de manejo de información relacionada al sistema del proceso de comunicación, el que será enviado a la coordinación de la comisión de Dirección.

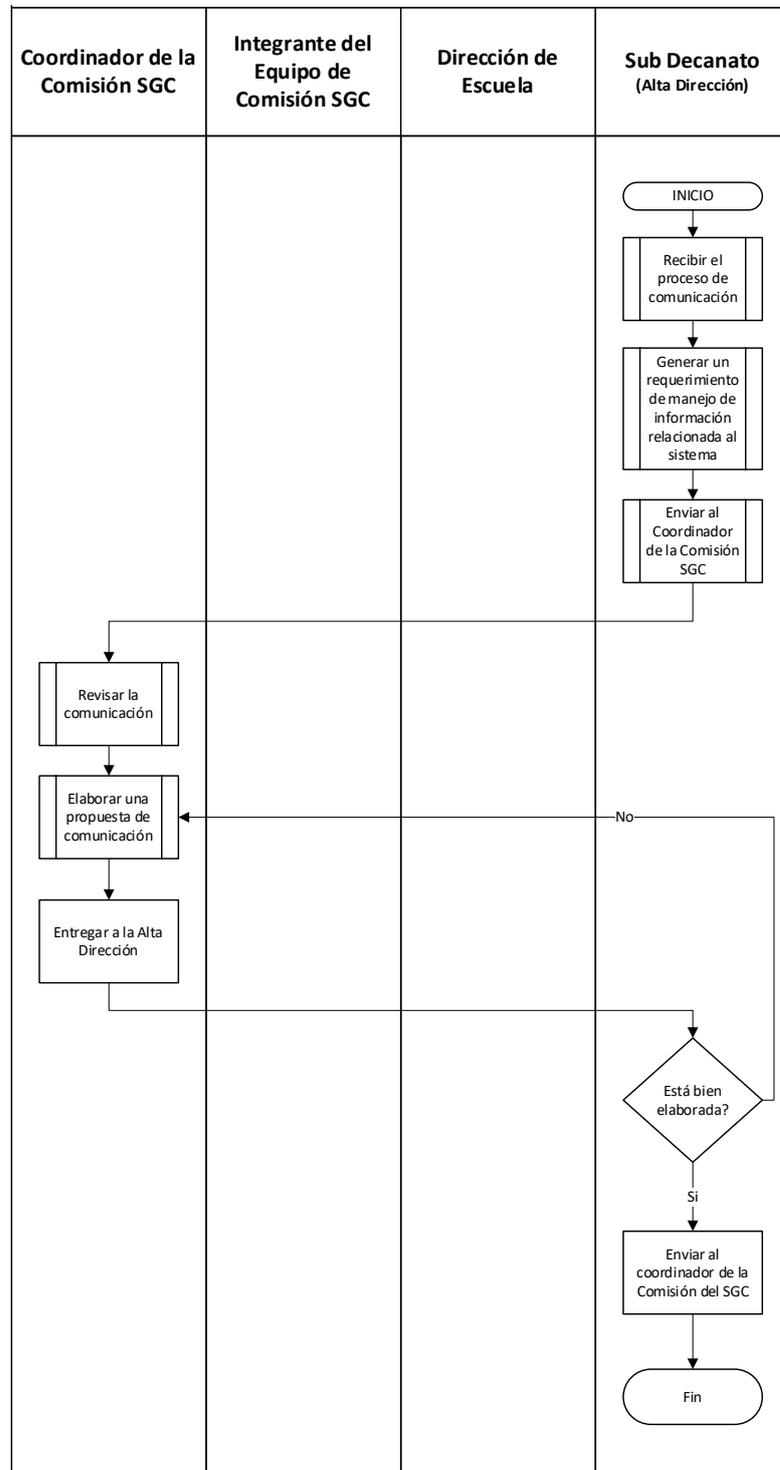


Gráfico 32-3. Diagrama de flujo. Subproceso 1 P6

Realizado por: Ramón Erika, 2020.

Mientras que el subproceso 2 de Retroalimentación con alta dirección, permite recopilar toda la información de las carreras de la facultad elaborando un informe de gestión de cumplimiento de requerimiento, es decir, determinar su efectividad, y ser enviado a Sub Decanato para ingresar la información para revisión por Alta Dirección.

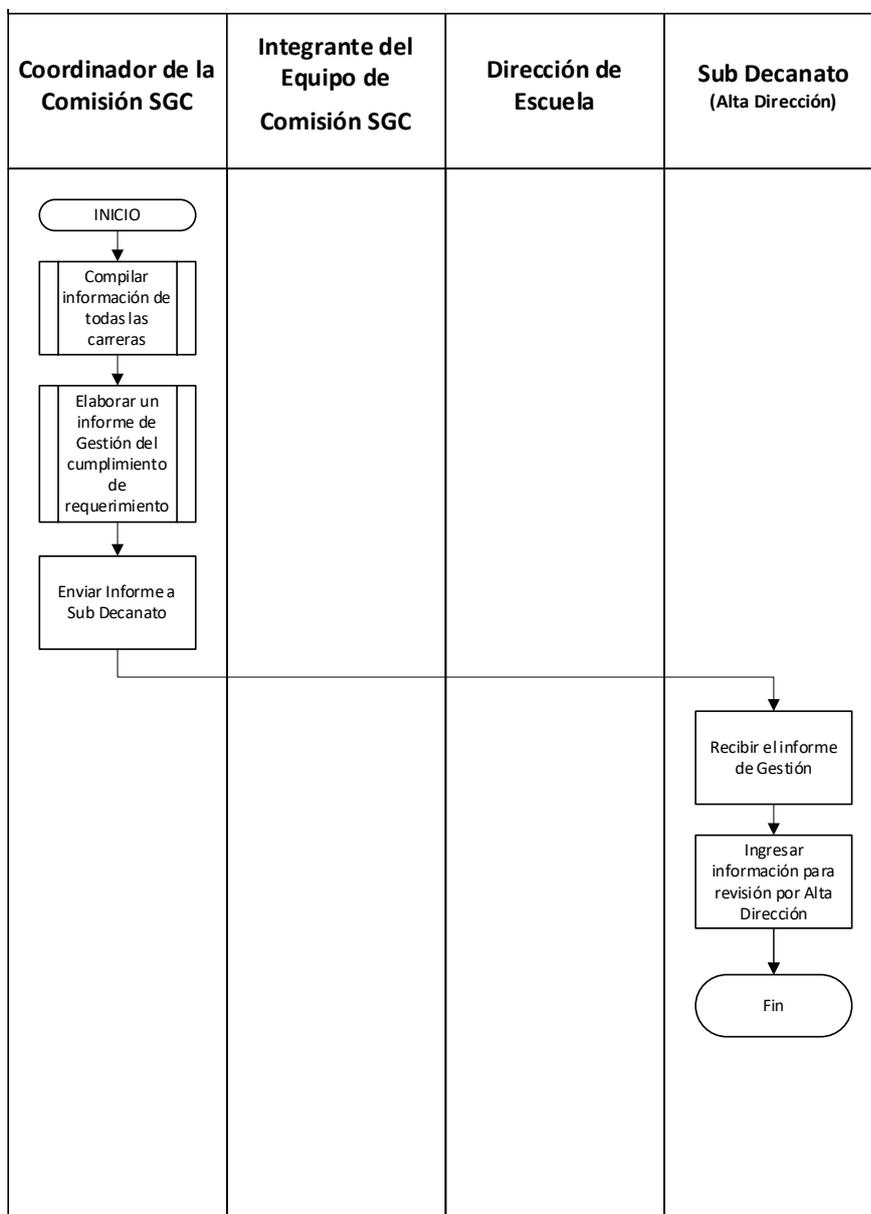


Gráfico 33-3. Diagrama de flujo. Subproceso 2 P6

Realizado por: Ramón Erika, 2020.

3.3.7.11. P7. Registro de información de actividad mensual docente

El proceso permite dar cumplimiento a un requerimiento de la Dirección de Talento Humano. El formato institucional permite registrar la información que cada docente realiza en el mes por cada función en docencia, investigación-vinculación y gestión; la cual se registra de manera digital y

se generan los reportes que se envían a Sub decanato desde la Dirección de la Escuela/carrera a partir de los datos ingresados por cada docente en el archivo digital correspondiente a cada mes. Este proceso se complementa con un subproceso el mismo que es Proceso de entrega de información consolidada al departamento de Talento Humano.

El director de escuela se encarga de descargar el consolidado que se generó automáticamente con el registro de información de los docentes, para enviar a Sub Decanato y éste se encarga de enviar a talento Humano.

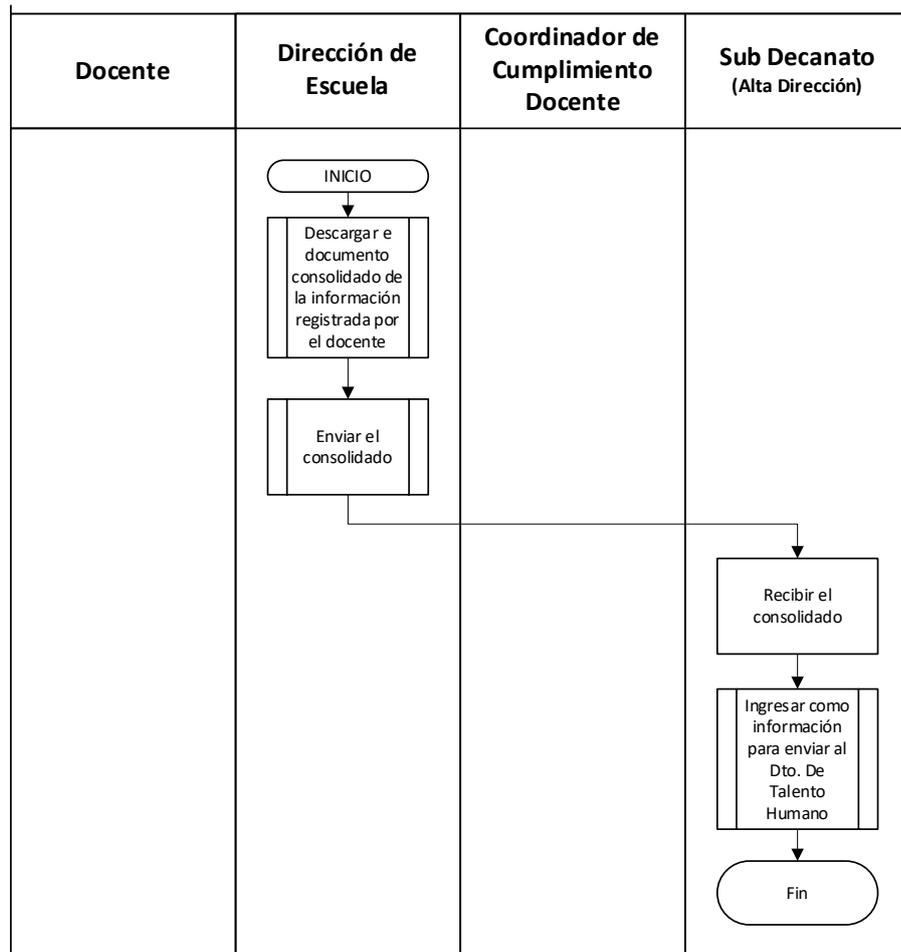


Gráfico 34-3. Diagrama de flujo Subproceso 1 P7

Realizado por: Ramón Erika, 2020.

CONCLUSIONES

Al término del proyecto de investigación se concluye que:

- Los procedimientos que el Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad de Administración de Empresas maneja está integrado al modelo de Gestión Integral, en base a la teoría administrativa presentada como un medio o mecanismo para el aseguramiento de la Calidad.
- Mediante el análisis de los procesos y actividades que realiza el SGC se logró documentar los procedimientos con la captación de información recopilada en el transcurso del desarrollo de la investigación en donde se diseñó un manual, el mismo que es implementado dentro de la facultad, teniendo en cuenta que dos de los procedimientos documentados están siendo ejecutados, es decir se presencia su efectividad.
- La elaboración del Manual de Procedimientos requeridos por la Norma ISO 9001:2015 dentro del modelo de Gestión Integral ha permitido describir de manera detallada las actividades que se realizan en el SGC de la FADE proporcionando una visión integral de la facultad y las interrelaciones que se generan con los diferentes puestos de trabajo.

RECOMENDACIONES

- Documentar todos los procesos que vayan apareciendo en el transcurso de las actividades que realice el Sistema de Gestión de Calidad, los mismos que proporcionen un marco claro de las operaciones que realiza la facultad y permitan una mayor consistencia en los procesos, para el logro de metas y objetivos.
- Identificar y controlar los procedimientos documentados formulados, los mismos que se estarán definiendo los responsables de cada proceso, para un mejor control de documentos de la facultad.
- Implementar el manual de procedimientos diseñado, teniendo en consideración que la gestión por procesos que desarrolla la facultad es un principio administrativo en donde Alta Dirección, docentes y estudiantes forman parte de sus procedimientos.

GLOSARIO

Calidad: Una forma de trabajar, mediante la cual, la organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes, para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas.

Documentación: Es una actividad que se ocupa de la recogida y análisis de los documentos y otras fuentes de nuevos conocimientos, almacenamiento de la información en ellos contenida, y recuperación y difusión de la misma, a fin de que alcance rápida y eficazmente a quienes puedan utilizarla.

Estandarización: es el proceso de ajustar o adaptar características en un producto, servicio o procedimiento; con el objetivo de que éstos se asemejen a un tipo, modelo o norma en común.

Gestión: La gestión se poya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, para poder lograr los resultados.

Indicadores: Es una imagen o norma simple y clara de las condiciones deseadas y que se pueden medir, de manera que hagan obvias las anomalías a fin de que se implementen acciones que corrijan las desviaciones.

ISO: Es la Organización Internacional de Normalización o Estandarización, y se dedica a la creación de normas o estándares para asegurar la calidad, seguridad y eficiencia de productos y servicios. Facilita la coordinación y unificación internacional de los estándares industriales.

Manual: Es una guía de instrucciones de todos los procedimientos de las actividades que las personas realizan en un área específica de una empresa. Como objetivos y beneficios es de fijar políticas, definir funciones, determinar y delimitar responsabilidades, permitir ahorro de tiempo, evitar desperdicios, reducir los costos, facilitar la selección de personal, construir una base, servir base de adiestramiento, comprender el plan de la empresa.

Normalización: La normalización es el proceso de elaborar, aplicar y mejorar las normas que se emplean en distintas actividades científicas, industriales o económicas, con el fin de ordenarlas y mejorarlas.

Proceso: Conjunto de actividades secuenciales o paralelas que ejecuta un productor, sobre un insumo, le agrega valor a este y suministra un producto o servicio para un cliente externo o interno.

SGC: Un sistema de gestión de la calidad es un mecanismo por el cual una empresa puede organizar y administrar sus recursos para lograr mantener y mejorar la calidad económicamente logrando así a ciertos objetivos establecido, este sistema armoniza los esfuerzos de todos los grupos en la organización para que se concreten en la calidad del servicio que se presta y en qué factores pueden impedir que se satisfaga a los clientes.

SGI: Es el conjunto de actividades que interrelacionadas y a través de acciones específicas, permiten definir e implementar los lineamientos generales y de operación de la Institución, con el fin de alcanzar los objetivos de acuerdo a estándares adoptados.

BIBLIOGRAFÍA

- Agüero, U. (2021). *Un modelo de diagramación estructurada para principiantes*. Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7424814.pdf>
- Aguilar, G. P. (2018). *Propuesta de Manual de Procedimientos del Proceso Presupuestario. Tesis de grado. Tecnológico de Costa Rica. Costa Rica*. Obtenido de Repositorio TEC: <https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/10663/Francesca%20Miranda.%200TFG%20Final.%20Tomo%20I.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alayza, C., Cortes, G., Hurtado, G., & Mory, E. (2015). *Iniciarse en la investigación académica: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*. Lima: Editor del proyecto. Obtenido de <http://elibro.net/es/ereader/epoch/42262?page=28>
- Becerra, F., Andrade, A., & Díaz, L. (2019). *Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación*. Obtenido de RealyC, Scielo: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v19n1/1409-4703-aie-19-01-571.pdf>
- Cantón, I. (2016). Introducción a los procesos de calidad. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 8(5), 5. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/551/55119084001.pdf>
- Castillo, C., & Reyes, B. (2015). *Guía Metodológica de Investigación Social*. Santa Elena: UPSE. Obtenido de https://drive.google.com/file/d/1L5UaqIYDeXFIMpJIBH9huDnqxFjHy5y0/view?fbclid=IwAR1rLf7bZGWY74r9l4NUIwatE5Vlma4oKVuTcIyokwnZgJ0sT3wtEtiVG_k
- Coaguila, A. (2017). *Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C. Tesis de Grado. Universidad Católica San Pablo. Arequipa*. Obtenido de Repositorio UCSP: https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA_GONZALES_ANT_MET.pdf
- Escudero, C. (2017). *Gestión por procesos*. Obtenido de RealyC: <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>

- Gómez, D. (2016). Revisión documental: Una herramienta para el mejoramiento de las competencias de lectura y escritura en estudiantes universitarios. *Revista Chakiñan*, 46-56.
- Harrington, J. (2015). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Colombia: McGraw-Hill.
- (2015). *Metodología de la Investigación*. (Sexta ed. ed.). México: McGraw-Hill.
- Maxwel, J. (2019). *Diseño de investigación cualitativa*. Editorial Gedisa. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/127783?page=13>
- Millán, M. (2015). *Documentación de procesos, procedimientos y funciones*. Tesis de Grado. Universidad Tecnológica de Pereira. Colombia. Obtenido de Repositorio UTP: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/5422/658306M645.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mora, C. (2015). *Características de los procesos en la empresa*. Recuperado el 24 de 11 de 2020, de Grandes Pymes: <https://www.grandespymes.com.ar/2014/08/27/caracteristicas-de-los-procesos-en-la-empresa/>
- Ortiz, J. (2019). *Documentación del sistema de Gestión de Calidad*. Trabajo de Grado. Universidad Técnica de Pereira. Colombia. Obtenido de Repositorio UTP: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/11059/2054/1/658562O77ds.pdf>
- Peña, E. (2017). *Proyectos de desarrollo*. Bogotá: Escuela Superior de Administración Pública. Obtenido de <http://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/10/3-Proyectos-de-Desarrollo.pdf>
- Quintero, J. (2017). *Diseño de un manual de procesos y procedimientos*. Tesis de Grado. Universidad Internacional del Ecuador. Quito. Obtenido de Repositorio UIDE: <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/2407/1/T-UIDE-1287.pdf>
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). *Métodos científicos de indagación y construcción del conocimiento*. Editorial Académica Española.

- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista: Escuela de Administración de Negocios*(82), 10.
- Ruiz, N. A. (2015). *Elaboración y propuesta de implementación de un manual de procedimientos. Tesis de grado. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Quito.* Obtenido de Repositorio PUCE:
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/9101/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salvador, Y., Llanes, M., & Moreno, M. (2017). *Aplicación de la gestión por procesos en la participación ciudadana Cubana.* Obtenido de Dialnet:
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6768904.pdf>
- Sánchez, L. (2016). *Diseño del manual de procedimientos para los procesos de compra y venta en la empresa de servicios petroleros. Tesis de grado. Escuela Politécnica Nacional. Quito.* Obtenido de Bibdigital EPN:
<https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/270/1/CD-0260.pdf>
- Sepulveda, O., & Villegas, D. (2015). *Documentación del sistema de gestión de calidad, bajo los requerimientos establecidos en la norma ISO 9001:2015. Trabajo de Grado. Universidad Tecnológica de Pereira. Colombia.* Obtenido de Repositorio UTP:
<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/5040/658562S479.pdf?sequence=1>
- Teruel, M., Lapresta, J., & Martínez, N. (2020). *Guía para la implantación del Sistema de Gestión de Calidad.* Obtenido de FP. Formación profesional:
http://fp.educaragon.org/files/guia_calidad_web.pdf
- Tobón, A. (2015). *Documentacion de procesos: Framework para la documentación de procesos en pymes.* Medellín: EAFIT.
- Vivanco, E. (2017). *Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización.* Obtenido de Scielo:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038

Yanez, D. (2015). *Investigación Explicativa: Características, Técnicas y Ejemplos*. Obtenido de Scielo:

<https://karenpulido.jimdofree.com/app/download/9548087869/Investigaci%C3%B3n+Explicativa.pdf?t=1545253266>

**LEONARDO
FABIO
MEDINA
NUSTE**

Firmado digitalmente por
LEONARDO FABIO MEDINA
NUSTE
Nombre de reconocimiento
(DN): c=EC, o=BANCO
CENTRAL DEL ECUADOR,
ou=ENTIDAD DE
CERTIFICACION DE
INFORMACION-ECIBCE,
l=QUITO,
serialNumber=0000621485,
cn=LEONARDO FABIO
MEDINA NUSTE
Fecha: 2021.08.20 10:27:08
-05'00'

ANEXOS

Anexo A. Oficio de incorporación al Proyecto de Modelo de Gestión Integral



ESPOCH
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
Facultad de Administración de Empresas



Riobamba, 17 de febrero de 2020

Sra.
Ing. Jenny Basantes PhD.
Investigadora responsable del proyecto de investigación
Presente.-

De mi consideración,

La saludo muy atentamente y con el deseo de éxitos en las actividades por usted desarrolladas en beneficio de la facultad e institución. El motivo de la presente es solicitarle muy atentamente se realice la incorporación al proyecto de la Srta. Erika Dayana Ramón Cruz con CI. 050373548-2, estudiante de la carrera de Administración de Empresas para que realice su trabajo de titulación en el mencionado proyecto, quién cuenta con el perfil adecuado para aportar en el proyecto en la documentación de los procedimientos documentados conforme requerimiento de la norma de calidad al modelo de gestión integral que se viene implementando.

Por la atención a la presente anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,

Gioyanny Alarcón Parra
Docente – Investigador del Proyecto.

CC: Dirección de Administración de Empresas, Srta. Erika Dayana Ramón Cruz

Anexo B. Entrevista a escuelas de la facultad



ESPOCH
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

Facultad de Administración de Empresas



Levantamiento de información

Procedimientos Documentados

Proceso/ procedimiento: Recolección de información estudiantil

Fecha: 18-Febrero 2020

Escuela/ carrera: Ing. Empresas

Colaborador (provisión de información): Ing. Letty Elizalde.

Detalle de la información

La Ing. Letty Elizalde docente de la carrera y concejala del
tome día a conocer que la carrera cuenta con un buzón de su
gerencia en donde los estudiantes depositan sus quejas a la vez
el director de escuela presenta a los estudiantes unas hojas en
donde cada presidente de curso socializa y en conjunto determi
nan sus quejas o inspección de curso vistas en el semestre. De
esta manera el director analiza y revisa cada detalle presentado
para de ahí proceder con correcciones, cambios o mejoras en
la educación. Los presidentes de curso son voceros del director y
quienes son los encargados de informar a sus compañeros sobre
los cambios que se han realizado para ofrecer un mejor ser
vicio al estudiante y también mejorar la relación con la actuali
dad y el estudiante siempre se ha tomado en cuenta los
comentarios y sugerencias de los estudiantes para tratar de corr
gir errores y continuar ofertando educación de calidad.





Levantamiento de información

Procedimientos Documentados

Proceso/ procedimiento: Recolección información estudiantes

Fecha: 18 - Febrero - 2020

Escuela/ carrera: Finanzas y Comercio Exterior

Colaborador (provisión de información): Ing. Marisol Tupia

Detalle de la información

La Ing. Marisol Tupia secretaria de la escuela de Finanzas expresó que la carrera cuenta con un buzón de quejas y sugerencias en donde las estudiantes dan a conocer su punto de vista. Por lo general no hemos tenido quejas y ningún tipo de atención y en el caso de haberlo dado a conocer al Director de escuela para seguir con el procedimiento correspondiente. Luego de ello procuró la información a los estudiantes sobre los nuevos cambios o mejoras de atención hacia los estudiantes tratando así de mejorar nuestro servicio.





Levantamiento de información

Procedimientos Documentados

Proceso/ procedimiento: Recolección de información estudiantes

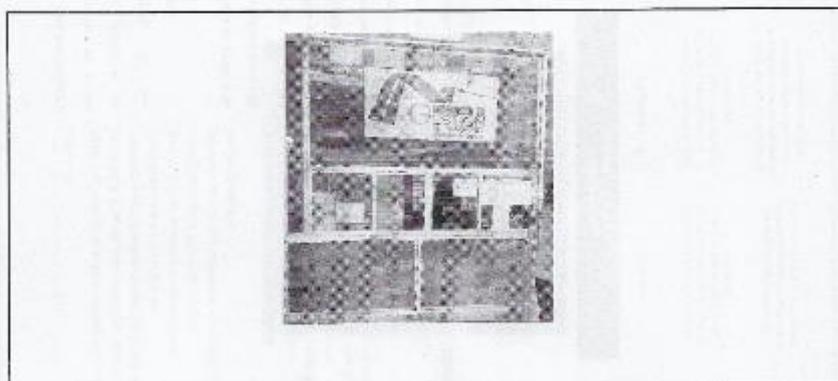
Fecha: 18 - Febrero - 2020

Escuela/ carrera: Gestión en Transportes

Colaborador (provisión de información): Ing. César Villa

Detalle de la información

El ing. César Villa Director de la Escuela de Gestión en Transportes dio a conocer que la manera de como levantan información de quejas por parte de los estudiantes es netamente verbal y de acuerdo a la gravedad del caso se los presentan mediante oficio se da seguimiento al caso protegiendo siempre a los estudiantes y aplicando el código de la educación superior, dando así un mejor servicio los estudiantes conocen del procedimiento realizado a la hora de presentarse sus quejas y la solución que se le da, al mismo. Por lo general no se han presentado mayores quejas. Además se hace una evaluación a los profesores en el que se determinan el comportamiento de los estudiantes.





Levantamiento de información

Procedimientos Documentados

Proceso/ procedimiento: Recepción de información de quejas estudiantes

Fecha: 18 Febrero - 2020

Escuela/ carrera: Ing. Marketing

Colaborador (provisión de información): Ing. Carlos Delgado

Detalle de la información

El Ing. Carlos Delgado, Director de la Carrera de Marketing expresó que: la carrera cuenta con una Fanpage en Facebook en el que el público y los estudiantes dan a conocer inquietudes, dudas, sugerencias o quejas en el que a no más tardar en menos de 12 horas se suele responder. Luego de analizar cada mensaje se procede con la rectificación o mejoramiento dependiendo el caso. Además, ante cualquier solicitud se da a conocer al estudiante y a ofrecerle una solución, de esta manera mejorar la comunicación y sobre todo la educación en la carrera. También se suele hacer reuniones con los presidentes de curso y los mejores estudiantes para que ellos sean quienes expresen las quejas presentadas en la carrera.





Levantamiento de información

Procedimientos Documentados

Proceso/ procedimiento: Recolección de información estudiante.

Fecha: 18 - Febrero - 2020

Escuela/ carrera: Ing. Contabilidad y Auditoría

Colaborador (provisión de información): Lic. Hunzta Caraguaytongo

Detalle de la información

Solo haber un buzón de quejas en donde las estudiantes deponían sus quejas, a la hora de revisar, no encontramos mayor cantidad de papeles, al contrario, habíamos papeles en las que existían otras cosas fuera de una sugerencia. Pero luego alguien se había llevado este buzón y por el momento no se sabía, en los próximos días ya dije que me dieran limpiando otros buzones que tengo en la oficina para volver a poner. Por lo general las suspensiones o quejas por parte de los estudiantes han sido directamente conmigo o con el Director de la escuela. Aunque no se ha visto mucho. Hemos tratado de verificar que todos los procesos sean los adecuados y al ver algún error tratar de verificarlo y corregir. Los estudiantes solían quejarse en ferrocarriles de matriculas. Pero el semestre anterior se les facilitó el proceso mediante el sistema y redujeron las quejas. No se informa al estudiante sobre la solución de quejas, pero si hemos mostrado que vamos mejorando.



Anexo C. Registro de Asistencia de reunión con los Auditores



ESPOCH
 ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO



Facultad de Administración de Empresas

Riobamba, 03 de Mayo 2020

REGISTRO DE ASISTENCIA

ASUNTO: Reunión para el levantamiento de información relacionada con la Gestión de Talento Humano del Sistema de Gestión de Calidad siendo el responsable el Ing. Carlos Olas Auditor responsable del área de Talento Humano.

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	Nº DE CÉDULA	CARGO	CELULAR	FIRMA
1	GUIDO JAVIER MAZÓN FIERRO	0602928095	PAR DOCENTE	0984492157	<i>[Firma]</i>
2	CARLOS XAVIER OLAS LARA	0603054537	AUDITOR INTEGRAL	0988895315	<i>[Firma]</i>
3	EDUARDO VÍMARA ATAYAMA BARRONETE	0601408940	PAR DOCENTE	0994974373	<i>[Firma]</i>
4	ERIKO DAYANO RAMÓN CRUZ	050373548-2	ESTUDE	094188106	<i>[Firma]</i>
	JUAN PABLO PALOMACHI JIMBA	0301858589	Par Docente	0981115718	<i>[Firma]</i>



REGISTRO DE ASISTENCIA

ASUNTO: Reunión con el equipo encargado de los procesos de la Gestión de Talento Humano del SGC. Continuidad del análisis y estudio de las normas y procesos aplicados referentes al Talento Humano.

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	N° DE CÉDULA	CARGO	CELULAR	FIRMA
1	GUIDO JAVIER MAZÓN FERRERO	0602928095	PAR DOCENTE	0984199257	
2	CARLOS XAVIER OLIVERA LARA	0603054537	AUDITOR INTERNO	0986885215	
3	EDUARDO VILLALBA SANCHEZ	0601408990	PAR DOCENTE	0999924357	
4	ERIKO DEYANA RAMÓN CRUZ	0503735482	TESTIGO	099880156	
5	JUAN PABLO PALAGUACHI SANCHEZ	0301856589	PAR DOCENTE	0901115918	

Anexo C. Oficio de presentación de puntos analizados de la norma ISO 9001:2015



ESPOCH
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
Facultad de Administración de Empresas



Riobamba, marzo 13 de 2020

Ingeniero
Giovanny Javier Alarcón Parra
COORDINADOR DE LA COMISIÓN DEL SGC FADE

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo, a la vez desearle éxitos en las responsabilidades que desempeña.

Por medio de la presente me permito presentar a su autoridad la representación gráfica de la versión revisada referente al Talento Humano mediante información para documentar y estandarizar los procesos declarados en su SGC conforme a los requerimientos establecidos en la norma ISO 9001:2015. Trabajo en el que se recabó información y se determinó los procesos del plan de Talento Humano, con los siguientes procedimientos:

- ✓ Control de la información documentada
- ✓ Control documental
- ✓ Contratación de Talento Humano
- ✓ Contratación de docentes
- ✓ Transmisión de comunicación externa a la Facultad
- ✓ Realización de comunicaciones directas dpe Alta Dirección
- ✓ Gestión de la comunicación

Por la favorable atención al presente, le agradezco.

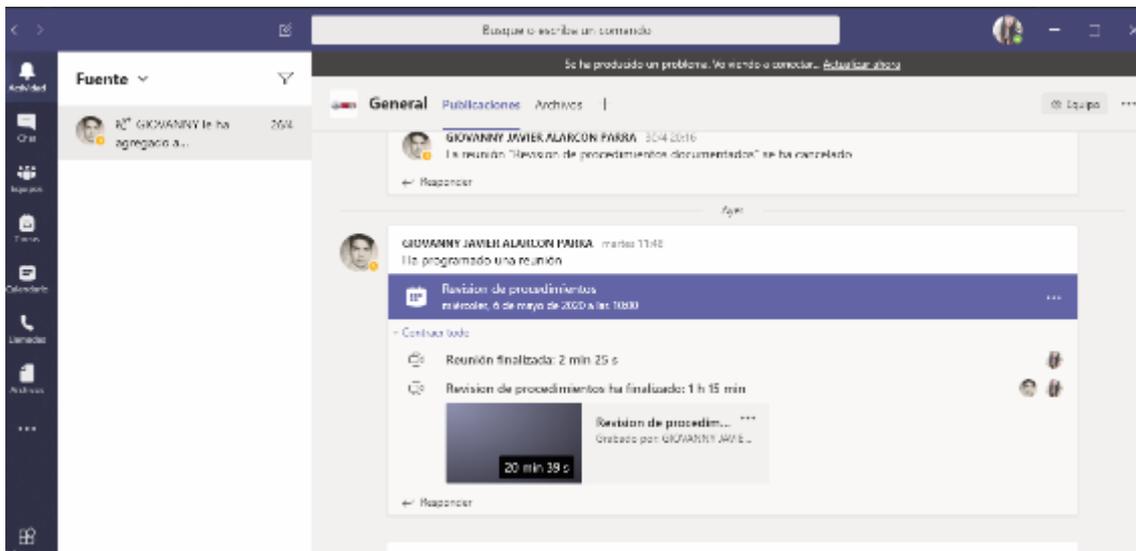
Atentamente.

Erika Dayana Ramón Cruz

Erika Dayana Ramón Cruz
050373548-2
COLABORADORA

Riobamba 13/3/2020

Anexo E. Revisión de procedimientos

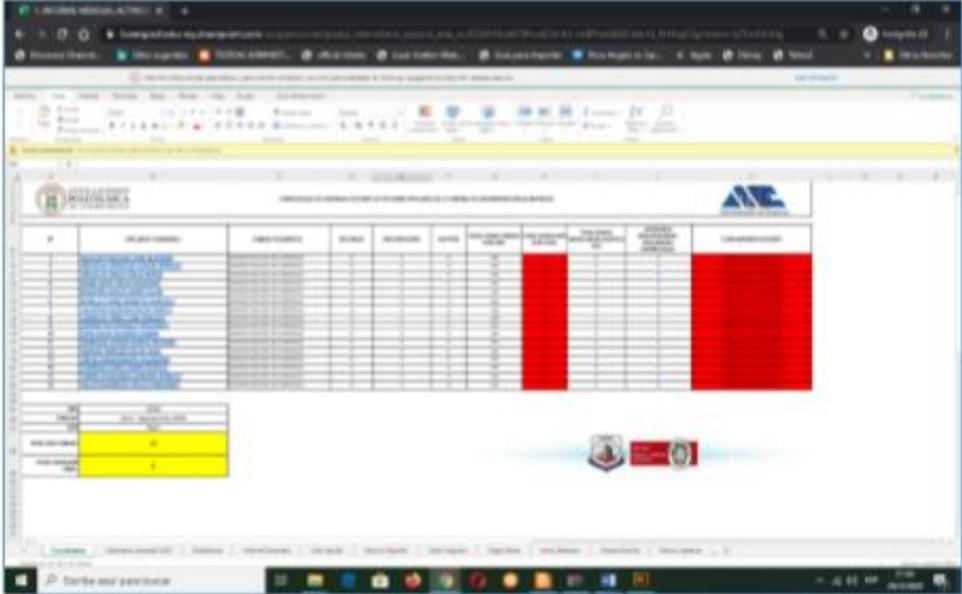


Anexo F. Ficha de registro de información mensual Docente



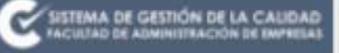

Se abrirá en su navegador una página con el archivo.

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO



PROCESO DE REGISTRO DE INFORMACIÓN DE LA ACTIVIDAD MENSUAL DOCENTE

PRIMERA EDICIÓN

Ingrese el número de horas correspondientes al dictado de clases (ya se han ingresado sus materias).

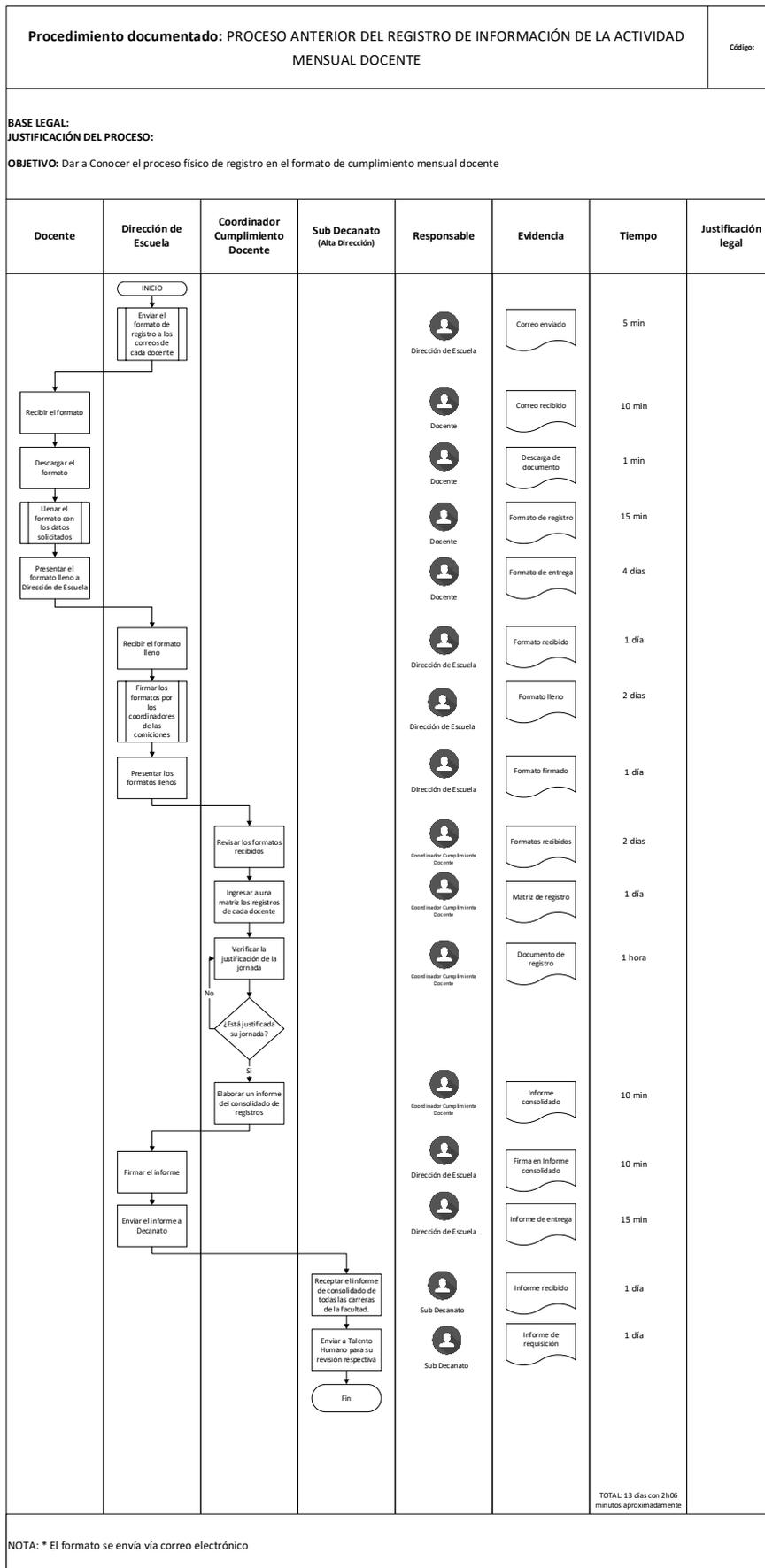
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO



PROCESO DE REGISTRO DE INFORMACIÓN DE LA ACTIVIDAD MENSUAL DOCENTE

PRIMERA EDICIÓN

Anexo G. Proceso anterior. Registro de actividad mensual Docente



Anexo H. Oficio de entrega de información obtenida



ESPOCH
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

Facultad de Administración de Empresas



Riobamba, febrero 27 de 2020

Ingeniero
Giovanny Javier Alarcón Parra
COORDINADOR DE LA COMISIÓN DEL SGC FADE

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo, a la vez desearle éxitos en las responsabilidades que desempeña.

Por medio de la presente me permito presentar a su autoridad la representación gráfica del levantamiento de información para documentar y estandarizar los procesos declarados en su SGC conforme a los requerimientos establecidos en la norma ISO 9001:2015. Trabajo en el que se representa la gestión de procesos y subprocesos de los requerimientos solicitados por los estudiantes.

Por la favorable atención al presente, le agradezco.

Atentamente.

Erika Dayana Ramón Cruz

Erika Dayana Ramón Cruz
050373548-2
COOLABORADORA

[Firma manuscrita]
Febrero 27/2020

Anexo I. Oficio de información obtenida del Plan de Talento Humano

