

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE PROYECTOS SOCIO PRODUCTIVOS

TEMA:

“LA COORDINACIÓN DE LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL DE LA UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS RELIGIOSAS DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES, DURANTE EL PERIODO 2015-2016”

Trabajo de Investigación previo a la obtención del Grado de Magister en Gestión de Proyectos Socio Productivos.

Autora:

Mónica Janneth Pozo Prado

Tutor:

Ing. Jaime Flores Ojeda, M.Sc.

Quito – Ecuador

2017

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor, designado por la Dirección de Posgrados de la Universidad Tecnológica Indoamérica:

CERTIFICO:

Que el Trabajo de Investigación **“LA COORDINACIÓN DE LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL DE LA UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS RELIGIOSAS DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES, DURANTE EL PERIODO 2015-2016”**, presentado por la maestrante Pozo Prado Mónica Janneth, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de Proyectos Socio Productivos, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del Jurado Examinador que la Dirección de Postgrado designe.

Quito D.M., febrero del 2017

TUTOR

Ing. Jaime Flores Ojeda, M.Sc.

C.C.: 171001772-2

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Mónica Janneth Pozo Prado, declaro ser autor del Trabajo de Investigación, titulado **“LA COORDINACIÓN DE LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL DE LA UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS RELIGIOSAS DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES, DURANTE EL PERIODO 2015-2016”** como requisito para optar por el Grado de Magister en Gestión de Proyectos Socio Productivos, autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito, febrero del dos mil diecisiete, firmo conforme:

Autora: Mónica Pozo Prado

Firma _____

Número de Cédula: 0702661505

Dirección: Chaupi 1-38

Correo Electrónico: monicpozop@hotmail.com

Teléfono: 0996505942

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

APROBACIÓN TRIBUNAL DE GRADO

El Trabajo de Investigación Científica, ha sido revisado, aprobado y autorizado su impresión y empastado, previa la obtención del Grado de Magister en Gestión de Proyectos Socio Productivos, por lo tanto, autorizamos a la postulante la presentación de su sustentación pública.

Quito,.....

EL JURADO

PRESIDENTE DEL JURADO

EXAMINADOR

DIRECTOR

DEDICATORIA

Dedicado a mi esposo Pedrito Daniel por su apoyo incondicional, a mis hijos, Daniel, Melany y Emily, pilar fundamental en la consecución de mis metas.

A mis padres Héctor y Blanca que con su ejemplo y comprensión han sabido alentarme a seguir, a los compañeros y amigos que con sus ánimos han sabido motivarme siempre.

Mónica

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por la vida dada y por llenarla de dicha y bendiciones, a mi tutor Ing. Jaime Flores, quien con su sabiduría y paciencia ha sabido guiarme en esta investigación. A Geoconda por su asistencia oportuna en todas nuestras dudas, a la Universidad Indoamérica por acogerme en sus aulas, a mis maestros y al Rector de la UCACUE, Dr. Enrique Pozo, por permitirme realizar esta investigación.

Mónica

ÍNDICE GENERAL

PRELIMINARES	Pág.
Portada	i
Aprobación del Tutor	ii
Autorización por parte del Autor	iii
Aprobación Tribunal de Grado	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice General	vii
Índice de Cuadros	x
Índice de Gráficos	xi
Índice de Anexos	xii
Glosario	xiii
Resumen Ejecutivo	xiv
Summary	xv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	3
Tema	3
Línea de Investigación	3
Planteamiento del Problema	4
Contextualización	4
Macro	4
Meso	5
Micro	6
Árbol de Problemas	10
Análisis Crítico	11
Prognosis	12
Formulación del Problema	13
Interrogantes de la Investigación	13
Delimitación de la Investigación	14
Justificación	16
Objetivos	18
Objetivo General	18
Objetivos Específicos	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	19
Antecedentes Investigativos	19
Fundamentación	21
Fundamentación Epistemológica	21

Fundamentación Psicológica	21
Fundamentación Tecnológica.....	21
Fundamentación Legal.....	22
Organizador Lógico de Variables.....	23
Constelación de Ideas de la Variable Independiente	24
Constelación de Ideas de la Variable Dependiente.....	25
Desarrollo de las Categorías Fundamentales de la Variable Independiente	26
Coordinación	26
Procesos.....	27
La Coordinación de los Procesos del Departamento de Bienestar Estudiantil.....	28
Desarrollo de las Categorías Fundamentales de la Variable Dependiente.....	32
Calidad	32
Atención	32
La Calidad de atención del Departamento de Bienestar Estudiantil.....	33
Hipótesis.....	38
Señalamiento de Variables	38
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	39
Enfoque de la Investigación	39
Modalidad de Investigación	39
Tipos o Niveles de Investigación.....	40
Población y Muestra	40
Operacionalización de Variables	42
Recolección de la Información.....	44
Técnicas e Instrumentos utilizados	44
Validez y Confiabilidad	44
Plan para la Recolección de la Información.....	45
Procesamiento y Análisis de la Información.....	45
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	46
Encuesta Dirigida a Estudiantes	46
Verificación de Hipótesis	63
Hipótesis de Investigación	64
Variables	64
Variable Independiente	64
Variable Dependiente.....	64
Frecuencias Esperadas de las Variables.....	68
Cálculo del Chi cuadrado	69
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	71
Conclusiones.....	71
Recomendaciones	72

CAPÍTULO VI: PROPUESTA	73
Título	73
Datos Informativos del Beneficiario	73
Antecedentes.....	73
Antecedentes Investigativos	74
Justificación.....	76
Objetivos	77
Objetivo General.....	77
Objetivos Específicos.....	77
Análisis de Factibilidad de la Propuesta	77
Fundamentación Científico-Técnica	78
Modelo Operativo de Ejecución de la Propuesta.....	88
Análisis Situacional: Medio Interno	91
Análisis Situacional. Medio Externo	94
Manual de Gestión de Calidad del Departamento de Bienestar Estudiantil	96
Metodología.....	110
Plan de Acción.....	111
Administración de la Propuesta.....	112
Modelo Operativo de ejecución de la Propuesta	112
Evaluación de la Propuesta	114
Formato de Evaluación de la Propuesta	115
Conclusiones y Recomendaciones.....	116
Conclusiones.....	116
Recomendaciones	116
 BIBLIOGRAFÍA	 117
NET GRAFÍA	119
ANEXOS.....	121

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro N° 1: Población.....	41
Cuadro N° 2: Variable Independiente	42
Cuadro N° 3: Variable Dependiente.....	43
Cuadro N° 4: Plan para la Recolección de la Información.....	45
Cuadro N° 5: Se siente incluido en los procesos de coordinación del Departamento de Bienestar Estudiantil.....	46
Cuadro N° 6: ¿Ha recibido atención en el servicio de becas?	48
Cuadro N° 7: ¿Ha recibido alguna de estas atenciones como estudiante?	50
Cuadro N° 8: ¿Usted como estudiante tiene acceso a la póliza del Seguro Estudiantil de la UCACUE?.....	52
Cuadro N° 9: ¿Ha participado en un proceso electoral para elegir a sus representantes de la Unidad Académica de ciencias Religiosas y del a FEUCE de la UCACUE?	54
Cuadro N° 10: ¿Cree que se puede optimar las actividades del Departamento de Bienestar Estudiantil con un sistema de mejora continua?	56
Cuadro N° 11: ¿Ha incidido la coordinación de los procesos del Departamento de bienestar Estudiantil en la atención brindada a Usted como estudiante?	58
Cuadro N° 12: Recomendaciones para mejorar la atención del Departamento de Bienestar Estudiantil	60
Cuadro N° 13: Calculo Estadístico	67
Cuadro N° 14: Frecuencias Observadas de las Variables	68
Cuadro: N° 15: Cálculo de todas las frecuencias esperadas	68
Cuadro N° 16: Frecuencias Esperadas de las Variables.....	69
Cuadro N° 17: Cálculo del Chi cuadrado	69
Cuadro N° 18: Plan de Acción.....	111
Cuadro N° 19: Formato de Evaluación de la Propuesta.....	115

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1: Relación Causa – Efecto (Árbol de problemas).....	10
Gráfico N° 2: Lugar de Investigación	15
Gráfico N° 3: Categorías Fundamentales	23
Gráfico N° 4: Constelación de Ideas de la Variable Independiente.....	24
Gráfico N° 5: Constelación de Ideas de la Variable Dependiente	25
Gráfico N° 6: Se siente incluido en los procesos de coordinación del Departamento de Bienestar Estudiantil.....	47
Gráfico N° 7: ¿Ha recibido atención en el servicio de becas?.....	48
Gráfico N° 8: ¿Ha recibido alguna de estas atenciones como estudiante?.....	50
Gráfico N° 9: ¿Usted como estudiante tiene acceso a la póliza del Seguro Estudiantil de la UCACUE?.....	52
Gráfico N° 10: ¿Ha participado en un proceso electoral para elegir a sus representantes de la Unidad Académica de ciencias Religiosas y del a FEUCE de la UCACUE?.....	54
Gráfico N° 11: ¿Cree que se puede optimar las actividades del Departamento de Bienestar Estudiantil con un sistema de mejora continua?	56
Gráfico N° 12: ¿Ha incidido la coordinación de los procesos del Departamento de bienestar Estudiantil en la atención brindada a Usted como estudiante?.....	58
Gráfico N° 13: Recomendaciones para mejorar la atención del Departamento de Bienestar Estudiantil	61
Gráfico N° 14: Valores Críticos Chi-Cuadrado	66
Gráfico N° 15: Organigrama Actual	90
Gráfico N° 16: Modelo del Manual de Sistema de Gestión de Calidad.....	95

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo N° 1: ENCUESTA PARA LOS ESTUDIANTES.....	122
Anexo N° 2: PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS.....	123
Anexo N° 3: PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS.....	124
Anexo N° 4: COMPROMISO DE CALIDAD.....	125
Anexo N° 5: MATRIZ DE RESPONSABILIDADES.....	126
Anexo N° 6: COMUNICACIÓN-ORGANIGRAMA.....	127
Anexo N° 7: COMUNICACIÓN-ORGANIGRAMA SGC.....	128
Anexo N° 8: CAPACITACIÓN PERSONAL.....	129
Anexo N° 9: INFRAESTRUCTURA.....	130
Anexo N° 10: AMBIENTE DE TRABAJO.....	131
Anexo N° 11: REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO.....	132
Anexo N° 12: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	133
Anexo N° 13: CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME.....	134
Anexo N° 14: ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.....	135
Anexo N° 15: AVAL PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA.....	136
Anexo N° 16: CARTA DE APROBACIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN.....	137

GLOSARIO

COORDINACIÓN: Es la operación y efecto de coordinar.

COORDINAR: Disponer consecutivamente una serie de cosas y acciones conforme con un método o sistema determinado.

PROCESOS: Es la agrupación de las fases continuadas de un fenómeno original o de una maniobra.

CALIDAD: Es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.

INCIDENCIA: Es un hecho que ocurre en el curso de un asunto o negocio y tiene con él alguna conexión.

BIENESTAR: Estado de la persona en el que se le hace sensible el buen funcionamiento su actividad somática y psíquica.

ESTUDIANTIL: Perteneciente o relativo a los estudiantes

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD: Son operaciones corporativas, planeadas y controladas, que se elaboran sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE PROYECTOS SOCIO PRODUCTIVOS

TEMA:

LA COORDINACIÓN DE LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL DE LA UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS RELIGIOSAS DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES, DURANTE EL PERIODO 2015-2016.

AUTOR:

Mónica Janneth Pozo Prado

TUTOR:

Ing. Jaime Flores Ojeda, M.Sc.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de estudio “La coordinación de los procesos del Departamento de Bienestar Estudiantil de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas de la Universidad Católica de Cuenca y su incidencia en la calidad de atención a los estudiantes, durante el periodo 2015-2016”, está enfocado primordialmente a analizar los procesos del Departamento de Bienestar Estudiantil y como estos inciden en la atención a los principales beneficiarios que son los estudiantes, aquí se establecerán las estrategias de mejora continua mediante la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad que involucrará todos los procesos de dicho departamento, a los docentes, autoridades y a los estudiantes. El diagnóstico realizado ha indicado que existen muchas falencias que se podrían corregir oportunamente, como el recibir los distintos servicios que el departamento ofrece, beneficiarse de la póliza de seguro estudiantil, situaciones que ayudarán en la verificación de la hipótesis que se planteó en el proceso de la investigación. La metodología aplicada en este informe responde a una investigación documental y de campo de carácter cuanti-cualitativo. Habiéndose cumplido los objetivos a través de las encuestas realizadas para la obtención y procesamiento de datos que servirán para realizar el análisis correspondiente a la vez que permitirán definir las correspondientes recomendaciones y conclusiones generales. El tipo de investigación es exploratoria, y descriptiva. Las técnicas utilizadas son la encuesta y el instrumento está conformado por seis preguntas cerradas, una de opción múltiple y una abierta. La propuesta busca implementar un Sistema de Gestión de Calidad en el Departamento de Bienestar Estudiantil mismo que aportará un sistema de mejora continua para brindar atención de calidad a los estudiantes.

DESCRIPTORES: Objetivos, métodos investigativos, análisis estadístico, interpretación de datos, conclusiones y recomendaciones.

TECHNOLOGY INDOAMERICA UNIVERSITY

CENTRE OF POSGRADUATE

MAESTRÍA GESTIÓN DE PROYECTOS SOCIO PRODUCTIVOS

TOPIC:

THE COORDINATION OF THE PROCESSES OF STUDENT WELFARE DEPARTMENT OF ACADEMIC UNIT OF RELIGIOUS SCIENCE OF THE CATHOLIC UNIVERSITY OF CUENCA AND ITS IMPACT ON QUALITY OF CARE TO STUDENTS, DURING THE PERIOD 2015-2016.

AUTHOR:

Mónica Janneth Pozo Prado

TUTOR:

Ing. Jaime Flores Ojeda, M.Sc.

SUMMARY

This draft study “The coordination of the processes Student Welfare Department of the Academic Unit of Religious Sciences of the Catholic University of Cuenca and its impact on the quality of care to students, during the period 2015-2016”, is focused primarily to analyze the processes of the Department of Student Welfare and how they affect attention to the main beneficiaries are students, here continuous improvement strategies will be established through the application of a Quality Management System which will involve all the processes of the department, teachers, authorities and students. The diagnosis made has indicated that there are many misstatements that could be corrected expediently, as receiving various services that the department offers, benefit of the student insurance policy, situations that will help in verifying the hypothesis that established in the process of research. The methodology used in this report responds to a documentary and field research of quantitative and qualitative character. Having met the objectives through surveys for the collection and processing of data used to make the corresponding analysis, together will allow to define the corresponding general recommendations and conclusions. The research is exploratory and descriptive. The techniques used are the survey and the instrument consists of six closed questions, one of multiple choice and one open. The proposal seeks to implement a Quality Management System in the Student Welfare Department, it will bring a system of continuous improvement to provide quality care to students.

DESCRIPTORS: Objectives, research methods, statistical analysis, data interpretation, conclusions and recommendations.

INTRODUCCIÓN

La Educación Superior es un derecho que todos los seres humanos tienen para alcanzar formación integral, especializarse en un área específica que les permita mejorar su calidad de vida y realizarse profesionalmente.

Siendo la Universidad Católica de Cuenca una comunidad educativa pionera en brindar educación y servicio al pueblo, es primordial considerar dentro de su estructura el Departamento de Bienestar Estudiantil, mismo que velará por el bienestar de los estudiantes, desde su llegada hasta el momento mismo de la culminación completa de sus estudios.

La Unidad Académica de Ciencias Religiosas es una de las facultades encargadas de formar integralmente a los estudiantes en las Carreras de Filosofía y Teología, que incluye en su estructura interna el Departamento de Bienestar Estudiantil.

Este departamento será el encargado de velar por los estudiantes, de contemplar sus derechos y obligaciones para que sean respetados, considerando los procesos y optimizando la productividad y atención a los clientes, en este caso los alumnos.

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA donde se definirán las falencias en la atención de calidad a los estudiantes de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas, así como también la definición de los objetivos tanto general como específicos, la justificación donde se abarcan aspectos legales y técnicos que avalan esta investigación.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO donde se investiga documentos relacionados al tema de estudio ya que servirán de guía para encaminar la

Investigación, también este capítulo consta de un marco conceptual que permite conceptualizar una serie de términos que se manejarán durante la elaboración de ésta investigación.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA se va manejar durante todo el proceso investigativo el cual permite recoger la información necesaria e indispensable que ayude a estructurar el presente estudio, la herramienta que permitirá recoger la Información es la encuesta la cual será aplicada a los estudiantes.

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS información que se ha recolectado a través de la encuesta, dicha información será plasmada en cuadros estadísticos que proporcionarán un resumen sobre lo que se está investigando de tal forma que permita tener una guía para continuar con el estudio. La verificación de la hipótesis será comprobada mediante el sistema CHI CUADRADO herramienta que permitirá la confirmación de la misma.

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES generales de la investigación donde se contribuirá con el desarrollo del mismo así como también la síntesis de todo el trabajo realizado durante el tiempo de investigación.

CAPÍTULO VI PROPUESTA donde se enfoca el desarrollo de la investigación y se justificará el conocimiento adquirido durante el proceso de estudio, argumentando cada uno de los aspectos que se han planteado durante el proceso investigativo hasta determinar una serie de connotaciones que proporcionará a los lectores una síntesis sobre el porqué del presente estudio, ya que es importante y necesario aplicar las estrategias de Gestión de Calidad para brindar y mantener una excelente atención y asesoramiento adecuado para contribuir a una mejora continua del Departamento de Bienestar Estudiantil de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas de la Universidad Católica de Cuenca.

Finalmente se adjunta la bibliografía y anexos de la investigación para corroborar el trabajo investigado.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Tema

“La Coordinación de los Procesos del Departamento de Bienestar Estudiantil de La Unidad Académica de Ciencias Religiosas de la Universidad Católica de Cuenca y su incidencia en la calidad de atención a los Estudiantes, durante el Periodo 2015-2016”.

Línea de Investigación

La presente investigación está relacionada con la segunda línea de investigación como se expresa en Políticas y Líneas de Investigación de la Universidad Tecnológica Indoamérica (MORALES, 2011):

Empresarial y productividad: Esta línea de investigación se orienta por un lado al estudio de la capacidad de emprendimiento o empresarial de la región, así como su entorno jurídico empresarial; es decir de repotenciación y/o creación de nuevos negocios o industrias que ingresan al mercado con un componente de innovación. Por otro lado el estudio de las empresas existentes en un mercado, en una región se enmarcara en la productividad de este tipo de empresas, los factores que condicionan su productividad, la gestión de la calidad de las mismas y que hacen que estas empresas crezcan y sobrevivan en los mercados. En este ámbito es de interés estudiar, aspectos como exportaciones, diversificación de la producción y afines. (p. 2)

El tema de investigación se basa en el interés que debe existir en la comunidad educativa de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas de la Universidad Católica de Cuenca en generar proyectos empresariales productivos que encaminen a contribuir con un mejor rendimiento y calidad productiva del personal del Departamento de Bienestar Estudiantil de la unidad antes

mencionada, y de esta manera alcanzar un rendimiento de excelencia y una coordinación óptima con estudiantes.

Planteamiento del Problema

Contextualización

Macro

Las exigencias de un mundo globalizado, y cada vez más interdependiente, obliga a las naciones y sus actores, en todos los ámbitos, a mantenerse en un alto nivel competitivo y de respuesta. A nivel de Educación Superior las exigencias a nivel latinoamericano se vuelven cada vez más austeras. La evaluación institucional se concibe como un medio esencial para conocer la importancia de las metas que las instituciones educativas se plantean, el grado académico, así como la eficacia, el impacto y la eficiencia de las líneas de acción que se pretende alcanzar.

Ya lo afirma la Universidad Nacional del Pilar de Paraguay al señalar que últimamente los centros de educación superior han cambiado radicalmente implantando procesos nuevos, que garantizan su calidad y resguarden su fe pública. Cosa igual ha ocurrido con los procesos de evaluación y autoevaluación de las Universidades, al no ser una práctica común, no hay experiencia, y hay resistencia. Para que una Universidad sea acreditada, debe someterse a una autoevaluación, a la evaluación de pares y finalmente a los evaluadores reguladores. Lo que favorece a desarrollar una entidad más sólida, competitiva, que brinda atención integral a sus estudiantes, personal docente y administrativo, atendiendo a sus contextos propios, a sus características, a sus actitudes y aptitudes.

De ahí que el Departamento de Bienestar Estudiantil tenga un papel estratégico dentro de las políticas educativas orientadas a promover cambios de atención relevantes en la Educación superior.

El objetivo de este trabajo es realizar una investigación de “La Coordinación de los Procesos del Departamento de Bienestar Estudiantil de La Unidad Académica de Ciencias Religiosas de la Universidad Católica de Cuenca y su Incidencia en la Calidad de atención a los Estudiantes, durante el Periodo 2015-2016.” Esperamos obtener resultados importantes para una propuesta importante.

Meso

En nuestro país a partir del mandato 14 expedido por la Asamblea Nacional Constituyente del 22 de julio de 2008 determina la responsabilidad del Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación (CONEA) de precisar en informe técnico el nivel de desempeño institucional de las Universidades del país, con el propósito de garantizar su calidad, favoreciendo su depuración y mejora.

A partir de este mandato es obligación de todas las universidades del país mejorar la calidad de atención al usuario, en este caso al estudiante y a nivel interno y laboral generar un ambiente agradable, donde sus necesidades básicas sean atendidas para un mejor desempeño.

Ya lo dice la (LOES, s.f.) en su artículo 86:

Art. 86.- Unidad de bienestar estudiantil.- Las instituciones de educación superior mantendrán una unidad administrativa de Bienestar Estudiantil destinada a promover la orientación vocacional y profesional, facilitar la obtención de créditos, estímulos, ayudas económicas y becas, y ofrecer los servicios asistenciales que se determinen en las normativas de cada institución. Esta unidad, además, se encargará de promover un ambiente de respeto a los derechos y a la integridad física, psicológica y sexual de las y los estudiantes, en un ambiente libre de violencia, y brindará asistencia a quienes demanden por violaciones de estos derechos.

La Unidad de Bienestar Estudiantil de cada institución formulará e implementará políticas, programas y proyectos para la prevención y atención emergente a las víctimas de delitos sexuales, además de presentar, por intermedio de los representantes legales, la denuncia de dichos hechos a las instancias administrativas y judiciales según la Ley. Se implementarán programas y proyectos de información y prevención integral del uso de drogas, bebidas alcohólicas, cigarrillos y derivados

del tabaco, y coordinará con los organismos competentes para el tratamiento y rehabilitación de las adicciones en el marco del plan nacional sobre drogas. (p. 1)

A partir de los últimos años se ha dado mayor importancia al indicador de estudiantes y por ende al Departamento de Bienestar Estudiantil.

Micro

En la Unidad Académica de Ciencias Religiosas, el Departamento de Bienestar Estudiantil se abre oficialmente en la gestión en el periodo 2009, cuando ejerce su función como Subdecano Fray Patricio Bonilla Bonilla. La primera profesional contratada es la Doctora Mónica Pozo como titular responsable del Departamento, quien tiene la responsabilidad de venir, durante tres días a la semana.

Posteriormente se ve la necesidad de que este Departamento cuente con atención permanente por lo que la titular debe asistir durante toda la semana, incluyendo los sábados, desde el año 2011.

Durante este periodo el departamento logró un convenio temporal con el Colegio San Andrés, para brindar atención médica a los estudiantes de la entonces Facultad Franciscana “Cardenal Echeverría”.

Fray Patricio Bonilla junto con el Departamento de Bienestar Estudiantil se encargan de brindar becas totales y parciales a los estudiantes que tengan excelencia académica, dificultades económicas y carnet de discapacidad del CONADIS. Todas estas gestiones se realizar hasta inicios del periodo lectivo 2013-2014.

En el mes de agosto del año 2014 la Universidad Católica de Cuenca asume a la Facultad Franciscana “Cardenal Echeverría”, creada por la orden franciscana del Ecuador, para dar formación teológica a sus formandos. A partir de este periodo lectivo se nos da instrucciones de que al ser nuestra facultad una de las

más pequeñas de la universidad, será subsidiada por las Unidades Académicas de Medicina y Odontología por lo cual todos los estudiantes de la FFRACE, que también cambiará de nombre, denominándose a partir de ese momento, Unidad Académica de Ciencias Religiosas, gozarán del cobro de los mismos rubros anteriores, congelándose prácticamente a la mitad de lo que pagan los estudiantes de las unidades que nos auspician. Por lo tanto las becas completas se ven temporalmente eliminadas. Y mientras no se legalice el proceso normal de matrículas, no podrán disponer de los demás servicios a los que tienen derecho.

La Dirección de Bienestar Estudiantil de la Universidad Católica de Cuenca, promueve la participación equitativa de todas las personas y en especial de aquellos grupos históricamente excluidos en todos sus niveles e instancias, en tal razón adoptará medidas que propicien principios de equidad, libertad, justicia y dignidad.

El Departamento de Bienestar Estudiantil tiene como misión: Optimizar la calidad de vida de los educandos, promoviendo principios éticos, axiológicos y morales; potencializando su desarrollo biopsicosocial en áreas de la salud, psicológica, pedagógica y social; así como implementando programas y proyectos encaminados a la formación integral; logrando que el conocimiento trascienda en su vida profesional.

Su visión es: favorecer la formación integral de los estudiantes, entendiendo al ser humano desde su singularidad y promoviendo el respeto por la diferencia y la diversidad, logrando así trascender en su ámbito profesional acorde a un proyecto de vida propio que contribuya a la comunidad.

Son objetivos de la Dirección de Bienestar Estudiantil:

- Coordinar con los profesores responsables de Bienestar Estudiantil de todas las Unidades Académicas, el desarrollo de las actividades inherentes a esta unidad e impulsar la orientación vocacional y profesional.

- Recomendar a la Dirección de Becas de la UCACUE, la asignación de becas a estudiantes con méritos académicos, deportivos, condición económica y discapacidad.
- Promover programas específicos de atención a estudiantes con discapacidad o desigualdad.
- Promover un ambiente de respeto a los derechos e integridad física, psicológica y sexual de l@s estudiantes.
- Apoyar a los estudiantes en todos los procesos que impliquen información y prevención sobre el uso de sustancias psicotrópicas, bebidas alcohólicas y cigarrillos;
- Coordinar con las organizaciones competentes para la prevención, tratamiento y rehabilitación de adicciones en el marco del Plan Nacional e Integral de Prevención de Drogas y el Consejo Nacional de control de sustancias estupefacientes y psicotrópicas.
- Propiciar un espacio libre de violencia.
- Crear una cultura de mediación en la solución pacífica de conflictos.
- Fomentar el acceso a la salud, a través de la atención médica, psicológica, odontológica e incentivar el uso del seguro estudiantil.
- Aplicar un programa de seguimiento al rendimiento de las y los estudiantes, evitando deserción.

Sus objetivos específicos son:

- Brindar atención multidisciplinaria a través de las siguientes áreas: médica, psicología educativa, psicología clínica, mediación educativa, odontológica, trabajo social y mediación educativa.
- Promover la orientación vocacional y profesional a los estudiantes mediante el asesoramiento del perfil profesional de la carrera y acompañamiento tutorial.
- Establecer estrategias de apoyo para la obtención de créditos, estímulos, becas y ayudas económicas.
- Propiciar un ambiente de respeto a los derechos y a la integridad física, psicológica y sexual de las y los estudiantes; generando un ambiente libre

de violencia, con campañas, acciones afirmativas y participación de toda la Comunidad Educativa.

- Prevenir el consumo de alcohol, tabaco y drogas en los estudiantes a través de proyectos, campañas, charlas, etc.
- Gestionar la solución de problemas estudiantiles derivando los casos a las áreas correspondientes.
- Apoyar en trámites académicos a los estudiantes, otorgando las recomendaciones pertinentes.

Los servicios que ofrece son:

- Atención Psicológica y Psicopedagógica.
- Servicio Médico y Enfermería.
- Servicio de Odontología.
- Servicio de Trabajo Social.
- Servicio de Mediación Educativa.
- Orientación Vocacional y Profesional.
- Acceso a póliza del Seguro Estudiantil.
- Atención y prevención integral del uso de drogas, bebidas alcohólicas, cigarrillos y derivados del tabaco.
- Atención emergente a las víctimas de delitos sexuales.

Árbol de Problemas

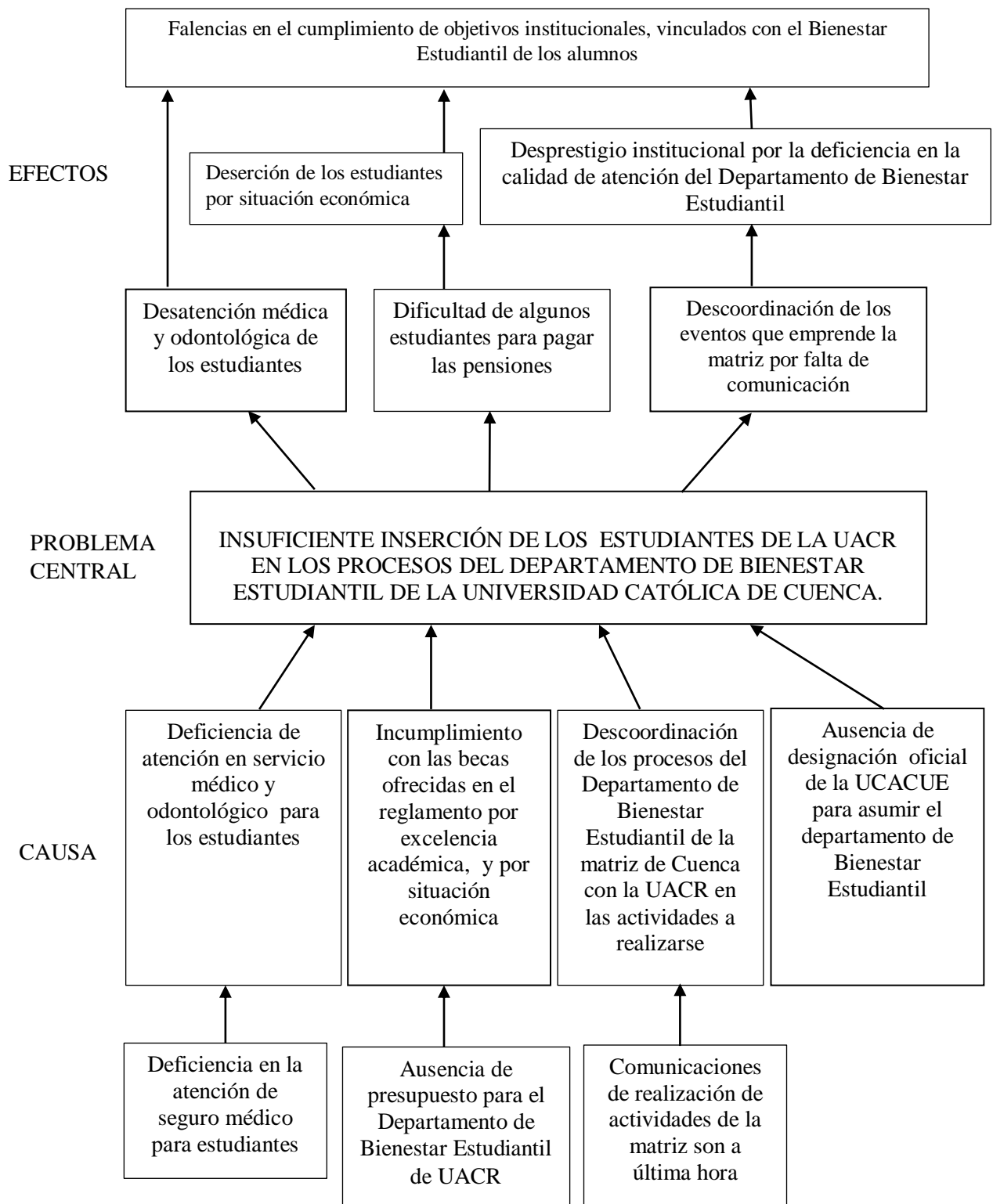


Gráfico N° 1: Relación Causa – Efecto (Árbol de problemas)

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

CAUSA: Descoordinación con la matriz de los Procesos del Departamento de Bienestar Estudiantil.

PROBLEMA: Insuficiente inserción de los estudiantes de la UACR en los procesos del Departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad Católica de Cuenca.

EFECTO: Productividad en la calidad de atención.

DELIMITACIÓN: Durante el periodo 2015-2016.

Análisis Crítico

La insuficiente inserción de los estudiantes de la Unidad Académica de ciencias Religiosas en los procesos del Departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad Católica de Cuenca, se debe en primer lugar a la inexistencia de seguro médico para estudiantes. Cuando los estudiantes cancelan el valor de su matrícula es implícito que se hacen acreedores de la póliza de seguro estudiantil que cubre atención psicológica, odontológica, médica, y seguro por accidentes. Debido a la distancia y a una carencia en la coordinación con la matriz, no se ha podido regularizar este beneficio de los estudiantes, no hay instrucciones claras que permitan ofrecer este beneficio a los alumnos. Lo que provoca la desatención en el área médica y odontológica en los estudiantes.

Dentro de las políticas de atención del Departamento de Bienestar Estudiantil está el recomendar a los estudiantes y orientarlos para que puedan adquirir una beca de estudios por excelencia académica y por situación económica, que son los casos más frecuentes en la Unidad Académica de Ciencias Religiosas, pero esto no se da. Las políticas del estado para las instituciones fisco misionales son que todos los recursos que el estado asigne serán utilizados para cubrir la demanda de los estudiantes que requieran becas, para tercer nivel. La realidad de los estudiantes de la UACR es que no reciben becas, se ha hecho una concesión de

parte de las autoridades universitarias, para que todos los estudiantes tengan un descuento, manteniéndose congelados los precios de matrícula por el lapso de dos años, beneficiándose de aproximadamente un %35 del total del pago, todo esto se dio hasta el año lectivo anterior. Hoy en día a partir del 2016, según instrucciones del departamento financiero, los estudiantes deben pagar el costo total de las matrículas. Debido a todo esto se produce una dificultad en los estudiantes en pagar las pensiones y finalmente conllevan a una deserción estudiantil.

La deficiente comunicación con el Departamento de la matriz de la ciudad de Cuenca no permite coordinar la realización de actividades propias de Bienestar Estudiantil y generalmente los comunicados llegan a última hora, lo que en ocasiones impide la ejecución de las mismas, promoviéndose la descoordinación de la matriz y la unidad en eventos que exige la LOES. Como son propiciar un ambiente de respeto a los derechos y a la integridad física, psicológica y sexual de las y los estudiantes; generando un ambiente libre de violencia, con campañas, acciones afirmativas y participación de toda la Comunidad Educativa. Y prevenir el consumo de alcohol, tabaco y drogas en los estudiantes a través de proyectos, campañas, charlas, etc.

No existe una designación oficial de la UCACUE para asumir el Departamento de Bienestar Estudiantil, lo que impide de realizar algunas gestiones legales como solicitar becas, dándose falencias en el cumplimiento de objetivos institucionales vinculados con el bienestar de los estudiantes

Prognosis

La presente investigación es importante realizarla para con ella poder detectar de manera oportuna las falencias que se puedan dar en los procesos que el Departamento de Bienestar Estudiantil tiene que cumplir con los estudiantes.

Dado que el recurso humano es el más importante de toda gestión, es menester de este proceso investigativo dar énfasis a los procesos que están estrechamente

relacionados con la atención a alumnos, que finalmente son dentro de nuestra institución los clientes cuyas necesidades debemos satisfacer. Sin esta investigación sus necesidades quedarían sin mayor resonancia en los procesos normales de la institución.

Por la clase de gestión que se debe realizar en el Departamento de Bienestar Estudiantil en la atención a estudiantes, es de vital importancia considerar la realización de este proyecto investigativo, lo que permitirá al final del trabajo hacer una propuesta de mejora continua con lo que optimizará los procesos de este departamento permitiéndole ofrecer mayor productividad, excelencia y competitividad a nivel de las otras universidades del país.

De no realizarse el presente proyecto investigativo, el Departamento de Bienestar Estudiantil de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas, estaría en desventaja competitiva con los demás centros de educación superior y pondría en riesgo inminente el proceso de acreditación al que está sometida la Universidad Católica de Cuenca.

Formulación del Problema

¿Es necesario un estudio de la Coordinación de los Procesos del Departamento de Bienestar Estudiantil de La Unidad Académica de Ciencias Religiosas de la Universidad Católica de Cuenca y su incidencia en la Calidad de Atención a los Estudiantes, durante el Periodo 2015-2016?

Interrogantes de la Investigación

- ¿Es necesario analizar la coordinación de los procesos del departamento de Bienestar Estudiantil de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas de la Universidad Católica de Cuenca, para optimizarlos?

- ¿Es necesario identificar la incidencia en la calidad de atención a los estudiantes, de parte del Departamento de Bienestar Estudiantil de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas, para brindar un mejor servicio?
- ¿Es indispensable proponer el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad en los procesos del Departamento de Bienestar Estudiantil de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas de la Universidad Católica de Cuenca, para lograr excelencia en la atención a estudiantes?

Delimitación de la Investigación

CAMPO: Gestión de proyectos

ÁREA: Educación Superior

ASPECTO: Coordinación de los Procesos del Departamento de Bienestar Estudiantil y su incidencia en la calidad de atención a los Estudiantes.

Delimitación Espacial

Esta investigación se ha realizado en la Unidad Académica de Ciencias Religiosas de la Universidad Católica de Cuenca, ubicada en el Centro Histórico, en la calle Cuenca 4-77 y Sucre.



Gráfico N° 2: Lugar de Investigación

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

Delimitación Temporal

Esta investigación se realizará con los estudiantes de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas.

Tiempo problema: Periodo 2015-2016

Tiempo de investigación: Agosto de 2015- Enero de 2016

Unidades de Observación

Para esta investigación hemos requerido información de la Delegada del Departamento de Bienestar Estudiantil de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas de la Universidad Católica de Cuenca, en Quito, de la Doctora responsable del Departamento de Bienestar Estudiantil de la matriz en Cuenca y del Señor Rector de la Universidad Católica de Cuenca.

Justificación

El tema es original, nace de la necesidad de mejora continua de los procesos del Departamento de bienestar Estudiantil y de la urgencia de alcanzar niveles de productividad de excelencia en la calidad de atención a nuestros clientes los estudiantes.

No se ha realizado antes ninguna investigación de este tipo, por lo que los datos aquí obtenidos serán inéditos.

El proyecto de estudio de, La Coordinación de los Procesos del Departamento de Bienestar Estudiantil de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas de la Universidad Católica de Cuenca y su incidencia en la Calidad de Atención a los Estudiantes, durante el periodo 2015-2016, es importante para el proceso de acreditación de la Universidad Católica de Cuenca, institución que brinda a la ciudadanía en general, educación de calidad y además a nivel institucional se

podrá ofrecer competitividad y productividad en los procesos, lo cual permitirá estar en un buen nivel de oferta educativa a nivel nacional.

La propuesta es factible ya que a partir de obtener los resultados de la misma se pueden aplicar estrategias para mejorar la atención de los beneficiarios.

Va a ser de gran beneficio para la Unidad Académica de Ciencias Religiosas, los estudiantes, docentes y personal administrativo que serán los beneficiarios directos. Para la Universidad Católica de Cuenca ya que fortalecerá el proceso de acreditación al que se encuentra sometido.

La presente investigación consultada en las diferentes fuentes documentales tanto primarias como secundarias con el fin de encontrar los fundamentos teóricos legales e institucionales que sustenten el proyecto y orienten el contenido de la propuesta.

Tendrá una utilidad teórica ya que permitirá que el personal responsable del Departamento de Bienestar Estudiantil de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas tenga un documento que sirva de apoyo continuo de mejoramiento para garantizar un buen proceso en el ingreso, permanencia y egreso de los estudiantes. Que nos permita brindar atención de calidad a los docentes y personal administrativo en todos los beneficios que como personal deben tener. Y será de utilidad práctica ya que facilitará que los beneficiarios participen en un plan de estratégico de mejora de la atención y organización de la atención y a su vez se hará un seguimiento muy minucioso sobre los avances y sobre los tropiezos que se puedan suscitar en el desarrollo.

Objetivos

Objetivo General

Investigar la coordinación de los procesos del Departamento de Bienestar Estudiantil, de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas y la incidencia en la calidad de atención a los estudiantes.

Objetivos Específicos

- Analizar la coordinación de los procesos del departamento de Bienestar Estudiantil de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas de la Universidad Católica de Cuenca, para optimizarlos.
- Identificar la incidencia en la calidad de atención a los estudiantes, de parte del Departamento de Bienestar Estudiantil de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas, para brindar un mejor servicio.
- Proponer el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad en los procesos del Departamento de Bienestar Estudiantil de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas de la Universidad Católica de Cuenca, para lograr excelencia en la atención a estudiantes.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Investigativos

Se ha realizado una investigación exhaustiva del tema para verificar su originalidad y efectivamente el tema es original, no se ha realizado con anterioridad. En las investigaciones realizadas se observa a nivel latinoamericano, que la Universidad de la República de Uruguay ofrece dentro de su plan de trabajo un sistema de becas, salud, cultura, deporte, alimentación y recreación., pero por el momento no presenta una propuesta de mejoras continuas, para optimizar su productividad y su calidad de atención como institución.

Ya a nivel nacional en el año 2011, los Ingenieros Raúl Benalcázar y Carla Enríquez , realizan la investigación denominada “ Mejor del sistema de Gestión de calidad ISO 9001-2008, implementado en la obra educativa Nuestra Señora del Rosario apoyados en la norma iso , publicada por la Universidad Tecnológica Indoamérica, cuyo objetivo es: Optimizar la implementación del sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 apoyados en la norma ISO 9004 para la mejora continua de la institución y en la que concluye: que una vez identificado analizado y encontrado la causa de los problemas presentados en la institución, se elabora la propuesta de procesos en el Sistema de Gestión de Calidad para implementar adecuadamente las normas ISO.

En 2015 Marco Morales realiza la investigación denominada: “Los procesos de producción y su incidencia en la calidad de producción textil de Pelileo 2012”, la Universidad Tecnológica Indo américa, cuyo objetivo general es: Investigar los procesos de producción que inciden en la calidad del producto en el área textil de

Pelileo para determinar la situación problemática del sector. Donde concluye que los productores textiles de Pelileo están dispuestos a incluirse en el implemento de procesos productivos para mejorar la calidad de la ropa a fin de incrementar su rentabilidad y satisfacción del cliente.

En 2016, Belén Torres, realiza una investigación en la Universidad Tecnológica Indoamérica denominada: “La gestión por procesos y su incidencia en la mejora de calidad de la gestión administrativa de la empresa CIDESCROLL S.A., en Quito, cuyo objetivo es: Establecer la incidencia del modelo de gestión por procesos en la mejora de la calidad de la gestión. Y concluye dicha investigación indicando que el modelo de gestión por procesos tiene por característica la distribución de actividades, de procesos estratégicos, mediante un mapa de procesos estableciendo indicadores de gestión para cada uno lo que ayuda a asegurar la calidad y mejora continua.

Fundamentación

Fundamentación Epistemológica

El proyecto busca fomentar una política de mejora continua en el Departamento de Bienestar Estudiantil, el cual representa uno de los indicadores más importantes de intervención, en una institución de Educación Superior. Sus procesos de mediación, producen bienestar a los estudiantes. Su principal objetivo es mejorar la calidad de vida de los educandos, por lo que llevar a cabo todos sus procesos con calidad y buen servicio es de vital importancia. El actual proceso de acreditación exige que se den procesos de atención de excelencia a todos los usuarios, lo que requiere de parte de quien lo brinda, diligencia, conocimiento de los procedimientos, y ética profesional, la propuesta de implementar un Sistema de Gestión de Calidad en los procesos del Departamento de Bienestar Estudiantil de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas de la Universidad Católica de Cuenca, para lograr excelencia en la atención a estudiantes, constituye una mejor alternativa para solucionar el problema de atención o por lo menos va a atenuarlo.

Fundamentación Psicológica

El desarrollo psicológico o la salud mental de estudiantes, es uno de los aspectos importantes que Bienestar Estudiantil debe considerar en su proceso de atención. La formación integral es primordial hoy en día para construir universidad, basado en el respeto, en la representación humana, partiendo del buen vivir en su totalidad, considerando las potencialidades de las personas que integran la comunidad universitaria.

Fundamentación Tecnológica

La excelencia es una cuestión intransferible que se debe mantener y mejorar en la medida de lo posible en la atención a los estudiantes.

La Norma ISO 9001 se ha convertido en un modelo para el aseguramiento de la calidad en el desarrollo, el diseño, el servicio, la producción y la instalación de un producto o servicio de cualquier empresa y sector. A nivel educativo es un instrumento que brindará calidad a los procesos internos y externos en una institución.

Para que se dé un proceso de calidad deben implementarse los cinco pasos: Requisitos y documentación, responsabilidad de la dirección, enfoque, política, planificación y objetivos. Administración y asignación de recursos, realización del producto y gestión de procesos, medición, monitoreo, análisis y mejora. El trabajo es continuo y debe satisfacer las expectativas de los clientes.

Fundamentación Legal

El presente trabajo investigativo se basará en las normas legales que debe cumplir según la Universidad Católica de Cuenca y el sistema de mejora continua que se escoja.

Y en el artículo 86 de la LOES que dice lo siguiente:

Art. 86.- Unidad de bienestar estudiantil.- Las instituciones de educación superior mantendrán una unidad administrativa de Bienestar Estudiantil destinada a promover la orientación vocacional y profesional, facilitar la obtención de créditos, estímulos, ayudas económicas y becas, y ofrecer los servicios asistenciales que se determinen en las normativas de cada institución. Esta unidad, además, se encargará de promover un ambiente de respeto a los derechos y a la integridad física, psicológica y sexual de las y los estudiantes, en un ambiente libre de violencia, y brindará asistencia a quienes demanden por violaciones de estos derechos.

La Unidad de Bienestar Estudiantil de cada institución formulará e implementará políticas, programas y proyectos para la prevención y atención emergente a las víctimas de delitos sexuales, además de presentar, por intermedio de los representantes legales, la denuncia de dichos hechos a las instancias administrativas y judiciales según la Ley. Se implementarán programas y proyectos de información y prevención integral del uso de drogas, bebidas alcohólicas, cigarrillos y derivados del tabaco, y coordinará con los organismos competentes para el tratamiento y rehabilitación de las adicciones en el marco del plan nacional sobre drogas. (p.1.)

Organizador Lógico de Variables

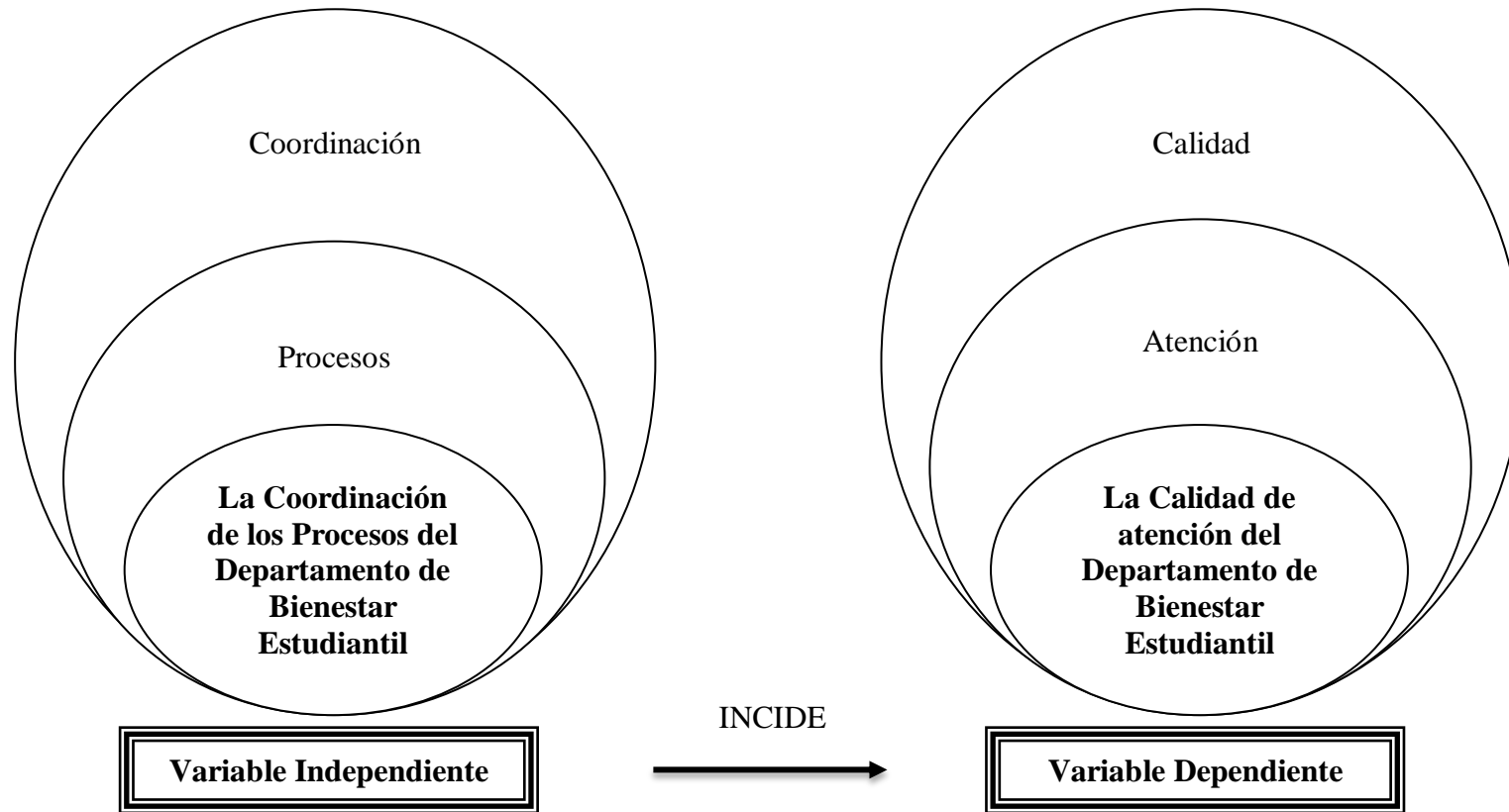


Gráfico N° 3: Categorías Fundamentales

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

Constelación de Ideas de la Variable Independiente



Gráfico N° 4: Constelación de Ideas de la Variable Independiente

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

Constelación de Ideas de la Variable Dependiente

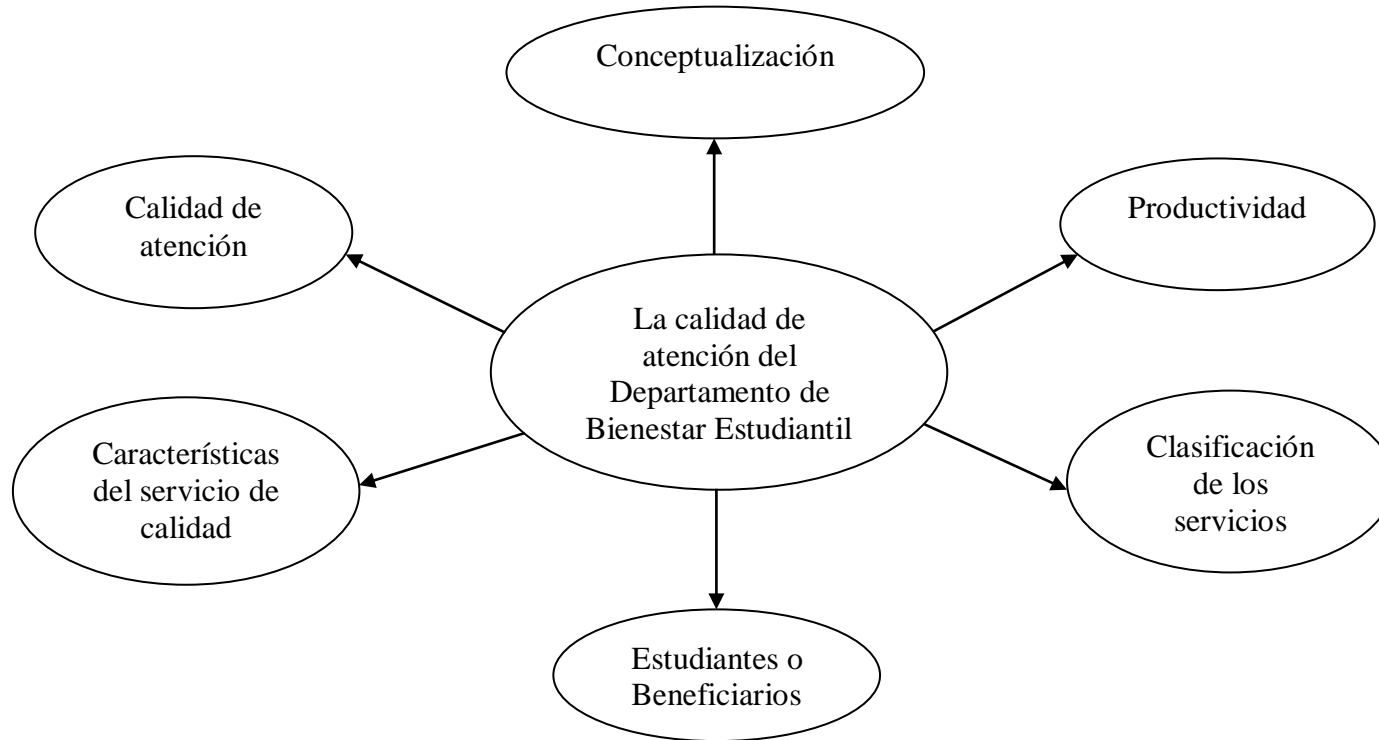


Gráfico N° 5: Constelación de Ideas de la Variable Dependiente

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

Desarrollo de las Categorías Fundamentales de la Variable Independiente

Coordinación

Al investigar el término coordinación encontramos que (**Diccionario ABC, s.f.**):

Coordinación es la acción de coordinar, de poner a trabajar en conjunto diferentes elementos en pos de obtener un resultado específico para una acción conjunta. Todo aquel individuo u objeto que cumple el rol de coordinador en una situación determinada, tiene como tarea principal la de planificar, organizar y ordenar las diversas tareas de quienes formarán parte de un proceso con el fin de generar ciertos resultados y, consiguientemente triunfar en las metas establecidas. La coordinación puede darse de manera voluntaria y planificada, como así también de modo inesperado y espontáneo de acuerdo a cada situación específica. (p. 62)

La capacidad de coordinación se hace visible en numerosos aspectos de la vida humana, así como también en la naturaleza. La coordinación es importante ya que permite lograr una adecuada relación entre las diferentes partes que forman la institución, para lograr un rendimiento satisfactorio.

La coordinación puede darse en varias situaciones, ya que puede tener diversos objetivos, fines, metodologías, recursos y sistemas de organización.

La coordinación implica la puesta en marcha de actitudes, tareas y actividades de manera tal que se pueda lograr un objetivo común y beneficiador para ambas partes. Es visible no solo a nivel individual, sino también a nivel social. En este sentido, es una regla inherente a la sociedad el trabajo en común y la organización conjunta de proyectos de variado tipo.

El proceso de organización supone no sólo la creación de puestos especializados en el desempeño de ciertas tareas, sino también la coordinación de esas partes para lograr una unidad de rendimientos.

En realidad, el problema más grave para una gran empresa no es hoy tanto lograr una adecuada división del trabajo, sino conseguir su integración. Este problema tiene varias dimensiones:

- Por un lado, las técnicas de agrupación de tareas en puestos de trabajo de forma que se garantice, por ejemplo, un flujo logístico más rápido en fabricación, mediante el empleo de técnicas como la del "control de flujo mediante limitación de carga de trabajo" con lo que se consigue ordenar tareas en diversos puestos de forma que se reduzcan esperas o sobrecargas de trabajo.
- Una serie de aspectos humanos como los intereses y "orientaciones" individuales o departamentales, sus hábitos y sub-culturas organizacionales etc. que condicionan distintos horizontes de relevancias (y de comprensión de los problemas).
- Un tercer aspecto se refiere a la información y forma de comunicar en una organización con cierto grado de complejidad. A medida que crece un sistema se tiende más y más a aislar sus subsistemas y a diferenciarlos "hacia dentro".

Procesos

Al proceso administrativo se lo considera con sus componentes, planeación, organización, dirección y control, resultan importantes para el sistema de toma de decisiones.

La planeación considerada el primer paso, incluye investigación del entorno e interna, planteamiento de estrategias, políticas y propósitos, así como de acciones a ejecutar en corto, medio y largo plazo.

En segundo lugar tenemos la organización, que constituyen un conjunto de reglas, cargos, comportamientos que han de respetar todas las personas dentro de una empresa, su función primordial es disponer y coordinar todos los recursos disponibles como son humanos, materiales y financieros.

La dirección se la considera en tercer lugar, aquí se ejecutan los planes, la motivación, la comunicación y la supervisión para alcanzar las metas de la organización.

Finalmente siempre será necesario el control, que se encargará de evaluar el desarrollo general de una empresa.

La Coordinación de los Procesos del Departamento de Bienestar Estudiantil

Conceptualización

Actualmente la coordinación de los procesos del Departamento de Bienestar Estudiantil se detienen en el centro de apoyo Quito, debido a la deficiente comunicación con la matriz. Esto implica un desconocimiento de la planificación anual del Departamento desde la matriz y una escasa ejecución de las actividades por ellos programadas.

La coordinación de los procesos deben ser actividades encaminadas a comunicar, promover, ayudar a los estudiantes, prevenir, propiciar, crear una cultura de mediación pacífica, aplicar programas de seguimiento académico de los estudiantes, establecer estrategias de apoyo, propiciar un ambiente agradable donde sus derechos no sean violentados, y todo esto realizarlo con suma eficiencia de manera que la atención sea oportuna para cada caso.

Objetivo General

Favorecer las circunstancias necesarias para el desarrollo óptimo de los alumnos de la Universidad Católica de Cuenca, a través de la ejecución de estrategias, programas y proyectos que beneficien el bienestar integral de los educandos.

Objetivos Específicos

- Ofrecer atención multidisciplinaria a través de las siguientes áreas: médica, psicología educativa, psicología clínica, mediación educativa, odontológica, trabajo social y mediación educativa.
- Suscitar la orientación vocacional y profesional a los estudiantes mediante el asesoramiento del perfil profesional de la carrera y acompañamiento tutorial.
- Instituir estrategias de apoyo para la obtención de créditos, estímulos, becas y ayudas económicas.
- Favorecer un ambiente de respeto a los derechos y a la integridad física, psicológica y sexual de las y los estudiantes; generando un ambiente libre de violencia, con campañas, acciones afirmativas y participación de toda la Comunidad Educativa.
- Prevenir el consumo de alcohol, tabaco y drogas en los estudiantes a través de proyectos, campañas, charlas, etc.
- Tramitar la solución de problemas estudiantiles derivando los casos a las áreas correspondientes.
- Apoyar en trámites académicos a los estudiantes, otorgando las recomendaciones pertinentes.

Los servicios que ofrece son:

- Atención Psicológica y Psicopedagógica.
- Servicio Médico y Enfermería.
- Servicio de Odontología.
- Servicio de Trabajo Social.
- Servicio de Mediación Educativa.
- Orientación Vocacional y Profesional.
- Acceso a póliza del Seguro Estudiantil.
- Atención y prevención integral del uso de drogas, bebidas alcohólicas, cigarrillos y derivados del tabaco.
- Atención emergente a las víctimas de delitos sexuales.

Misión: Perfeccionar la calidad de vida de los alumnos, suscitando principios éticos, axiológicos y morales; potencializando su proceso biopsicosocial y su formación completo a través de una atención interdisciplinaria.

Visión: Beneficiar la formación integral de los estudiantes, concibiendo al ser humano desde su particularidad y suscitando el respeto por la diferencia y la diversidad, logrando así trascender en su ámbito profesional acorde a un proyecto de vida propio que contribuya a la comunidad.

Función

- Acompañar a las coordinaciones de carrera.
- Asistir en las sesiones de carreras, a fin de conocer de cerca los problemas de rendimiento, disciplina y asistencia que afectan a los estudiantes.
- Notificar pertinentemente a los estudiantes, mediante el respectivo parte escrito.
- Participar en la organización y elección del Gobierno Estudiantil.
- Proyectar acciones tendientes a lograr la adaptación y bienestar de los estudiantes en los ambientes universitarios.
- Efectuar reuniones semanales con los coordinadores de carrera y según los casos con los tutores o CPU.
- Guiar a los estudiantes en el empleo adecuado de tiempo libre.
- Efectuar encuentros proyectados o espontáneos a estudiantes, docentes y personal administrativo de acuerdo con las necesidades.
- Participar a los directivos en casos que necesiten miramiento especial.
- Instituir en los estudiantes la conciencia de la función de su futura profesión.
- Regularizar acciones concernidas con la prevención, mejoramiento de la salud, higiene y seguridad.
- Sistematizar junto con los directivos de la Universidad, los procesos de formación docente y formación del personal.

La Unidad de Bienestar Estudiantil brinda atención interdisciplinaria e integral a todos los estudiantes de la Universidad Católica de Cuenca, desde el enfoque biopsicosocial, es decir en áreas: médica, psicológica, pedagógica, trabajo social y mediación educativa; así como también promueve la orientación vocacional y profesional; apoya a la obtención de créditos, estímulos, ayudas económicas y becas; forja un ambiente de respeto a los derechos y a la integridad física, psicológica y sexual de las y los estudiantes; genera un ambiente libre de violencia y elabora planes de información y prevención integral del uso de drogas, bebidas alcohólicas, cigarrillos y derivados del tabaco; a través de la gestión efectiva de la Dirección, Profesionales de áreas y de los Profesores de Bienestar Estudiantil; todos con la finalidad de dar respuesta interdisciplinaria a las necesidades educativas de los estudiantes y así favorecer en los procesos de formación integral.

Bienestar Estudiantil

Es el encargado de mantener una comunicación directa con los estudiantes, docentes y personal administrativo, con el fin de darles a conocer sobre las dificultades académicas, disciplinarias y conductuales, y a su vez los logros alcanzados de los y las estudiantes.

Es además el organismo técnico docente, responsable de investigar, planificar, organizar, ejecutar, coordinar, asesorar y evaluar los objetivos y acciones de orientación y bienestar estudiantil, en concordancia con el plan institucional, con la participación directa de todos sus miembros y más agentes educativos de la institución y el apoyo a la comunidad. Es también el organismo técnico y gestor encargado de impulsar y dinamizar la orientación profesional.

Se encarga de manera especial de las funciones de organización de la orientación y el plan de acción tutorial, de acuerdo con los criterios establecidos por el claustro de profesores, las aportaciones de los tutores y las directrices de la comisión de coordinación pedagógica.

Desarrollo de las Categorías Fundamentales de la Variable Dependiente

Calidad

Para poder familiarizarse con la calidad en el servicio al cliente, es primordial conocer los conceptos básicos del tema, por ello se mencionan a continuación:

(Española, 2001): “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”.

Calidad: Para (ÁLVAREZ, 2006): “Representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios”.

Atención

(Española, 2001): “Acción de atender, cortesía, urbanidad, demostración de respeto u obsequio”.

Servicio: Según (BON, 2008): “Es un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos”.

Calidad en el servicio: Según (PIZZO, 2003):

Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización. (p. 23)

Cliente: Para (THOMPSON, 2009):

Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios. (p. 12)

Atención al cliente: Según (PÉREZ, 2007):

Es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes. (págs. 6, 8 y 16)

La Calidad de atención del Departamento de Bienestar Estudiantil

Conceptualización

El Departamento de Bienestar Estudiantil buscará satisfacer las necesidades de los estudiantes o mejor aún anticiparse a ellas, participando activamente en la prestación de servicios, de manera accesible, adecuada, ágil, flexible, útil, oportuna, segura y confiable, aún en situaciones imprevistas y desfavorables. De tal manera que los estudiantes se sientan comprendidos, atendidos y servidos personalmente con dedicación y eficacia.

Productividad

Capacidad o alto grado de producción por unidad de trabajo. Relación entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, etc.

Otra definición de productividad según (Diccionario de la lengua Española, 2014) es: “La relación entre el resultado de una actividad productiva y los medios que han sido necesarios para obtener dicha producción.”

(WORKMETER, 2012) manifiesta:

Ya en el campo empresarial se la puede definir como: El resultado de las acciones que se deben llevar a término para conseguir los objetivos de la empresa y un buen ambiente laboral, teniendo en cuenta la relación entre los recursos de los mismos. Es la solución empresarial con mayor relevancia para obtener ganancias y crecimiento. (p. 18)

Clasificación de los servicios

Los servicios que ofrece la Universidad Católica de Cuenca en el Departamento de Bienestar Estudiantil son:

- Atención Psicológica y Psicopedagógica.
- Servicio Médico y Enfermería.
- Servicio de Odontología.
- Servicio de Trabajo Social.
- Servicio de Mediación Educativa.
- Orientación Vocacional y Profesional.
- Acceso a póliza del Seguro Estudiantil.
- Atención y prevención integral del uso de drogas, bebidas alcohólicas, cigarrillos y derivados del tabaco.
- Atención emergente a las víctimas de delitos sexuales.

Estudiantes o Beneficiarios

Los beneficiarios directos son los estudiantes de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas. Actualmente con 100 estudiantes de los cuales 30 son de la carrera de Filosofía y 70 de la carrera de Teología, que asisten de forma regular a clases.

Características del servicio de calidad

Según (ANIORTE, s.f.) algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

- Debe cumplir sus objetivos
- Debe servir para lo que se diseñó
- Debe ser adecuado para el uso
- Debe solucionar las necesidades
- Debe proporcionar resultados.

Así mismo, existen otras características más específicas mencionadas por (PAZ, 2013), las cuales estarán a cargo del personal que labora en las entidades, ya que son habilidades necesarias, sobre todo para aquellos que están en contacto directo con los clientes, estas pueden ser:

- Formalidad: honestidad en la forma de actuar, la capacidad para comprometerse en los asuntos con seriedad e integridad
- Iniciativa: ser activo y dinámico, con tendencia a actuar en las diferentes situaciones y dar respuesta rápida a los problemas.
- Ambición: tener deseos inagotables por mejorar y crecer; es decir, tener afán de superación.
- Autodominio: tener capacidad de mantener el control de emociones y del resto de aspectos de la vida.
- Disposición de servicio: es una disposición natural, no forzada, a atender, ayudar, servir al cliente de forma entregada y con dignidad.
- Don de gentes: tener capacidad para establecer relaciones cálidas y afectuosas con los demás, y además, disfrutarlo.
- Colaboración: ser una persona que gusta de trabajar en equipo, le agrada trabajar con otros para la consecución de un objetivo en común.
- Enfoque positivo: es la capacidad para ver el lado bueno de las cosas con optimismo.
- Observación: es la habilidad para captar o fijarse en pequeños detalles no siempre evidentes a todo el mundo.
- Habilidad analítica: permite extraer lo importante de lo secundario, descomponer un discurso o problema en partes, para poder analizar cada una

de las ideas principales y, en función de ese análisis, ofrecer una solución global.

- **Imaginación:** es la capacidad de generar nuevas ideas y, de ofrecer alternativas al abordar una situación.
- **Recursos:** tener el ingenio y la habilidad para salir airoso de situaciones comprometidas.
- **Aspecto externo:** es la importancia de una primera impresión en los segundos iniciales para crear una buena predisposición hacia la compra en el cliente.

Lo anterior son términos que describen características positivas deseables en el servicio y la atención ofrecida por un negocio (sin importar el giro que éste tenga) y, que puede ser entendido como se muestra a continuación:

El impacto de la calidad en el servicio y los niveles de exigencias, la importancia de cubrir con la mayoría de las características mencionadas anteriormente, radica en que la calidad del servicio se ha convertido en un factor fundamental en la decisión de compra por las siguientes razones:

- La competencia es cada vez mayor y atrae al cliente mediante una diversidad de servicios que añaden valor al producto que se ofrece.
- Se ha pasado del consumidor que favorecía los productos que estaban disponibles y eran de bajo coste, a un público más selectivo y mejor informado que puede elegir entre multitud de ofertas y servicios diferentes.
- La actitud del cliente respecto a la calidad del servicio cambia a medida que va conociendo mejor el producto y mejor su nivel de vida. en un principio, suele contentarse con el producto base, sin servicios, y por lo tanto, más barato. Poco a poco, sus exigencias en cuanto a calidad aumentan hasta terminar deseando lo mejor, no comprender este hecho ha llevado al fracaso de algunas empresas, que se han dado cuenta muy tarde del error cometido.

Calidad en la atención al cliente: (PÉREZ, 2007): “Representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con

respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa” (Pág. 8)

Según (ÁLVAREZ, 2006) se enlistan una serie de objetivos o metas alcanzar:

- Cumplir las expectativas del cliente y despertar en él nuevas necesidades.
- Reducir o eliminar al máximo los defectos que se producen a lo largo del proceso productivo.
- Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes.
- Disfrutar de una categoría empresarial que aspira siempre a la excelencia.

Importancia el servicio al cliente ha venido tomando fuerza acorde al aumento de la competencia, ya que mientras más exista, los clientes tienen mayor oportunidad de decidir en donde adquirir el producto o servicio que están requiriendo, es aquí donde radica dicha importancia de irlo perfeccionando y adecuando a las necesidades de los clientes, ya que estos mismo son quienes tendrán la última palabra para decidir.

La importancia se puede guiar por los siguientes aspectos:

- La competencia es cada vez mayor, por ende los productos ofertados aumentan notablemente y son más variados, por lo que se hace necesario ofrecer un valor agregado.
- Los competidores se van equiparando en calidad y precio, por lo que se hace necesario buscar una diferenciación. Los clientes son cada vez más exigentes, ya no sólo buscan precio y calidad, sino también, una buena atención, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, un servicio rápido.

Si un cliente queda insatisfecho por el servicio o la atención, es muy probable que hable mal de uno y cuente de su mala experiencia a otros consumidores. Si un cliente recibe un buen servicio o atención, es muy probable que vuelva a adquirir nuestros productos o que vuelvan a visitarnos.

Si un cliente recibe un buen servicio o atención, es muy probable que nos recomiende con otros consumidores, es primordial tomar en cuenta dichos aspectos, ya que si se logran entender adecuadamente cada uno de ellos y, aplicarlos de la manera correcta se logrará tener una ventaja competitiva.

Hipótesis

La gestión de coordinación de los procesos del Departamento de Bienestar Estudiantil, de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas, de la Universidad Católica de Cuenca, incide en su productividad y en la calidad de atención que brinda actualmente a los estudiantes.

Señalamiento de Variables

Variable Independiente

La coordinación de los procesos del Departamento de Bienestar Estudiantil de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas, de la Universidad Católica de Cuenca.

Variable Dependiente

La calidad de atención del Departamento de Bienestar Estudiantil a los estudiantes de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas, de la Universidad Católica de Cuenca.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Enfoque de la Investigación

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo y cualitativo. Es cuantitativo por que las características de un estudio de campo implica recolectar información que es expresada numéricamente en el análisis de resultados; la sustentación teórica-científica sobre las variables de estudio requiere de un estudio cualitativo, además de ello se debe analizar y recuperar información existente en el mundo del conocimiento sobre el sistema de mejores continuas y procesos de calidad.

Modalidad de Investigación

Bibliográfico-Documental

La fundamentación teórica exigió acudir a las diversas fuentes de información. Para el efecto se realizó libros especializados, textos, enciclopedias, revistas, internet, y otros documentos en las áreas de estudio de las variables que permitan respaldar científicamente la investigación. Toda la investigación requirió necesariamente del apoyo de la investigación documental y bibliográfica, tanto para el estudio preliminar que sustentó la necesidad de este trabajo, como para la elaboración de la propuesta, particularmente esta última, porque se necesitó un trabajo profundo de biblioteca textual y virtual para encontrar estrategias que ayuden a mejorar el sistema de gestión de calidad en el Departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad Católica de Cuenca.

De Campo

La investigación de campo permite recoger la información de primera mano a la población considerada, esto es a estudiantes, docentes y personal administrativo. Utilizando instrumentos previamente diseñados recogerá datos de los involucrados en esta investigación. Para el efecto se utiliza una serie de técnicas e instrumentos para el trabajo de campo.

Tipos o Niveles de Investigación

Descriptivo

Se utilizó la investigación descriptiva por que el objetivo primario radica en analizar los procesos del Departamento de Bienestar Estudiantil, de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas y su influencia en la productividad y en la calidad de atención a los estudiantes, utilizando criterios sistemáticos que permitieron poner de manifiesto su estructura en cuanto a atención.

Determinada la realidad de funcionamiento de estos procesos y planteadas las variables de interés para la investigación, se exponen las estrategias necesarias que permitan mejorar la atención de los estudiantes, y establecer las acciones necesarias para implementar un sistema de calidad continua en el Departamento de Bienestar Estudiantil.

Población y Muestra

La población en el presente es el conjunto total de personas que fueron consideradas para el estudio de campo. En el caso concreto, la población de estudio fueron los estudiantes, de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas, de la Universidad Católica de Cuenca.

Al considerarse que el universo es finito y manejable no se calcula muestra estadística y se considerará a toda la población para la investigación.

En el siguiente cuadro se expone la población a investigarse:

Cuadro N° 1: Población

Población	Número
Estudiantes	100

Elaborado por: La autora

Fuente: Registros de matrícula de la Facultad

Operacionalización de Variables

Cuadro N° 2: Variable Independiente

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas e Instrumentos
<p>La coordinación de los procesos del Departamento de Bienestar Estudiantil son actividades encaminadas a comunicar, promover, ayudar a los estudiantes, prevenir, propiciar, crear una cultura de mediación pacífica, aplicar programas de seguimiento académico de los estudiantes, establecer estrategias de apoyo y propiciar un ambiente agradable.</p>	<p>Coordinación Procesos Departamento de Bienestar Estudiantil</p>	<p>Dirigir, implementar, administrar y evaluar la gestión de coordinación Planeación organización, dirección y control</p>	<p>¿Usted como estudiante de la UACR se siente incluido en los Procesos de coordinación del Departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad Católica de Cuenca? ¿Usted como estudiante de la UACR ha recibido atención en servicio de becas de la UCACUE? ¿Usted como estudiante de la UACR ha recibido atención médica, psicología educativa, psicología clínica, mediación educativa, odontológica, trabajo social y mediación educativa de la UCACUE? ¿Usted como estudiante de la UACR tiene acceso a póliza del Seguro Estudiantil de la UCACUE? ¿Usted como estudiante de la UACR ha participado en un proceso electoral para elegir a sus representantes de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas y de la FEUCE de la Universidad Católica de Cuenca?</p>	<p>Técnica: Encuesta Instrumento: Se utilizó un cuestionario, para aplicar a estudiantes.</p>

Elaborado por: La autora

Cuadro N° 3: Variable Dependiente

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas e Instrumentos
<p>La calidad de atención del Departamento de Bienestar Estudiantil busca satisfacer las necesidades de los estudiantes o mejor aún anticiparse a ellas, participando activamente en la prestación de servicios, de manera accesible, adecuada, ágil, flexible, útil, oportuna, segura y confiable, aún en situaciones imprevistas y desfavorables. De tal manera que los estudiantes se sientan comprendidos, atendidos y servidos personalmente con dedicación y eficacia.</p>	<p>Calidad y Atención</p>	<p>Optimizar la calidad en la atención</p>	<p>¿Cree usted que las actividades del Departamento de Bienestar Estudiantil se pueden optimizar con un sistema de mejora continua?</p> <p>¿Ha incidido la coordinación de los procesos del Departamento de Bienestar Estudiantil en la atención brindada a Usted como estudiante?</p> <p>Por favor redacte una recomendación para mejorar la atención de calidad del Departamento de bienestar Estudiantil</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Se utilizó un cuestionario, Para aplicar a estudiantes.</p>

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

Recolección de la Información

En este estudio previo desarrollo de las encuestas y aprobación de las mismas, se procederá a realizar los trámites de autorización respectivos con las autoridades de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas y de la Universidad Católica de Cuenca, a fin de obtener la autorización para la aplicación de los instrumentos, seguidamente se realizara una coordinación con las áreas involucradas de las instituciones para la recolección de la información, mediante la aplicación de los instrumentos, su tiempo de ejecución será para 20 min en el caso de las encuestas..

Técnicas e Instrumentos utilizados

Fuentes Primarias

Las fuentes primarias a ser empleadas en la investigación serán:

- Encuestas (alumnos)

Fuentes Secundarias

Las fuentes secundarias a ser empleadas serán:

- Textos
- Artículos de revistas relacionadas con el tema

Validez y Confiabilidad

La validez de los instrumentos está dada por el juicio de una persona experta: el instrumento se hizo revisar por la Directora del Departamento de bienestar Estudiantil de la matriz de la Universidad Católica de Cuenca.

Plan para la Recolección de la Información

La investigación de campo se realizó durante los días 1,2 y 5 de marzo del presente año. Se encuestó a los a los estudiantes que asisten a clases de manera regular. El procedimiento seguido para la recolección de la información se sintetiza en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 4: Plan para la Recolección de la Información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación
2. ¿De qué persona?	Beneficiarios
3. ¿Sobre qué aspectos?	Indicadores de la operacionabilidad de variables
4. ¿Quiénes?	A los miembros del universo investigado
5. ¿Cuándo?	Marzo del 2016
6. ¿Dónde?	Unidad Académica de Ciencias Religiosas
7. ¿Cuántas veces?	Una vez
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta de opinión
9. ¿Con qué?	Cuestionario
10. ¿En qué situación?	In situ

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

Procesamiento y Análisis de la Información

El procesamiento de la información que se recolectó con las encuestas realizadas, siguió los siguientes pasos:

- Organización del cuestionario de investigación.
- Tabulación de datos obtenidos con las encuestas
- Elaboración de tablas de frecuencia porcentual de los resultados con sus respectivos cuadros.
- Análisis e interpretación de resultados.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se desarrolla el estudio interpretativo de la información recolectada en el trabajo de campo, sobre la base de:

- Análisis cuantitativo
- Interpretación Cualitativa

Encuesta Dirigida a Estudiantes

1. ¿Usted como Estudiante de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas se siente incluido en los procesos de Coordinación del Departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad Católica de Cuenca?

Cuadro N° 5: Se siente incluido en los procesos de coordinación del Departamento de Bienestar Estudiantil

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SÍ	18	18%
NO	80	80%
NO RESPONDE	2	2%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes UACR

Elaborado por: La autora

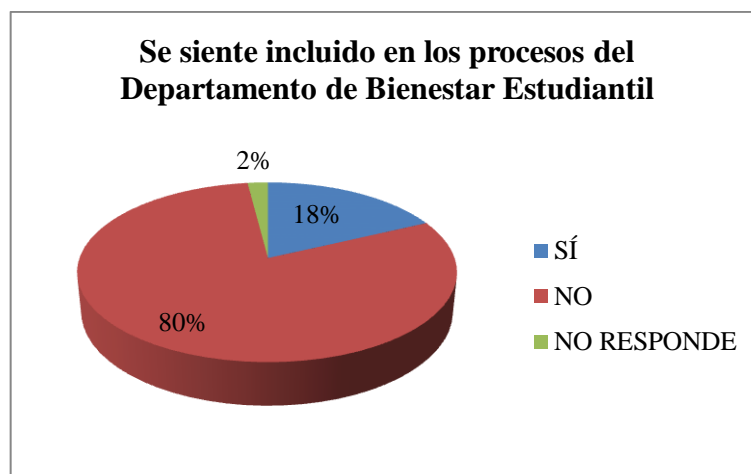


Gráfico N° 6: Se siente incluido en los procesos de coordinación del Departamento de Bienestar Estudiantil

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes UACR

Elaborado por: La autora

Análisis

En el gráfico seis correspondiente a la primera pregunta se observa que de los 100 estudiantes encuestados de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas, 80 estudiantes que corresponden al 80% de los estudiantes manifiestan no sentirse incluidos en los procesos del Departamento de Bienestar Estudiantil, 18 estudiantes que corresponden al 18% indican que si se sienten incluidos en los procesos del Departamento de Bienestar Estudiantil y dos estudiantes que corresponden al 2% no responde.

Interpretación

Es importante mencionar que los estudiantes dicen no sentirse incluidos en los procesos del Departamento de Bienestar Estudiantil, ya que en los servicios que se ofrece desde la Universidad Católica de Cuenca como son Póliza de seguro estudiantil, becas para estudiantes, servicio médico, odontológico, trabajo social, psicológico, mediación estudiantil, no tienen mayor asistencia, debido a que no hay asignación económica para la Unidad, para cubrir estos servicios.

2. ¿Usted como estudiante de la UACR ha recibido atención en el servicio de becas de la Universidad Católica de Cuenca?

Cuadro N° 6: ¿Ha recibido atención en el servicio de becas?

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SÍ	13	13%
NO	86	86%
NO RESPONDE	1	1%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes UACR

Elaborado por: La autora

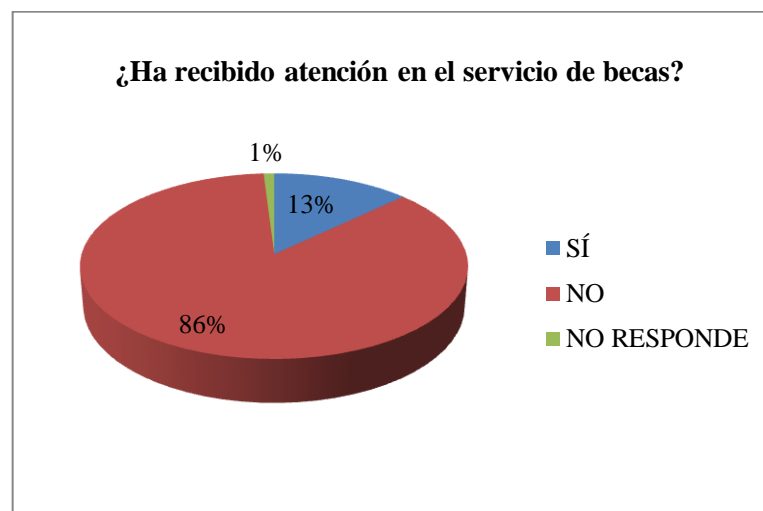


Gráfico N° 7: ¿Ha recibido atención en el servicio de becas?

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes UACR

Elaborado por: La autora

Análisis

En el gráfico siete, que corresponde a la segunda pregunta, donde se pregunta ¿Usted como estudiante de la UACR ha recibido atención en el servicio de becas de la Universidad Católica de Cuenca? De los 100 estudiantes encuestados, 86 estudiantes que corresponden al 86% indican que no han recibido atención en el servicio de becas de la Universidad Católica de Cuenca, 13 estudiantes que corresponden al 13% manifiesta que si se siente beneficiado por el servicio de

becas de la UCACUE y finalmente un estudiante que corresponde al 1% que no responde.

Interpretación

Como se señaló antes en la contextualización micro del Departamento de Bienestar Estudiantil, los estudiantes no han tenido el beneficio de las becas de manera individual. Es importante señalar que todo el estudiantado ha sido beneficiado de un descuento del 35% del total del costo del semestre, debido a una disposición del Rectorado.

3. Marque con una cruz el servicio recibido

¿Usted como estudiante de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas ha recibido atención?

Cuadro N° 7: ¿Ha recibido alguna de estas atenciones como estudiante?

ATENCIÓN RECIBIDA	NÚMERO	PORCENTAJE
a) Médica	1	1%
b) Psicología educativa	8	8%
c) Psicología Clínica	19	19%
d) Mediación Educativa	3	3%
e) Odontológica	1	1%
f) Trabajo Social	4	4%
g) Mediación Educativa de la UCACUE	12	12%
h) Ninguna	52	52%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes UACR

Elaborado por: La autora

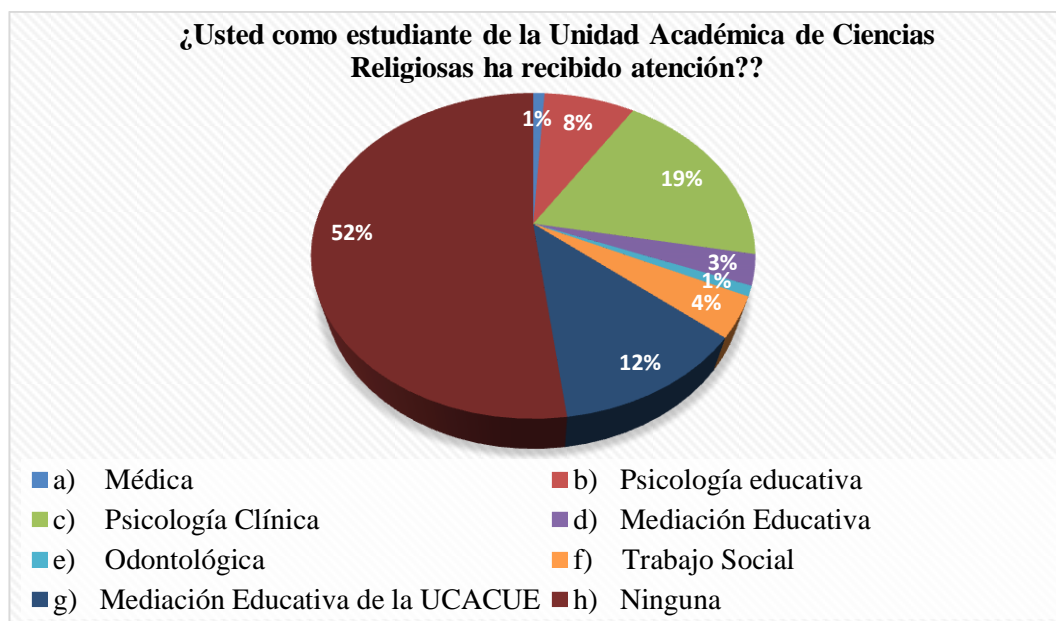


Gráfico N° 8: ¿Ha recibido alguna de estas atenciones como estudiante?

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes UACR

Elaborado por: La autora

Análisis

En el gráfico N°8 que corresponde a la tercera pregunta, de los 100 encuestados, 52 estudiantes que son el 52% señalan que no ha recibido ningún servicio. Seguido de 19 estudiantes que conforman el 19% señalan que ha recibido atención psicológica, a continuación 12 estudiantes que forman el 12% indica haber recibido mediación educativa de la UCACUE, 8 estudiantes que constituyen el 8% afirma haber recibido atención en Psicología Educativa, 3 estudiantes que conforman el 3% dice haber recibido atención en Mediación Educativa en la unidad, otros 4 alumnos que son el 4% dice haber recibido atención en Trabajo Social, un estudiante que es el 1% señala haber recibido atención Médica y finalmente un estudiante que conforma el 1% manifiesta haber recibido atención odontológica.

Interpretación

Es necesario indicar que actualmente la persona encargada del Departamento es Psicóloga Clínica, por lo que este servicio si se está proporcionando a quien lo requiere. El servicio médico y odontológico no es posible brindarlo de manera permanente. Eventualmente cuando existe una emergencia se recurre al personal médico y odontológico del Colegio San Andrés que es la institución vecina. Existe el servicio de Mediación educativa, de orientación vocacional y educativa y trabajo social que lo realiza la persona encargada.

4. ¿Usted como estudiante de la UACR tiene acceso a la póliza del Seguro Estudiantil de la UCACUE?

Cuadro N° 8: ¿Usted como estudiante tiene acceso a la póliza del Seguro Estudiantil de la UCACUE?

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SÍ	2	2%
NO	97	97%
NO RESPONDE	1	1%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes UACR

Elaborado por: La autora

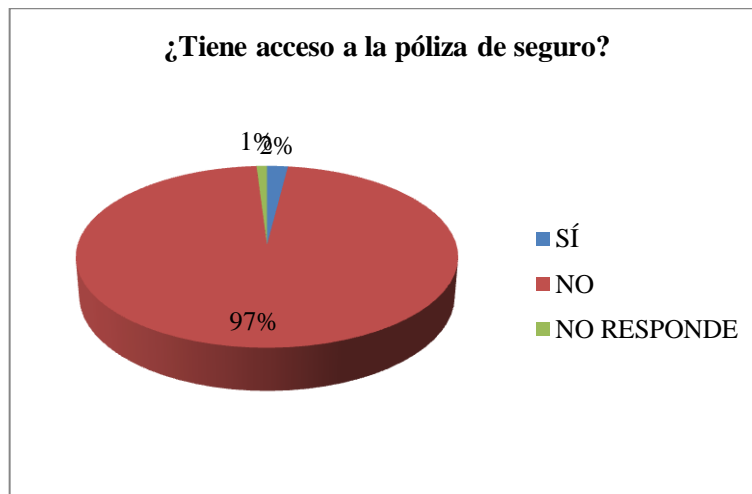


Gráfico N° 9: ¿Usted como estudiante tiene acceso a la póliza del Seguro Estudiantil de la UCACUE?

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes UACR

Elaborado por: La autora

Análisis

En el gráfico N° 4 donde se indaga ¿Usted como estudiante tiene acceso a la póliza del Seguro Estudiantil de la UCACUE? De los 100 estudiantes encuestados, 97 alumnos que son el 97% dicen no tener acceso a la póliza de seguro estudiantil, seguido de dos estudiantes que son el 2% que expresan que si

ha sido beneficiado por el acceso al seguro estudiantil y finalmente un estudiante que constituye el 1% que no responde.

Interpretación

Es importante indicar que aunque el reglamento indica que la póliza de seguro estudiantil se activa con la matrícula y cubre gastos de accidentes. Los estudiantes de la Unidad no conocen en que consiste este beneficio.

5. ¿Usted como estudiante de la UACR ha participado en un proceso electoral para elegir a sus representantes de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas y de la FEUCE de la Universidad Católica de Cuenca?

Cuadro N° 9: ¿Ha participado en un proceso electoral para elegir a sus representantes de la Unidad Académica de ciencias Religiosas y del a FEUCE de la UCACUE?

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SÍ	47	47%
NO	52	52%
NO RESPONDE	1	1%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes UACR

Elaborado por: La autora

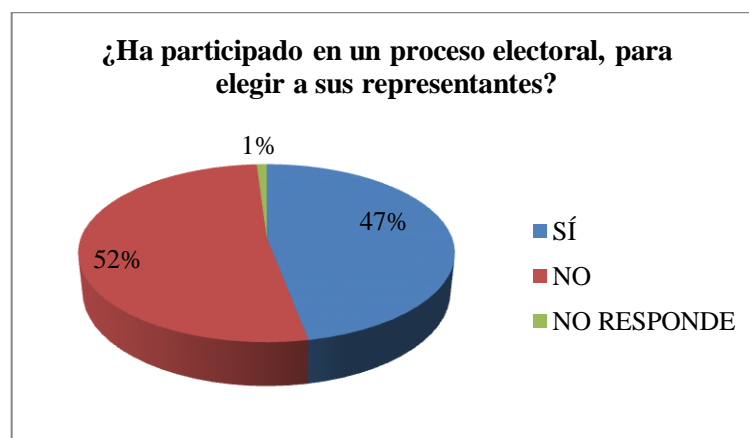


Gráfico N° 10: ¿Ha participado en un proceso electoral para elegir a sus representantes de la Unidad Académica de ciencias Religiosas y del a FEUCE de la UCACUE?

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes UACR

Elaborado por: La autora

Análisis

En la pregunta cinco, que investiga ¿Usted como estudiante de la UACR ha participado en un proceso electoral para elegir a sus representantes de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas y de la FEUCE de la Universidad Católica de Cuenca? De los 100 estudiantes que han sido encuestados, 52 estudiantes que son el 52% indica no haber participado en un proceso

electoral, para elegir a sus representantes de FEUCE, seguido inmediatamente de 47 alumnos que son el 47% que responde que si ha participado en un proceso electoral para elegir a sus representantes, finalmente un estudiante que conforma el 1% que no responde.

Interpretación

Es importante señalar que los estudiantes cada año eligen representantes estudiantiles que serán parte del Comité Estudiantil de la Unidad, pero esta no es reconocida por la Universidad, únicamente a nivel interno se encarga de las actividades propias de los estudiantes. Los representantes de la FEUCE (Federación de Estudiantes de la Universidad Católica de Cuenca) no son elegidos por nuestros estudiantes.

6. ¿Cree Usted que las actividades del Departamento de Bienestar Estudiantil se pueden optimizar con un sistema de mejora continua?

Cuadro N° 10: ¿Cree que se puede optimar las actividades del Departamento de Bienestar Estudiantil con un sistema de mejora continua?

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SÍ	90	90%
NO	9	9%
NO RESPONDE	1	1%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes UACR

Elaborado por: La autora

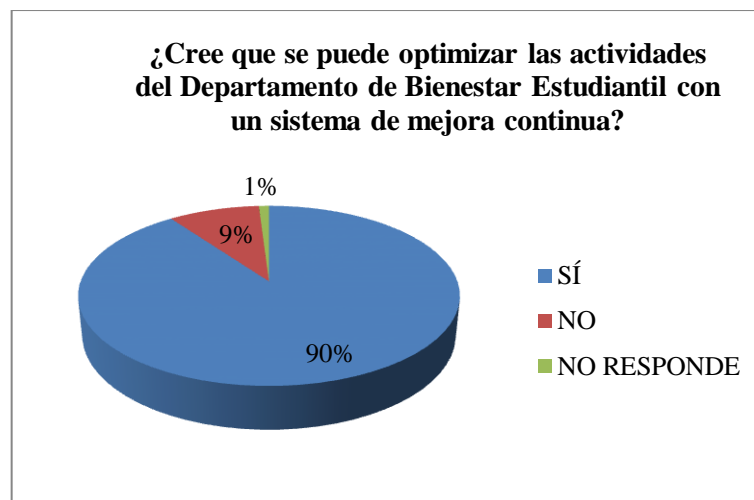


Gráfico N° 11: ¿Cree que se puede optimar las actividades del Departamento de Bienestar Estudiantil con un sistema de mejora continua?

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes UACR

Elaborado por: La autora

Análisis

En la pregunta número seis, que investiga ¿Cree Usted que las actividades del Departamento de Bienestar Estudiantil se pueden optimizar con un sistema de mejora continua? De los 100 encuestados, contestan de la siguiente forma: 90 investigados que son el 90% consideran que si creen que se puede optimizar las actividades del Departamento de bienestar Estudiantil con un sistema de

mejora continua, mientras un 9% consideran que no se pueden optimizar las actividades del Departamento de Bienestar Estudiantil con un sistema de mejora continua y un estudiante que representa el 1% no responde.

Interpretación

Es importante indicar que la mayoría de estudiantes considera importante realizar una separación de la Unidad con la Universidad Católica de Cuenca, debido a la deficiente atención a los asuntos de los estudiantes. Y en cuanto al sistema de mejora continúa, aunque no lo conocen muy bien, pero consideran que es muy prometedor aplicar un sistema de mejora continua en el Departamento de Bienestar Estudiantil.

7. ¿Ha incidido la coordinación de los procesos del Departamento de Bienestar estudiantil en la atención brindada a Usted como estudiante?

Cuadro N° 11: ¿Ha incidido la coordinación de los procesos del Departamento de bienestar Estudiantil en la atención brindada a Usted como estudiante?

ALTERNATIVAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SÍ	66	66%
NO	32	32%
NO RESPONDE	2	2%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes UACR

Elaborado por: La autora

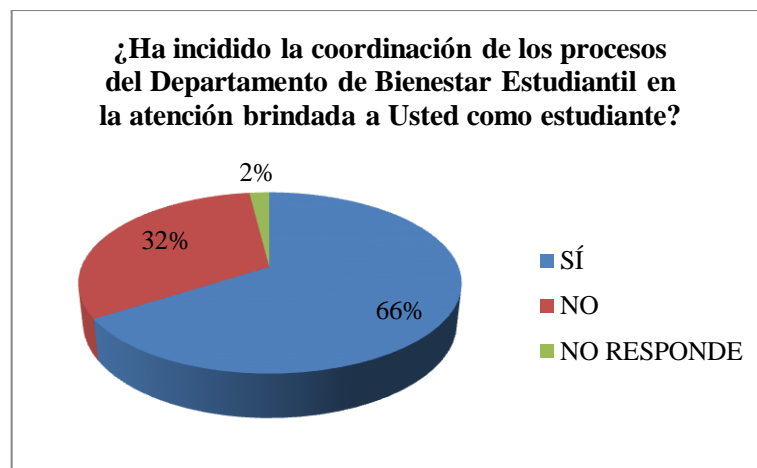


Gráfico N° 12: ¿Ha incidido la coordinación de los procesos del Departamento de bienestar Estudiantil en la atención brindada a Usted como estudiante?

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes UACR

Elaborado por: La autora

Análisis

En la pregunta siete, donde se pregunta ¿Ha incidido la coordinación de los procesos del Departamento de Bienestar estudiantil en la atención brindada a Usted como estudiante? De los 100 encuestados. 66 responden que son el 66% afirman que si ha incidido, seguido de 32 estudiantes que son 32% que dicen que no ha incidido y finalmente un 2% que no responde.

Interpretación

Es importante señalar en este punto , que las actividades coordinadas con los estudiantes de la unidad como Elección del nuevo Comité Electoral, bienvenida a los estudiantes nuevos, coordinación de los deportes, coordinación organización de los programas navideños y novena por navidad, participación de los estudiantes en la Semana cultural de la Facultad, despedida de los cuartos años, etc., se realizan sin la coordinación con la matriz en Cuenca, son actividades muy independientes de la matriz.

8. Por favor redacte una o dos recomendaciones para mejorar la atención del Departamento de Bienestar Estudiantil de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas de la Universidad Católica de Cuenca.

Cuadro N° 12: Recomendaciones para mejorar la atención del Departamento de Bienestar Estudiantil

RECOMENDACIONES	NÚMERO	PORCENTAJE
Poner en práctica todo lo que nos ofrecen	1	1%
Que se implemente el sistema de pólizas y servicio médico	6	6%
Que haya más comunicación e información	2	2%
Que se nos dé una identificación	3	3%
Que se publiquen las tesis	1	1%
Brindar más facilidad a los estudiantes	1	1%
Visitas continuas de la matriz	1	1%
Hacer conocer todos los beneficios	3	3%
Que se dé un tiempo de descanso entre la jornada	3	3%
Que se tenga más docentes	1	1%
Actividades de inclusión entre docentes y estudiantes en cada periodo	2	2%
Prestar más atención a nuestros pedidos	2	2%
Tener mayor interacción de estudiantes y Departamento de Bienestar	3	3%
Mayor encuentro personal	2	2%
El mejoramiento de las aulas	9	9%
Creación de espacios sociales	5	5%
Que se bequen a los mejores estudiantes y a los de bajos recursos	9	9%
Más información sobre las becas	10	10%
Incentivar la participación estudiantil	5	5%
Incluir a los estudiantes de Teología en los procesos de la UCACUE	1	1%
Que todos los eventos se realicen con tiempo	2	2%
Que haya más cercanía entre la Unidad y la Matriz	9	9%
Que se exija el cumplimiento de los derechos de los estudiantes	8	8%
Que seamos tomados en cuenta por las autoridades de Cuenca	10	10%
Que haya mayor organización de los estudiantes de la Universidad	1	1%
TOTAL	100	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes UACR

Elaborado por: La autora

Análisis

En la pregunta ocho se les ha pedido que redacten una o dos recomendaciones para mejorar la atención del Departamento de Bienestar Estudiantil de la unidad Académica de ciencias Religiosas de la Universidad Católica de Cuenca, a lo que los 100 investigados responden lo siguiente: un estudiante que corresponde el 1% solicita que se ponga en práctica todo lo que nos ofrecen, seis estudiantes que son el 6% solicita que se incremente el sistema de pólizas y servicio médico en la Unidad, dos estudiantes que son el 2% solicita que haya más comunicación e información, tres estudiantes que son 3% solicita que la Universidad les dé una identificación, refiriéndose al carnet estudiantil, un estudiante que corresponde al 1% solicita que se publiquen las tesis, otro estudiante que es el 1% solicita que se brinde más facilidad a los estudiantes, pero no señala en que proceso, un estudiante que es el 1% solicita que se den más visitas de la matriz a la Unidad, tres estudiantes que son el 3% pide que se les haga conocer todos los beneficios, tres estudiantes que son un 3% solicitan que se dé un tiempo de descanso entre la jornada, un estudiante que es el 1% requiere que hayan más docentes, dos estudiantes que son el 2% solicita que hayan actividades de inclusión entre docentes y estudiantes en cada periodo, dos estudiantes que son un 2% demanda que se preste más atención a sus pedidos como estudiantes, tres alumnos que son el 3% indica la necesidad de tener mayor interacción de estudiantes y Departamento de Bienestar Estudiantil, dos estudiantes que son el 2% solicita un encuentro más personal con los alumnos, nueve alumnos que son un 9% solicita mejorar las aulas, 5 estudiantes que son el 5% pide que se creen espacios sociales, 9 estudiantes que son un 9% requiere que se bequen a los mejores estudiantes y a los de bajos recursos económicos, un estudiante que es un 1% solicita tener más información sobre las becas, 5 alumnos que son un 5% pide que se incentive más la participación estudiantil, un alumno que es un 1% demanda que se incluya a los estudiantes de Teología en los procesos de la UCACUE, un estudiante que forma un 2% solicita que todos los eventos se realicen con más tiempo de organización, 9 estudiantes que son un 9% indica la necesidad de mayor cercanía entre la unidad y la matriz, 8 estudiantes que son un 8% solicita que se exija el cumplimiento de

los derechos de los estudiantes, diez alumnos que son un 10% solicita que seamos tomados en cuenta por las autoridades de Cuenca, y finalmente un alumno que representa el 1% solicita que haya mayor organización de los estudiantes de la Universidad.

Interpretación

Es importante recalcar que esta pregunta nos da una serie de recomendaciones importantes para ejecutar en la atención a los estudiantes, como la entrega de carnets estudiantiles, el mejoramiento de las aulas, mayor inclusión de nuestros estudiantes en los procesos de becas, póliza estudiantil, atención médica y odontológica, ya que cuando hay una emergencia de estas dos últimas el alumno tiene dos opciones, se retira a su casa a tratar de solucionar su emergencia de manera privada o se solicita que el médico y el odontólogo del Colegio San Andrés nos colabore con estos servicios, pero únicamente ayudan hasta las 11 de la mañana, pasada esa hora, no podemos ayudar.

Los carnets estudiantiles de la universidad no han llegado, la Unidad está elaborando carnets propios para los estudiantes. Sabemos que en el reglamento existe la inclusión de los estudiantes en la póliza estudiantil de manera automática en el momento de matricularse, pero no se ha podido coordinar la visita de las personas responsables a la ciudad de Quito, para que nuestros estudiantes conozcan sus ventajas.

Las aulas se han podido mejorar por el apoyo de la orden franciscana del Ecuador. Y las becas no se han podido coordinar de manera individual debido a la rebaja del 35% costo total al cien por ciento de los estudiantes, por disposición rectoral.

Verificación de Hipótesis

Para comprobar la hipótesis establecida en la presente investigación, se empleó la prueba de independencia Chi - Cuadrado que es un método ideal para determinar si la hipótesis planteada es aceptada o rechazada, tomando en cuenta las frecuencias esperadas y observadas en la muestra. Esta prueba nos permite

determinar si existe una relación entre dos variables categóricas, luego de analizar los resultados de la información obtenida en las encuestas.

Hipótesis de Investigación

La gestión de coordinación de los procesos del Departamento de Bienestar Estudiantil, de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas, de la Universidad Católica de Cuenca, incide en la calidad de atención que brinda a los estudiantes.

Variables

Variable Independiente

La coordinación de los procesos del Departamento de Bienestar Estudiantil de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas, de la Universidad Católica de Cuenca.

Variable Dependiente

Incidencia en la calidad de atención del Departamento de Bienestar Estudiantil a los estudiantes de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas, de la Universidad Católica de Cuenca.

1. Planteamiento de la Hipótesis

a. Modelo Lógico

Hipótesis Nula (H₀): La gestión de coordinación de los procesos del Departamento de Bienestar Estudiantil, de la Unidad Académica de Ciencias

Religiosas, de la Universidad Católica de Cuenca, no incide en la calidad de atención que brinda a los estudiantes.

Hipótesis Alternativa (H1): La gestión de coordinación de los procesos del Departamento de Bienestar Estudiantil, de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas, de la Universidad Católica de Cuenca, incide en la calidad de atención que brinda a los estudiantes.

b. Modelo Matemático

Ho: $O = E$ (no existe diferencia significativa entre los datos observados y los esperados)

Hi: $O \neq E$ (si existe diferencia significativa entre los datos observados y los esperados)

c. Modelo Estadístico

$$X^2 = \frac{O - E^2}{E}$$

2. Nivel de significación α

$$\alpha = 0.05 \quad 95\% \text{ de confiabilidad}$$

3. Zona de Rechazo de la Hipótesis nula (NO)

$$c=3$$

$$f=4$$

$$gl = (3 - 1) (4 - 1)$$

$$gl = (2) (3)$$

$$gl = 6$$

$$X^2_t = 12,59 \quad (\text{De Chi-Cuadrado Tabulado})$$

DISTRIBUCION DE χ^2

Grados de libertad	Probabilidad										
	0,95	0,90	0,80	0,70	0,50	0,30	0,20	0,10	0,05	0,01	0,001
1	0,004	0,02	0,06	0,15	0,46	1,07	1,64	2,71	3,84	6,64	10,83
2	0,10	0,21	0,45	0,71	1,39	2,41	3,22	4,60	5,99	9,21	13,82
3	0,35	0,58	1,01	1,42	2,37	3,66	4,64	6,25	7,82	11,34	16,27
4	0,71	1,06	1,65	2,20	3,36	4,88	5,99	7,78	9,49	13,28	18,47
5	1,14	1,61	2,34	3,00	4,35	6,06	7,29	9,24	11,07	15,09	20,52
6	1,63	2,20	3,07	3,83	5,35	7,23	8,56	10,64	12,59	16,81	22,46
7	2,17	2,83	3,82	4,67	6,35	8,38	9,80	12,02	14,07	18,48	24,32
8	2,73	3,49	4,59	5,53	7,34	9,52	11,03	13,36	15,51	20,09	26,12
9	3,32	4,17	5,38	6,39	8,34	10,66	12,24	14,68	16,92	21,67	27,88
10	3,94	4,86	6,18	7,27	9,34	11,78	13,44	15,99	18,31	23,21	29,59
	No significativo								Significativo		

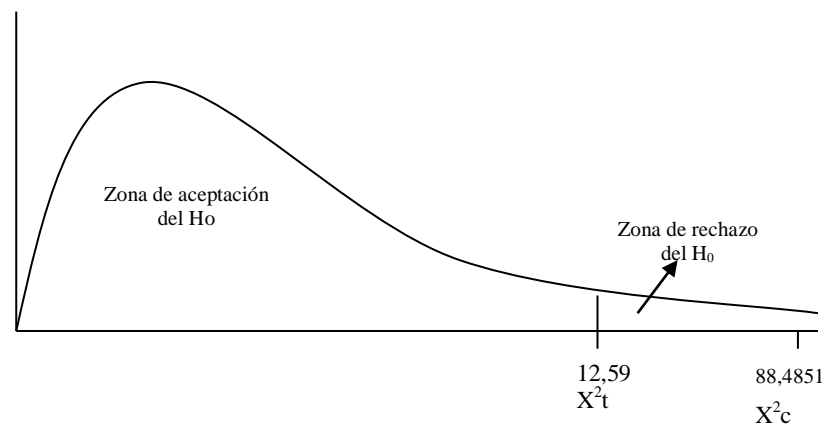


Gráfico N° 14: Valores Críticos Chi-Cuadrado

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

4. Regla de decisión

Se rechaza H_0 :

Si $X^2_c > X^2_t$ (Chi-Cuadrado Calculado es mayor que Chi-Cuadrado Tabulado)

Para este caso, como se muestra más adelante:

$$88,4851 > 12,59$$

5. Calculo Estadístico

Cuadro N° 13: Calculo Estadístico

VARIABLES	PREGUNTAS	SI	NO	NO RESPONDE
VARIABLE INDEPENDIENTE	1. ¿Usted como estudiante de la UACR se siente incluido en los procesos de coordinación del Departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad Católica de Cuenca?	18	80	2
	2. ¿Usted como estudiante de la UACR ha recibido atención en el servicio de becas de la UCACUE?	13	86	1
	TOTAL	31	166	3
VARIABLE DEPENDIENTE	1. ¿Cree usted que las actividades del Departamento de Bienestar Estudiantil se pueden optimizar con un sistema de mejora continua?	90	9	1
	5. ¿Ha incidido la coordinación de los procesos del Departamento de Bienestar Estudiantil en la atención brindada a usted cómo estudiante?	32	66	2
	TOTAL	122	75	3

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

Cuadro N° 14: Frecuencias Observadas de las Variables

VARIABLES	SI	NO	NO RESPONDE	TOTAL
Variable Independiente	31	166	3	200
Variable Dependiente	122	75	3	200
Total	153	241	6	400

Fuente: Encuesta**Elaborado por:** La autora

Frecuencias Esperadas de las Variables

$$fe = \frac{T_c * T_f}{T}$$

Dónde:

fe = Frecuencia del valor esperado

Tc = Total de columnas

Tf = Total de filas

T = Suma total

Cuadro: N° 15: Cálculo de todas las frecuencias esperadas

Variables	SI	NO	NO RESPONDE
Variable Independiente	$\frac{200 * 153}{400} = 76,5$	$\frac{200 * 241}{400} = 120,5$	$\frac{200 * 6}{400} = 3$
Variable Dependiente	$\frac{200 * 153}{400} = 76,5$	$\frac{200 * 241}{400} = 120,5$	$\frac{200 * 6}{400} = 3$

Fuente: Encuesta**Elaborado por:** La autora

Cuadro N° 16: Frecuencias Esperadas de las Variables

VARIABLES	SI	NO	NO RESPONDE	TOTAL
Variable Independiente	76,5	120,5	3	200
Variable Dependiente	76,5	120,5	3	200
Total	153	241	6	400

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La autora

Cálculo del Chi cuadrado

Cuadro N° 17: Cálculo del Chi cuadrado

O	E	$(O - E)^2 / E$
31	76,5	27,0620915
166	120,5	17,18049793
3	3	0
122	76,5	27,0620915
75	120,5	17,18049793
3	3	0
TOTAL		88,48517886

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

$$X^2_c = 88,4851$$

6. Decisión Estadística

De acuerdo a los resultados obtenidos el valor de X^2_c (Chi-Cuadrado Calculado) es 88,4851 que es mayor a $X^2_t = 12,59$ (Chi-Cuadrado Tabulado) por lo que, de acuerdo a la regla de decisión de la prueba, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que es la hipótesis de la presente investigación, que expresa: “ La gestión de coordinación de los procesos del Departamento de Bienestar Estudiantil, de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas, de la

Universidad Católica de Cuenca, incide en la calidad de atención que brinda a los estudiantes”.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Los procesos del Departamento de Bienestar Estudiantil de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas se detienen en el Centro de apoyo, sin que la matriz pueda ayudar a resolver las inquietudes y necesidades de los estudiantes tales como: servicio médico y de enfermería, servicio odontológico, becas y póliza del seguro estudiantil.
- Los procesos mencionados precedentemente no tienen un control adecuado, especialmente en lo que se refiere a registros de su documentación.
- Con base a los análisis realizados, por una parte se evidencia que la influencia en la calidad de atención a los estudiantes de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas de parte del Departamento de Bienestar Estudiantil es muy relevante, ya que permite de forma eficiente que los estudiantes reciban todos los servicios a los cuales tienen derecho y; por otra, al no coordinar con calidad los procesos el centro de apoyo se muestra como ineficiente.
- En la Unidad Académica de Ciencias Religiosas de parte del Departamento de Bienestar Estudiantil no existe un manual de calidad, ni procedimientos conceptuales y de planificación, en donde se identifiquen los procesos y actividades que realiza la Universidad Católica de Cuenca para la solución de problemas y brindar un servicio de calidad a los estudiantes.
- Es de sumo interés de la Universidad Católica de Cuenca brindar una atención de calidad a los estudiantes que son su principal cliente. Partiendo de este hecho, se propone solucionar el problema de inoperancia con la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad que garantice de forma eficiente la atención. Para ello, la Universidad cuenta con los recursos

necesarios de infraestructura, recursos humanos, técnicos y materiales para asumir este proceso.

Recomendaciones

Con base en la investigación realizada se sugieren las siguientes recomendaciones:

- Replantear la coordinación de los procesos del Departamento de Bienestar Estudiantil del Centro de apoyo con la matriz, garantizando la solución de las inquietudes y necesidades de los estudiantes, tales como: el servicio médico y de enfermería, odontológico, becas y póliza de seguro estudiantil.
- Planificar visitas periódicas del Médico, Enfermero y Odontólogo del Departamento de Bienestar Estudiantil de la matriz al Centro de Apoyo de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas.
- Planificar con el Vicerrectorado Académico de la Universidad, la inclusión de un trimestre obligatorio en los centros de apoyo, donde los internos de las carreras de medicina, enfermería y odontología, ejecuten un control diario a los estudiantes.
- Establecer procedimientos documentados de todas las actividades y acciones que se deben seguir en cuanto a su elaboración y entrega en la fecha solicitada por la Institución.
- Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la metodología ISO 9001:2008, donde el Departamento de Bienestar Estudiantil evidencie de forma documentada, las políticas de calidad para afrontar el proceso de evaluación y acreditación de la Universidad.
- Elaborar y socializar el modelo conceptual del Sistema de Gestión de Calidad con todo el personal y con los beneficiarios.
- Crear mapas organizativos en donde se identifiquen con claridad los niveles de funciones y responsabilidades de cada área.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

Título

Sistema de Gestión de Calidad en los procesos del Departamento de Bienestar Estudiantil de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas de la Universidad Católica de Cuenca.

Datos Informativos del Beneficiario

La presente investigación se ha realizado en la Unidad Académica de Ciencias Religiosas de la Universidad Católica de Cuenca, ubicada en el Centro Histórico, al interior del Convento Máximo de San Francisco de la ciudad de Quito.

Esta Unidad ofrece al público en general las Carreras de Filosofía y Teología, oferta que ha sido acogida por los estudiantes que desean formarse en la vocación religiosa para ser sacerdotes, hermanos y hermanas religiosas, así como estudiantes laicos que desean conocer más sobre la Filosofía y la Teología.

El alumnado está conformado por 100 estudiantes, entre religiosos, religiosas y laicos, que pertenecen a las dos carreras setenta a la carrera de Teología y treinta de la carrera de Filosofía. Cien en total.

Antecedentes

Las exigencias de un mundo globalizado, y cada vez más interdependiente, obliga a las naciones y sus actores, en todos los ámbitos, a mantenerse en un alto

nivel competitivo y de respuesta. A nivel de Educación Superior las exigencias a nivel latinoamericano se vuelven cada vez más austeras. La evaluación institucional se concibe como un medio esencial para conocer la importancia de las metas que las instituciones educativas se plantean, el grado académico, así como la eficacia, el impacto y la eficiencia de las líneas de acción que se pretende alcanzar.

De ahí que el Departamento de Bienestar Estudiantil tenga un papel estratégico dentro de las políticas educativas orientadas a promover cambios de atención relevantes en la Educación superior.

El objetivo de este trabajo es realizar una investigación de “La Coordinación de los Procesos del Departamento de Bienestar Estudiantil de La Unidad Académica de Ciencias Religiosas de la Universidad Católica de Cuenca y su Incidencia en la Calidad de Atención a los Estudiantes, durante el Periodo 2015-2016.” Esperamos obtener resultados importantes para una propuesta importante.

En nuestro país a partir del mandato 14 expedido por la Asamblea Nacional Constituyente del 22 de julio de 2008 señala: (Conea, 2012)

A partir de este mandato es obligación de todas las universidades del país mejorar la calidad de atención al usuario, en este caso al estudiante y a nivel interno y laboral generar un ambiente agradable, donde sus necesidades básicas sean atendidas para un mejor desempeño. (p.1.)

Antecedentes Investigativos

Se ha realizado una investigación exhaustiva del tema para verificar su originalidad y efectivamente el tema es original, no se ha realizado con anterioridad. En las investigaciones realizadas se observa a nivel latinoamericano, que la Universidad de la República de Uruguay ofrece dentro de su plan de trabajo un sistema de becas, salud, cultura, deporte, alimentación y recreación., pero por el momento no presenta una propuesta de mejoras continuas, para optimizar su productividad y su calidad de atención como institución.

Ya a nivel nacional en el año 2011, los Ingenieros Raúl Benalcázar y Carla Enríquez , realizan la investigación denominada “ Mejor del sistema de Gestión de calidad ISO 9001-2008, implementado en la obra educativa Nuestra Señora del Rosario apoyados en la norma iso , publicada por la Universidad Tecnológica Indoamérica, cuyo objetivo es: Optimizar la implementación del sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 apoyados en la norma ISO 9004 para la mejora continua de la institución y en la que concluye: que una vez identificado analizado y encontrado la causa de los problemas presentados en la institución, se elabora la propuesta de procesos en el Sistema de Gestión de Calidad para implementar adecuadamente las normas ISO.

En 2015 Marco morales realiza la investigación denominada: “Los procesos de producción y su incidencia en la calidad de producción textil de Pelileo 2012”, la Universidad Tecnológica Indo américa, cuyo objetivo general es: Investigar los procesos de producción que inciden en la calidad del producto en el área textil de Pelileo para determinar la situación problemática del sector. Donde concluye que los productores textiles de Pelileo están dispuestos a incluirse en el implemento de procesos productivos para mejorar la calidad de la ropa a fin de incrementar su rentabilidad y satisfacción del cliente.

En 2016, Belén Torres, realiza una investigación en la Universidad Tecnológica Indoamérica denominada: “La gestión por procesos y su incidencia en la mejora de calidad de la gestión administrativa de la empresa CIDESCOLL S.A., en Quito, cuyo objetivo es: Establecer la incidencia del modelo de gestión por procesos en la mejora de la calidad de la gestión. Y concluye dicha investigación indicando que el modelo de gestión por procesos tiene por característica la distribución de actividades, de procesos estratégicos, mediante un mapa de procesos estableciendo indicadores de gestión para cada uno lo que ayuda a asegurar la calidad y mejora continua.

Justificación

El tema es original, nace de la necesidad de mejora continua de los procesos del Departamento de Bienestar Estudiantil y de la urgencia de alcanzar niveles de productividad de excelencia en la calidad de atención a nuestros clientes los estudiantes.

No se ha realizado antes ninguna investigación de este tipo, por lo que los datos aquí obtenidos serán inéditos.

El proyecto de estudio de, análisis de los procesos del Departamento de Bienestar Estudiantil, de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas de la Universidad Católica de Cuenca, y la influencia en su productividad y en la calidad de atención a los estudiantes, durante el periodo 2015-2016, es importante para el proceso de acreditación de la Universidad Católica de Cuenca, institución que brinda a la ciudadanía en general, educación de calidad y además a nivel institucional se podrá ofrecer competitividad y productividad en los procesos, lo cual permitirá estar en un buen nivel de oferta educativa a nivel nacional.

La propuesta es factible ya que a partir de obtener los resultados de la misma se pueden aplicar estrategias para mejorar la atención de los beneficiarios.

Los beneficiarios directos serán la Unidad Académica de Ciencias Religiosas, el Departamento de Bienestar Estudiantil, y los estudiantes, que serán los beneficiarios directos. Y lógicamente la Universidad Católica de Cuenca ya que fortalecerá el proceso de acreditación al que se encuentra sometido actualmente.

La presente investigación consultará en las diferentes fuentes documentales tanto primarias como secundarias con el fin de encontrar los fundamentos teóricos legales e institucionales que sustenten el proyecto y orienten el contenido de la propuesta.

Tendrá una utilidad teórica ya que permitirá que el personal responsable del Departamento de Bienestar Estudiantil de la Unidad Académica de Ciencias

Religiosas tenga un documento que sirva de apoyo continuo de mejoramiento para garantizar un buen proceso en el ingreso, permanencia y egreso de los estudiantes. Que nos permita brindar atención de calidad a los estudiantes. Y será de utilidad práctica ya que facilitará que los beneficiarios participen en un plan de estratégico de mejora de la atención y organización de la atención y a su vez se hará un seguimiento muy minucioso sobre los avances y sobre los tropiezos que se puedan suscitar en el desarrollo.

Objetivos

Objetivo General

Proponer el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad en los procesos del Departamento de Bienestar Estudiantil de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas de la Universidad Católica de Cuenca, para lograr excelencia en la atención a estudiantes.

Objetivos Específicos

- Formular el modelo conceptual que servirá para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad en el Departamento de Bienestar Estudiantil.
- Determinar un plan de acción para el establecimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

Análisis de Factibilidad de la Propuesta

Factibilidad Operativa

La Universidad Católica de Cuenca dispone de personal capacitado para implementar un Sistema de Gestión de calidad, estos recursos humanos son competentes para llenar matrices necesarias para completar los procesos que exige el sistema de mejora continua, cumpliendo procesos, tiempos, responsabilidades y

acciones eficientes. De igual forma podrán precisar si existe un error en estos procesos y evitarlos.

Factibilidad Técnica

La Universidad Católica de Cuenca dispone de los equipos necesarios para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, tanto en el Departamento de Bienestar Estudiantil de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas como en la matriz e Cuenca.

Del estudio realizado se concluyó que la UCACUE está en capacidad de implementar un SGC a nivel departamental para brindar atención de calidad a los estudiantes.

Factibilidad Económica

Para aplicar el SGC en el Departamento de Bienestar Estudiantil de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas, se va a requerir que la docente encargada de llevar estos procesos se capacite en el manejo de procesos de mejora continua y en el conocimiento y manejo de las matrices creadas y autorizadas por la Universidad para llevar registrados los procesos.

El costo de las matrices será el mínimo de una impresión de 0,5 centavos y estas serán recopiladas en un folder según el caso.

Fundamentación Científico-Técnica

Para mejorar la atención al cliente, en este caso a los estudiantes, el Departamento de Bienestar estudiantil se ha planteado el reto de proponer la creación de un sistema de gestión de calidad que permita lograr excelencia en la atención a estudiantes.

Para lograr este objetivo empezaremos formulando el modelo conceptual que servirá para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad.

Es importante antes tener el concepto claro de lo que es calidad:

Para la ISO 8402

(CASAL, Lorena, 2010): “La calidad es el conjunto de las propiedades y características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer necesidades establecidas o explícitas”.

En cambio el control de la calidad se considera como:

(CASAL, Lorena, 2010):

El control de la calidad suele contener la revisión de los resultados concretos del proyecto, para establecer si estos se someten a las normas de calidad pertinentes, e identifican maneras de excluir las causas de los resultados que han sido poco satisfactorios.

Para lograr este control de calidad debemos diseñar un sistema de Gestión de calidad, que nos permita planificar de manera organizada todos los procesos concernientes al servicio del Departamento de Bienestar Estudiantil.

Sistema de Gestión de Calidad

Un sistema de gestión de calidad es un conjunto de procesos relacionados cuyo fin es proporcionar un marco de referencia para la mejora continua de la institución, incrementar la satisfacción del cliente y establecer un diálogo con la sociedad.

Es una herramienta que permite dar coherencia a todas las actividades realizadas en todos los niveles, y así alcanzar el propósito de la organización.

Hoy en día todas las instituciones tienen una misión y una visión, en ocasiones cuando no la tienen bien definida, sus procesos no son lo bastante sólidos para llevarlos a cabo, restándole competitividad.

En el sistema de gestión de calidad la visión de la institución asume las propuestas del desarrollo sostenible y consolida, profundiza y/o amplia el segmento de mercado y tipo de cliente al que la institución se quiere dirigir.

Beneficios de los sistemas de gestión

El sistema de gestión de Calidad responde con un alto grado de compromiso, motivación y entrenamiento de todo el personal, en todos los niveles de la institución.

- Permite el mejoramiento continuo de su ejecución, se adapta a los cambios internos y externos.
- Mejora la motivación de sus empleados al tener mejores condiciones de trabajo.
- Disminuye los costos de los intentos fallidos de los procesos.
- Mayor confianza en los procesos, que cumplen con los requisitos reglamentarios pertinentes.
- Mejora la imagen de la institución, ya que la confianza del cliente se consolida, todo esto debido a los procesos sólidos de la compañía.
- Publicidad más asertiva, informando a los clientes los beneficios que obtendrán al utilizar los servicios de su institución.
- El proceso brindará mayor evidencia objetiva para responder a las demandas por obligación civil, en caso de que la hubieran.
- Se realiza una planificación estratégica.
- Reducen riesgos
- Se dirige por objetivos
- Se controla el grado de cumplimiento de objetivos estratégicos y operativos.

- Se adapta la estructura de la organización según resultados y propuestas estratégicas.
- Se revisa y adapta los objetivos a largo plazo para hacerlos coherentes con las nuevas circunstancias.

Recursos necesarios

Se debe invertir en:

- Capacitación de todo el personal
- Adquisición de nuevos recursos e instrumentos que necesite la institución.
- Reorganización de todos los procesos incluyendo acciones correctivas, y la actualización de manuales y procedimientos.

Organización de los Sistemas de Gestión de Calidad

La organización del Sistema de Gestión presenta una estructura común marcada por cinco etapas esenciales: política, planificación, implantación, control y auditoría.

Al inicio de la intervención es necesario realizar una evaluación, con la cual se evidencian las verdaderas necesidades de la institución. Seguidamente se describen los instrumentos del sistema de gestión de calidad.

Política

En esta etapa se precisa la política de la institución, cerciorándose que es apropiada a la naturaleza y necesidades de sus actividades, productos y servicios.

Planificación

Mediante la planificación estratégica, la dirección debe definir, que es lo que hay que hacer, como hay que hacerlo y como se evaluará aquello que hay que hacer.

En esta etapa se previene en las actividades presentes y futuras de una organización la toma de decisiones referida a la filosofía o política institucional, los objetivos, la estrategia adecuada seleccionada y analiza la situación interna y externa de la institución.

Implantación

Aquí se debe establecer una estructura organizativa que defina las responsabilidades de los involucrados que velen por el cumplimiento de las actividades planificadas con efectividad.

Las actividades se planifican con calendario de actividades a realizar para conseguir una utilización eficiente de los recursos. Además se desarrollan los procedimientos de monitoreo, a través de las cuales se capacita al personal a cumplir y registrar correctamente las actividades.

Se diseñan hojas de control y registros de datos, esta debe ser legible, clara, fechada, identificable, conservada de manera ordenada y archivada durante un periodo de tiempo específico.

Control

La institución debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento y medición de los procesos. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.

Tener al día los procedimientos que definan la autoridad y responsabilidad para controlar e investigar las inconformidades y corregir preventivamente las acciones inexactas.

Auditoría

Es una evaluación periódica del sistema de gestión y de todos los elementos que lo integran. Es un proceso que permite la mejora continua gracias a la retroalimentación de la información.

Puede ser interna o externa, en ambos casos su labor es evidenciar que el sistema de gestión está planteado de tal manera que permita identificar la legislación, producción y servicios que la institución ofrece.

Planeación Estratégica

Es el proceso a través del cual se declara la visión y la misión de la institución, se analiza la situación interna y externa de esta, se establecen los objetivos generales y se formulan las estrategias y planes estratégicos para alcanzar dichos objetivos.

La planeación estratégica se realiza a nivel de la organización, considerando un enfoque global de la institución, se basa a nivel de objetivos y estrategias generales, así como en planes estratégicos que abarcan gran variedad de actividades.

A partir de la planeación estratégica se elaboran los demás planes tácticos, y operáticos de la institución, por lo que un plan estratégico no se puede considerar como una suma de estos.

Debe ser móvil y flexible, se debe revisar periódicamente y hacer los cambios necesarios. Así mismo es interactivo, involucra a todos los miembros de la institución, los cuales deben estar comprometidos con ella y motivados en alcanzar los objetivos.

Manual de Calidad

Es un documento público frente a los clientes y proveedores, incluye la misión, visión, políticas de calidad, objetivos que apuntan al cumplimiento de dicha política, además expone la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad.

Se puede utilizar para facilitar una panorámica general o mapa del SGC. Su formato y estructura son decisión de la organización, dependerán de su tamaño, cultura y complejidad.

Manual de Procedimientos

Es un documento que recoge la descripción de acciones a realizarse según el desempeño de cada sector administrativo. Determina el compromiso y responsabilidad de cada puesto o unidad.

Tiene información, formularios, autorizaciones, documentos, equipos e instrumentos necesarios a utilizar. En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las auditorías, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando adecuadamente.

Ayudan en el conocimiento, instrucción y adiestramiento del puesto, ya que puntualizan en forma detallada las diligencias de cada puesto. Analiza y revisa las operaciones de un sistema, todo el personal puede revisarlo.

Con él se puede analizar la simplificación de trabajo para optimizar el tiempo, delegación de autoridad, etc.

Con él se puede establecer un sistema de información o mejorar el ya existente. Se iguala y vigila el desempeño de las rutinas de trabajo y se evita su variación impropia.

Establece con rapidez las responsabilidades por fallas y errores.

Acrecienta la eficiencia de los empleados, indicándoles los que deben hacer y cómo hacerlo.

Se coordinan las actividades y se evitan duplicidades.

Sirve de base para analizar posteriormente el trabajo, mejorar el sistema, procedimientos y metodologías.

Sistema de Indicadores

Son un conjunto de indicadores relacionados entre sí, su objetivo es mejorar los procesos, actividades y uso de recursos críticos para alcanzar los objetivos estratégicos de la institución.

Un buen sistema de indicadores deben incluir la misión y las estrategias de la institución y deben ayudar a:

- Comunicar los objetivos estratégicos a toda la institución de manera clara.
- Motivar el esfuerzo en su realización.
- Controlar el grado de cumplimiento de los objetivos.
- Verificar las hipótesis asumidas al elaborar los planes estratégicos.

Norma ISO 9001:2008

Esta Norma fue construida por el comité técnico ISO/TC176 de ISO Organización Internacional para la Estandarización y precisa las exigencias para un buen sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o fines contractuales.

ISO 9001:2008 tiene muchas semejanzas con el círculo de Deming o PDCA, (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar). La mejora continua de los procesos exige una modalidad circular, el Doctor Deming les presentó a los japoneses el ciclo Planifique, Haga, Verifique (estudie), Actúe; Él lo denominó Ciclo Shewhart por el individuo que fue pionero del control estadístico de calidad.

ISO 9001:2008 está organizado en cuatro bloques lógicos. Tiene una estructura efectiva para implantar cualquier sistema de gestión.

La encontramos organizada en ocho capítulos, los tres primeros son introductorios, se refieren a declaraciones de principios, estructura y descripción de la institución, requisitos generales,

Desde el cuarto capítulo al octavo están orientados a procesos y en ellos se agrupan los requisitos para la implantación del Sistema de Gestión de calidad.

Los ocho capítulos son:

1. Guías y descripciones generales, no se enuncia ningún requisito
Generalidades.
Alcance.
Normativas de referencia
2. Términos y Definiciones
3. Sistema de Gestión: contiene los requisitos generales y los requisitos para gestionar la documentación.
Requisitos generales
Requisitos de documentación.
4. Responsabilidades de la dirección: contiene los requisitos que debe cumplir la dirección de la institución, tales como definir la política, Definir las responsabilidades y autoridades, aprobar objetivos, el compromiso de la dirección con la calidad, etc.
Requisitos generales

Requisitos del cliente

Política de calidad

Planeación

Responsabilidad, autoridad y comunicación

Revisión gerencial

5. Gestión de recursos: la norma distingue tres tipos de recursos sobre los cuales se debe actuar: Recursos humanos, infraestructura y ambiente de trabajo. Aquí se contienen los requisitos exigidos en su gestión:

Requisitos generales

Recursos humanos

Infraestructura

Ambiente de trabajo

6. Realización del producto: aquí están contenidos los requisitos puramente productivos, desde la atención al cliente, hasta la entrega del producto o servicio.

Planeación de la realización del producto y/o servicio

Procesos relacionados con el cliente

Diseño y desarrollo

Compras

Operaciones de producción y servicio

Control de equipos de medición, inspección y monitoreo

7. Medición, análisis y mejora: aquí se sitúan los requisitos para los procesos que recopilan información, la analizan y que actúan en consecuencia. El objetivo es mejorar continuamente la capacidad de la organización para suministrar productos y servicios que cumplan los requisitos.

La Norma ISO exige que la institución busque sin descanso la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos.

Requisitos generales

Seguimiento y medición

Control de producto no conforme

Análisis de los datos para mejorar el desempeño

Mejora.

Modelo Operativo de Ejecución de la Propuesta

Es un reto para la Universidad lograr consolidar la aplicación del sistema de Gestión de Calidad en toda la institución. Actualmente la prioridad del Sistema de gestión de calidad es la Academia, esto es vinculación con la colectividad, investigación y los procesos académicos. Se encuentran excluidos los demás procesos administrativos. Es el afán de esta investigación lograr consolidar un Manual de Calidad que recoja todos los procesos del Departamento de Bienestar Estudiantil de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas, ubicada en la ciudad de Quito, que permita ofrecer un programa de mejora continua y atención de calidad a los beneficiarios directos que en este caso son los estudiantes.

Para esto se ha analizado la información que la Universidad Católica de Cuenca publica en su plataforma oficial. La Universidad Católica de Cuenca se encuentra funcionando en la ciudad de Cuenca, siendo allí su matriz principal. La Unidad Académica de Ciencias Religiosas funciona en Quito, con 100 estudiantes matriculados 30 estudiantes en la carrera de Filosofía y 70 en la carrera de Teología.

El cuerpo docente está integrado por ocho docentes en la Carrera de Filosofía y 10 Docentes en la Carrera de Teología.

Existe la figura del Director del Centro de Apoyo, y los docentes asumen funciones docentes y administrativas, de tal manera que son delegados para los Departamentos de Bienestar Estudiantil, Vinculación a la Colectividad, Seguimiento a graduados, Formación continua, Investigación y dos Coordinadores de carreras, uno para Filosofía y otro para Teología. Personal de Secretaría, bibliotecario y de limpieza y logística.

El Departamento de Bienestar Estudiantil está conformado por una docente que asume también funciones administrativas, denominándose profesora delegada del Departamento de bienestar Estudiantil.

Su misión es:

(Estudiantil, 2016): “Optimizar la calidad de vida de los educandos, promoviendo principios éticos, axiológicos y morales: potencializando su desarrollo biopsicosocial y su formación integral a través de una atención interdisciplinaria”.

El organigrama funcional que se sigue actualmente es el siguiente:

Su visión es:

(Estudiantil, 2016):

Favorecer la formación integral de los estudiantes, entendiendo al ser humano desde su singularidad, promoviendo el respeto por la diferencia y la diversidad, logrando así trascender en su ámbito profesional acorde a un proyecto de vida propio que contribuya con la comunidad. (p. 1)

Su objetivo general:

(Estudianil, 2016): “Propiciar las condiciones necesarias para el desarrollo óptimo de los estudiantes de la Universidad Católica de Cuenca, a través de la implementación de políticas, programas y proyectos que favorezcan el bienestar integral de los educandos”.

Objetivos Específicos:

(Estudianil, 2016):

- Brindar atención multidisciplinaria a través de las siguientes áreas: médica, psicología educativa, psicología clínica, mediación educativa, odontología y trabajo social.

- Promover la orientación vocacional y profesional a los estudiantes mediante el asesoramiento del perfil de la carrera y acompañamiento tutorial.
- Establecer estrategias de apoyo para la obtención de créditos, estímulos, becas y ayudas económicas.
- Propiciar un ambiente de respeto a los derechos y a la integridad física, psicológica y sexual de las y los estudiantes; generando un ambiente libre de violencia, con campañas, acciones afirmativas y participación de toda la comunidad educativa.
- Prevenir el consumo de alcohol, tabaco y drogas en los estudiantes en los estudiantes a través de proyectos, campañas, charlas, etc.
- Gestionar la solución de problemas estudiantiles derivando las cosas a las áreas correspondientes.
- Apoyar en trámites académicos a los estudiantes, otorgando las recomendaciones pertinentes.

A continuación el organigrama actual:

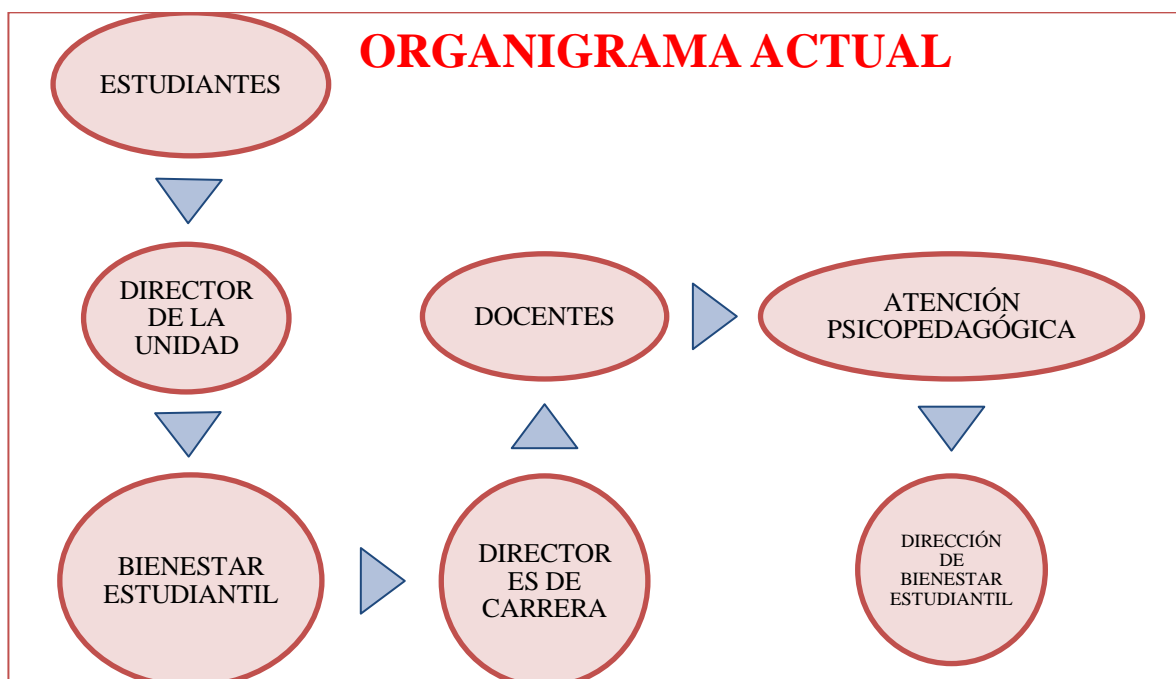


Gráfico N° 15: Organigrama Actual
Elaborado por: La autora

Como se evidencia en el organigrama, existe organización únicamente con la atención psicopedagógica de la matriz y esta a su vez se relaciona directamente con la Dirección de Bienestar Estudiantil.

No hay relación con la Atención médica, con la Mediación Educativa y con Atención Social, lo que dificulta el brindar estos servicios a los estudiantes, involucrándose servicios como: atención médica y enfermería, odontológica, trabajo social, mediación educativa, acceso a la póliza de seguro estudiantil.

Para conocer la situación actual del Departamento de Bienestar Estudiantil de la Unidad académica de ciencias Religiosas, se ha realizado un análisis FODA.

Análisis Situacional: Medio Interno

El análisis FODA nos va a permitir examinar exhaustivamente la situación en la que se encuentra el Departamento de Bienestar Estudiantil tanto en su medio interno como en su medio externo. Entendiéndose como medio interno a todas las relaciones y actividades dadas al interior de la institución.

Que podamos conocer cuál es la situación del medio interno es vital ya que no solo nos permitirá conocer lo que la institución es capaz de emprender, sino que además se podrán identificar los obstáculos que le impiden avanzar.

Este análisis del medio interno conocido también como diagnóstico nos permitirá precisar la relación causa-efecto, y conocer a ciencia cierta dónde debemos intervenir para obtener mejores resultados.

Durante la aplicación de la técnica FODA se ha logrado detectar los nudos críticos, las causas que lo producen, los efectos que generan y la fuente de donde proceden los datos.

En este diagnóstico podremos determinar que son muchos los nudos críticos que causan efectos desfavorables en la atención de calidad brindada a los estudiantes y así mismo la deficiente comunicación interna, la incomodidad del espacio compartido, la informalidad en las resoluciones impiden claramente desarrollar a plenitud una atención eficiente.

Fortalezas

Nº	NUDOS CRÍTICOS/MANIFESTACIONES	CAUSAS	EFFECTOS	FUENTE
1	F1: Compromiso hacia la satisfacción del cliente.	Mejorar el servicio al cliente	Satisfacción del cliente	Directa
2	F2: Conocimiento del Sistema de Educación Superior y de los estudiantes.	Estudio y planificación	Resolución eficiente de problemas	Directa
3	F3: Personal capacitado	Estudio y planificación	Resolución eficiente de problemas	Directa
4	F4: Experiencia	Años de trabajo	Resolución eficiente de problemas	Directa
5	F5: Atención psicológica	Formación en psicología	Satisfacción del cliente	Directa
6	F6: Acompañamiento vocacional.	Formación en psicología	Satisfacción del cliente	Directa
7	F7: Acompañamiento psicopedagógico.	Formación en psicología	Satisfacción del cliente	Directa

Debilidades

Nº	NUDOS CRÍTICOS/MANIFESTACIONES	CAUSAS	EFFECTOS	FUENTE
1	D1: Falta de comunicación oportuna matriz- Sedes operativas	Prioridad a la matriz	Ineficiencia de los Centros de apoyo	Directa
2	D2: Infraestructura inadecuada (se comparte oficina)	Falta de espacio en la Facultad	Ausencia de visitas de los alumnos	Directa
3	D3: No hay disposiciones claras de las autoridades con respecto a los descuentos en el pago de matrícula de los estudiantes.	No hay comunicaciones oportunas	Ineficiencia del Departamento de Bienestar Estudiantil y Centro de apoyo.	Directa
4	D4. Los estudiantes de la unidad no tienen becas.	Nuestros estudiantes no son	Ineficiencia del Departamento de	Directa

		incluidos en el proceso de becas de la Universidad, porque ya tienen un descuento, que aún no es aprobado oficialmente	Bienestar Estudiantil de la unidad Académica de Ciencias Religiosas.	
5	D5. Los estudiantes de la unidad no tienen servicio médico, odontológico, por lo tanto no tienen acceso a gran parte de la póliza estudiantil	Este servicio solo es accesible para la matriz, por la cercanía a las instalaciones del hospital Católico Universitario.	Ineficiencia del Departamento de Bienestar Estudiantil de la unidad Académica de Ciencias Religiosas.	Directa
6	D6: Dificultad del profesor delegado para asistir a las reuniones en la matriz.	Las reuniones son en la matriz y no se comunican los acuerdos.	Desconocimiento de los acuerdos, planificación y competencias.	Directa
7	D7: No se han identificado los procesos obligatorios del Sistema de gestión de calidad cumplidos por los docentes.	Los docentes de las dos carreras no toman con seriedad los procesos de Bienestar Estudiantil.	No hay entrega de la información requerida.	Directa
8	D8: Los docentes no han evidenciado la secuencia de los procesos necesarios con los estudiantes.	Los docentes son informales al indicar que no tienen dificultades con los estudiantes, no llenan formularios.	No cumplen con información requerida.	Directa
9	D9: No existen evidencias de resultados de satisfacción del cliente.	Para la presente investigación realizamos una encuesta	El Departamento De bienestar Estudiantil aparece como ineficiente en su atención con los estudiantes.	Directa
10	D10: Exceso de responsabilidades del Profesor Delegado de Bienestar Estudiantil, ya que tiene a su cargo también el Departamento de Seguimiento a Graduados de las dos carreras.	No se ha asignado a otro docente para que asuma el otro departamento.	Exceso de trabajo, creando cuellos de botella	Directa

Análisis Situacional. Medio Externo

El medio externo es como su nombre lo dice, todo lo que ocurre alrededor o al entorno de la institución y que influye de forma directa o indirecta en el cumplimiento de la misión.

Es imprescindible precisar cuáles son los posibles aliados de la institución cuya gestión se pueda convertir en oportunidades y no en amenazas. Convirtiéndose de este modo el análisis del entorno en factor decisivo en la toma de decisiones.

Oportunidades

Nº	NUDOS CRÍTICOS / MANIFESTACIONES	CAUSAS	EFFECTOS	FUENTE
1	O1: Mejorar la atención con un Sistema de Gestión de Calidad	La universidad está iniciando el proceso de implantación del SGC	Calidad en la atención a los estudiantes	Directa
2	O2: Que las comunidades religiosas ajenas al estudiantado soliciten atención psicológica y vocacional	Buen servicio, atención fuera de horario	Promoción de la Unidad	Directa

Amenazas

Nº	NUDOS CRÍTICOS / MANIFESTACIONES	CAUSAS	EFFECTOS	FUENTE
1	A1: Falta de alianzas estratégicas para brindar servicios médico y odontológico y de trabajo social a los estudiantes.	Descoordinación con la matriz y limitaciones económicas.	El Departamento De Bienestar Estudiantil aparece como ineficiente en su atención con los estudiantes.	Directa
2	A2: Dificultad de la Universidad para recibir asignaciones del estado para subsidiar las becas de los estudiantes.	Falta de planificación del Estado en las asignaciones por becas.	El Departamento De Bienestar Estudiantil aparece como ineficiente en su atención con los estudiantes.	Directa

Luego de realizar el análisis tanto interno, como externo podemos observar que en el análisis interno tenemos la mayor cantidad de debilidades, que se traducen en una deficiente organización interna, por lo que es recomendable aprovechar los recursos que se tienen en las fortalezas y procurar a una mejora continua, y esto lo podemos lograr mediante un Sistema de Gestión de Calidad.

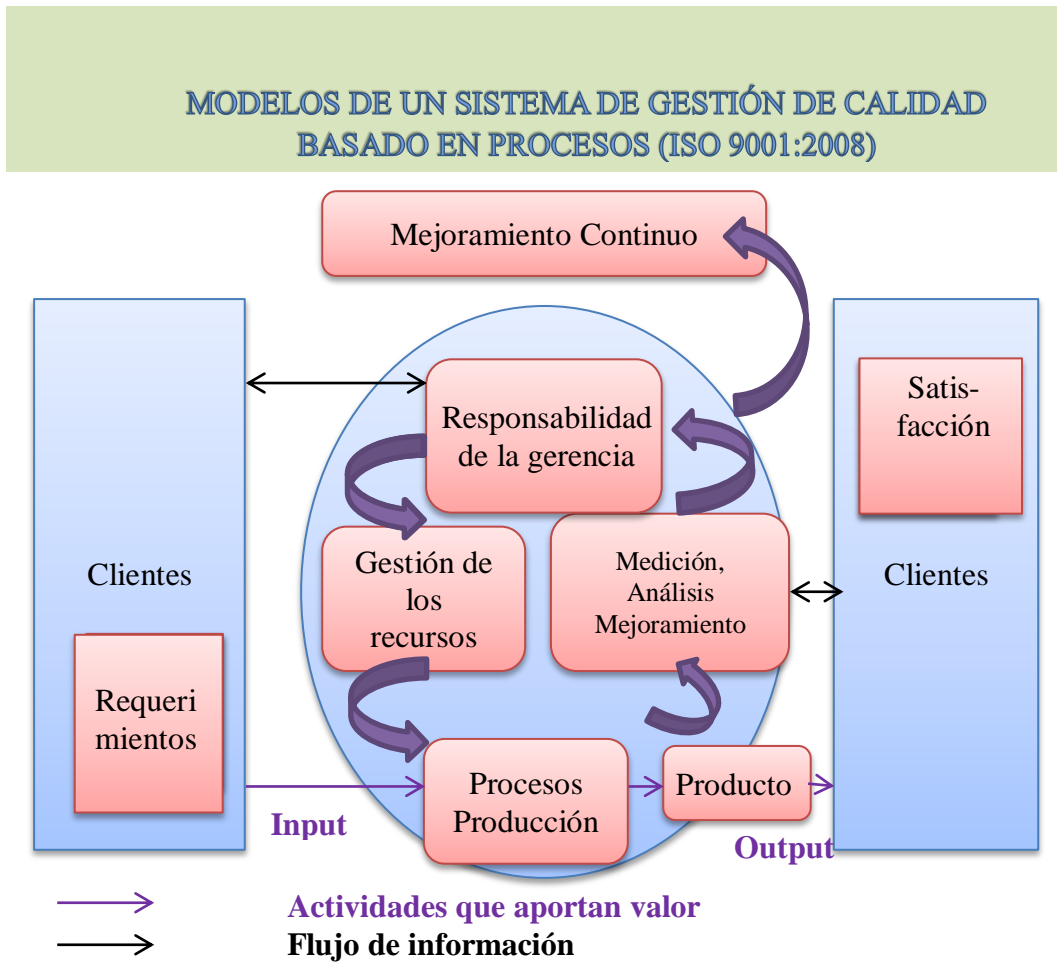



Gráfico N° 16: Modelo del Manual de Sistema de Gestión de Calidad

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

**MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD
DEL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL DE LA
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS RELIGIOSAS DE LA
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA**

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVICIO DEL PUEBLO	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGC 01 CLAUSULA: REVISIÓN: PÁGINA:
GESTIÓN DE CALIDAD	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	
ELABORADO: MÓNICA POZO	REVISADO:	APROBADO:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

1. OBJETIVO

Determinar el proceso para confeccionar, examinar, aprobar, renovar, distribuir, cancelar y recolectar la documentación interna y controlar los documentos externos.

ALCANCE

En el Sistema de Gestión de calidad aplica a toda la documentación que tiene que ver con sus procesos.

2. NORMATIVAS DE REFERENCIA

ISO 9000:2008 Sistemas de gestión de calidad fundamentos, vocabulario, y requisitos.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD: documento que determina la Política de calidad y describe el SGC.

PROCEDIMIENTO: Manera específica para ejecutar una actividad.

DOCUMENTOS DE APOYO: Documento que posee información sobre los procedimientos del SGC.

CENTRO DE DOCUMENTACIÓN: Es un sitio consignado para el almacenamiento de los documentos antiguos, durante el tiempo que se considere necesario. Servirá como medio de consulta.

DOCUMENTO INTERNO: Es un documento proveniente del interior de la institución, relacionado con el SGC.

DOCUMENTO EXTERNO: Es un documento proveniente de fuera de la institución, que tiene que ver con las actividades del SGC.

DOCUMENTO OBSOLETO: Es un documento que por alguna razón de mejoramiento continuo ya no es útil.

COPIAS CONTROLADAS: Son documentos vigentes que el centro de documentación ha emitido a nivel interno, a las cuales se les debe hacer reposición de las actualizaciones.

COPIAS NO CONTROLADAS: son documentos vigentes que el centro de documentación ha emitido a nivel externo, a las cuales no se les debe hacer reposiciones.

EMISOR: Persona encargada de crear la documentación.

REVISOR: Persona encargada de revisar la documentación, que sea idónea, veraz, aplicable, coherente con la política de calidad.

APROBADOR: Autoridad que aprueba la circulación de los documentos.

SUSCRIPTOR: Poseedor de una copia controlada de los documentos o archivos.

REGISTRO: Documento que entrega evidencia objetiva de procesos realizados y cumplidos, dando cumplimiento a la Norma ISO 9001:2008.

FORMATO: Plantilla de trabajo que permite ingresar y controlar la información.

4. SISTEMA DE GESTIÓN

CONTROL DE DOCUMENTOS

POLÍTICAS

Revisar toda la información con meticulosidad, para su posterior aprobación.

RESPONSABLE

Serán los responsables de la dirección en el centro de apoyo y en la matriz.

PROCEDIMIENTO

Los procedimientos de los responsables de la institución que elaboran, revisan y aprueban están descritos en el anexo 2.

CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS

Elaboración: Una vez elaborado el documento en la oficina correspondiente, seguirá el proceso enviándolo a la siguiente instancia para que sea revisado y aprobado.

Revisión: El responsable del proceso revisa el documento, lo corrige si fuera necesario y una vez modificado se entrega en digital al representante de la dirección.

Aprobación: El representante de la Dirección imprime el documento y lo entrega al gerente para su aprobación. Una vez aprobado el documento retorna al director para que sea firmado por la persona responsable de la dirección.

El Director actualiza la lista maestra de documentos internos. En caso de ser una copia controlada el director saca copias, coloca el sello de copia controlada y las entrega a los interesados.

Identificación de los cambios: Al ser modificado un documento o actualizado tendrá los cambios en letra cursiva.

CONTROL DE LOS DOCUMENTOS EXTERNOS


El responsable identifica la información y su procedencia, hace el seguimiento de las últimas modificaciones informando al Director para ser actualizado en la lista maestra de documentos y lo distribuye, según la lista maestra. Consulta con los responsables del proceso la vigencia de los documentos y actualiza la lista maestra.

REGISTROS

ANEXOS

Anexo 2: Norma

Anexo 3: Lista maestra

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA <small>COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVICIO DEL PUEBLO</small>	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGC 05 CLAUSULA: REVISIÓN: PÁGINA:
GESTIÓN DE CALIDAD		PROCEDIMIENTO DE RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN
ELABORADO: MÓNICA POZO	REVISADO:	APROBADO:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

5. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN:

POLÍTICAS DE CALIDAD

- El Departamento de Bienestar Estudiantil se compromete a asegurar los niveles de calidad de la Universidad Católica de Cuenca, y a solucionar los problemas que se presenten en la institución.
- Garantizar procesos con enfoque a la mejora continua con eficiencia y humanismo.
- Suscitar un sistema de gestión de calidad en la que se encuentren involucrados todos los actores universitarios.
- Empoderamiento de los objetivos y políticas de calidad de todo el personal de la universidad, de los estudiantes y comunidad.
- Capacitar continuamente al personal del Departamento de Bienestar Estudiantil para promover el humanismo, eficiencia y calidad en el servicio.
- Garantizar que los procesos estratégicos, y administrativos se cumplan a cabalidad.

COMPROMISO DE CALIDAD

Es un compromiso de la máxima autoridad del Departamento para garantizar la calidad de los servicios para los beneficiarios.

Anexo 4

RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

El Rectorado definirá las responsabilidades sobre cada elemento de la norma y a los responsables. Anexo 5

COMUNICACIÓN INTERNA


La dirección determinará los canales apropiados de comunicación dentro de la institución, considerando los resultados de la efectividad del SGC. La comunicación debe ser abierta y en todas las direcciones. Se puede optimizar la misma a través de grupos de trabajo, correo interno, publicaciones y anuncios en carteleras, memos, etc.

Anexo 6 y 7

REVISIÓN GERENCIAL

La dirección revisa al menos una vez por año del SGC, con la finalidad de asegurar la consistencia, adecuación y efectividad del SGC.

La revisión incluye también evaluar necesidades y mejoras, incluyendo política y objetivos de calidad y a todos los procesos.

 <p>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVICIO DEL PUEBLO</p>	<p>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	<p>CÓDIGO: SGC 06 CLAUSULA: REVISIÓN: PÁGINA:</p>
<p>GESTIÓN DE CALIDAD</p>		<p>GESTIÓN DE RECURSOS</p>

6. GESTIÓN DE RECURSOS:

La norma distingue tres tipos de recursos sobre los cuales se debe actuar:

- Recursos humanos,
- Infraestructura
- Ambiente de trabajo.

RECURSOS HUMANOS

Las personas que efectúan trabajos deben cumplir con un perfil de cargo determinado, someterse al entrenamiento de calidad, para adquirir habilidad y experiencia apropiada.

COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y CAPACITACIÓN

- Precisa las competencias de cada cargo, que afecta a la calidad del servicio.
- Suministra formación para completar las competencias.
- Evalúa la eficacia del entrenamiento.
- Los empleados son conscientes de su contribución en el logro de los objetivos de calidad, asistiendo a los entrenamientos.
- Se registran las asistencias a los entrenamientos del personal involucrado en la prestación del servicio.

Anexo 8 (Capacitación del personal)

INFRAESTRUCTURA

La Universidad ha dispuesto el espacio para que funcione el Departamento de Bienestar Estudiantil de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas, este incluye.


- Áreas de trabajo,
- Equipos,
- Servicios de apoyo.

Anexo 9 (Infraestructura)

AMBIENTE DE TRABAJO

La Universidad y la Unidad de ciencias Religiosas han establecido las condiciones adecuadas de ambiente de trabajo mediante el orden y la limpieza de las instalaciones.

Cada persona debe colaborar en mantener limpia y ordenada su área de trabajo.

 <p>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVICIO DEL PUEBLO</p>	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGC 07 CLAUSULA: REVISIÓN: PÁGINA:
GESTIÓN DE CALIDAD	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO:

PLANEACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO

La Dirección del Departamento de Bienestar Estudiantil planea y desarrolla los procesos necesarios para brindar atención eficiente al estudiante de la UCACUE.

La planificación de los servicios mantiene coherencia con los procesos del SGC. En cuanto a los servicios:

- Informa al beneficiado la descripción de sus beneficios y servicios.
- La disponibilidad de instrucciones de convivencia (Reglamento general de estudiantes)

PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

La Dirección del Departamento de Bienestar Estudiantil determina:

- Los requisitos especificados por el cliente.
- Los requisitos no especificados por el cliente, pero necesarios para brindar un servicio.
- Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio y los determinados por la universidad.

COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

La Universidad Católica de Cuenca y La Dirección de Bienestar Estudiantil mantienen comunicación con los estudiantes utilizando medio como:

- Información sobre los beneficios y servicios
- Las consultas


- Feed back con el cliente.

DISEÑO Y DESARROLLO

Esta actividad la realizan la dirección con el Rectorado y el SGC de la Universidad.

COMPRAS

El Departamento de Bienestar Estudiantil no realiza ninguna compra.

 <p>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVICIO DEL PUEBLO</p>	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGC 08 CLAUSULA: REVISIÓN: PÁGINA:
GESTIÓN DE CALIDAD		MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA:

La Dirección del Departamento de Bienestar Estudiantil implanta los procesos de seguimiento, medición y mejora para:

- Demostrar la conformidad del producto
- Asegurarse de la conformidad con el SGC y
- Mejorar continuamente la eficacia del SGC.

La dirección determina la resolución de problemas y la utilización de indicadores de gestión para evaluar la información y procurar la mejora continua del SGC.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE A TRAVÉS DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS

Se debe prestar especial atención a la medir la satisfacción del cliente, para esto es oportuno aplicar una encuesta, que puede ser personal, vía telefónica, o por correo electrónico. Los resultados los conocerá la Dirección mensualmente para su revisión y análisis.

AUDITORÍA INTERNA

El Departamento de Bienestar Estudiantil llevará a cabo al menos dos auditorías internas para evaluarse.

- Precisar si el SGC es conforme con lo planificado
- Si es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2008

- Es conforme con los requisitos, misión y visión de la Universidad y del Departamento.
- Y si se conserva eficaz.

El Director del Departamento junto al equipo auditor definirán el cronograma de auditorías, criterios, alcance, frecuencia y metodología de la auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS

La Dirección del Departamento determinará que se realizará el seguimiento y medición, con el fin de verificar el alcance de los objetivos y de no hacerlo, se tomarán las medidas correctivas para lograrlos.

SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DEL SERVICIO

La dirección a través del personal operativo efectúa la medición y verificación del servicio, lo que se realiza apoyándose en las disposiciones generales para cada proceso.

CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

La Dirección del Departamento de Bienestar Estudiantil a través de su personal calificado identifica y controla los servicios no conformes, previniendo que se vuelvan a producir.

ANÁLISIS DE LOS DATOS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO

La dirección, establece y estudia los datos para evidenciar la efectividad del SGC, donde realiza la mejora continua. Analiza datos con respecto a:

- Satisfacción del cliente

- Conformidad con el servicio recibido
- Procesos satisfactorios para llevar a cabo acciones preventivas.

MEJORA CONTINUA

La dirección mejora continuamente la eficacia del SGC s través del uso de las políticas y objetivos de calidad, auditorías, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

ACCIÓN CORRECTIVA

La dirección mediante las áreas involucradas tomará acciones para eliminar la causa de inconformidad, y prevenir su repetición.

Para esto se revisarán las inconformidades, se precisarán las causas y la necesidad de adoptar medidas que aseguran que no se repitan y se medirá la eficacia de las medidas correctivas.

ACCIONES PREVENTIVAS

La dirección tomará las providencias del caso para eliminar la inconformidad y los errores al brindar un servicio.

Se determinan en este proceso las causas de las inconformidades, se evalúan las necesidades de la prevención, se registran los resultados de lo actuado con anterioridad y sus precauciones.

Anexo Acciones correctivas y preventivas

Metodología

La gestión metodológica que se utilizará para la aplicación de esta propuesta “Sistema de Gestión de Calidad en los procesos del Departamento de Bienestar Estudiantil de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas de la Universidad Católica de Cuenca”, tendrá como fundamento científico las diferentes teorías que sobre Sistema de Gestión de Calidad se encontró en las diferentes fuentes documentales físicas y virtuales consultadas.

Inicialmente se debe familiarizar el manual del Sistema de Gestión de Calidad con los empleados de la Universidad Católica de Cuenca, docentes, encargados de este Departamento tanto en la matriz como en el Centro de apoyo Quito y posteriormente con los beneficiarios, en este caso los estudiantes.

El proceso metodológico para la ejecución del proyecto se sostiene en tres etapas:

- Formación de grupos por responsabilidad, para la aplicación de la propuesta, delegados de este departamento, docentes y finalmente estudiantes.
- Ejecución de las actividades de socialización a delegados, docentes y estudiantes.
- Planificación de las diferentes actividades a realizarse, como de los periodos de seguimiento y control.

Plan de Acción

Cuadro N° 18: Plan de Acción

Objetivo General	Objetivos Específicos	Estrategia Metodológica	Recursos	Evaluación
Determinar un plan de acción para el establecimiento del Sistema de Gestión de Calidad.	Socializar la propuesta del Manual de Gestión de Calidad mediante talleres de capacitación a los delegados responsables del Departamento de Bienestar Estudiantil, a los docentes y finalmente a los estudiantes	Presentación del proyecto a las autoridades universitarias de la UCACUE	Humanos	Informe del proyecto
		Curso-Taller para socializar el proyecto	Humanos y materiales	Resultados de las capacitaciones
		Adiestrar en el manejo del manual a los participantes	Humanos	Seguimiento y control de cumplimientos
		Organizar las estrategias de seguimiento y control	Humanos y materiales	Control de estrategias
		Evaluación del proceso del curso y de la aplicación	Materiales	Evaluación de logros parciales
		Evaluación de impacto a final del primer año	Materiales	Evaluación de logros finales
		Presentación de resultados	Materiales	Informe de resultados

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

Administración de la Propuesta

La gestión administrativa de la propuesta se fundamentará en los siguientes aspectos:

- Entrega de la propuesta a las autoridades de la Universidad Católica de Cuenca.
- Planificación de las jornadas de capacitación al personal de la Universidad: docentes, delegada del Departamento de bienestar Estudiantil.
- Ejecución de las jornadas de capacitación.
- Proceso de aplicación, control y seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- Desarrollar talleres de aplicación práctica del SGC.
- Seguimiento y control del proyecto...
- Evaluación del impacto al final del primer año. Reestructuración de novedades encontradas en la ejecución del proyecto.

Modelo operativo de ejecución de la propuesta

La Universidad Católica de Cuenca cuyo lema es ser la comunidad educativa al servicio del pueblo brinda educación integral a la comunidad desde la educación inicial hasta la formación de tercer y cuarto nivel de educación.

Con la finalidad de ofrecer una mejor atención a los beneficiarios que son los estudiantes, que nos permita competir con las mejores instituciones educativas del país, se ha propuesto la implementación de un Sistema de Gestión de calidad que permita sobre todo al Departamento de Bienestar Estudiantil controlar los procesos y dar seguimiento a los mismos.

Esta propuesta implica el conocimiento de parte de la persona responsable del Departamento, de todos los procesos que requieren la utilización de formatos o matrices que faciliten de manera amigable, clara y organizada todos los procesos con los estudiantes.

Posteriormente el compartir con todos los implicados la sistematización de los procesos y la conceptualización de los mismos para resolver con eficacia los problemas que se presenten.

Y finalmente estar en capacidad de aplicar todo el proceso de mejora continua. Al departamento, en beneficio de los estudiantes. Todo esto se logrará con la aplicación del sistema de Gestión de Calidad.

Impacto actual y aplicando la propuesta

En la actualidad como ya se ha indicado anteriormente el proceso de acreditación de la Universidad Católica de Cuenca es inminente, para lo cual la propuesta de aplicación de un sistema de mejora continua en el Departamento de Bienestar Estudiantil es idóneo y muy oportuno.

Con esta propuesta se persigue dar una oportunidad al Departamento de mejorar sus procesos y de aprovechar los recursos internos y los externos para de esta forma brindar una atención de calidad a los estudiantes. Aprovechando los recursos disponibles.

Indicadores de mejora

Indicador 1: Recursos humanos, aquí se determina el personal calificado con el que cuenta la Universidad Católica de Cuenca para llevar a cabo el Sistema de Gestión de calidad.

Indicador 2: Conceptuación de los procesos, en este indicador se determina la necesidad de conocer las conceptualizaciones de los procesos del sistema de Gestión de calidad para familiarizarnos con ellos y luego aplicarlos. Dejando atrás procesos informales.

Indicador 3: Planificación de actividades a implementar, una vez determinada la responsabilidad de los procesos con el personal capacitado,

conocida la conceptualización de los procesos, se puede determinar un cronograma de aplicación de los procesos del Sistema de gestión de calidad.

Evaluación de la Propuesta

La evaluación de la efectividad de la aplicación de la propuesta “Sistema de Gestión de Calidad en los procesos del Departamento de Bienestar Estudiantil de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas de la Universidad Católica de Cuenca.”, se lo realizará por medio de:

- Auditorías internas
- Auditorías externas
- Toma de acciones correctivas y preventivas
- Disminución del número de estudiantes con bajo rendimiento.
- Disminución de estudiantes sin asistencia de becas.
- Disminución de estudiantes sin atención médica.
- Disminución de estudiantes sin atención odontológica.
- Disminución de estudiantes con problemas de discriminación y violencia intrafamiliar.
- Disminución de estudiantes que consumen drogas, alcohol y estupefacientes.
- Disminución de estudiantes con problemas emocionales.

Formato de Evaluación de la Propuesta

Cuadro N° 19: Formato de Evaluación de la Propuesta

NORMA ISO 9001:2008 SGC	Cada mes											
	Sep.	Oct	Nov	Dic	En	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Auditorías internas												
Auditorías externas												
Toma de acciones correctivas y preventivas												
Seguimiento a estudiantes con bajo rendimiento												
Seguimiento a estudiantes con asistencia de becas												
Seguimiento a estudiantes con atención médica												
Seguimiento a estudiantes con atención odontológica												
Seguimiento a estudiantes que utilizan la póliza de seguro estudiantil												
Seguimiento a estudiantes con problemas de discriminación y violencia intrafamiliar.												
Seguimiento a estudiantes que consumen drogas, alcohol y estupefacientes.												
Seguimiento a estudiantes con disminución de problemas emocionales (atención psicológica)												

ABREVIATURAS	
C	Cumple
NC	No cumple

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- El proponer el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad en los procesos del Departamento de Bienestar Estudiantil de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas de la Universidad Católica de Cuenca, para lograr excelencia en la atención a estudiantes, es urgente y necesario ya que de su mejora continua dependerá que la Universidad Católica de Cuenca supere el proceso de acreditación.
- La formulación del modelo conceptual que servirá para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad en el Departamento de Bienestar Estudiantil será base fundamental para que tanto las autoridades, el personal responsable, los docentes, y los beneficiarios que son los estudiantes conozcan los conceptos básicos del sistema a emplearse y contribuyan a su aplicación efectiva.
- La determinación de un plan de acción para el establecimiento del Sistema de Gestión de Calidad, es indispensable para lograr implementar el SGC en el Departamento de Bienestar Estudiantil contribuyendo así a la mejora continua en la atención del mismo a los estudiantes.

Recomendaciones

- Es necesario que las autoridades, docentes y estudiantes conozcan que el Sistema de Gestión de calidad aplicado en el Departamento de Bienestar Estudiantil de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas de la UCACUE, permitirán brindar una atención de calidad a los estudiantes.
- Es indispensable el empoderamiento del modelo conceptual del sistema de Gestión de Calidad para ser aplicado en el Departamento de Bienestar Estudiantil.
- La calidad total en el Departamento de Bienestar Estudiantil se garantizará aplicando el plan de acción adecuado. cumpliendo las normas del Sistema de Gestión de calidad.

BIBLIOGRAFÍA

- (s.f.). Obtenido de La primera norma de gestión de la AeronorEcuador. (s.f.). Obtenido de http://www.aenorecuador.com/media/5546/iso_9001_aenor_ecuador.pdf
- Alvarez, J. M. (2006). *Introducción a la calidad*. España: Ideas propias.
- ÁLVAREZ, J. M. (2006). *Introducción a la calidad*. España: Ideas propias.
- Aniorte. (s.f.). *Servicios de calidad*. Recuperado el octubre de 2015, de http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm
- ANIORTE. (s.f.). *Servicios de calidad*. Recuperado el octubre de 2015, de http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm
- Bon, J. V. (2008). *Gestión de servicios*. Reino Unido: Editorial del Gobierno Británico.
- BON, J. V. (2008). *Gestión de servicios*. Reino Unido: Editorial del Gobierno Británico.
- BSI. (s.f.). *La historia y el futuro de ISO 9001*. Obtenido de La primera norma de gestión de la
- CASAL, Lorena. (2010). *Gestión de proyectos*. Bogotá: Ideas Propias.
- Conea, I. d. (31 de enero de 2012). *Ecuador Universitario*. Recuperado el 9 de 10 de 2015, de <http://ecuadoruniversitario.com/noticias/noticias-de-interes-general/el-mandato-constituyente-no-14/>
- CONEA, I. d. (31 de enero de 2012). *Ecuador Universitario*. Recuperado el 9 de 10 de 2015, de <http://ecuadoruniversitario.com/noticias/noticias-de-interes-general/el-mandato-constituyente-no-14/>
- Consejo de redacción. (Noviembre de 2011). *Revista N°15*. Obtenido de http://www.adide.org/revista/index.php?option=com_content&task=view&id=265&Itemid=71
- Cury, A. (2014). *Padres brillantes, maestros fascinantes*. Colombia: Planeta.
- Diccionario ABC. (s.f.). Recuperado el 22 de octubre de 2015, de <http://www.definicionabc.com/general/coordinacion.php>
- diccionario abc. (s.f.). *Diccionario ABC*. Obtenido de <http://www.definicionabc.com/economia/gestion-de-calidad.php>
- Diccionario de la lengua Española. (Octubre de 2014). Obtenido de <http://dle.rae.es/?w=estudiantes&m=form&o=h>
- Española, R. A. (2001). *Diccionario de la lengua española*. España: Mateu-Cromo.
- Estudianil, D. d. (2016). *Página oficial de la UCACUE*. Obtenido de <http://bienestarestudiantil.ucacue.edu.ec/index.php/nosotros/objetivos>
- Estudiantil, D. d. (2016). *Página oficial de la UCACUE*. Obtenido de <http://bienestarestudiantil.ucacue.edu.ec/>
- Grupo Océano. (2005). *Diccionario de Psicología*. Barcelona: Océano, Grupo Editorial.
- LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR. (s.f.). Obtenido de https://www.google.com.ec/search?q=loes%2C+art%C3%ADculo+86&oq=loes&aqs=chrome.1.69i57j69i59l3j0l2.5377j0j9&sourceid=chrome&es_sm=93&ie=UTF-8

- Lilian, M. (2011). *POLÍTICAS Y LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA*. Ambato.
- LOES. (s.f.). *LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*. Obtenido de https://www.google.com.ec/search?q=loes%2C+art%C3%ADculo+86&oq=loes&aqs=chrome.1.69i57j69i5913j012.5377j0j9&sourceid=chrome&es_sm=93&ie=UTF-8
- Lorena, C. (2010). *Gestión de Proyectos*. Bogotá: Ideas Propias.
- M, P. (2003). *Construyendo una definición de calidad en el servicio*. Obtenido de <http://como-servirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>
- Mihály, S. (2003). *Manual de psicología Pastoral*. España: Ediciones Sígueme.
- Mis finanzas en Línea. (s.f.). Obtenido de <http://www.misfinanzasenlinea.com/articulos/20120528/en-que-consiste-un-proceso-de-certificacion-iso-9001>
- Morales, L. (2011). *Políticas y líneas de investigación de la Universidad Tecnológica Indoamérica*. Ambato.
- MORALES, L. (2011). *Políticas y líneas de investigación de la Universidad Tecnológica Indoamérica*. Ambato.
- PAZ, V. (2013). *Características personales para el éxito en la atención al cliente*. Recuperado el 2015, de <http://clientelandia.wordpress.com/2013/03/20/13-caracteristicas-personales-para-el-exito-en-la-atencion-al-cliente/>
- Pérez. (2007). *Calidad total en la atención*. España: Ideas propias.
- PÉREZ. (2007). *Calidad total en la atención*. España: Ideas propias.
- PIZZO, M. (2003). *Construyendo una definición de calidad en el servicio*. Obtenido de <http://como-servirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>
- Sabino, C. (1996). *El proceso de investigación*. Argentina: Lumen Humanitas.
- Sumaza, C. R. (2003). *Universidad de Valladolid. Departamento de Sociología y Trabajo Social*. Valladolid: Papers.
- Thompson. (2009). *Definición de cliente*. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>
- THOMPSON. (2009). *Definición de cliente*. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>
- Verdú. (2013). *Características personales para el éxito en la atención al cliente*. Recuperado el 2015, de <http://clientelandia.wordpress.com/2013/03/20/13-caracteristicas-personales-para-el-exito-en-la-atencion-al-cliente/>
- WorkMeter. (3 de octubre de 2012). *El éxito de la gestión de proyectos*. Recuperado el 18 de noviembre de 2015, de <http://es.workmeter.com/blog/bid/229017/La-importancia-de-la-productividad-empresarial>
- WORKMETER. (3 de octubre de 2012). *El éxito de la gestión de proyectos*. Recuperado el 18 de noviembre de 2015, de <http://es.workmeter.com/blog/bid/229017/La-importancia-de-la-productividad-empresarial>

NET GRAFÍA

- (s.f.). Obtenido de La primera norma de gestión de la AeronorEcuador. (s.f.). Obtenido de http://www.aenorecuador.com/media/5546/iso_9001_aenor_ecuador.pdf
- ANIORTE. (s.f.). *Servicios de calidad*. Recuperado el octubre de 2015, de http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm
- CONEA, I. d. (31 de enero de 2012). *Ecuador Universitario*. Recuperado el 9 de 10 de 2015, de <http://ecuadoruniversitario.com/noticias/noticias-de-interes-general/el-mandato-constituyente-no-14/>
- Consejo de redacción. (Noviembre de 2011). *Revista N°15*. Obtenido de http://www.adide.org/revista/index.php?option=com_content&task=view&id=265&Itemid=71
- Diccionario ABC. (s.f.). Recuperado el 22 de octubre de 2015, de <http://www.definicionabc.com/general/coordinacion.php>
- diccionario abc. (s.f.). *Diccionario ABC*. Obtenido de <http://www.definicionabc.com/economia/gestion-de-calidad.php>
- Diccionario de la lengua Española. (Octubre de 2014). Obtenido de <http://dle.rae.es/?w=estudiantes&m=form&o=h>
- Estudianil, D. d. (2016). *Página oficial de la UCACUE*. Obtenido de <http://bienestarestudiantil.ucacue.edu.ec/index.php/nosotros/objetivos>
- Estudiantil, D. d. (2016). *Página oficial de la UCACUE*. Obtenido de <http://bienestarestudiantil.ucacue.edu.ec/>
- LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR. (s.f.). Obtenido de https://www.google.com.ec/search?q=loes%2C+art%C3%ADculo+86&oq=loes&aqs=chrome.1.69i57j69i59l3j0l2.5377j0j9&sourceid=chrome&es_sm=93&ie=UTF-8
- LOES. (s.f.). *LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*. Obtenido de https://www.google.com.ec/search?q=loes%2C+art%C3%ADculo+86&oq=loes&aqs=chrome.1.69i57j69i59l3j0l2.5377j0j9&sourceid=chrome&es_sm=93&ie=UTF-8
- LORENA, C. (2010). *Gestión de Proyectos*. Bogotá: Ideas Propias.

- M, P. (2003). *Construyendo una definición de calidad en el servicio*. Obtenido de <http://como-servirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>
- MIHÁLY, S. (2003). *Manual de psicología Pastoral*. España: Ediciones Sígueme.
- Mis finanzas en Línea. (s.f.). Obtenido de <http://www.misfinanzasenlinea.com/articulos/20120528/en-que-consiste-un-proceso-de-certificacion-iso-9001>.
- PAZ, V. (2013). *Características personales para el éxito en la atención al cliente*. Recuperado el 2015, de <http://clientelandia.wordpress.com/2013/03/20/13-caracteristicas-personales-para-el-exito-en-la-atencion-al-cliente/>
- PIZZO, M. (2003). *Construyendo una definición de calidad en el servicio*. Obtenido de <http://como-servirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>
- THOMPSON. (2009). *Definición de cliente*. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>
- THOMPSON. (2009). *Definición de cliente*. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>
- VERDÚ. (2013). *Características personales para el éxito en la atención al cliente*. Recuperado el 2015, de <http://clientelandia.wordpress.com/2013/03/20/13-caracteristicas-personales-para-el-exito-en-la-atencion-al-cliente/>

ANEXOS

Anexo N° 1: ENCUESTA PARA LOS ESTUDIANTES

Encuesta para los Estudiantes de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas, que servirá para completar la investigación del tema: "COORDINACIÓN DE LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL DE LA UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS RELIGIOSAS DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES, DURANTE EL PERIODO 2015-2016.", previa al título de Magister en Gestión de Proyectos Socioproductivos en la Universidad Tecnológica Indoamérica.

Para los efectos, UACR son las siglas de Unidad Académica de Ciencias Religiosas.

1. ¿Usted como estudiante de la UACR se siente incluido en los Procesos de coordinación del Departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad Católica de Cuenca?

Si.....No.....

2. ¿Usted como estudiante de la UACR ha recibido atención en servicio de becas de la UCACUE?

Si.....No.....

3. Marque con una cruz lo recibido:

¿Usted como estudiante de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas ha recibido atención?

- | | |
|--------------------------------------|-------|
| a) Médica | |
| b) Psicología educativa | |
| c) Psicología Clínica | |
| d) Mediación educativa | |
| e) Odontológica | |
| f) Trabajo social | |
| g) Mediación educativa de la UCACUE? | |

4. ¿Usted como estudiante de la UACR tiene acceso a póliza del Seguro Estudiantil de la UCACUE?

Si.....No....

5. ¿Usted como estudiante de la UACR ha participado en un proceso electoral para elegir a sus representantes de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas y de la FEUCE de la Universidad Católica de Cuenca?

Si.....No....

6. ¿Cree usted que las actividades del Departamento de Bienestar Estudiantil se pueden optimizar con un sistema de mejora continua?

Si.....No....

7. ¿Ha incidido la coordinación de los procesos del Departamento de Bienestar Estudiantil en la atención brindada a Usted como estudiante?

Si.....No....

8. Por favor redacte una recomendación para mejorar la atención de calidad del Departamento de Bienestar Estudiantil.

Anexo N° 2: PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS

NIVEL I: PROCESO DEL DOCUMENTO

Se codifica con letras, se precisa a que proceso pertenece.

Si es parte del manual de calidad, de procesos y de funciones se les asigna un código para identificarlos, ya que son manuales de sistema.

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVICIO DEL PUEBLO	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: SGC 01 CLAUSULA: REVISIÓN: PÁGINA:
GESTIÓN DE CALIDAD	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	N° DE MANUAL


Anexo N° 3: PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA <small>COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVICIO DEL PUEBLO</small>	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS	CÓDIGO: SGC 01 CLÁUSULA: REVISIÓN: PÁGINA:
GESTIÓN DE CALIDAD		PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS

AÑO:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:
------	-------------------------

DOCUMENTO	N° REVISIÓN	CÓDIGO	Fecha de vigencia	N° de manual	N° de copias controladas	Distribuida a:

Anexo N° 4: COMPROMISO DE CALIDAD

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA <small>COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVICIO DEL PUEBLO</small>	MANUAL DE GESTIÓN DE SISTEMA DE CALIDAD	CÓDIGO: SGC 04 CLAUSULA: REVISIÓN: PÁGINA:
GESTIÓN DE CALIDAD	COMPROMISO DE CALIDAD	


DIRECCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL

Es un compromiso de la Dirección del Departamento de Bienestar Estudiantil satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, brindando atención de calidad y excelencia, desarrollando todas sus competencias que aseguren la mejora continua de la eficacia del sistema de Gestión de calidad.

Quito, 12 de febrero de 2017

LA DIRECCIÓN


Anexo N° 5: MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA <small>COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVICIO DEL PUEBLO</small>	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGC 05 CLAUSULA: REVISIÓN: PÁGINA:
GESTIÓN DE CALIDAD	MATRIZ DE RESPONSABILIDADES	

NORMA ISO 9001:2008 SGC	Responsabilidades				
	PD	DD	CC	DU	D
REQUISITOS GENERALES					
REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN	R	R	CR	CR	R
COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN		R			
ENFOQUE AL CLIENTE	R	R	R	R	R
POLÍTICA DE CALIDAD	R	R	R	R	R
ASISTENCIA A CLASES	R		CR	CR	CR
PROBLEMAS DE APRENDIZAJE	R	CR	CR		R
ASISTENCIA A EVENTOS	R		CR	CR	CR
DESERCIONES	R		R		R
REALIZACIÓN DEL SERVICIO					
ATENCIÓN PSICOLÓGICA	R	CR			
ATENCIÓN MÉDICA	R	R			
ATENCIÓN PSICOPEDAGÓGICA	R	CR			
ATENCIÓN SOCIAL	R	CR			
MEDIACIÓN EDUCATIVA	R	CR			
TUTORIAS ACADÉMICAS	R	CR	R	CR	R
MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA					
CONTROL, SEGUIMIENTO MEDICIÓN	R	CR	CR		CR
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (A TODOS LOS ACTORES UNIVERSITARIOS)	R	CR	CR		
CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	R		R		
ANÁLISIS DE DATOS	R	R	R		
MEJORA	R	R	R	R	R

ABREVIATURAS	
R	Responsable
PD	Profesor Delegado
DD	Director Departamento Bienestar Estudiantil
CR	Corresponsable
DU	Director Unidad
CC	Coordinador de Carrera
D	Docente


Anexo N° 6: COMUNICACIÓN-ORGANIGRAMA

 <p style="font-size: small;">UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVICIO DEL PUEBLO</p>	<p>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	<p>CÓDIGO: SGC 06 CLAUSULA: REVISIÓN: PÁGINA:</p>
<p>GESTIÓN DE CALIDAD</p>	<p>COMUNICACIÓN-ORGANIGRAMA</p>	

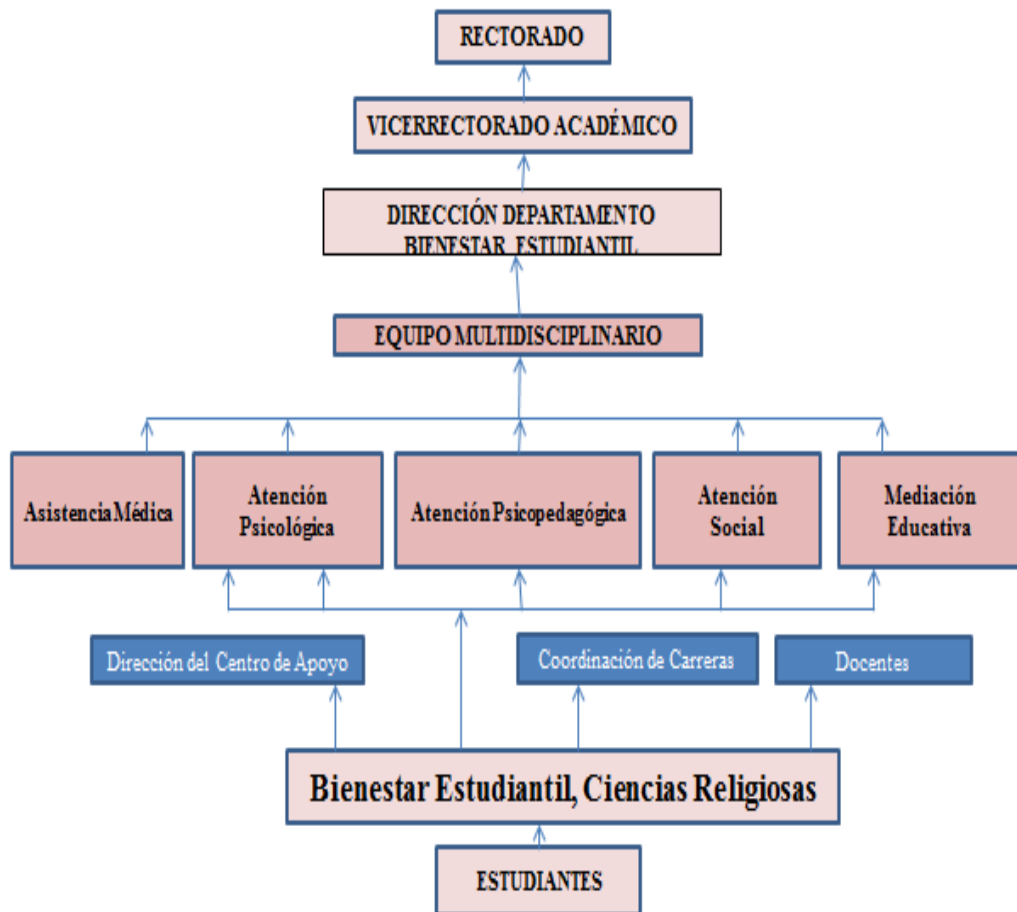


El profesor delegado de Bienestar Estudiantil de las Sedes y Centros de apoyo dependen de la Dirección de Bienestar Estudiantil.


Anexo N° 7: COMUNICACIÓN-ORGANIGRAMA SGC

 <p style="font-size: small;">UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVICIO DEL PUEBLO</p>	<p>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	<p>CÓDIGO: SGC 06 CLAUSULA: REVISIÓN: PÁGINA:</p>
<p>GESTIÓN DE CALIDAD</p>	<p>COMUNICACIÓN-ORGANIGRAMA SGC</p>	

ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE SGC




Anexo N° 8: CAPACITACIÓN PERSONAL

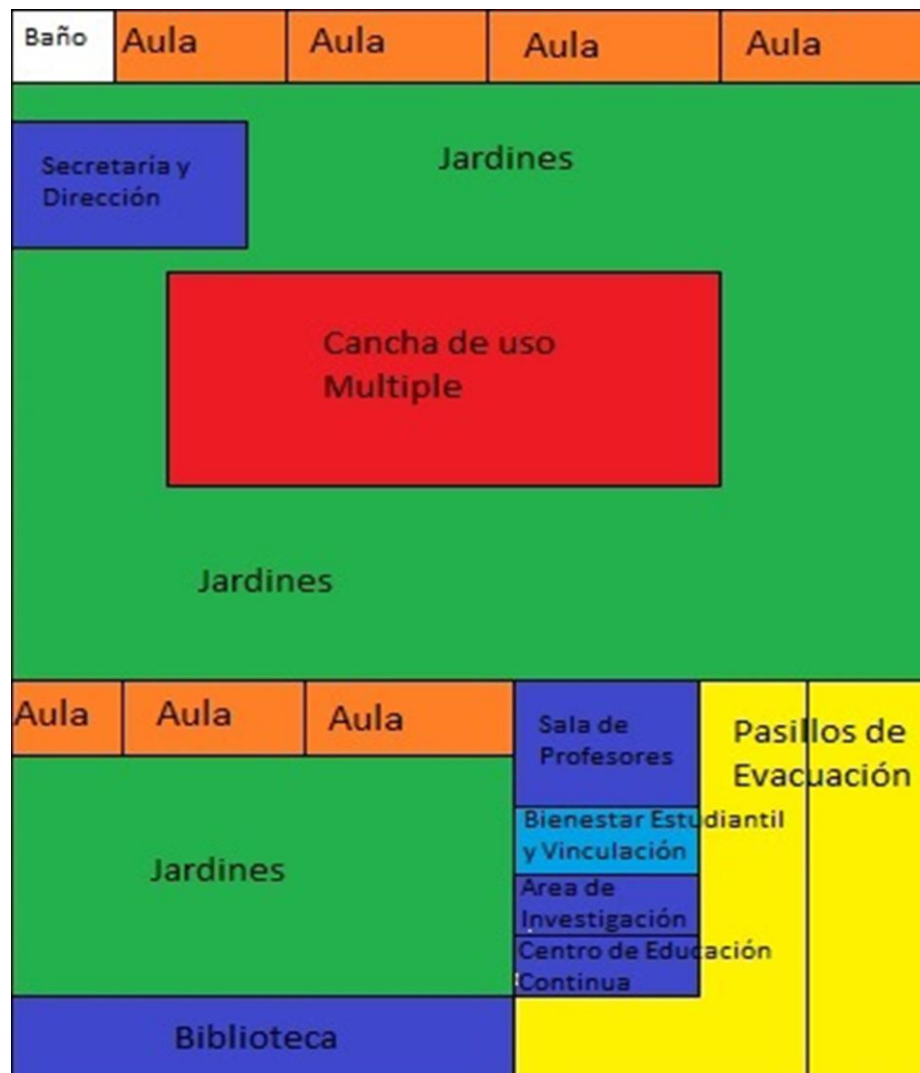
 <p style="font-size: small;">UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVICIO DEL PUEBLO</p>	<p>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	<p>CÓDIGO: SGC 06-1 CLAUSULA: REVISIÓN: PÁGINA:</p>
<p>GESTIÓN DE CALIDAD</p>	<p>CAPACITACIÓN PERSONAL</p>	

<p>CURSO DE CAPACITACIÓN PARA NORMAS ISO 9001:2008</p>					<p>Foto</p>
<p>ÁREA:</p>			<p>FECHA:</p>		
<p>NOMBRES Y APELLIDOS:</p>					
N°	DÍA	HORA INGRESO	FIRMA	HORA SALIDA	FIRMA
1	Lunes				
2	Martes				
3	Miércoles				
4	Jueves				
5	Viernes				


Anexo N° 9: INFRAESTRUCTURA

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA <small>COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVICIO DEL PUEBLO</small>	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGC 06-2 CLAUSULA: REVISIÓN: PÁGINA:
GESTIÓN DE CALIDAD	INFRAESTRUCTURA	

CAMPUS




Anexo N° 10: AMBIENTE DE TRABAJO

 <p style="font-size: small;">UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVICIO DEL PUEBLO</p>	<p>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	<p>CÓDIGO: SGC 06-3 CLAUSULA: REVISIÓN: PÁGINA:</p>
GESTIÓN DE CALIDAD	AMBIENTE DE TRABAJO	

N°	ASPECTOS	De acuerdo	Desacuerdo
	La relación que tengo con mis superiores es cordial		
	Recibo de manera oportuna de mis superiores la información que necesito para hacer mi trabajo con eficiencia		
	El resultado de mi última evaluación está de acuerdo con la forma en que me desempeño		
	Mi jefe inmediato usa su tiempo efectivamente y presta adecuada atención a la calidad de mi trabajo		
	Me siento complacido con la actividad que realizo		
	En mi puesto de trabajo tengo libertad para efectuar cambios en la forma que realizo mi trabajo con el fin de hacerlo más efectivo		
	Somos efectivos en el desarrollo de nuestras políticas de calidad		
	El lugar donde laboro ofrece un ambiente agradable para trabajar con armonía y eficiencia		


Anexo N° 11: REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA <small>COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVICIO DEL PUEBLO</small>	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGC 07 CLAUSULA: REVISIÓN: PÁGINA:
GESTIÓN DE CALIDAD	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO	

DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL UNIDAD ACADÉMMICA DE CIENCIAS RELIGIOSAS SERVICIO RECIBIDO	Registro:
ÁREA:	FECHA:
NOMBRES Y APELLIDOS:	

SERVICIO RECIBIDO	DIA	HORA	LUGAR	FIRMA ESTUDIANTE


Anexo N° 12: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

 <p style="font-size: small; margin: 0;">UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVICIO DEL PUEBLO</p>	<p>MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	<p>CÓDIGO: SGC 08-1 CLAUSULA: REVISIÓN: PÁGINA:</p>
GESTIÓN DE CALIDAD	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	

ENCUESTA DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL (UACR)				
Nombre:	Fecha:			
PREGUNTAS	MS	S	N	PS
La atención es ágil y amable				
Eficacia en la resolución de sus problemas				
Tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas planteadas				
El espacio para hacer las consultas ofrecen privacidad para el estudiante				
Trata de manera organizada los procesos con de los estudiantes				
Percibe Usted si se da seguimiento a su proceso				
Percibe Usted si desde la matriz se resuelven con agilidad sus dificultades				

Formas de responder	
MS	Muy Satisfactorio
S	Satisfactorio
N	Normal
PS	Poco satisfactorio


Anexo N° 131: CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA <small>COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVICIO DEL PUEBLO</small>	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGC 08-2 CLAUSULA: REVISIÓN: PÁGINA:
GESTIÓN DE CALIDAD		CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

ENCUESTA DE MEDICIÓN DEL CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL (UACR)				
Nombre:	Fecha:			
PREGUNTAS	MS	S	N	PS
• Atención Psicológica y Psicopedagógica.				
• Servicio Médico y Enfermería.				
• Servicio de Odontología.				
• Servicio de Trabajo Social				
• Servicio de Mediación Educativa				
• Orientación Vocacional y Profesional.				
• Acceso a póliza del Seguro Estudiantil.				

Formas de responder	
MS	Muy Satisfactorio
S	Satisfactorio
N	Normal
PS	Poco satisfactorio

Anexo N° 14: ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA <small>COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVICIO DEL PUEBLO</small>	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGC 08-3 CLAUSULA: REVISIÓN: PÁGINA:
	GESTIÓN DE CALIDAD	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

N°	FECHA DE APERTURA	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	ACCIONES A EMPRENDER PREVENTIVAS O CORRECTIVAS	FECHA PREVISTA DE SOLUCIÓN

Anexo N° 15: AVAL PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA



**UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE CUENCA**
COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVICIO DEL PUEBLO

Cuenca 03 de Marzo de 2016

CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

Por medio de la presente doy mi aval para que la Doctora Mónica Pozo Prado realice el trabajo de investigación sobre el tema: **"COORDINACIÓN DE LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL DE LA UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS RELIGIOSAS DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES, DURANTE EL PERIODO 2015-2016."**, previa al título de Magister en Gestión de Proyectos Socioproductivos en la Universidad Tecnológica Indoamérica. Y aplique la presente encuesta a los estudiantes con el fin de obtener valiosos resultados que servirán de aplicación práctica en la gestión institucional del Departamento de Bienestar Estudiantil de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas de la Universidad Católica de Cuenca.

Dra. Marcia Betancourt
**DIRECTORA DEL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL
DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA**



Av. Américas y Humboldt Cuenca – Ecuador. Tel: (593) 7 2830751
www.ucacue.edu.ec

Anexo N° 16: CARTA DE APROBACIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN

 **UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA**
COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVICIO DEL PUEBLO

 **ucacue**
RECTORADO

Cuenca, 02 de marzo de 2016

Doctor
Enrique Pozo Cabrera
RECTOR DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
Cuenca.

Aprobado
02-Marzo-16.


Paz y bien,

Estimado Doctor Enrique, me dirijo a Usted, para desearle paz y bienestar, a la vez que SOLICITO a su autoridad como estudiante de la maestría en "Gestión de Proyectos Socioproductivos", me autorice, para que pueda realizar la investigación en el Departamento de Bienestar Estudiantil de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas, con el tema: COORDINACIÓN DE LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL, DE LA UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS RELIGIOSAS DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA, Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES, DURANTE EL PERIODO 2015-2016. Previo al título de magister en "Gestión de Proyectos Socio-productivos" de la Universidad Tecnológica Indoamérica.

Cuya investigación plantea, luego del levantamiento de datos y del proceso correspondiente: Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para el Departamento de Bienestar Estudiantil, de la Unidad Académica de Ciencias Religiosas, de la Universidad Católica de Cuenca, que permita mejorar su productividad y brindar un servicio de calidad a los estudiantes.

Por su amable atención le agradezco infinitamente, deseando que el Señor, nuestro Padre bueno le siga colmando de bendiciones y gracias, en todas sus actividades diarias.

Cordialmente,


Dra. Mónica Pozo Prado

DOCENTE DE LA UCACUE

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
RECTORADO

02 MAR 2016

RECIBIDO
HORA: 10:00 FIRMA: *[Signature]*

Av. Américas y Humboldt, Cuenca – Ecuador. Tel: (593) 7 2830751
www.ucacue.edu.ec