



Julio 2017 - ISSN: 1989-4155

GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE EDUCACIÓN SUPERIOR BASADO EN LA NORMA ISO 9001

Andrea del Pilar Ramírez Casco
andrea.ramirez@epoch.edu.ec

Luis Germán Sanandrés Álvarez
lugsa_2007@hotmail.com

Alberto Patricio Robalino
patolin_roal@hotmail.com

Fermín Andrés Haro Velastegui
f_harovelastegui@hotmail.com

Danilo Vallejo Altamirano
danilov@hotmail.com

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Andrea del Pilar Ramírez Casco, Luis Germán Sanandrés Álvarez, Alberto Patricio Robalino, Fermín Andrés Haro Velastegui y Danilo Vallejo Altamirano (2017): "Gestión de calidad en las instituciones públicas de educación superior basado en la norma ISO 9001", Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo (julio 2017). En línea:

<http://www.eumed.net/rev/atlanter/2017/07/gestion-calidad-educacion.html>

Resumen

Las instituciones de educación superior, se fundamenta la excelencia educativa en los enfoques de docencia, investigación, vinculación y gestión,

Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, Magíster en Auditoría Integral; Docente de la Escuela de ingeniería en Finanzas, Ingeniería en Contabilidad y Auditoría e Ingeniería en Empresas.

Licenciado en Contabilidad y Auditoría, Contador Público Autorizado, Magister en Contabilidad y Auditoría; Docente de las Escuelas de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Ingeniería en Empresas, Ingeniería en Finanzas e Ingeniería en Gestión del Transporte de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Docente Universidad Nacional de Chimborazo, Consultor contable y asesor en tributación, Director Administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

Doctor en Contabilidad y Auditoría, Contador Público Autorizado, Magister en Contabilidad y Auditoría; Docente de las Escuelas de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Director de Escuela en Contabilidad y Auditoría, Consultor contable

Licenciado en Contabilidad y Auditoría, Contador Público Autorizado, Magister en Contabilidad y Auditoría; Docente de las Escuelas de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Ingeniería en Empresas, Ingeniería en Gestión del Transporte de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Docente Universidad Nacional de Chimborazo, Consultor contable y asesor en tributación.

Licenciado en Ciencias de la Educación, Magister en Gerencia de Proyectos Educativos y Sociales; Docente en la Escuela de ingeniería en Empresas, Ingeniería en Finanzas e Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.

según lo establecido en el Reglamento Orgánico de Educación Superior, con el fin de satisfacer las necesidades de las partes relacionadas, que satisfagan los requisitos legales y reglamentarios aplicables. El Sistema de Gestión de Calidad la misma que busca mejorar, mantener, e implantar continuamente los requisitos de la norma. Considerando que uno de los aportes significativos de la Norma ISO 9001 es el diseño de un SGC basado en principios de gestión de la calidad, se espera una nueva forma de hacer las cosas, con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes, o bien, de los usuarios. Esta investigación tiene como propósito conocer si la implementación de SGC se utiliza como una herramienta valiosa para la mejora de la calidad en la educación superior, o si, por el contrario, solo es utilizado para cumplir con el requisito de una política pública. Para esto se el enfoque cuantitativo y cualitativo para determinar mediante la aplicación de estadística inferencial que los procesos de calidad están altamente significativos con la docencia, la investigación y la vinculación. Las debilidades antes mencionadas impide determinar el mejoramiento continuo y brindar servicios de excelencia, no existe una difusión del sistema de gestión de procesos para optimizar los procesos existentes y así lograr la acreditación

Palabras Claves: Sistema de Gestión de Calidad, Auditoría de Calidad, ISO 9001 Y 19011

QUALITY MANAGEMENT IN PUBLIC INSTITUTIONS OF HIGHER EDUCATION BASED ON THE ISO 9001 NORM

ABSTRACT

The higher education institutions base the educational excellence in the focuses of teach, investigation, linking and management , according to the established articles in the Organic Regulations of Higher Education to meet the needs of the related parts which will satisfy the legal requirements and the applicable regulations. The Quality Management System looks for improving, maintaining and continually implanting the norm requirements. Considering that one of the significant contributions of the ISO 9001 norm is the design of a QMS (SGC) based on quality management principles, a new way of doing things is expected in order to meet the client needs as well as the user ones. This investigation purpose is targeted to know whether the QMS (SGC) implementation is used to as a valuable tool for the higher education quality improvement, or whether, on the contrary, it is only used to accomplish the public policy requirement. The quantitative and qualitative is used for this, so as to determine, through the application of inferential statistics, that the quality processes are highly significant with teaching, investigation and linking. The above mentioned weaknesses Impede to determine the continuous improvement and provide excellent services; there is no diffusion of the process management system to optimize the existing processes so as to attain the crediting.

Key Words: Quality Management System, Quality Auditing, ISO 9001 and 19011.

INTRODUCCIÓN

Las universidades y escuelas politécnicas enfrentan una de las épocas más interesantes, inciertas y complejas, pues la globalización implica la posibilidad de aprovechar oportunidades importantes, pero también desafíos y problemas serios con relación al futuro, al cuestionarse el ideal de lo público y del bien común. Los valores tradicionales de la Universidad siguen siendo válidos (la autonomía, la libertad de cátedra, la investigación, el trabajo de los estudiantes, la evaluación), pero son valores amenazados en el contexto de la globalización

Los paradigmas de la educación superior, radica en la construcción de la sociedad del conocimiento el acceso universal a la educación superior; recursos presupuestarios acordes con los estándares internacionales; el financiamiento y su diversificación; internacionalización de la educación superior; implantación de mecanismos de evaluación y acreditación; transparencia y rendición de cuentas.

La evaluación institucional universitaria valora la calidad, la cual puede ser intrínseca y extrínseca. La primera, está relacionada con el enfoque epistemológico, los ideales de búsqueda de la verdad y la obtención del conocimiento, está relacionada a lo universal y, la segunda, con los servicios a la sociedad; por lo que la pertinencia, no debe quedar de lado en una evaluación contextualizada (García, 1997).

Entonces, cuando se pretende asumir la evaluación de la institución universitaria, ésta no será nunca institucional mientras se analice por separado una supuesta calidad al margen de su pertinencia, o la investigación al margen de otras funciones y tareas, “esas sólo serán evaluaciones de partes del todo, y no institucionales” (Figaredo y Davyt, 2002)

En ese orden de ideas, esta investigación de naturaleza documental tiene como propósito desarrollar elementos teóricos relevantes que sustentan en primer lugar, la relación entre la evaluación, calidad y pertinencia de la educación superior y, en segundo lugar, la concepción de pertinencia de las Instituciones de Educación Superior y sus dimensiones desde las diversas perspectivas consideradas por autores e instituciones como: García, Tünnermann, (2000), NVA, CNC, (2002), (1997), CNU, OPSU, SEA (2002), cuyos planteamientos están centrados en el paradigma de la complejidad, que valora además de lo contextual, lo objetivo y subjetivo del fenómeno, sus

aportes pretenden contribuir con el proyecto universitario autónomo orientado hacia una sociedad del conocimiento, y sustentable en el resguardo de una mejor calidad de vida humana

Un gran desafío para la educación superior en el mundo, nuestro país incluido, es construir la sociedad del conocimiento, como instrumento indispensable para garantizar el acceso de todos a dicho nivel educativo. Es conocida como la sociedad de la información, pero es algo más que eso, consiste en utilizar la información con un sentido inteligente y crítico. La cual se sustenta obviamente en el manejo de los referidos recursos tecnológicos, pero es menester también que el usuario sepa servirse de la información, en lugar de dejarse dominar por ella y convertirse en un simple autómatas. La sociedad del conocimiento implica el ejercicio del espíritu crítico y la capacidad cognoscitiva, que se sustenta necesariamente en una sólida formación de carácter ético, político y social

La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, comprometida con los más altos estándares de calidad para con la sociedad, busca responder a los nuevos paradigmas de la educación superior del siglo XXI, dispone de una planta docente de cuarto nivel para formar profesionales con sólidos conocimientos y competitivos ante los problemas de las organizaciones, con el fin de evaluar cada uno de sus procesos ven la necesidad de implementar los Sistemas de Gestión de la Calidad y su implementación guiará los mecanismos para evaluar la satisfacción de las partes relacionadas a las exigencias educativas y con miras a que los futuros profesionales estén aptos para el trabajo a nivel nacional e internacional. Es indispensable tomar decisiones y hacer seguimiento a las acciones, según Deming el ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar), para consolidar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. Se realizó esta investigación con el propósito de analizar las auditorías de calidad y como pueden ser utilizadas en los procesos de mejora continua dentro de cada una de las instituciones, siendo pilar las normas ISO 9001, para así poder ofrecer una perspectiva versátil de la auditoría como factor clave de éxito dentro de cualquier organización. La implementación es una decisión corporativa, que puede ayudar a mejorar el desempeño global y proporcionar una base sólida para una adecuada toma de decisiones.

Desde la perspectiva del Sistema de Evaluación y Acreditación (SEA), (2002), se utiliza una concepción de evaluación, que privilegia el conocimiento de lo evaluado, más que su calificación; cuyo conocimiento deberá generar decisiones, las cuales estarán matizadas por el propósito específico de cada evaluación. Sin embargo, esto significa que el SEA valorará y enjuiciará los objetos de evaluación; ellos estarán presentes en este proceso evaluativo, pero no como fines del proceso sino como medios de investigación que permitan un

mejor conocimiento de la situación evaluada; de ahí que la investigación se convierte en el eje de la moderna evaluación institucional

Un primer tipo de evaluación conocida como rendición de cuentas, se caracteriza por ser una evaluación externa, permanente, obligatoria y contractual. Esta última referida a que, tanto el Estado como la Universidad tienen derechos y obligaciones.

Un segundo tipo de evaluación pretende, fundamentalmente, el mejoramiento de la calidad, es conocido tradicionalmente como autoevaluación; sin embargo, (Villarroel, 1998) entre otros, prefieren llamar a este proceso de autorregulación y denominar como autoevaluación a la etapa del diagnóstico que precede a toda evaluación. Existe una tercera forma de evaluación institucional que tiene como propósito fundamental reconocer y certificar la calidad institucional y que generalmente se la conoce como acreditación (Figura 1)



Figura 1. Evaluación institucional según el propósito
Elaborado por: Autores

De los tres procesos, el más importante y con mayores posibilidades de transformar cualitativamente al sector universitario es el de Autorregulación; sin embargo, es el más difícil de instaurar porque depende de cada institución, es decir, es voluntaria, lo que hace muy lenta su instauración y generalización (OPSU, CNU, 2002)

La calidad y pertinencia dos ámbitos inseparables en la evaluación de la educación superior. La calidad es un concepto abstracto y relativo, sin embargo puede ser definido operacionalmente y en el marco de un contexto específico. Existen muchas definiciones de calidad, pero manteniendo un elemento común: su relatividad.

Villarroel (2002), plantea que esta definición tan relativista es la que se usa, fundamentalmente, en el marco de la calidad total y las normas ISO, el cliente compara y escoge el producto que sea mejor que el otro.

Ahora bien, cada uno de los elementos institucionales que componen la definición de calidad (Deber Ser, Quehacer y Ser) es evaluado, predominantemente, con una categoría específica. Así, la Misión, al igual que los planes y proyectos que de ella se deriven, son evaluados en cuanto a su pertinencia; el funcionamiento (Quehacer) es evaluado en términos de eficiencia; y los logros y resultados son evaluados en cuanto a su eficacia, para su visualización se muestra la Figura 2



Figura. 2 Categorías que permiten evaluar la calidad en la educación
Fuente: Los Autores

Entonces, una vez más, el término calidad se operacionaliza inseparable de la pertinencia, el cual precisa su naturaleza estrictamente evaluativa, por lo que requiere contemplar como una de sus categorías evaluativas la pertinencia, en conjunto con la eficiencia y la eficacia para la toma de decisiones que genere posibles cambios y/o transformación en la entrada (su deber ser), proceso (el ser y quehacer) o salida (resultados y/o efectos) en el sistema o proyecto educativo; este proceso sistemático es conocido como la evaluación curricular, cuyo propósito principal es mejorar la calidad de la educación superior

Lo que se desea lograr con esta implementación es mejorar la calidad en la atención al cliente, y agilizar los procesos como son matriculación, defensa de tesis, egresamiento y la continuidad y seguimiento a la misma, de esta manera alcanzar la excelencia en la atención, para así lograr que en caso de cambio de personal, los nuevos funcionarios o docentes tengan conocimiento de los procedimientos a tomar en cada proceso que se desarrolle dentro de la escuela, tanto administrativo como académico. Tomando en cuenta el cumplimiento de las actividades desarrolladas con el distributivo de la jornada docente y mitigar las debilidades encontradas en investigación y vinculación,

para poder cumplir con los indicadores en el proceso de evaluación por parte del CEES.

El trabajo analiza el problema que implica evaluar la calidad en los sistemas de educación superior desde una perspectiva cuantitativa - cualitativa. Se centra en el caso mexicano analizándolo en tres planos: sistémico, institucional y programático. Hace una crítica a los actuales sistemas de evaluación-acreditación-jerarquización que fomentan la simulación y, propone reorientar la mirada a lo pedagógico para valorar la calidad de los programas educativos y realizar la evaluación de estos programas aplicando métodos cualitativos que permitan profundizar en la comprensión del sentido de los procesos educativos que se derivan de la operación de los programas universitarios

La decisión de implementar sistemas de gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9000 para la mejora de la calidad en la educación superior debe ser, entonces, una decisión estratégica de la institución. Asimismo, la generación de sistemas de gestión de la calidad debe ser en su momento una experiencia única e irrepetible para cada organización, ya que se sabe que tratar de implementar un sistema que no haya sido el generado por la misma institución, ya sea copiado o adaptado, solo lleva al fracaso (Cisneros, 2003; Esponda *et al.*, 2001).

De este modo, la presente investigación comprende una evaluación a los sistemas de gestión de la calidad implementados en las instituciones públicas de educación superior del país y tiene por objetivo conocer si la implementación y certificación de dichos sistemas bajo la Norma ISO 9001: 2008 se utiliza como una herramienta valiosa para el logro de la mejora de la calidad en la educación superior, o bien, si solo se utiliza para cumplir con el requisito de una política pública. Por ello, se plantean las siguientes hipótesis:

Hipótesis 1: En las instituciones públicas de educación superior, se promueve el desarrollo de una cultura de la calidad mediante un liderazgo comprometido con la gestión de resultados.

Hipótesis 2: En las instituciones públicas de educación superior se aplica un enfoque orientado al cliente o usuario, mediante los procesos de vinculación, conociendo sus requisitos y comprendiendo sus necesidades con el fin de satisfacerlos

A partir de los resultados del análisis de la información que generó el estudio, se obtuvieron los elementos necesarios para visualizar los procedimientos respecto del desempeño de los sistemas de gestión de la calidad implementados en las instituciones públicas de educación superior. En este sentido se pueden plantear recomendaciones y acciones a seguir, así como

también ofrecer algunas observaciones que pudieran generar oportunidades de mejora a los sistemas y así adecuar o reorientar las iniciativas dirigidas hacia el logro de la calidad en estas organizaciones, completando de este modo el «círculo virtuoso de la mejora continua» (Deming, 1986).

Del mismo modo, el estudio aportó una forma de evaluación a los sistemas de gestión de la calidad sin representar una auditoría de calidad de tercera parte (extrínseca), obteniendo valiosa información para la generación de oportunidades de mejora y retroalimentación a los propios sistemas (ISO, 2008)

MATERIALES Y MÉTODOS

El instrumento de medición aplicado a los sistemas de gestión de la calidad en la investigación corresponde a un cuestionario de preguntas cerradas y mixtas, conformado por el encabezado, donde se menciona el objetivo de la encuesta y las preguntas demográficas o de ubicación del sujeto encuestado, los datos generales de la FADE, facultad que pertenece a la ESPOCH y es referencia a la que pertenece el sistema y la fecha de aplicación, entre otros aspectos; y el cuerpo, integrado reactivos, divididos en cuatro parámetros:

- Recolección y sistematización de la información. Considera reactivos relacionados con datos generales acerca de los sistemas de calidad, como el tipo de unidad (académica o administrativa) y el número del personal adscrito, el número del personal que interviene en el sistema, el universo de atención del sistema y las fechas de implementación y de certificación, entre otros.
- Sobre calidad. Contempla reactivos relacionados con la implementación de la infraestructura física y administrativa para la gestión de la calidad, el tipo y la frecuencia de actividades que se realizan para el desarrollo de una cultura de la calidad en la institución, el número del personal involucrado en estas actividades y el tipo y la frecuencia de capacitación o formación proporcionada al personal.
- El sistema. Este involucra reactivos relacionados con los procesos del sistema de gestión de la calidad, el número y tipo de procesos y sus interrelaciones, los correspondientes indicadores de calidad del sistema, de conformidad con los indicadores del organismo rector de la educación superior SENESCYT.
- Comunicación con el cliente/usuario. Incluye reactivos relacionados con el tipo y la frecuencia de aplicación de actividades para establecer la comunicación y determinar las necesidades del cliente o usuario, así como

también la capacitación o formación oportuna del personal involucrado en estas actividades.

La Gestión de Calidad, se realiza en la Facultad de Administración de Empresas, con el personal encargado del sistema; y descriptiva al momento de realizar el análisis de la información al momento de buscar conformidades en la ISO 9001 Y 19011, con la colaboración de los estudiantes de los primeros niveles de la carrera de finanzas del periodo académico octubre 2016- marzo 2017. Se usó la encuesta personal, se determinó un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Dentro de los cuales se tomó una muestra de 331 personas entre docentes, estudiantes y personal de servicio

MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

El estudio corresponde a una investigación no experimental cuantitativa descriptiva por medio de la encuesta, para lo que diseñó el instrumento de medición aplicado en 2007 a los sistemas de gestión de la calidad de la educación superior y tomando como referencia la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Para contrastar las hipótesis se utilizó la prueba de la Chi-cuadrada de Pearson con tablas de contingencia analizándose las variables relacionadas con los siguientes aspectos:

- Las actividades que se realizaron para el desarrollo de una cultura de la calidad.
- La implementación de una estructura administrativa para la gestión de la calidad.
- La definición de los procesos del sistema de gestión de la calidad.
- El proceso de implementación y los indicadores del sistema.
- Las actividades que se realizan para establecer la comunicación con el cliente y/o usuario.
- La formación y/o capacitación para la gestión de las relaciones con el cliente y/o usuario.

MÉTODO INDUCTIVO

Se aplica este método, se estudia y evalúa cada criterio de la norma ISO 9001 y 19011 con el fin de encontrar conformidades y no conformidades que ayuden a la institución a que siga en el proceso de mejora continua.

MÉTODO DESCRIPTIVO

Se utiliza este método basados en los procesos, se analizar los procedimientos perfiles de puestos entre otras actividades que realiza la facultad y que están plasmados en el Sistema de Gestión de la Calidad.

DESARROLLO

Sistema de Gestión de la Calidad

La Facultad de Administración de Empresas establece y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad, para el mejoramiento de sus procesos de acuerdo a los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001-2008. Según el Modelo Educativo para el siglo XXI, el proceso educativo mantiene interés en las partes relacionadas como producto en cada uno de los cinco procesos estratégicos que conforman el Servicio Educativo, los cuales son:



Figura 3: Servicio Educativo

Fuente: Los autores

Para el cumplimiento y seguimiento del Proceso Educativo, en base a las Norma ISO 9001-2008, indica que no se contratan procesos que afectan la conformidad de los requisitos, porque la tramitación personal del título de tercer nivel es una actividad y no es un proceso que se realice fuera de lo que establece el Sistema de Gestión de Calidad.

La ISO 9001: define a la gestión de la calidad como las actividades relacionadas para generar valor agregado, es necesario mejorar los procesos dentro de las instituciones de educación superior con el objeto de orientar sus actividades y procesos hacia los más altos estándares de calidad para la satisfacción del cliente.

Los Sistemas de Gestión de la Calidad se basan en la mejora continua y en la colaboración y participación de todos los directivos, para el seguimiento y control de las actividades desarrolladas por la empresa, por medio del cual podemos mejorar la ventaja frente a la competencia y mejorar la calidad de los

productos y servicios. Se evalúa a toda la organización para verificar el cumplimiento de su eficacia y el grado de cumplimiento, mediante las actividades descritas en el manual de calidad, procedimientos generales y otros documentos de referencia con la norma aplicable. Es considerada como una herramienta en las organizaciones que permite dar coherencia a todas las actividades que se realizan dentro de la misma. El desarrollo de la organización crece en medida que el sistema de gestión alinea los esfuerzos con su filosofía institucional

(Gonzalez, 2017) Manifiesta que es una herramienta que facilita la implementación de sistemas de calidad en los procesos, lo que permite determinar las áreas de mejora y ofrece ventajas que obliga plantear objetivos para autoevaluar los procesos. El propósito es apoyar a las organizaciones en su ejecución, la misma que ha ido evolucionado, desde sus inicios con el control de calidad en los procesos.

(Cuatresacas, 2010) La define como aquellas que se elaboran dentro de las organizaciones, por necesidades de la gerencia. Se lleva a cabo con personal calificada que actuará como auditor con el objeto de realizar una autoevaluación a la misma. Deben existir apoyo de todos los niveles de la organización, para mejorar cada uno de los procesos y tener un adecuado posicionamiento en el mercado al evaluar cada uno de sus procesos constantemente.

(Juran & Godfrey, 2001) Manifiesta que: la mejora continua es el crecimiento necesario que toda entidad necesita para la supervivencia económica en la economía global y se ha convertido en una meta tanto para el cliente como para el proveedor. La misma que se relaciona con la excelencia porque manifiesta el compromiso con todos los integrantes de una entidad, para alcanzar los más altos estándares de calidad en todos sus procesos.

Lago, López, Municio, Ospina y Vergara (2013). Manifiesta que la calidad es el resultado de comparar las expectativas con el servicio recibido. La medida de la calidad está en la satisfacción de los clientes y en el valor que reciben entre las necesidades sentidas y los resultados percibidos.

AUDITORÍA DE CALIDAD

Las auditorías nos ayudan a evaluar cada uno de los procesos existentes dentro de las organizaciones, ya sea de un área o departamento la cual debe realizarla una persona independiente para poder detectar en forma cuantitativa los riesgos existentes para poder mitigarlos, depende de la administración tomar en cuenta las respectivas conclusiones y recomendaciones una vez terminado el trabajo de campo de auditoría.

Para ello, (Arens A. , 2007), define a la Auditoría como la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos.

(Gonzalbes & Medina, 2003) Identifican los tipos de auditoría con enfoque en la NORMA ISO 19011:2011, los cuales brindan directrices para que se realicen los sistemas de gestión, la auditoría interna es considerada como primera parte, para poder determinar el grado en que se han alcanzado los requisitos del sistema de gestión de la calidad. Es considerada una herramienta eficaz y fiable para el crecimiento de las organizaciones proporcionando información sobre el cual una entidad puede actuar para mejorar su desempeño.

DOCUMENTOS E INFORMACIÓN REQUERIDA EN UNA AUDITORÍA

Al momento de iniciar el trabajo de campo de auditoría, se debe evidenciar todas las conformidades y no conformidades encontradas durante la evaluación, las mismas que deben ser sustentadas de forma competente y pertinente. Son de naturaleza del auditor y no debe ser una copia de la contabilidad, ni de la empresa, para así poder proporcionar una comprensión global del ente auditado.

(Yanel, 2003) Manifiesta que, el auditor deberá documentar todo que es relevante para apoyar las conclusiones expresadas en el informe de auditoría y dejar evidencia de que la auditoría se llevó a cabo de acuerdo con las normas técnicas de trabajo. Es el material preparado por el auditor en conexión con la ejecución para el desarrollo de la auditoría, los cuales pueden ser en forma de datos, almacenados en papel, película, medios electrónicos, u otros medios, los cuales cumplen los siguientes requisitos.

- Auxilian en la planeación y ejecución ;
- Auxilian en la supervisión y revisión de trabajo; y
- Registra la evidencia de auditoría para poder realizar el informe final

La extensión de los papeles de trabajo depende del juicio profesional del auditor, ya que no es necesario documentar todo lo que revisa en la auditoría, los cuales deben hablar por si solos para alguien que no tenga la experiencia necesaria, para poder tomar decisiones sin que afecte la independencia de criterio del mismo.

La presente TABLA No 1 proporciona una visión general de las actividades de auditorías típicas y el grado de aplicación de las mismas, en la cual se puede observar el objetivo y alcance a desarrollarse.

ACTIVIDADES	OBJETIVO	ALCANCE
Inicio	Generalidades	Establecer contacto inicial con el auditado, para poder determinar el área o componente a ser evaluados.
Preparación de Actividades	Revisión de los Documentos	Preparación del equipo de auditoría y de los documentos de trabajo, en el cual se determina la naturaleza y alcance de cada uno de sus procedimientos.
Realización de las actividades de auditoría	Generalidades	Revisión documental durante el trabajo de campo de auditoría, en el cual debe existir comunicación permanente en el transcurso de la misma, asignación de roles y responsabilidades. Generación de hallazgos de auditoría
Preparación y distribución del informe	Distribución del reporte de auditoría	Debe existir comunicación con el equipo de auditoría y con las personas involucradas, para que al final puedan sustentar con su evidencia suficiente y pertinente.
Finalización		En informe final de auditoría se emitirá las respectivas conclusiones y recomendaciones, para que sea tomada en cuenta por los directivos de la organización.

Fuente: Los autores

Tabla 1: Fases de Auditoría

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA

(Mills, 2003) Cita las siguientes actividades que se deben seguir mediante la ejecución de la auditoría:

- **Fase de preparación.-** La auditoría puede diferir dependiendo del auditado, las áreas o componentes analizados y pueden variar dependiendo de las circunstancias de la organización. Es necesario tener un contacto inicial con el auditado para el desarrollo del trabajo, la cual puede ser formal o informal para determinar el motivo del examen a realizarse, con el fin de promover una confianza en los objetivos de auditoría para que puedan ser alcanzados durante su ejecución.

- **Fase de la recogida de datos.-** El auditor determina el área o componente que ha sido seleccionado como sujeto a evaluación, si los problemas detectados pueden ser corregidos a tiempo o no , esto determinará una verdadera investigación, los horarios y calendarios no deben convertirse en metas inamovibles.
- **Fase de revisión inicial.-** esta actividad se realiza mejor cuando el equipo auditor se encuentra *in situ* y está disponible para cualquier tarea extra que se necesite. La responsabilidad y el deber del auditor principal es asegurarse de que todas las observaciones estén apoyadas por la evidencia objetiva.
- **Fase de Generación y preparación de Informes.-** Durante esta fase, el auditor principal es absolutamente responsable del contenido y emisión del informe de la auditoría. En esta fase debe revisarse la documentación de trabajo y utilizarla para asegurarse que se mantiene la exactitud del informe y el auditor principal ha de asegurarse, además, de que los informes se ponen en conocimiento de las personas y la organización correcta.
- Cada una de las fases de auditoría debe ser desarrollada de manera efectiva, para poder emitir al final el Informe de Auditoría en cual se detallarán las conformidades y no conformidades encontradas durante su desarrollo, para al final implementar un plan de seguimiento de las observaciones encontradas para mejorar los procesos existentes y así cumplir de manera eficaz y objetiva las metas y objetivos de la organización.
- **Preparación de los documentos de trabajo**

El equipo de auditoría, deberá reunir toda la información pertinente al área o componente motivo de examen y preparar los documentos de trabajo que sean necesarios como referencia y registro del desarrollo de la auditoría.

Según (Acuña Jara, 2017) , la NIA- 230 manifiesta que se debe documentar todos los elementos de juicio para respaldar la opinión del auditor, como el debido cumplimiento de las mismas. Los cuales deben estar en forma de películas, medios electrónicos u otro tipo de almacenamiento de datos. Es la fuente esencial para la redacción del Informe Final de Auditoría, facilita la supervisión por parte del auditor jefe de equipo el trabajo de la misma y sirve como antecedente para futuras investigaciones.

- **Generación de los Hallazgos en Auditoría**

(Torres, Subia, Mantilla, & Becerra, 2017) manifiestan que se refiere a deficiencias o irregularidades identificadas con posibles acciones de mejora, las cuales deben ser examinadas por el auditor mediante la aplicación de técnicas, etc., en la que se determinará la situación actual, “lo que es”, en relación con lo que “debe ser”, por medio de las pruebas de auditoría obtenidas. La evidencia de los hallazgos deben ser evaluados en términos de eficiencia, importancia y confiabilidad. Los hallazgos en auditoría deben ser redactados al lector de manera clara y precisa y no emitir juicios de valor, los cuales deben estar bien fundamentados con su respectiva evidencia. Se debe tener una comunicación permanente con cada una de los involucrados, para que puedan sustentar cada uno de los mismos con documentos de soporte, para así evitar sanciones administrativas, penales y civiles.

Los atributos del hallazgo son:

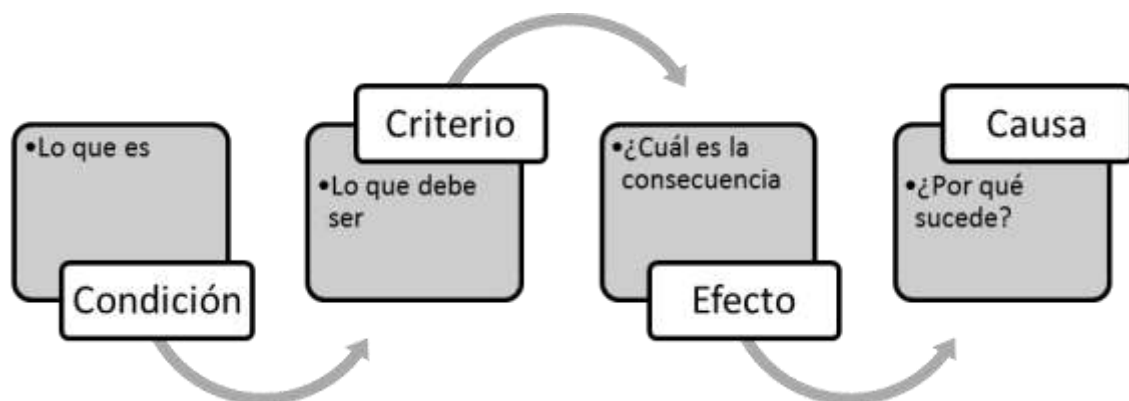
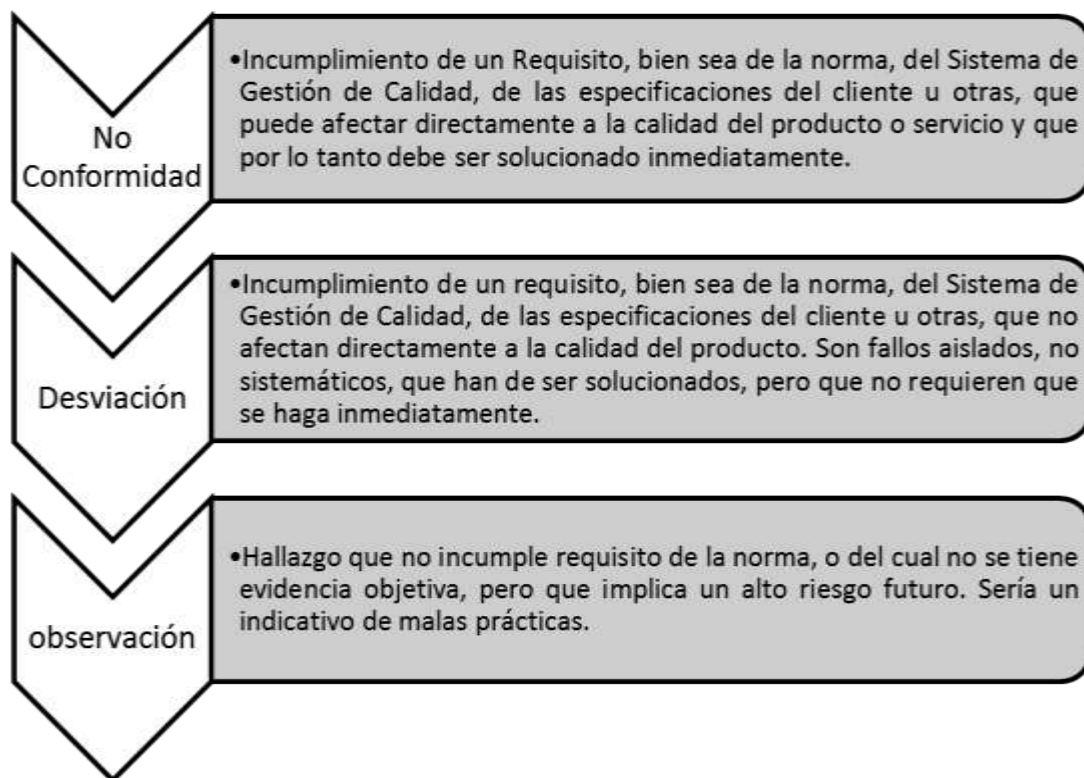


Figura 4: Atributos del Hallazgo

Fuente: Los Autores

(ISO, 2017) Los hallazgos nos ayudan a indicar la conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría, cada uno de ellos debe ser sustentado con evidencia objetiva, para poder determinar oportunidades de mejora y recomendaciones para el auditado.

Se establecen tres categorías distintas de no cumplimiento.



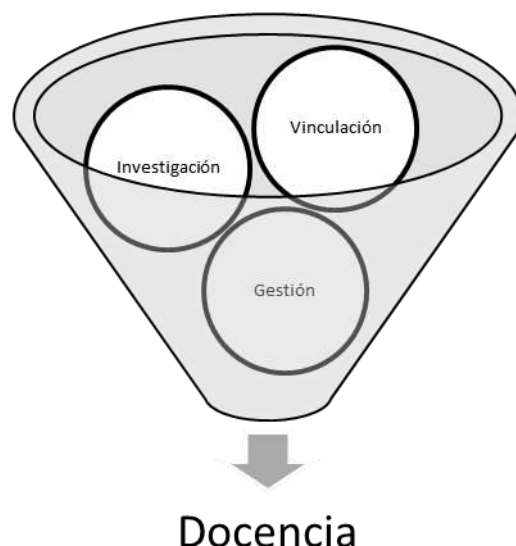
Fuente: Los autores

Figura 5: Categorías de Cumplimiento

Los hallazgos individuales de auditoría deberían incluir conformidad y buenas prácticas junto con su evidencia de soporte, oportunidades de mejora y recomendaciones para el auditado. Las no conformidades y su soporte de evidencia deben ser registrados y revisados con el auditado

CUMPLIMIENTO DE LA JORNADA DEL PERSONAL ACADÉMICO

(ESPOCH, 2014) manifiesta, las disposiciones de este reglamento son de aplicación obligatoria para el personal académico titular y no titular de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH) en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) y los Reglamentos Nacional e Institucional de Carrera y Escalafón del Profesor e Investigador del Sistema de Educación Superior, en lo que se refiere al cumplimiento de las actividades de investigación, vinculación, gestión y docencia.



Fuente: Los Autores

Figura 6: Componentes de la Docencia

DOCENCIA. Impartición de clases presenciales, virtuales o en línea, de carácter práctico o teórico, en la Institución o fuera de ella, bajo la responsabilidad y dirección de la misma, de acuerdo a la modalidad de estudios establecida por el diseño curricular de la carrera;

INVESTIGACIÓN. Diseño, dirección y ejecución de proyectos de investigación básica, aplicada, tecnológica y en artes, que suponga creación, innovación, difusión y transferencia de los resultados obtenidos;

ACTIVIDADES DE GESTIÓN Y DIRECCIÓN ACADÉMICA.- El desempeño de cargos tales como: director o coordinador de carreras de educación superior, postgrados, centros o programas de investigación, vinculación con la colectividad, departamentos académicos, editores académicos, o director editorial de una publicación;

ACTIVIDADES DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD. En la ESPOCH las actividades de vinculación con la sociedad deberán enmarcarse dentro de las actividades de docencia, investigación o gestión académica, conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Carrera y Escalafón del Profesor e Investigador del Sistema de Educación Superior y el presente Reglamento, así como en el Plan Institucional de Vinculación con la Sociedad, con sus diferentes programas, líneas y proyectos debidamente presupuestados, monitoreados y evaluados.

DESARROLLO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS DEL PERSONAL ACADÉMICO.

En el caso de que se detecte incumplimiento, las autoridades académicas citadas, acordarán con el personal académico las acciones correctivas correspondientes, para el desarrollo y cumplimiento de las actividades académicas planificadas. De persistir el incumplimiento se notificará a la máxima autoridad ejecutiva de la Unidad Académica y éste a su vez, a la Dirección de Talento Humano para el correspondiente registro y al Consejo Politécnico para que arbitre las medidas legales pertinentes. El personal académico deberá justificar mensualmente el avance de la planificación y ejecución de sus actividades académicas. La actividad académica de: docencia, investigación, dirección o gestión y vinculación con la sociedad, será controlada mensualmente y evaluada semestralmente y se lo remitirá a la Dirección de Desarrollo Académico a fin de que se consolide un archivo y base de datos institucional sobre la ejecución de estas actividades.

ISO 9001

(Toro, 2017) Manifiesta que la ISO 9001 es una norma internacional que aplica el Sistema de Gestión de Calidad, que beneficia en todos los elementos de administración de calidad que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Se enuncia los principios de la ISO 9001, que se tomaron en cuenta para esta investigación.



Figura. 7 Sistemas de calidad
Elaborado por: Los Autores

En busca de la mejora continua las organizaciones desena optimizar procesos, implementando un sistema de gestión que este diseñado para corregir y mejorar continuamente el desempeño de las partes relacionada.

Enfoque en el Cliente

Satisfacer las necesidades de los clientes y esforzarse en exceder sus expectativas, es la razón de ser de una organización. Las necesidades actuales y futuras de las partes interesadas contribuyen al éxito de las organizaciones.

Liderazgo

El personal de todos los niveles establece la unidad de propósito y dirección y crean las condiciones en que las personas se involucran en el logro de los objetivos de calidad de la organización, los cuales permiten alinear sus estrategias, políticas y recursos para lograr sus objetivos.

Participación de Personas

Es esencial para la organización que todas las personas sean competentes, capacitadas y se comprometan en la entrega de valor, una organización eficaz y eficiente.

Enfoque Basado en el Proceso

El sistema de gestión de la calidad se compone de procesos interrelacionados. La comprensión de como los resultados son producidos por este sistema, permitiendo a la organización optimizar su rendimiento.

Mejora

La mejora es esencial para una organización para mantener los actuales niveles de rendimiento, para reaccionar a los cambios en sus condiciones internas y externas y para crear nuevas oportunidades.

Toma de decisiones basada en la evidencia

La toma de decisiones puede ser un proceso complejo, y siempre implica un cierto grado de incertidumbre. A menudo implica múltiples tipos y fuentes de entradas, así como su interpretación, que pueda ser subjetiva. Es importante entender las relaciones de causa y efecto y posibles consecuencias no deseadas. Hechos, pruebas y análisis de datos conducen a una mayor objetividad y confianza en las decisiones tomadas

Gestión de las Relaciones

Las partes interesadas influyen en el desempeño de una organización. El éxito sostenido es más probable lograrlo cuando una organización gestiona las relaciones con sus partes interesadas para optimizar su impacto en su rendimiento.

MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación realizada al Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Administración de Empresas, se aplica con un enfoque cuantitativo y cualitativo, pues para conocer el estado del Sistema de Gestión de Calidad y para evaluar los procesos y el mejoramiento continuo, para el efecto se trabajó con una muestra de 331 entre docentes, empleados y estudiantes.

RESULTADOS

En los resultados de la estadística descriptiva se detectó que los sistemas de gestión de la calidad se encuentran implementados en todas las unidades administrativas de la muestra y cuentan con su certificación vigente. Dentro de los hallazgos relevantes se observa que solo en dos casos se incluyen procesos relativos a la docencia y a la investigación. También se observa que en el 92% de los casos se proporciona el dato concerniente al número de procesos clave del sistema de gestión de la calidad, aunque el porcentaje disminuye a 68% en cuanto a proporcionar la relación de procesos del sistema. Pese a que en 17 de los casos se manifiesta que sí se proporciona la relación de procesos, solo en 14 de ellos esta incluyó información adicional sobre los mismos, sus objetivos, la definición del cliente/usuario del proceso o los resultados esperados y los obtenidos.

Se considera que el contraste de las hipótesis constituye la acción para establecer la veracidad de los enunciados singulares del tipo, las que permiten utilizar la experiencia como la única base para distinguir lo verdadero de lo falso. Tradicionalmente el contraste se efectuaba mediante la aplicación de diversas pruebas lógicas bajo los diversos métodos: la observación, el experimento, la documentación y el muestreo. Sin embargo en la actualidad, con el avance de la estocástica en el campo de la estadística en donde las pruebas para contrastar las hipótesis no solo abarcan los aspectos cuantitativos, sino también los cualitativos, sus variables, indicadores e ítems, es posible determinar las medidas que prueban la validez o invalidez de las hipótesis de diversas formas, para lo que se utiliza la aplicación de la prueba de la Ji-cuadrada de Pearson con tablas de contingencia (Hernández *et al.*, 2006).

SOBRE EL DESARROLLO DE UNA CULTURA DE LA CALIDAD PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS:

Hipótesis 1: En las instituciones públicas de educación superior, se promueve el desarrollo de una cultura de la calidad mediante un liderazgo comprometido con la gestión de resultados.

.Se eligieron las variables relativas a las actividades para el desarrollo de una cultura de la calidad, agrupándolas en la primera variable cualitativa nominal; del mismo modo, se eligieron las variables respecto de la implementación de la estructura administrativa para la gestión de la calidad para la segunda variable cualitativa nominal, de donde se obtuvo la Ji-cuadrada calculada igual a 2169.1, con 28 grados de libertad. Para calcular la zona de rechazo se estableció un nivel de significancia alfa igual a 0,05, lo que dio un valor para Ji-cuadrada (0,05, 28) en las *Tablas de valores críticos de la distribución Ji-cuadrada* igual a 41,337. Debido a que Ji-cuadrada calculada con un valor de 35,625 es menor a la Ji-cuadrada (0,05, 28) con un valor de 2108, se acepta la hipótesis nula «En las instituciones públicas de educación superior no se promueve el desarrollo de una cultura de la calidad con la implementación de sistemas de gestión de la calidad mediante un liderazgo comprometido.

Sobre el desarrollo de una cultura de la calidad																		
			Actividades para el desarrollo de una cultura de la calidad															Total
			2	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	6	
Implementación de estructura administrativa para la gestión de la calidad	1	Recuento	1	1	1	4	2	1	0	1	1	0	1	0	3	0	0	16
		Frecuencia esperada	6	6	.6	2.6	1.3	1.3	.6	1.3	1.3	.6	1.3	.6	1.9	.6	.6	16.0
	2	Recuento	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	4
		Frecuencia esperada	2	2	.2	.6	.3	.3	2	.3	.2	.3	.3	.2	.5	.2	.2	4.0
	3	Recuento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	5
		Frecuencia esperada	2	2	.2	.8	.4	.4	.2	.4	.2	.4	.4	.2	.6	.2	.2	5.0
Total	Recuento		1	1	1	4	2	2	1	2	1	2	2	1	3	1	1	25
	Frecuencia esperada		0	0	1.0	4.0	2.0	2.0	1.0	2.0	1.0	2.0	1.0	3.0	1.0	1.0		25.0

Fuente: Los Autores

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2169,180 ^a	2108	,173
Razón de verosimilitudes	544,859	2108	1,000
Asociación lineal por lineal	,655	1	,418
N de casos válidos	100		

a. 2205 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.

En cuanto a la contratación de la hipótesis 2 que consiste en;

En las instituciones públicas de educación superior se aplica un enfoque orientado al cliente o usuario, mediante los procesos de vinculación, conociendo sus requisitos y comprendiendo sus necesidades con el fin de satisfacerlos

En este caso se eligieron las variables relacionadas con las actividades para establecer la comunicación con el cliente o usuario, agrupándolas en la primera variable cualitativa nominal; de la misma forma se escogieron las variables relativas a la formación/ capacitación para la gestión de las relaciones con el cliente o usuario, para agruparlas en la segunda variable cualitativa nominal. Se obtuvo Chi-cuadrada calculada igual a 4905,2 con 4898 grados de libertad. Al calcular la zona de rechazo con un nivel de significancia alfa igual a 0,05, dio un valor para Chi-cuadrada (0,05, 4898) en las tablas igual a 84,821. Debido a que Chi-cuadrada calculada con un valor de 97,309 es mayor a Ji-cuadrada (0,05, 65) en las tablas con un valor de 84,821, se acepta la hipótesis de investigación. Los requisitos de los productos o servicios que se ofrecen en las instituciones públicas de educación superior se determinan aplicando un enfoque al cliente–usuario mediante la vinculación .

Comunicación con el cliente o usuario																	
			Actividades para establecer comunicación con el cliente o usuario													Total	
			2	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5		6
Formación/capacitación para la gestión de las relaciones con el cliente o usuario	1	Recuento	1	0	1	0	1	0	2	0	0	1	0	0	0	0	6
		Frecuencia esperada	.2	.5	1.0	.2	.2	.5	1.4	.5	.2	.2	.2	.2	.2	.2	6.0
	2	Recuento	0	2	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	8
		Frecuencia esperada	.3	.6	1.3	.3	.3	.6	1.9	.6	.3	.3	.3	.3	.3	.3	8.0
	3	Recuento	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
		Frecuencia esperada	.1	.2	.3	.1	.1	.2	.5	.2	.1	.1	.1	.1	.1	.1	2.0
	3	Recuento	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2
		Frecuencia esperada	.1	.2	.3	.1	.1	.2	.5	.2	.1	.1	.1	.1	.1	.1	2.0
	4	Recuento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
		Frecuencia esperada	.0	.1	.2	.0	.0	.1	.2	.1	.0	.0	.0	.0	.0	.0	1.0
4	Recuento	0	0	0	0	0	0	3	2	0	0	0	1	0	0	6	
	Frecuencia esperada	.2	.5	1.0	.2	.2	.5	1.4	.5	.2	.2	.2	.2	.2	.2	6.0	
Total	Recuento		1	2	4	1	1	2	6	2	1	1	1	1	1	1	25
	Frecuencia esperada		1.0	2.0	4.0	1.0	1.0	2.0	6.0	2.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	25.0

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4905,278 ^a	4898	,468
Razón de verosimilitudes	743,708	4898	1,000
Asociación lineal por lineal	,097	1	,756
N de casos válidos	100		

a. 5040 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.

Con esta relación la investigación radica también en la aplicación de encuestas y entrevistas. Por tanto Se ha realizado la siguiente encuesta al personal administrativo, docente, de servicio y a estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas, de las cuales se realiza el análisis a cada una de las preguntas para poder emitir las respectivas conclusiones de la investigación realizada. Se toma en cuenta el porcentaje más alto de cada una de las preguntas realizadas al personal encuestado.

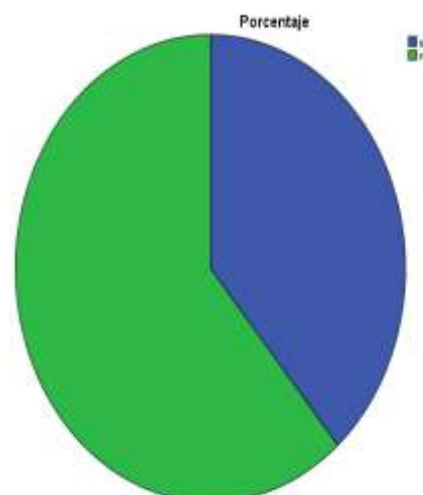
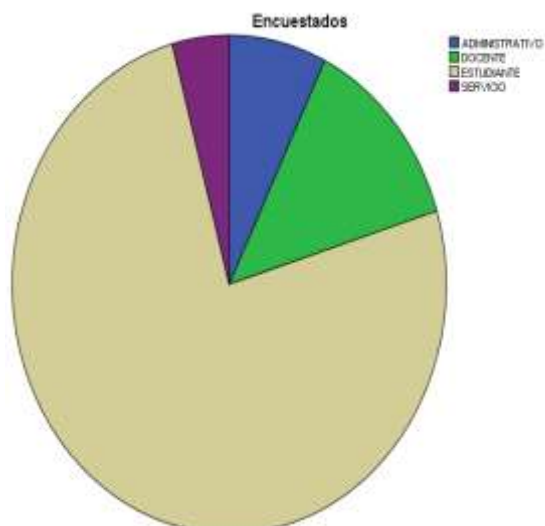
1.- ¿Cuenta con un sistema de Gestión de Calidad la Facultad de Administración de Empresas?

Encuestados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido ADMINISTRATIVO	24	7,3	7,3	7,3
DOCENTE	43	13,0	13,0	20,2
ESTUDIANTE	250	75,5	75,5	95,8
SERVICIO	14	4,2	4,2	100,0
Total	331	100,0	100,0	

Porcentaje

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	128	38,7	38,7	38,7
No	203	61,3	61,3	100,0
Total	331	100,0	100,0	

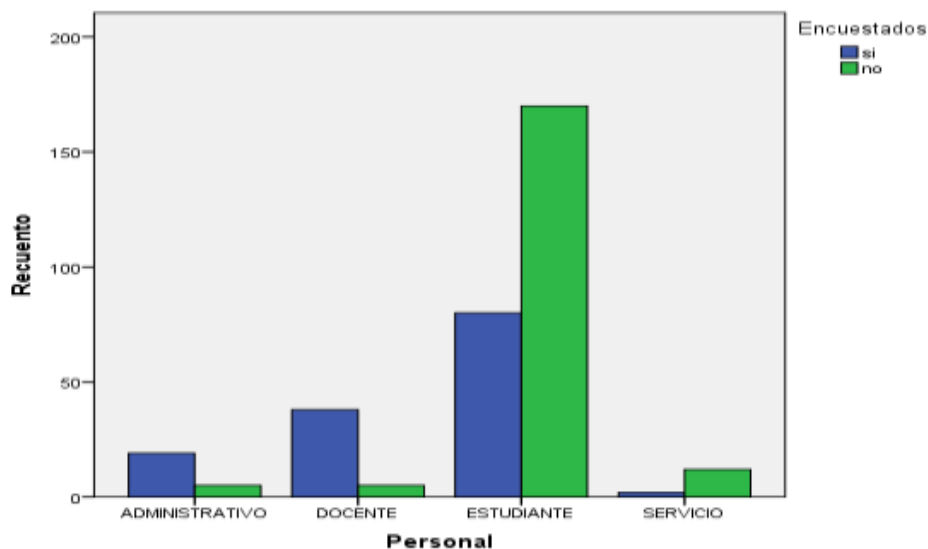


Análisis: Dentro del personal encuestado en la Facultad de Administración de Empresas, existe un 52,30 % por parte de los estudiantes y un 3% por parte del personal de servicio que si conoce acerca del Sistema de Gestión de Calidad.

2.- ¿Se socializó dicho Sistema entre todo el personal y los estudiantes?

Personal*Encuestados tabulación cruzada

			Encuestados		Total
			Si	no	
Persona	ADMINISTRATIVO	Recuento % dentro de Encuestados	19 13,7%	5 2,6%	24 7,3%
	DOCENTE	Recuento % dentro de Encuestados	38 27,3%	5 2,6%	43 13,0%
	ESTUDIANTE	Recuento % dentro de Encuestados	80 57,6%	170 88,5%	250 75,5%
	SERVICIO	Recuento % dentro de Encuestados	2 1,4%	12 6,3%	14 4,2%
Total		Recuento % dentro de Encuestados	139 100,0%	192 100,0%	331 100,0%

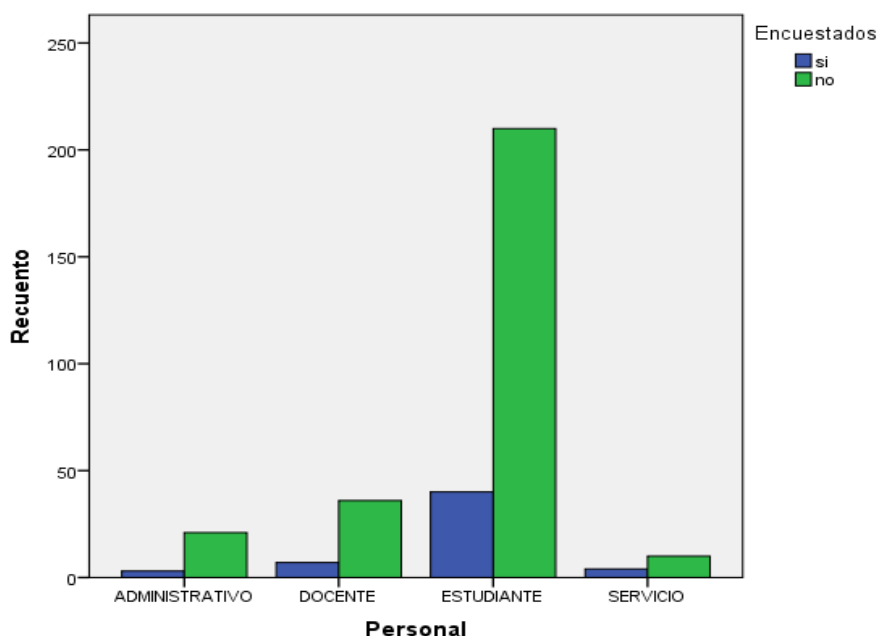


Análisis: Dentro del personal encuestado en la Facultad de Administración de Empresas, existe un 57,60 % por parte de los estudiantes y un 1,4% por parte del personal de servicio que manifiesta que se sociabilizó el Sistema de Gestión de Calidad en la Facultad

3.- ¿Conoce usted acerca de las actividades académicas relacionadas con la docencia?

Personal*Encuestados tabulación cruzada

			Encuestados		Total
			Si	no	
Persona	ADMINISTRATIVO	Recuento	3	21	24
		% dentro de Encuestados	5,6%	7,6%	7,3%
	DOCENTE	Recuento	7	36	43
		% dentro de Encuestados	13,0%	13,0%	13,0%
	ESTUDIANTE	Recuento	40	210	250
		% dentro de Encuestados	74,1%	75,8%	75,5%
	SERVICIO	Recuento	4	10	14
		% dentro de Encuestados	7,4%	3,6%	4,2%
Total		Recuento	54	277	331
		% dentro de Encuestados	100,0%	100,0%	100,0%

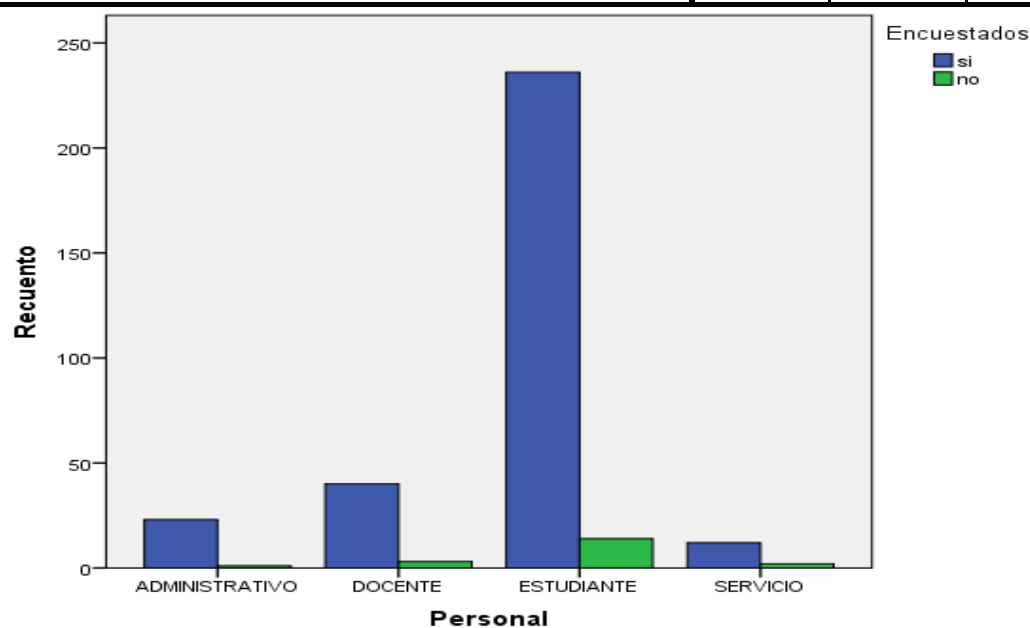


Análisis: Dentro del personal encuestado en la Facultad de Administración de Empresas, existe un 74,10 % por parte de los estudiantes y un 7,4% por parte del personal de servicio que manifiesta que se realizó una Auditoría de Calidad a la Facultad anteriormente.

4.- Cree usted que se deberían mejorar los procesos de atención a los estudiantes, por parte de cada una de las direcciones de escuela de la Facultad de Administración de Empresas?

Personal*Encuestados tabulación cruzada

			Encuestados		Total
			si	No	
Persona	ADMINISTRATIVO	Recuento % dentro de Encuestados	23 7,4%	1 5,0%	24 7,3%
	DOCENTE	Recuento % dentro de Encuestados	40 12,9%	3 15,0%	43 13,0%
	ESTUDIANTE	Recuento % dentro de Encuestados	236 75,9%	14 70,0%	250 75,5%
	SERVICIO	Recuento % dentro de Encuestados	12 3,9%	2 10,0%	14 4,2%
Total		Recuento % dentro de Encuestados	311 100,0%	20 100,0%	331 100,0%



Análisis: Dentro del personal encuestado en la Facultad de Administración de Empresas, existe un 75,90 % por parte de los estudiantes y un 3,9% por parte del personal de servicio que manifiesta que el Sistema de Gestión de la Calidad ayudará al cumplimiento de cada una de las metas y objetivos de la Facultad con las Normas ISO 9001.

CONCLUSIONES

La presente investigación realizada a las instituciones públicas de educación superior se puede determinar lo siguiente:

Los procesos de calidad se fundamenta en los modelos educativos curriculares en los componentes de docencia, investigación, vinculación y gestión en la generación del conocimiento asociado a un individuo o una entidad y a una serie de capacidades organizativas se transforma en capital intelectual, es decir, en ese valor intangible integrado por el conocimiento, la experiencia aplicada, en la gestión por procesos la habilidad profesional, la estrategia organizacional y las relaciones con el usuario o el cliente, todos ellos elementos que a una organización o institución le dan una ventaja competitiva, además no existe una adecuada comunicación acerca de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la ESPOCH (caso de referencia) específicamente en la Facultad de Administración de Empresas, con los docentes, empleados y estudiantes, acerca de cada uno de los servicios que brinda la implementación del mismo. Se deben evaluar cada uno de los procesos referentes a docencia, investigación y vinculación cada semestre para poder implementar planes de mejora en caso de que los docentes no llegaran a cumplir.

Luego de realizar el análisis de la situación actual del Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad de Administración de Empresas, se determinó que no cuenta con la documentación adecuada para evaluar cada uno de sus procesos y brindar servicios de calidad de acuerdo a la Norma ISO 9001 Y 19011

BIBLIOGRAFÍA

1. Acuña Jara, S. (22 de 05 de 2017). Obtenido de <http://www.uap.edu.pe/intranet/fac/material/03/20102BT030203413030108011/20102BT03020341303010801117403.pdf>
2. Arens, A. (2007). *Auditoria: Un enfoque integral*. Mexico : Pearson Educación.
3. Arens, A. (2007). *Auditoría: Un Enfoque Integral*. México: Pearson Education.
4. Cuatresacas. (2010). *Gestión Integral de la Calidad, implementación control y certificación*. España: Madrid.
5. ESPOCH. (2014). *Reglamento de Carrera y Escalafón*. Riobamba.
6. ESPOCH, S. (28 de 05 de 2017). <http://oldwww.esepoch.edu.ec/Descargas/RRA2014.pdf>. Obtenido de <http://oldwww.esepoch.edu.ec/Descargas/RRA2014.pdf>: <http://oldwww.esepoch.edu.ec/Descargas/RRA2014.pdf>
7. Gens, J. (27 de 05 de 2017). <http://iso9001calidad.com/medida-estado-empresa-desde-punto-vista-interno-41.html>. Obtenido de <http://iso9001calidad.com/medida-estado-empresa-desde-punto-vista-interno-41.html>: <http://iso9001calidad.com/medida-estado-empresa-desde-punto-vista-interno-41.html>
8. GOBIERNO, C. D. (22 de 05 de 2017). Obtenido de <http://www.auditoriainternadegobierno.gob.cl/wp-content/uploads/2015/12/Hallazgos-de-Auditoria.pdf>
9. Gonzalbes, M., & Medina, J. (2003). *Auditorías de la Calidad para mejorar su comportamiento*. Madrid- España: Díaz de Santos.
10. Gonzalez, H. (28 de 05 de 2017). <https://calidadgestion.wordpress.com/2013/12/09/principios-de-gestion-de-la-calidad-en-iso-90012015/>. Obtenido de <https://calidadgestion.wordpress.com/2013/12/09/principios-de-gestion-de-la-calidad-en-iso-90012015/>: <https://calidadgestion.wordpress.com/2013/12/09/principios-de-gestion-de-la-calidad-en-iso-90012015/>
11. ISO. (2017). *Norma Internacional ISO 19011*. Suiza.
12. Juran, J., & Godfrey, A. (2001). *Manual de Calidad de Juran. Norma Internacional ISO 19011: 2002*. España: Mc Graw Hill.

13. Mills, D. (2003). *Manual de Auditoría de Calidad*. Barcelona.
14. Toro, R. (27 de 05 de 2017). <http://www.sgs.co/es-ES/Health-Safety/Quality-Health-Safety-and-Environment/Quality/Quality-Management-Systems/ISO-9001-Certification-Quality-Management-Systems.aspx>. Obtenido de <http://www.sgs.co/es-ES/Health-Safety/Quality-Health-Safety-and-Environment/Quality/Quality-Management-Systems/ISO-9001-Certification-Quality-Management-Systems.aspx>
15. Torres, M., Subia, J., Mantilla, D., & Becerra, E. (2017). *Auditoría Integral*. Quito: Mengraf.
16. Yanel, B. L. (2003). *Normas y procedimientos de Auditoría Integral*. Bogotá: Ecoe Ediciones.