

ÍNDICE

Página

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN
3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN
4. MARCO METODOLÓGICO
5. MARCO DE REFERENCIA
6. HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN
7. CONCLUSIONES
8. RECOMENDACIONES
9. FUENTES DE INFORMACIÓN
10. ANEXOS



1. INTRODUCCIÓN

Una de las ventajas estratégicas de las universidades es la normalización de sus procesos con la finalidad de satisfacer los requisitos de los clientes. Esto ha creado ciertas delanteras para las universidades Francisco Gavidia y Doctor José Matías Delgado, presentando que sus procesos educativos están certificados bajo normas ISO 9001:2000, porque demuestran su capacidad para proporcionar servicios educativos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentos que le sean aplicación y sus objetivos es aumentar la satisfacción del cliente.

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente, implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión.

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que han sido utilizado en esta investigación que, pueden ser utilizados por la alta dirección de la Universidad Tecnológica de El Salvador, porque esta puede conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño, sin ambigüedades. Entre los principios o enfoques de la NORMAS ISO 9000:2000 son:

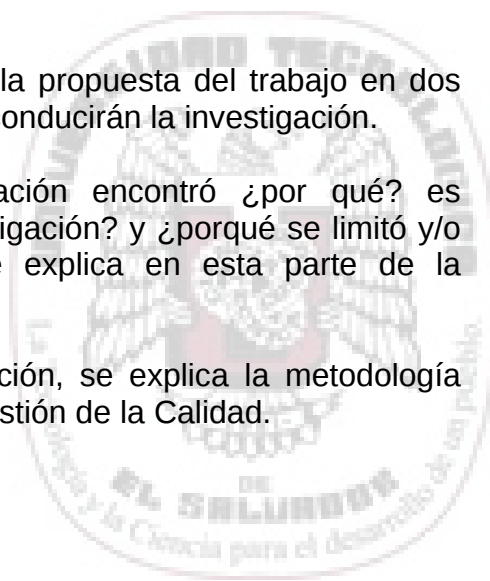
- a) Enfoque al cliente
- b) Liderazgo
- c) Participación del personal
- d) Enfoque basado en procesos
- e) Enfoque de sistema para gestión
- f) Mejora continua
- g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
- h) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

En la investigación titulada, “**Propuesta un Manual del Sistema de Gestión de la Calidad en la Universidad Tecnológica de El Salvador**”, que tiene la finalidad de dirigir y controlar en forma sistemática y transparente un sistema de gestión diseñado para mejorar continuamente su desempeño de servicios educativo mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. Esto se logró considerando la metodología siguiente:

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN. Donde se propone la propuesta del trabajo en dos objetivos: el objetivo general y los objetivos específicos que conducirán la investigación.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN. La investigación encontró ¿por qué? es necesaria la investigación?; ¿cuál es el alcance de la investigación? y ¿porqué se limitó y/o delimitó, en recursos, la investigación?. Esto es lo que explica en esta parte de la investigación.

MARCO METODOLÓGICO. En esta parte de la investigación, se explica la metodología utilizada para concretar la situación actual del Sistema de Gestión de la Calidad.



MARCO DE REFERENCIA. Toda investigación requiere de la existencia de principios o enfoques teóricos, empíricos, entre otros; con la finalidad de demostrar que existe o no estudios históricos y actuales sobre sistemas de gestión de la calidad, para el caso de esta investigación. En este apartado, se encontró mucha evidencia sobre enfoques que han determinado como ha sido la Gestión de la Calidad y las teorías que, están utilizando las organizaciones actuales. En particular se analizó los enfoques utilizados desde la artesanía, la revolución industrial, hasta la fecha. Realizando propuestas teóricas utilizadas por los precursores de la calidad total, donde sus principios dieron origen a los criterios utilizados en las NORMAS ISO 9001:2000.

HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN. Toda investigación se requiere determinar la situación actual del comportamiento de las cosas. En esta parte de la investigación, se utilizaron la entrevista al personal de ciertos procesos y la observación de proceso, para determinar el Sistema de Gestión de la Calidad actual de la UTEC, por medio de dos cuestionarios uno de sensibilización sobre la percepción de la calidad y el segundo sobre conocimiento de los fundamentos de las normas ISO 9001:2000. El siguiente paso fue, analizar los datos obtenidos. Concluyendo en la necesidad de proponer un Manual de Gestión de la Calidad documentado.

CONCLUSIONES. Aquí se describen los beneficios que la Universidad Tecnológica de El Salvador puede obtener al documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad, sin necesidad de certificarse, pero, en un futuro lo puede hacer una vez las partes interesadas están eficazmente involucradas.

RECOMENDACIONES. Se proponen dos razones para el SGC en la UTEC:

1. La implementación y mantenimiento debe comenzar en forma parcial hasta lograr su eficacia; y
2. Para lograr el numeral 1. se debe formar un comité de calidad temporal comprometido con la Rectoría, con la finalidad de establecer el SGC.

Todo lo anterior, se realizó por medio de un grupo de estudiantes de la asignatura Gestión de la calidad, cuya propuesta fue decisiva para que la Universidad Tecnológica de El Salvador pueda en un futuro competir con NORMAS ISO 9001:2000 y lograr competitividad a nivel nacional y si es posible a nivel internacional, debido a las exigencias de la globalización.

