



GESTIÓN DE CALIDAD, UNA EVALUACIÓN DE DIAGNÓSTICO CASO DE ESTUDIO

María Elena Hidalgo Proaño

Licenciado en Contabilidad y Auditoría
Magíster Contabilidad y Auditoría
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
mariaelena.hidalgo@epoch.edu.ec

Raquel Virginia Colcha Ortiz

Ingeniera en Contabilidad y Auditoría
Magíster en Gestión Empresarial
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
raquel.colcha@epoch.edu.ec

Alberto Patricio Robalino

Doctor en Contabilidad y Auditoría
Magíster en Contabilidad y Auditoría
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
probalino@epoch.edu.ec

Ivan Patricio Arias González

Licenciado en Auditoría y Contabilidad
Magíster Contabilidad y Auditoría
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
pato_ivancho@yahoo.com

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

María Elena Hidalgo Proaño, Raquel Virginia Colcha Ortiz, Alberto Patricio Robalino e Ivan Patricio Arias González (2018): "Gestión de calidad, una evaluación de diagnóstico caso de estudio", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (marzo 2018). En línea: [//www.eumed.net/rev/caribe/2018/03/gestion-calidad-ecuador.html](http://www.eumed.net/rev/caribe/2018/03/gestion-calidad-ecuador.html)

RESUMEN

La presente investigación ha tenido como propósito realizar una evaluación de diagnóstico sobre la gestión de la calidad en la Unidad Educativa San Felipe Neri de la ciudad de Riobamba, se aplicó un cuestionario basado en Norma ISO 9001:2015, que permitió recopilar información, las cláusulas descritas permitieron conocer el estado actual de los procesos involucrados en la gestión de calidad de la institución educativa. Luego de realizar el diagnóstico, respecto al cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma se determinó una gestión de calidad de 63%, evidenciando una gestión con grado medio, que se traduce en la implementación y mejora de aspectos relacionados con el contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo y operación.

PALABRAS CLAVE

Gestión, calidad, Norma ISO 9001:2015, institución educativa

ABSTRACT

This research has had purpose to perform a diagnostic evaluation on quality management in “Unidad Educativa San Felipe Neri” of Riobamba, a questionnaire based on ISO 9001:2015 was applied, which allowed to collect information, described clauses allowed to know the current state of the processes involved in the quality management of the educational institution.

After making the diagnosis, regarding the compliance with the requirements demanded by the standard, a quality management of 63% was determined, evidencing a management with medium grade, which translates into the implementation and improvement of aspects related to the context of the organization, leadership, planning, support and operation.

KEY WORDS

Management, quality, ISO 9001: 2015 standard, educational institution

INTRODUCCIÓN

Hoy en día manejar una organización de manera exitosa requiere un control y una dirección de manera sistemática y transparente, en este contexto se genera el concepto de calidad, que representa un enfoque para hacer negocios con miras a maximizar la competitividad de la organización mediante mejora continua de la calidad de productos, servicios, personas, procesos y entornos.

El enfoque de gestión de calidad aplicado a instituciones educativas; conlleva a estandarizar procesos, tanto administrativos como académicos incluyendo el proceso de enseñanza – aprendizaje.

De acuerdo a la Ley Orgánica de Educación Intercultural emitida en el año 2011, establece que se garantiza el derecho a la educación, determinando principios y fines generales que orientan a la educación ecuatoriana en el marco del Buen Vivir, la interculturalidad y la plurinacionalidad, fortaleciendo el cuidado y preservación de las identidades conforme a la diversidad cultural y particularidades metodológicas de enseñanza bajo los criterios de calidad.

En el Ecuador las instituciones educativas privadas se han desarrollado con un enfoque de educación de calidad, reuniendo condiciones básicas de requerimientos académicos e infraestructura para un funcionamiento eficiente, este tipo de organizaciones educativas deberían

seguir un modelo de excelencia en el desempeño de su funcionamiento, por lo antes expuesto el modelo de gestión de calidad con normas ISO 9000 generan un ambiente de manejo de organizaciones educativas vinculadas con un sistema de gestión de calidad.

De forma general, las autoevaluaciones realizadas en instituciones educativas son de tipo sumativas y no de diagnóstico, lo cual no representa una base para crear un plan de mejoramiento institucional, que permita optimizar la subjetividad al momento de valorar la gestión escolar. Al carecer de datos objetivos y de un manejo adecuado de evidencias, provocan el deterioro de las relaciones interpersonales entre directivos y docentes de las instituciones educativas. El caso de estudio es la Unidad Educativa San Felipe Neri, que actualmente cuenta con 1640 alumnos desde primer año de educación básica hasta tercero de bachillerato, 120 profesores, 18 administrativas, su filosofía se enfoca en Ser para servir mejor, con una gestión de calidad.

En este sentido el objetivo de la presente investigación es realizar un diagnóstico de la gestión de la calidad implementada en la unidad educativa San Felipe Neri de la ciudad de Riobamba, enfocados con norma ISO 9001:2015.

Gestión Empresarial

Se entiende por gestión la administración o dirección de una empresa, así como la combinación de conocimientos y competencias utilizando recursos económicos, tecnológicos y humanos con miras a alcanzar un objetivo determinando (Ramírez, 2017)

La gestión empresarial se enfoca en las medidas y estrategias llevadas a cabo con el fin de que una organización sea viable económicamente, considerando factores financieros, económicos, materiales y hasta logísticos incluyendo el recurso humano (Jiménez, et al. 2017)

Calidad

De acuerdo a Deming (1986) calidad representan las necesidades futuras de los usuarios en características medibles.

Según Ishikawa (1993) la calidad representa un sistema eficaz para integrar esfuerzos en materia de desarrollo por una organización que produzca bienes o preste servicios y sean relacionados con la satisfacción del cliente.

La calidad es una dinámica asociada con el producto o servicios, personas, procesos y ambientes que satisfacen necesidades y expectativas del cliente, dando un valor superior al mismo (calidad superior, costo superior, servicio superior) (Heras-Saizarbitoria & Boiral 2013).

De acuerdo a las normas ISO 9001 se define como calidad al grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple los requisitos.

Con lo antes expuesto se concluye que la calidad se traduce en la satisfacción de las necesidades de los clientes, su importancia se enfoca en los beneficios a ser obtenidos de partir de una mejor manera de hacer las cosas como la reducción de costos, presencia y permanencia en el mercado, así como la generación de empleo.

Gestión de Calidad

La gestión de calidad representa una filosofía de trabajo que supone un cambio de paradigmas, asumiendo responsabilidades que permitan ejecutar los procesos de la organización de manera adecuada, traduciéndose en una experiencia mejor para el cliente (Bouillon, 2018).

A la gestión de la calidad se le denomina también como sistema de gestión de la calidad, que representa un conjunto de normas correspondientes a una organización vinculadas entre sí, en función de las cuales la organización puede administrar de manera organizada la calidad, con miras de mejora continua.

En la actualidad existen diversos estándares de gestión de calidad como normas ISO, EN o DIN, la presente investigación se enfoca en Normas ISO 9001: 2015 que definen a los sistemas de gestión de calidad.

Principios de la Calidad según Norma ISO 9001: 2015

De acuerdo a las normas ISO versión 2015, los principios de la calidad son:

- Enfoque del cliente: el principal enfoque de la calidad radica en la satisfacción de los clientes.
- Liderazgo: quienes encabezan las distintas áreas de la empresa establecen la unidad de propósito y dirección, generando condiciones para que las personas se involucren en la consecución de objetivos de calidad en la organización.
- Participación de personas: es fundamental para la organización que todas las personas que la conforman sean competentes, empoderadas y comprometidas en la entrega del valor.
- Enfoque basado en procesos: resultados consistentes y predecibles de manera eficiente y eficaz, gestionando actividades como procesos interrelacionados que funcionen como un sistema coherente.
- Mejora: es esencial para que la organización mantenga niveles óptimos de rendimiento que reaccionen a cambios en condiciones internas y externas, creando nuevas oportunidades (NORMA ISO, 2015)
- Toma de decisiones basada en evidencias: en función de análisis y evaluación de datos e información para obtener resultados deseados.

- Gestión de las relaciones: las partes interesadas influyen en el desempeño de una organización.

Norma ISO 9001: 2015

Las normas ISO 9000 proporcionan requisitos para los sistemas de gestión de la calidad y orientar para la mejora del desempeño, la evaluación de los sistemas de la calidad. Los modelos de excelencia contienen criterios que permitan evaluar comparativamente el desempeño de la organización.

La norma ISO 9001 es una norma enfocada a la gestión de la calidad, contribuye a que las organizaciones cumplan las expectativas y necesidades de sus clientes. Un sistema de gestión basado en ISO 9001 permite gestionar y controlar continuamente la calidad de los procesos, en la cual se describe como alcanzar un desempeño y servicio consistente.

Los requisitos de esta norma son genéricos, y se pueden aplicar a todas las organizaciones, sin importar tipo ni tamaño o de los productos o servicios ofertados

La estructura de la ISO 9001 versión 2015 cuenta con las siguientes cláusulas:

1. Alcance
2. Referencia Normativas
3. Términos y definiciones
4. Contexto de la organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Soporte
8. Operación
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora

METODOLOGÍA

Con la aplicación de la Norma ISO 9001:2015 para sistemas de gestión de calidad, se procedió a realizar una evaluación diagnóstica de la Unidad Educativa San Felipe Neri, considerando criterios de calificación

- A cuando cumple con el criterio enunciado y equivale a 10 puntos.
- B cuando cumple parcialmente con el criterio enunciado equivalente a 5 puntos.
- C cuando cumple con el mínimo del criterio enunciado equivalente a 3 puntos.
- D cuando no cumple con el criterio enunciado, equivalente a 0 puntos.

Se tomó en consideración los componentes de las diferentes cláusulas de la Norma ISO 9001:2015 como se evidencia en la tabla 1.

Tabla 1. Evaluación Diagnóstica del SGC

EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD					
No.	CLÁUSULAS ISO 9001:2015	CALIFICACIÓN			
		A	B	C	D
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO		10	5	3	0
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.		5		
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.		5		
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.			3	
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.			3	
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD					
Primer Párrafo					
Se tiene determinado el alcance según:					
Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica.					
Debe estar documentado y disponible.					
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica		5		
6	El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios		5		
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.		5		

8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión		5		
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS					
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización		5		
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.		5		
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.	10			
SUBTOTAL		10	40	6	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		51%			
5. LIDERAZGO					
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL					
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.		5		
5.1.2 Enfoque al cliente					
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen.	10			
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.			3	
5.2 POLÍTICA					
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA					
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.			3	
5.2.2 Comunicación de la política de calidad					
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.		5		
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN					
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.		5		
SUBTOTAL		10	15	6	

Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)			52%		
6. PLANIFICACIÓN					
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES					
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.			3	
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.		5		
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS					
3	Que acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión		5		
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos		5		
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS					
5	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación			3	
SUBTOTAL		0	15	6	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)			42%		
7. APOYO					
7.1 RECURSOS					
7.1.1 Generalidades					
1	La Unidad Educativa San Felipe Neri ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)	10			
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición					
7.1.5.1 Generalidades					
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados	10			
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones					
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.	10			
7.1.6 Conocimientos de la organización					

4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.		5		
7.2 COMPETENCIA					
5	La Unidad Educativa San Felipe Neri se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria.	10			
7.3 TOMA DE CONCIENCIA					
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.		5		
7.4 COMUNICACIÓN					
7	Se tiene definido un procedimiento para las comuniones internas y externas del SIG dentro de la organización.		5		
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA					
7.5.1 Generalidades					
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.		5		
7.5.2 Creación y actualización					
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.		5		
7.5.3 Control de la información documentada					
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.		5		
SUBTOTAL		40	30	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		70%			
8. OPERACIÓN					
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL					
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.	10			
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.		5		
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.		5		

4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.		5		
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.2.1 Comunicación con el cliente					
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.		5		
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.		5		
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.		5		
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios					
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.	10			
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios					
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.		5		
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.	10			
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.	10			
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.	10			
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.	10			
8.2.4 Cambios en los requisitos para el servicio educativo					
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos del servicio educativo, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.	10			
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.3.1 Generalidades					
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.		5		
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo					
16	La Unidad Educativa San Felipe Neri determina todas las etapas y controles		5		

	necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.				
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo					
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.		5		
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.		5		
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.		5		
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo					
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.		5		
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.		5		
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.		5		
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación		5		
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.		5		
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo					
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas		5		
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios		5		
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación		5		
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.		5		
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.		5		
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo					
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los servicios		5		

31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.		5		
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE					
8.4.1 Generalidades					
32	La Unidad Educativa San Felipe Neri asegura que los procesos, y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.		5		
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos y servicios suministrados externamente.		5		
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.		5		
35	Se conserva información documentada de estas actividades		5		
8.4.2 Tipo y alcance del control					
36	La Unidad Educativa San Felipe Neri se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.		5		
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.		5		
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.		5		
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.		5		
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.		5		
8.4.3 Información para los proveedores externos					
41	La Unidad Educativa San Felipe Neri comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.		5		
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.		5		
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.		5		
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.		5		

45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.		5		
8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO					
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio					
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.	10			
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.	10			
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.	10			
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados	10			
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.	10			
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.	10			
52	Se controla la designación de personas competentes.	10			
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.	10			
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.	10			
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.	10			
8.5.2 Identificación y trazabilidad					
56	La Unidad Educativa San Felipe Neri utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.	10			
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.	10			
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.	10			
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos					
59	La Unidad Educativa San Felipe Neri cuida la propiedad de los clientes (estudiantes) o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.	10			
60	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.	10			

61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.	10			
8.5.4 Preservación					
62	La Unidad Educativa San Felipe Neri preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.	10			
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega					
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.	10			
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.	10			
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.		5		
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.		5		
67	Considera los requisitos del cliente.	10			
68	Considera la retroalimentación del cliente.		5		
8.5.6 Control de cambios					
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.		5		
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.		5		
8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.	10			
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.	10			
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.	10			
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.		5		
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES					
75	La Unidad Educativa San Felipe Neri se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.	10			

76	La Unidad Educativa San Felipe Neri toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.	10			
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.	10			
78	La Unidad Educativa San Felipe Neri trata las salidas no conformes de una o más maneras	10			
79	La Unidad Educativa San Felipe Neri conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.	10			
SUBTOTAL		350	220	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		72%			
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO					
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION					
9.1.1 Generalidades					
1	La Unidad Educativa San Felipe Neri determina que necesita seguimiento y medición.	10			
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.	10			
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.	10			
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.	10			
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.	10			
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.	10			
9.1.2 Satisfacción del cliente					
7	La Unidad Educativa San Felipe Neri realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.	10			
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.	10			
9.1.3 Análisis y evaluación					
9	La Unidad Educativa San Felipe Neri analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.	10			
9.2 AUDITORÍA INTERNA					

10	La Unidad Educativa San Felipe Neri lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.	10			
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.	10			
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.	10			
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.	10			
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.	10			
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.	10			
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.	10			
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.	10			
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN					
9.3.1 Generalidades					
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.	10			
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección					
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.	10			
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.	10			
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.	10			
22	Considera los resultados de las auditorías.	10			
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.		5		
24	Considera la adecuación de los recursos.		5		
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.		5		
26	Se considera las oportunidades de mejora.		5		

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección					
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.		5		
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.		5		
29	Incluye las necesidades de recursos.		5		
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.		5		
SUBTOTAL		220	40	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		87%			
10. MEJORA					
10.1 Generalidades					
1	La Unidad Educativa San Felipe Neri ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.	10			
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA					
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.	10			
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.	10			
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.	10			
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.	10			
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.			3	
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.		5		
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.		5		
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.		5		
10.3 MEJORA CONTINUA					
10	La Unidad Educativa San Felipe Neri mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.		5		
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.		5		

SUBTOTAL	50	25	3	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)	71%			

Fuente: Unidad Educativa San Felipe Neri

Elaborado por: Hidalgo, M; Colcha, R; Robalino, A y Arias, I (2018)

Luego de aplicar el cuestionario de diagnóstico de evaluación de la gestión de la calidad del caso de estudio, se presenta los siguientes resultados evidenciados en la tabla 2.

Tabla 2. Resultados de la Gestión en Calidad de la Unidad Educativa San Felipe Neri

RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD		
NUMERAL DE LA NORMA	Porcentaje de Cumplimiento	ACCIONES POR REALIZAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	51%	MEJORAR
5. LIDERAZGO	52%	MEJORAR
6. PLANIFICACION	42%	IMPLEMENTAR
7. APOYO	70%	MEJORAR
8. OPERACIÓN	72%	MEJORAR
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	87%	MANTENER
10. MEJORA	71%	MEJORAR
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION	63%	
Calificación global en la Gestión de Calidad	MEDIO	

CONCLUSIONES

Al aplicar los criterios ISO 9001:2015 se determinó que el contexto de la organización debe mejorar en la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas del servicio ofertado por la entidad educativa.

Se concluyó que en la cláusula 5, la política de calidad no está establecida en función a los propósitos establecidos por la institución educativa, además la consideración de riesgos y oportunidades afectan directamente al servicio educativo no está totalmente enfocada al incremento de la satisfacción del cliente, que para el caso de estudio son los alumnos y los padres de familia.

En relación a la planificación se concluye que debe implementarse acciones de mejora, pues en el diagnóstico se ha obtenido 42% de cumplimiento, la institución educativa no ha previsto acciones necesarias para abordar riesgos y oportunidades que integren el proceso educativo.

Las cláusulas de apoyo y operación, necesitan acciones de mejoramiento, mientras que la cláusula evaluación del desempeño debe mantenerse, pues la institución tiene una adecuada evaluación y control de desempeño. Además, en la cláusula de mejora, se debe aplicar acciones de mejora traducidas en acciones correctivas que permitan actualizar riesgos y oportunidades del entorno de la institución educativa.

En conclusión, realizar una evaluación de la gestión de la calidad con norma ISO 9001:2015, es imperativo para la Unidad Educativa San Felipe Neri, con el fin de facilitar el proceso de adaptación a un escenario marcado por el logro de una educación de calidad, generando conocimientos con calidad, desarrollo e innovación estudiantil.

Referencias Bibliográfica

- Aliza, H. R., Michael, L. R., & Raudya, R. F. G. (2017). GEMESTA-Empowering Students as ISO 9001: 2015 Consultants to Enhance the Competitiveness of Micro, Small, and Medium Enterprises (SMEs) in the face of ASEAN Economic Community (AEC). UI Proceedings on Science and Technology, 1.
- Álvarez, A., & Margarita, A. (2016). Proyecto de mantenimiento y mejora del sistema de gestión de la calidad de la Empresa Flexiplast SA bajo la norma ISO 9001: 2015 (Master's thesis, Quito: UCE).
- Basir, S. A., Davies, J., Douglas, J., & Douglas, A. (2017). The influence of academic culture on quality management system ISO 9001 maintenance within Malaysian universities. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 39(3), 320-340.
- Bermúdez, L. T., & Rodríguez, L. F. (2016). Investigación en la gestión empresarial. Ecoe Ediciones.
- Bouillon, A. (2018). Gestión de calidad. *Review of Global Management*, 3(1), 15.
- Heras-Saizarbitoria, I., & Boiral, O. (2013). ISO 9001 and ISO 14001: towards a research agenda on management system standards. *International Journal of Management Reviews*, 15(1), 47-65.

- Jiménez, G. A., León, M. C. C., & García, G. V. (2017). Las Pymes manufactureras del estado de Querétaro, su modelo de Gestión Empresarial ante la competitividad de un mundo globalizado. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 4(1).
- Norma, I. S. O. (2015). 9001: 2015. (2015). *Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos*. Traducción oficial en español. Secretaría Central de ISO, Ginebra, Suiza.
- Porras, E. (2013). *Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en las Instituciones Públicas de Educación Preescolar, Básica y Media del Municipio de Villavicencio (Colombia)*. Estudio de Casos Múltiples.
- Ramírez, C. M. G. (2017). *Gestión empresarial: el liderazgo y la efectividad organizacional*. *Innovación Empresarial*, 1(1).
- Sanz-Calcedo, J. G., González, A. G., López, O., Salgado, D. R., Cambero, I., & Herrera, J. M. (2015). Analysis on integrated management of the quality, environment and safety on the industrial projects. *Procedia Engineering*, 132, 140-145.