



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA EN MARKETING
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del título de:

INGENIERO COMERCIAL

“Plan de marketing para promocionar la recertificación de la Norma de Calidad ISO 9001:2008 de la Unidad Educativa San Felipe Neri de la Ciudad de Riobamba, para el período académico 2011-2012”.

Realizado por:

Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Riobamba – Ecuador

2012

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL.

Certificamos que el presente trabajo ha sido revisado en su totalidad, quedando autorizada su presentación.

Ing. Jorge Washington Álvarez Calderón

DIRECTOR DE TESIS

Ing. Wilian Enrique Pilco Mosquera

MIEMBRO DE TRIBUNAL

CERTIFICADO DE AUTORÍA.

Es de mi absoluta responsabilidad las ideas, doctrinas, resultados y propuestas expuestas en el presente trabajo de investigación y los derechos de la autoría pertenecen a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Jorge Oswaldo Salinas Salinas

DEDICATORIA.

Este trabajo es el resultado de años de estudio, esfuerzo y sacrificio, que sin la ayuda y la bendición de Dios no hubiera podido llegar a esta etapa de mi vida, en primer lugar este trabajo es dedicado a él. A mis queridos y amados padres Jorge y Olga, quienes han sabido formarme con buenos hábitos, valores y buenos sentimientos y porque confiaron en mí y me brindaron su apoyo incondicional.

Jorge Oswaldo Salinas Salinas

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento muy especial a Dios quien ha sido mi guía y por estar a mi lado en todo momento dándome las fuerzas necesarias para continuar y seguir adelante. A mis queridos padres quienes me apoyaron en todo momento y que aun lo siguen haciendo, gracias a ellos soy quien soy hoy en día, a quienes les debo todo, gracias por su amor, sus consejos, sus regaños, los momentos de alegría, de tristeza que juntos hemos vivido, gracias a ustedes que han sembrado en mi desde muy niño el mejor ejemplo de superación, humildad, honestidad, valentía. Muchas gracias y siéntanse seguros que siempre estaré orgulloso de ustedes.

Al Ingeniero Jorge Álvarez e Ingeniero Wilian Pilco por su valiosa guía y honrosa colaboración en el desarrollo de esta investigación.

A todos los maestros quienes han sabido brindar sus valiosos conocimientos durante todos los años de estudio en esta prestigiosa politécnica.

Jorge Oswaldo Salinas Salinas

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Portada.....	I
Certificación del tribunal.....	II
Certificación de autoría.....	III
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento.....	V
Índice general.....	VI
Índice de tablas.....	X
Índice de gráficos.....	XII
Índice de anexos.....	XIV
Introducción.....	XV
	Pág.
CAPÍTULO I.....	1
1. Generalidades de la Unidad Educativa San Felipe Neri.....	1
1.1. Antecedentes.....	1
1.2. Elementos históricos.....	1
1.3. Símbolos institucionales.....	3
1.4. Misión.....	5
1.5. Visión.....	5
1.6. Valores institucionales.....	6
1.7. Filosofía.....	6
1.8. Objetivos.....	7
1.8.1. Objetivo general.....	7
1.8.2. Objetivos específicos.....	7
1.9. Ubicación geográfica.....	8
1.10. Constitución.....	8
1.11. Planta física general.....	8
1.12. Estudiantes.....	9

1.13. Personal.....	10
1.14. Servicios.....	11
1.15. Formas de acceder a los servicios.....	12
1.16. Horarios de atención.....	12
1.17. Organigrama estructural.....	13
1.18. Definición de ISO.....	15
1.19. Funciones y objetivos de la ISO.....	15
1.20. Normas ISO 9000.....	15
1.21. Normas ISO 9001:2008.....	16
1.22. Principios de la gestión de calidad.....	16

CAPITULO II

2. Análisis de la situación actual.....	17
2.1. Análisis externo.....	17
2.1.1. Historia de la educación en el Ecuador.....	17
2.1.2. La calidad en la educación.....	19
2.1.3. Principios de la calidad total en educación.....	21
2.1.4. La norma ISO, educación y calidad.....	22
2.1.5. La gestión de la educación en la educación.....	24
2.1.6. Político legal.....	25
2.2. Análisis interno.....	28
2.2.1. Sistema de gestión de calidad de la unidad educativa.....	28
2.2.2. Primera certificación.....	28
2.2.3. Segunda certificación.....	30
2.2.4. Tercera certificación.....	30
2.2.5. Aspectos mejorados por la unidad educativa.....	31
2.2.6. Política de calidad.....	32
2.2.7. Objetivos de calidad.....	32
2.2.8. Indicadores de desempeño.....	33
2.2.9. Diferenciación de los procesos del sistema de gestión de calidad.....	36

2.2.10.	Referencia de procedimientos e instructivos.....	38
2.2.11.	Proceso de enseñanza-aprendizaje.....	39
2.2.12.	Análisis foda.....	40
2.2.13.	Matriz cuadrática foda.....	41
2.2.14.	Matriz factores estratégicos.....	43
2.3.	Investigación de mercados.....	44
2.3.1.	Técnicas de investigación.....	44
2.3.2.	Objetivos de la investigación de mercados.....	45
2.3.3.	Identificación de la fuentes de información y recopilación de datos.....	45
2.3.4.	Diseño y aplicación del cuestionario de prueba.....	45
2.3.5.	Cálculo de la muestra.....	45
2.3.6.	Diseño del cuestionario final.....	50
2.3.7.	Trabajo de campo o aplicación de la encuesta.....	50
2.3.8.	Tabulación y análisis de resultados.....	51
2.3.9.	Hallazgos de la investigación.....	90
2.3.10.	Conclusiones de la investigación	94

CAPÍTULO III

3.	Estrategias de comunicación de marketing.....	96
3.1.	Nombre de la estrategia.....	96
3.1.1.	Objetivo.....	96
3.1.2.	Responsable.....	96
3.1.3.	Beneficiados	96
3.1.4.	Periodicidad.....	97
3.1.5.	Política de funcionamiento.....	97
3.1.6.	Contenido del seminario.....	97
3.2.	Nombre de la estrategia.....	97
3.2.1.	Objetivo.....	97
3.2.2.	Responsable.....	98
3.2.3.	Beneficiados.....	98

3.2.4. Periodicidad.....	98
3.2.5. Política de funcionamiento.....	98
3.2.6. Presupuesto.....	99
3.2.7. Táctica N°1: diseño del membrete.....	101
3.2.8. Táctica N°2: diseño del stickers adhesivo.....	102
3.2.9. Táctica N°3: diseño del roll up.....	103
3.2.10. Táctica N°4: publicidad móvil en los autob uses de la institución....	104
3.3. Nombre de la estrategia.....	105
3.3.1. Objetivo.....	105
3.3.2. Responsable.....	105
3.3.3. Beneficiados	105
3.3.4. Periodicidad.....	106
3.3.5. Política de funcionamiento.....	106
3.3.6. Presupuesto.....	106
3.3.7. Modificación de la página web.....	106
3.4. Presupuesto general.....	108
3.5. Cronograma de actividades.....	109

CAPÍTULO IV

4. Conclusiones y recomendaciones.....	110
4.1. Conclusiones.....	110
4.2. Recomendaciones.....	111
Resumen.....	112
Abstract.....	113
Bibliografía.....	114
Anexos.....	115

Índice de tablas.

N°	Título	Pág.
1	Planta física general de la Unidad Educativa San Felipe Neri.....	8
2	Personal de la Unidad Educativa San Felipe Neri.....	11
3	Horarios de atención.....	12
4	Indicadores de desempeño.....	33
5	Diferenciación de los procesos del sistema de gestión de calidad.....	36
6	Matriz cuadrática foda.....	42
7	Género de los estudiantes encuestados.....	51
8	Edad de los estudiantes encuestados.....	52
9	Pregunta No. 1.....	53
10	Pregunta No. 2.....	54
11	Pregunta No. 3.....	55
12	Pregunta No. 4.....	56
13	Pregunta No. 5.....	57
14	Pregunta No. 6.....	58
15	Pregunta No. 7.....	59
16	Género de los padres de familia encuestados.....	60
17	Nivel de instrucción académica de padres de familia encuestados.....	61
18	Pregunta No. 1.....	62
19	Pregunta No. 2.....	63
20	Pregunta No. 3.....	64
21	Pregunta No. 4.....	65
22	Pregunta No. 5.....	66
23	Pregunta No. 6.....	67
24	Pregunta No. 7.....	68
25	Pregunta No. 8.....	69
26	Género de los docentes encuestados.....	70
27	Edad de los docentes encuestados.....	71
28	Pregunta No. 1.....	72

29	Pregunta No. 2.....	73
30	Pregunta No. 3.....	74
31	Pregunta No. 4.....	75
32	Pregunta No. 5.....	76
33	Pregunta No. 6.....	77
34	Pregunta No. 7.....	78
35	Pregunta No. 8.....	79
36	Género del personal administrativo y de mantenimiento encuestados....	80
37	Edad del personal administrativo y de mantenimiento encuestados.....	81
38	Pregunta No.1.....	82
39	Pregunta No. 2.....	83
40	Pregunta No. 3.....	84
41	Pregunta No. 4.....	85
42	Pregunta No. 5.....	86
43	Pregunta No. 6.....	87
44	Pregunta No. 7.....	88
45	Pregunta No. 8.....	89
46	Presupuesto material publicitario impreso.....	99
47	Presupuesto general.....	108
48	Cronograma de actividades.....	109

Índice de gráficos.

N°	Título	Pág.
1	Referencia de procedimientos e instructivos.....	38
2	Procesos de enseñanza-aprendizaje.....	39
3	Género de los estudiantes encuestados.....	51
4	Edad de estudiantes encuestados.....	52
5	Pregunta No.1.....	53
6	Pregunta No. 2.....	54
7	Pregunta No. 3.....	55
8	Pregunta No. 4.....	56
9	Pregunta No. 5.....	57
10	Pregunta No. 6.....	58
11	Pregunta No. 7.....	59
12	Género de los padres de familia encuestados.....	60
13	Nivel de instrucción académica.....	61
14	Pregunta No. 1.....	62
15	Pregunta No. 2.....	63
16	Pregunta No. 3.....	64
17	Pregunta No. 4.....	65
18	Pregunta No. 5.....	66
19	Pregunta No. 6.....	67
20	Pregunta No. 7.....	68
21	Pregunta No. 8.....	69
22	Género de los docentes encuestados.....	70
23	Edad de los docentes encuestados.....	71
24	Pregunta No. 1.....	72
25	Pregunta No. 2.....	73
26	Pregunta No. 3.....	74
27	Pregunta No. 4.....	75
28	Pregunta No. 5.....	76

29	Pregunta No. 6.....	77
30	Pregunta No. 7.....	78
31	Pregunta No. 8.....	79
32	Género del personal administrativo y de mantenimiento encuestados....	80
33	Edad del personal administrativo y de mantenimiento encuestados.....	81
34	Pregunta No.1.....	82
35	Pregunta No. 2.....	83
36	Pregunta No. 3.....	84
37	Pregunta No. 4.....	85
38	Pregunta No. 5.....	86
39	Pregunta No. 6.....	87
40	Pregunta No. 7.....	88
41	Pregunta No. 8.....	89

Índice de anexos.

N°	Título	Pág.
1	Encuestas Piloto – boleta # 1.....	115
2	Encuestas Definitivas – boleta #2.....	123

Introducción

La educación es un sector donde se brindan servicios fundamentales en la formación y la enseñanza, en el que segmentos poblacionales muy importantes corresponden a la niñez y a la juventud. Uno de los objetivos esenciales es brindar las competencias básicas requeridas tanto en el propio mercado de educación como en el mercado laboral.

Para que un centro educativo desarrolle sus servicios educacionales es necesario, que como cualquier organización empresarial, se adecue a las actuales exigencias de competitividad que gobiernan todos los mercados. Para esto, una de las herramientas más utilizadas en la gestión empresarial es un plan, que se desprende del estudio de mercados, análisis del público objetivo e identificación de las formas más adecuadas para llegar a los clientes potenciales.

De acuerdo a las preferencias por los diferentes tipos de instituciones, los padres de familia manifiestan un marcado interés en conocer y evaluar los siguientes aspectos: condiciones económicas, propuestas académicas, modernidad tecnológica, regímenes disciplinarios, proyección al futuro, y referencias de la plana docente.

Las actuales tendencias en el mercado de la educación se dirigen a lograr recursos humanos de alta calidad en torno al conocimiento. El poseer una Norma de Calidad ISO 9001:2008, reconoce la calidad educacional que se brinda en la institución. Por lo general esta clase de normas las obtienen las grandes empresas que fabrican productos en grandes cantidades. Pero hoy en día la UESFN ha demostrado que una institución educativa también puede llegar a tener reconocimiento por su calidad de enseñanza y que sobre todo es la única unidad educativa en el cantón y provincia en tener esta norma internacional. La falta de conocimiento de las personas sobre la tenencia de su norma de calidad es un factor que preocupa a autoridades del plantel porque no conocen la realidad actual de la institución. A través de un plan de marketing se pretende a dar a conocer la recertificación de su sistema de gestión de calidad bajo la Norma de Calidad ISO 9001:2008.

CAPÍTULO I

1. Generalidades de la Unidad Educativa San Felipe Neri.

1.1. Antecedentes.

La Unidad Educativa San Felipe Neri es una unidad educativa Fiscomisional perteneciente a la Red de colegios de la compañía de Jesús que se encuentra bajo la dirección de los Padres Jesuitas. Esta institución oferta el servicio de educación primaria y secundaria, ubicada en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

La Unidad Educativa en la actualidad se encuentra en el proceso de su tercera Recertificación de su Norma de Calidad ISO 9001:2008, en reconocimiento a su alta calidad en el servicio educativo. Mediante un plan de marketing se pretende socializar esta norma y sus beneficios a los alumnos, padres de familia, maestros, personal administrativo y personal de mantenimiento y servicio.

1.2. Elementos históricos.

A los primeros meses de nuestra Independencia política debemos remontarnos para encontrar los más remotos orígenes del Colegio "San Felipe Neri".

Cuando el Segundo Gobernador de Riobamba independiente, Coronel León de Febres Cordero, trató de dar verdadero impulso a la instrucción pública, harto decaída en la joven villa de Riobamba.

El celoso Sacerdote P. José Veloz y Suárez que de tiempo atrás venía esforzándose por implementar en su ciudad nueva alguna obra que fuese en gran manera provechosa a sus conciudadanos, presentándose por primera vez ante los tribunales en 1822 e hizo pública sesión de sus bienes a fin de que, con ellos, se abriese un colegio-seminario dirigido por los Padres de la Compañía de Jesús.

Cómo y cuándo se determinó a esta obra importante de fundar un plantel de educación, nos lo dice el Dr. J. Veloz en su definitivo documento del año 1838.

Edificó a su costa la Iglesia de San Felipe que existe en esta ciudad, colocada desde el 23 de Abril de 1815, con expresas licencias de los Sres. Vice-patrón y Obispo Diocesano, conferidas el 18 de Octubre de 1814, pero en calidad de pura ayuda de esta misma parroquia, mientras el Rey de España, a quién correspondía entonces, franquease la correspondiente licencia para fundar... el 10 de Septiembre de 1815 se restablecen los colegios de la Compañía de Jesús extinguidos aquí el año de 1767, solicitó y consiguió del gobierno el 7 de Febrero de 1816 que se auxiliase para que vinieran dichos padres jesuitas.

En 1822 un primer instrumento notarial hace la primera cesión el 21 de Diciembre en favor de los suspirados Padres de la Compañía de Jesús, y si ellos no pudiesen venir, por sacerdotes del Oratorio de San Felipe Neri.

En este período hasta 1834, después de largas tramitaciones, debidas principalmente al desbarajuste de la administración nacional, apenas incoada con la Victoria de Pichincha, en aquella época de transiciones violentas y cambios en la forma de gobierno, el infatigable bienhechor de la cultura riobambeña abrió como pudo las aulas de gramática y humanidades, que empezaron a funcionar ciertamente poco después de 1827.

El 13 de Octubre de 1836, el Presidente D. Vicente Rocafuerte extendía en favor del Sr. Dr. J. Veloz el nombramiento de "Rector del Colegio Nacional de San Felipe Neri". Esta debiera ser la fecha precisa de la fundación del colegio; pero por haberse hecho la cesión de bienes el 25 de Abril de 1838, se ha acostumbrado tomar ésta como fecha de fundación.

En la actualidad la Unidad Educativa San Felipe Neri aun sigue bajo el mando de los Padres Jesuitas, su rector es el Padre Fernando Moyota Chávez, S.I., que tiene la responsabilidad de dirigir y administrar esta institución.

1.3. Símbolos institucionales.

Himno al colegio.

El coro del himno contiene la apología de la gloria que a través del tiempo y el espacio ha tenido el colegio, a la sombra de Dios y la patria que le hacen inmortal, resplandeciente.

Las estrofas mantienen la trayectoria de superación y vivencia que ha tenido el colegio, no obstante las graves vicisitudes que ha tenido que soportar.

CORO

Salve a Ti, tan amado Colegio
que te yergues en base de gloria
y a la Sombra de Dios y la Patria
resplandeces con límpida
historia.

I

De las ciencias y letras
santuario do florecen saber
y virtud, y el patriótico
anhelo que impera en el
pecho de tu juventud.

II

Tú, San Felipe, primero entre
todos, por romper la
ignorancia que hastía,
iniciaste cultura y sapiencia,
en Riobamba, ciudad de
hidalguía.

III

De tu estirpe se siente la
llama en la línea de
nuestra frontera, donde
César Edmundo muriera
escribiendo con sangre, tu
fama.

IV

Dos colosos en diálogo
eterno a Riobamba le
entregan su altura:
Chimborazo, de fulgido
hielo, San Felipe, blasón
de Cultura.

Autor del himno al colegio: Dr. Eudófilo Costales Samaniego.

Escudo.

El 21 de septiembre del 2000, El Colegio San Felipe Neri pasa a ser Unidad Educativa San Felipe Neri, con Acuerdo N° 931, del Ministerio de Educación. Con esta ocasión se empieza a usar el nuevo escudo inspirado en el de Ignacio de Loyola, fundador de la Compañía de Jesús.



Escudo Actual

La Bandera.

Nuestra bandera, formada por tres franjas horizontales la del centro, más ancha de color blanco, y las de los extremos azules.

En la franja blanca está el escudo del colegio. Recoge en sus colores las galas de sus estudiantes. Colores que en su simbolismo heráldico nos hablan de justicia, verdad y lealtad.



1.4. Misión.

Somos un grupo de educadores Ignacianos: Jesuitas, Religiosos (as), Laicos (as), que trabajamos en las obras propias o confiadas a la Compañía de Jesús en el Ecuador.

Queremos evangelizar educando a las familias ecuatorianas, y así para formar líderes ignacianos con excelencia integral al servicio de los demás y comprometidos con el momento histórico de nuestra patria.

Contamos con la ayuda de Dios, la protección de la Madre Dolorosa, el legado espiritual de Ignacio de Loyola, la experiencia educativa de más de cuatrocientos años de la Compañía de Jesús en el mundo y el aporte cualificado y comprometido dentro del marco legal ecuatoriano.

La misión de la Unidad Educativa San Felipe Neri es la misma de la Compañía de Jesús a la que pertenece, refleja el trabajo continuo que realizan los maestros, alumnos, personal administrativo y todos aquellos que forman parte de la institución, comprometidos con su trabajo y sobre todo con el mejoramiento de la educación y formación de sus alumnos.

1.5. Visión.

Las instituciones educativas de la provincia ecuatoriana de la Compañía de Jesús, bajo la protección de la Madre Dolorosa, seguiremos trabajando integralmente, proyectándonos al año 2012 con educadores comprometidos en el carisma ignaciano y pedagógicamente competente, al servicio de la construcción de un Ecuador solidario, justo y honesto.

La visión de la Unidad Educativa San Felipe Neri al igual que su misión es la misma de la Compañía de Jesús, se enfoca directamente a perseguir la excelencia académica con la mejora de cada uno de sus procesos de su sistema de gestión de calidad, a través de las auditorías realizadas semestralmente por la empresa

certificadora, y de esta forma seguir manteniendo el próximo año la Norma ISO 9001:2008, que avala su calidad educativa.

1.6. Valores institucionales.

- **Seguimiento de Jesús:** Somos enviados por el Padre Dios, para continuar la misión de Jesús como miembros de la Iglesia Ecuatoriana.
- **Ignacianidad:** La experiencia espiritual de Ignacio de Loyola ilumina, inspira y sostiene nuestro quehacer educativo.
- **Excelencia:** Buscamos permanentemente la excelencia integral en nuestro trabajo, al servicio de los hombres y mujeres de nuestra sociedad.
- **Identidad nacional:** Fomentamos el amor a nuestra patria y el respeto a su diversidad cultural.
- **Justicia:** Trabajamos por un Ecuador más justo, más honesto y más solidario.
- **Comunicación:** Propiciamos el diálogo abierto y respetuoso.

Todos los valores institucionales que persigue la Unidad Educativa son los mismos que persiguen la Red de Colegios Jesuitas a la que pertenece. Estos valores permiten formar personas comprometidas con sí mismas y con la sociedad en general, demostrando su educación, cultura y el amor y respeto a Dios.

1.7. Filosofía.

La Unidad Educativa San Felipe Neri es una comunidad educativa, particular y confesional, de la Compañía de Jesús; de bachillerato en ciencias, con las especializaciones de filosófico-sociales, químico-biológicas y físico-matemáticas, que pretende formar hombres nuevos y equilibrados con espíritu de servicio según el evangelio, abiertos a su tiempo y al futuro, intelectualmente competentes, capaces de un compromiso solidario en la construcción de un Ecuador más justo y más humano.

1.8. Objetivos.

1.8.1. Objetivo general.

Diseñar un plan de marketing para socializar la recertificación del sistema de gestión de calidad bajo la Norma de Calidad ISO 9001-2008, de la Unidad Educativa San Felipe Neri.

1.8.2. Objetivos específicos.

- Destacar la presencia de la certificación ISO 9001:2008 dentro de la Unidad Educativa San Felipe Neri.
- Realizar un diagnóstico sobre los niveles de comunicación de marketing que gestiona la institución.
- Fortalecer la pertenencia institucional.
- Hacer que los clientes tanto internos como externos cuenten con los medios adecuados para conocer sobre el sistema de gestión de calidad bajo la norma internacional ISO 9001:2008.

La Unidad Educativa "San Felipe Neri" como miembro de la red de bachillerato de la Compañía de Jesús del Ecuador y de la Asociación Latinoamericana de Colegios (FLACSI) regentados por las Compañía de Jesús, colabora en la formación integral de sus alumnos participando con ellos en la construcción de nación ecuatoriana, inspirado en la pedagogía ignaciana y en una educación personalizada y liberadora.

1.9. Ubicación geográfica.

- **País:** Ecuador
- **Región:** Sierra
- **Provincia:** Chimborazo
- **Cantón:** Riobamba
- **Parroquia:** Maldonado
- **Dirección:** Velasco 24-38 y Orozco
- **Teléfono-PBX:** 593-3-961506
- **Fax:** 593-3-963092
- **Sitio Web:** www.sfelipeneri.edu.ec



1.10. Constitución.

La Unidad Educativa San Felipe Neri, por su localización en el centro de la ciudad de Riobamba, tiene un amplio sector de influencia. Se encuentra ubicada en las calles Velasco 24-38 y Orozco.

1.11. Planta física general.

Tabla No. 1

Planta física general de la Unidad Educativa San Felipe Neri

Nombre	Detalle
Local:	Propio. Área de construcción 4.850 m ² . Área edificio nuevo (centro) 438.96 m ² . Espacios abiertos utilizados 65.890 m ² .
Número de aulas:	46
	Computación, Ciencias Naturales, Física, Química, Biología.

Laboratorios:	
Salas:	Audiovisuales, Salón de uso Múltiple, Reuniones, Juntas de Profesores.
Canchas:	3 de Básquet, 2 de Vóley, 1 Coliseo.
Patios:	3
Oficinas:	Rectorado, Dirección Académica, Dirección Bienestar Estudiantil, Inspección General, Secretaría, Dirección de Pastoral, Dirección Administrativo Financiera, Inspecciones.
Ambientes de Apoyo:	Biblioteca, Salas de Tutorías, Departamento Médico - Dental, Oficina de Copiado, Oficina de Apoyo y Proyectos, Iglesia, Capilla, Información, Conserjería, Baterías higiénicas, 2 Bares.
Campus Deportivo:	1 Estadio, 2 Canchas de Vóley, 2 Canchas de Básquet, 2 Canchas de Indor Fútbol, 1 Cancha de Tenis, 1 Casa de Convivencias y Reuniones, Área Ecológica.
Acción Social:	En Tunshi San Javier y Molobog.

Fuente: Unidad Educativa San Felipe Neri

Autor: Jorge Oswaldo Salinas

1.12. Estudiantes.

El alumnado de la Unidad Educativa San Felipe Neri, pertenece a todos los sectores de la Ciudad de Riobamba, incluso de las Ciudades de Chambo y Guano.

Actualmente la Unidad Educativa San Felipe Neri posee un total de 1549 estudiantes de los cuales se dividen en:

- **Primaria:** 643 alumnos



- **Secundaria:** 906 alumnos



1.13. Personal.

La unidad educativa cuenta con 128 colaboradores entre educadores ignacianos, administrativos y de mantenimiento.

Tabla. No. 2

Personal de la Unidad Educativa San Felipe Neri

PERSONAL	NÚMERO
Comunidad Jesuita Riobamba	6
Personal administrativo	21
Educador ignaciano sección primaria	34
Educador ignaciano sección secundaria	55
Personal de mantenimiento y servicios	8
Personal de información	2
Personal de transportación	2
TOTAL	128

Fuente: Unidad Educativa San Felipe Neri

Autor: Jorge Oswaldo Salinas

1.14. Servicios.

La Unidad Educativa San Felipe Neri funcionan con:

- **Sección Básica:** Primer año de educación básica a séptimo año de educación básica.
- **Sección Bachillerato:**
 - ❖ **Ciclo de Fundamentación:** Octavo y noveno año de educación básica.
 - ❖ **Propedéutico:** Décimo primer año de educación básica y primer año de bachillerato.
 - ❖ **Especialización:** Décimo segundo y décimo tercer año de educación básica. Con las especialidades de Físico – Matemático, Químico Biológico y Sociales.

Cada curso está bajo la responsabilidad directa de un acompañante, que cumplen la función de controlar y velar por el bienestar estudiantil.

1.15. Formas de acceder a los servicios.

Los clientes objetivo de la institución pueden acceder a los servicios directamente acudiendo a las oficinas de competencia de lo que se requiera, para el caso de educadores ignacianos tienen un horario explícito de atención a estudiantes y padres de familia socializado por los acompañantes de cada uno de los niveles.

Admisión de estudiantes a la unidad educativa.

Requisitos para aspirantes a primer año de educación básica.

- Tener la edad establecida en la Ley General de Educación Art. 217, literal a).

Requisitos para aspirantes a octavo año de educación básica.

- Estar cursando el séptimo año de educación básica
- Tener un promedio mínimo de 16/20 en aprovechamiento y conducta.

1.16. Horarios de atención.

La jornada general de trabajo es de 7h00 a 13h00 y de 15h00 a 17h00.

Tabla No. 3

Horarios de atención

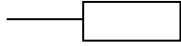
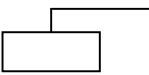
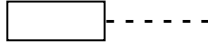
OFICINA	HORARIO
SECRETARÍA GENERAL	7h00-13h00 y 15h00-17h00
ASISTENTE DE RECTORADO	7h00-13h00 y 15h00-17h00
DEPARTAMENTO FINANCIERO	7h00-12h30 y 15h00-17h30
COLECTURÍA FISCAL	7h00-13h00 y 15h00-17h00
MÉDICO DENTAL	
• Médico	9h00-13h00
• Odontólogo	7h00-11h00

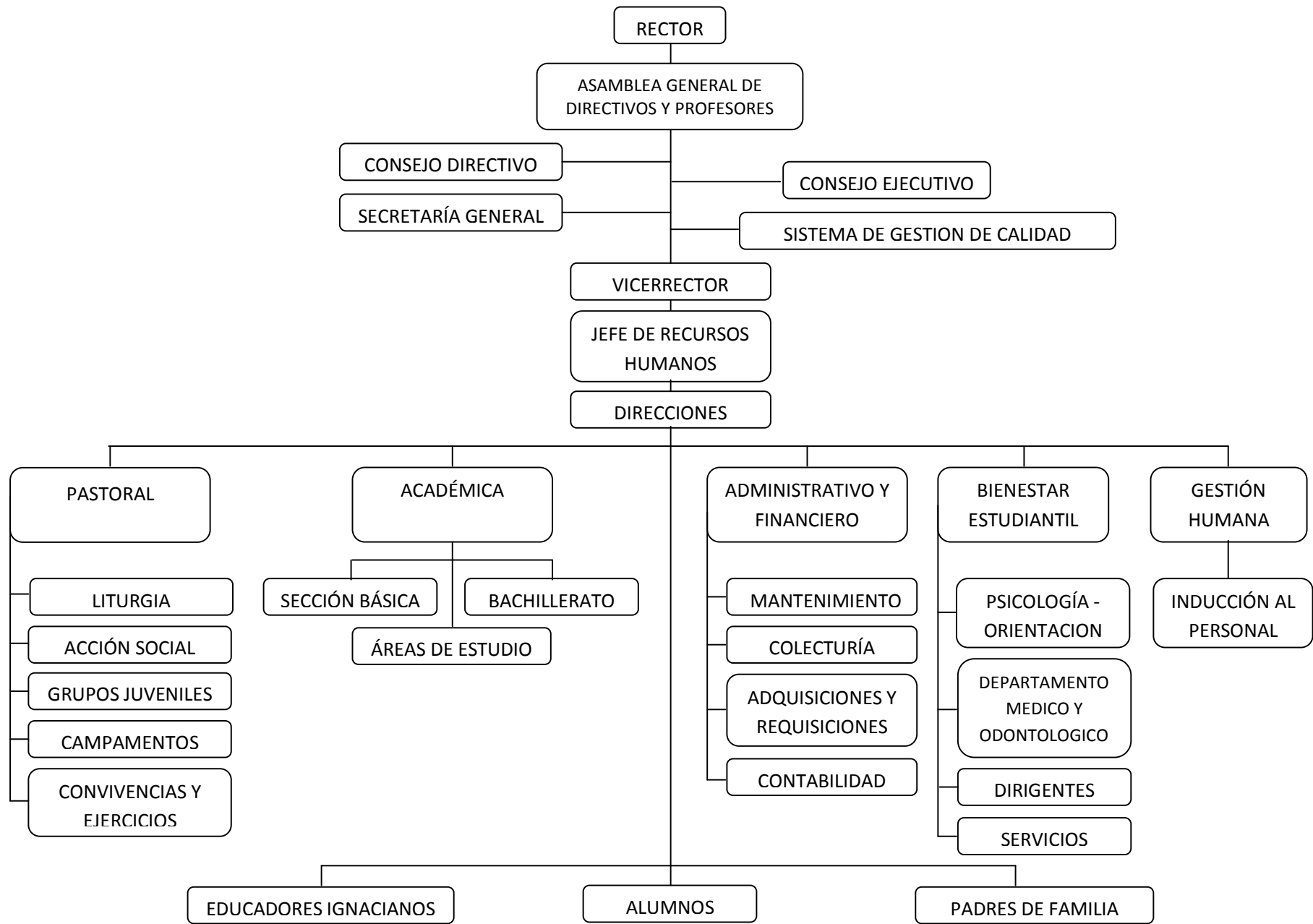
• Enfermera	7h00-13h00 y 15h00-17h00
DOBE	7h00-13h00 y 15h00-17h00
SISTEMAS	7h00-13h00 y 15h00-17h00
BIBLIOTECA	8h00-12h00 y 15h00-18h00
CENTRO DE COPIADO Y OTROS	7h00-12h30 y 15h00-17h30
INFORMACIÓN	7h00-12h30 y 15h00-17h30
MANTENIMIENTO	7h00-13h00 y 15h00-17h00
CHOFERES	6h30-13h45

Fuente: Unidad Educativa San Felipe Neri

Autor: Jorge Oswaldo Salinas

1.17. Organigrama estructural.

Nivel Jerárquico	Clave	Aprobado
Nivel Ejecutivo		Consejo Directivo
Nivel Administrativo		
Relación de coordinación		



1.18. Definición de ISO.

ISO es la designación que recibe la Agencia Internacional de Normalización (International Organization for Standardization), este es un organismo no gubernamental y no presenta dependencia de ninguna entidad, lo que conlleva a que las normas emitidas por dicha organización no sean impuestas en ningún país, sino que las entidades se acogen voluntariamente a ellas.

1.19. Funciones y objetivos de la ISO.

Siendo la ISO el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación, su función principal es la de buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las organizaciones a nivel internacional. A más de estas se mencionarán otras funciones de gran relevancia como:

- Elaborar, discutir y presentar proyectos de normas técnicas internacionales.
- Facilitar la utilización de las nuevas normas, a fin de ser empleadas internacionalmente.
- Coordinar con los países miembros, las recomendaciones necesarias para la unificación de criterios de las normas ISO nacionales en cada país
- Elaborar y actualizar las normas internacionales con el apoyo, participación y aceptación de todos sus miembros.
- Colaborar activamente con organizaciones internacionales dedicadas a la promulgación de la normalización.

1.20. Normas ISO 9000.

Estas Normas brindan el marco para documentar en forma efectiva los distintos elementos de un sistema de calidad y mantener la eficiencia del mismo dentro de la organización.

1.21. Normas ISO 9001:2008.

ISO 9001:2008 es la versión más reciente de las normas desarrolladas por la Organización Internacional de Normalización que se aplica cuando el objetivo es:

- Lograr de forma coherente la satisfacción del usuario con los productos y servicios que presta la organización.
- Manifestar la capacidad para demostrar la conformidad con los requisitos del usuario y de los reglamentos aplicables para mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
- Certificar aquellas organizaciones que buscan el reconocimiento del sistema de gestión de calidad, por una tercera parte; es decir, por un ente de certificación independiente, mediante un enfoque basado en procesos.

1.22. Principios de la gestión de calidad.

ISO 9001 describe las directrices para la implantación de los sistemas de gestión de calidad sustentados sobre la base de los 8 principios básicos.

Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de ellos, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder las expectativas.

Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente de trabajo interno, en el cual el personal puede llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

Participación del personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

Enfoque de procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Enfoque de sistemas para la gestión: Identificar y gestionar un sistema de procesos interrelacionados hacia un objetivo dado como una forma de trabajar eficazmente y mejorar.

Mejoramiento continuo: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

Toma de decisiones basada en hechos: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

Relaciones mutuo beneficio con los proveedores: Una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

CAPÍTULO II

2. Análisis de la situación actual.

2.1. Análisis externo.

2.1.1. Historia de la educación en el Ecuador.

Debemos recordar que las bases del sistema educativo ecuatoriano actual se sentaron allá por la década de los sesenta, en donde además se trazaron estrategias a fin de permitir un impulso al modelo de sustitución de importaciones. Los objetivos del sistema educativo al que hacemos referencia consistieron en:

Expandir la cobertura de la educación a base de la universalización de la escuela primaria. Además, la formación de cuadros técnicos para la incipiente industrialización del país.

Durante el decenio de 1970, el régimen militar dio un fuerte impulso a la expansión de los servicios docentes. Asimismo, en 1979 el nuevo régimen constitucional dio especial atención a la educación pero, en esencia, mantuvo el mismo enfoque: ampliar la cobertura. Los gobiernos que siguieron en las dos últimas décadas, manteniendo el mismo modelo educativo, han dado énfasis a determinados ámbitos de la política educativa: construcción de infraestructura escolar y fomento de la educación técnica (1984-1988), alfabetización, producción de textos escolares, transformación de los normales en institutos pedagógicos y nueva ley de carrera docente y escalafón del magisterio (1988-1992), reforma curricular de la educación básica (1992-1996). La tendencia reciente es hacia la formulación de programas parciales y limitados en el tiempo. En este marco, la continuidad se deriva principalmente de los proyectos, de mediano y largo plazo, que tienen financiamiento y asesoramiento internacional.

Lo último que se anota resulta bastante preocupante en la medida que con estas políticas educativas se afecta a cierto tipo de valores como el de la identidad nacional. En este aspecto vale recoger el criterio de Andrés Pérez Baltodano, quien afirma que en Latinoamérica el tema de la identidad tiende a perder su significado político-sociológico para convertirse en un concepto que sencillamente representa los aspectos folclóricos de la nacionalidad. Si utilizamos nuevamente el caso de la educación es posible observar cómo los procesos de reforma educativa que se impulsan actualmente en América Latina con la asistencia técnica y financiera del Banco Mundial (BM), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y USAID (Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional), son procesos fundamentalmente orientados a facilitar la inserción de los países de América Latina en la economía global. En estos programas, los objetivos de solidaridad e identidad nacional brillan por su ausencia.

De otra parte, es importante analizar los indicadores de cobertura y acceso a la educación que se registran en el Ecuador. Lo que se observa de manera general es una tendencia al agotamiento de la expansión de la cobertura del sistema educativo, la cual se puede ver con claridad en la matriculación escolar” (SIISE, 2000). En efecto, entre 1982 y 1990 la tasa neta de matrícula creció de 60% a 89% en el nivel primario, del 30% al 43% en el secundario y del 7% al 11% en el universitario. Sin embargo, a partir de la década de los noventa el ritmo de crecimiento se estanca dramáticamente, llegando en el caso de la primaria y de la secundaria a mantenerse constante; en el caso de la matrícula universitaria la disminución es acentuada hasta 1995, para luego tener una ligera recuperación. En otras palabras, la mejora del nivel educativo de los ecuatorianos, según estos indicadores ha llegado a su límite.

2.1.2. La calidad en la educación.

El descenso de natalidad que se ha producido en nuestro contexto y la amplia oferta educativa existente sitúa a los centros docentes en una situación competitiva donde la calidad se convierte en un factor estratégico fundamental.

Pero por otra parte, los retos que nos hemos marcado de universalizar la escolarización inicial y de afrontar la formación permanente que la sociedad de la información demanda, solamente resultarán eficaces y tendrán sentido si se llevan a cabo desde una perspectiva de calidad.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE-1995) define la educación de calidad como aquella que "asegura a todos los jóvenes la adquisición de los conocimientos, capacidades destrezas y actitudes necesarias para equipararles para la vida adulta".

No obstante hay que tener en cuenta que no es lo mismo preparar para la vida adulta en un entorno rural, relativamente sencillo y estable, que en el entorno complejo y cambiante de una enorme ciudad; ni es lo mismo educar aceptando sin más el modelo actual de sociedad que considerando la posible construcción de un mundo mejor para todos.

Otra definición sería: "La escuela de calidad es la que promueve el progreso de sus estudiantes en una amplia gama de logros intelectuales, sociales, morales y emocionales, teniendo en cuenta su nivel socioeconómico, su medio familiar y su aprendizaje previo. Un sistema escolar eficaz es el que maximiza la capacidad de las escuelas para alcanzar esos resultados." (J. Mortimore).

Y la eficacia no estará en conseguir un buen producto a partir de unas buenas condiciones de entrada, sino en hacer progresar a todos los alumnos a partir de sus circunstancias personales. En este sentido conviene enfatizar en la calidad de los procesos escolares, y evitar dar un valor absoluto a los productos obtenidos.

Según CLIMENT GINÉ publicado en el número 7 de la Revista de Blanquerna, desde la esfera de los valores, un sistema educativo de calidad se caracteriza por su capacidad para:

- Ser accesible a todos los ciudadanos.

- Facilitar los recursos personales, organizativos y materiales, ajustados a las necesidades de cada alumno para que todos puedan tener las oportunidades que promoverán lo más posible su progreso académico y personal.

2.1.3. Principios de la calidad total en educación.

A lo largo del tiempo ha ido variando la consideración de lo que resulta fundamental en la calidad. Primero fue el producto, más tarde el proceso, luego los colaboradores. Actualmente la calidad total se fundamenta en la idea de la satisfacción del cliente en el ámbito educativo esto puede considerarse la superación de los principios de las escuelas eficaces.

- Lo más importante es la satisfacción del cliente, con el coste más bajo posible. La empresa de éxito será la que identifique y satisfaga las expectativas de sus clientes.
- El proceso de calidad total se inicia con la detección de problemas y deficiencias y la propuesta de determinadas soluciones.
- La gestión de la calidad se fundamenta en el desarrollo continuo de planes integrales, no en la ejecución de simples acciones aisladas o puntuales.
- La toma de decisiones se debe realizar como consecuencia de datos y evidencias, no a partir de suposiciones y opiniones. Por lo tanto es preciso evaluar.
- La calidad depende básicamente de las personas, por ello resulta fundamental atender a aspectos como:
 - La participación
 - El compromiso
 - La implicación voluntaria
 - La colaboración
 - El trabajo en equipo
 - La formación de las personas

- Propiciar el desarrollo/crecimiento personal de cada individuo como clave del crecimiento y enriquecimiento de la organización.
- La calidad total implica a toda la organización
- Hay que tener en cuenta que el círculo de un sistema de calidad es recursivo: planear, ejecutar, evaluar, ajustar.

2.1.4. La norma ISO, educación y calidad.

La acreditación de la calidad educativa en nuestro país por sistemas formales, falta mucho camino por recorrer para lograr la legitimidad deseada y la credibilidad social necesaria; en este contexto, las instituciones educativas tienen la necesidad de recurrir a organizaciones y sistemas internacionales existentes que puedan certificar la calidad ofrecida a través de los programas e instituciones educativas.

Tal es el caso de la importancia ISO – educación, que el Instituto Argentino de Normalización, conocido por las siglas IRAM o IWA-II, a través del Comité General de Aseguramiento de la Calidad, diseñó en marzo de 2001.

La Guía de Interpretación de la Norma ISO 9001 para la educación; el objetivo de esta guía es proveer lineamientos de cómo comprender e implementar la norma ISO 9001:2000 en el ámbito de la educación.

La Norma ISO 9001: 2000 posee múltiples ventajas para garantizar una gestión de la calidad eficiente y eficaz en el ámbito educativo, que satisfaga a los principales clientes-estudiantes y a los clientes indirectos –padres y madres de familia, sociedad, etc., cinco razones nos llevan a plantear esta hipótesis:

En primer lugar, fomenta un orden lógico a través del sistema de documentación requerido, ya que exige a las instituciones: redactar en procedimientos lo que se hace, y cumplir lo que está escrito; todo esto bajo una arquitectura documental

estratégicamente diseñada: política de calidad, manual de calidad, objetivos de calidad, procedimientos, inspecciones, auditorías, etc.

En segundo lugar, la Norma ISO 9001:2000, resulta ser un instrumento versátil para certificar sistemas de gestión de la calidad, en entornos que cumplan con los requisitos normativos; desde esta perspectiva, una institución puede decidir qué certificar y que no certificar, siempre y cuando no afecte el servicio al cliente ni la continuidad de procesos institucionales articulados o globales.

Por ejemplo, un colegio podría decidir implantar el sistema de gestión de la calidad en la biblioteca, en un laboratorio, en un nivel educativo, preparando el terreno de modo experimental, para certificar posteriormente el resto de la institución.

En tercer lugar, la norma permite una interconectividad institucional, asociando y vinculando todo el micro escenarios institucionales que generalmente distanciados se han mantenido distanciados en las instituciones educativas: administración, compras, finanzas, atención al cliente, estrategias y servicios, etc.

En cuarto lugar, el logro de la certificación no permite esteticidad institucional, ya que al obtener el certificado, año con año, la institución es sometida a auditorías externas para verificar el mejoramiento continuo institucional, lo que lleva a los centros educativos a una estricta vigilancia de los puntos críticos en materia de: mejoramiento, satisfacción al cliente, acciones preventivas y correctivas, entre otras.

En quinto lugar, la norma ISO 9001:2000 posibilita el mejoramiento de la calidad de la información y de la gestión del conocimiento, evitando el alzheimer organizativo; en efecto, dado que la información como construcción social en una institución se genera en base a múltiples datos aportados por los registros académicos y mediciones en diversos escenarios, ésta, en la lógica de la norma adquiere un lugar relevante como conocimiento organizativo ya que retroalimenta el sistema de mejoramiento permanente, y permite mejorar la competitividad, en la medida que se

analizan permanentemente los resultados obtenidos de las diversas fuentes (mediciones, sugerencias, inspecciones, auditorías, etc.).

Finalmente, es menester señalar otros beneficios que genera la norma en el ámbito educativo en materia de calidad.

La Norma ISO 9001:2000 es amigable con el enfoque pedagógico constructivista; ya que la norma está centrada en la satisfacción del cliente (estudiante), y el constructivismo parte del protagonismo pedagógico del alumno (a).

La Norma ISO 9001:2000, en su sistema de gestión de la calidad, entre otras cosas exige:

- Un enfoque basado en procesos; y la educación es considerada como un proceso de enseñanza - aprendizaje.
- Disponibilidad de recursos; estos recursos en educación son didácticos.
- Objetivos de calidad y la educación parte de objetivos de aprendizaje.
- Planificación del sistema de gestión de la calidad; y la educación, análogamente, es planificada.
- Comunicación con el cliente; y la educación es, sobre todo, comunicación.
- Seguimiento, medición y mejora; muy similar a la evaluación sumativa e integral de la educación.

Esto es parte de la compatibilidad ISO – Educación; sin lugar a dudas, al realizar una lectura pausada de la norma el lector encontrará una profunda analogía pedagógica, apta y coherente para todo tipo de nivel e institución educativa.

2.1.5. La gestión de la educación en la educación.

Las tendencias actuales en la educación, apuntan a lograr la autorregulación de las propias entidades educativas, con el fin de obtener una mejora continua tanto en sus procesos enseñanza-aprendizaje, como en aquellos servicios y procesos administrativos en los cuales se apoya. En un contexto como el nuestro, brindar al

alumno una educación de calidad, es un compromiso que debemos asumir para contribuir con el desarrollo de nuestro país.

Los modelos de calidad proponen criterios y lineamientos que son evaluados por la propia organización, a fin de obtener sus puntos fuertes y débiles, y así definir los planes de acción consecuentes. Los modelos de la calidad son una referencia para las entidades educativas, frente a los cuales pueden compararse mediante la autoevaluación, con el fin de conseguir la excelencia y, dentro de ella, la satisfacción y compromiso de todas las partes interesadas.

Lograr la excelencia en una institución educativa es una meta a largo plazo que necesariamente debe basarse en el funcionamiento adecuado de un sistema de gestión de la calidad.

Un sistema de gestión de calidad permite a las organizaciones regular su funcionamiento a todo nivel y demostrar su capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas (alumnos, plana docente, padres de familia, sistema de educación superior, empleadores y la sociedad) y mejorar continuamente sus procesos, servicios y la calidad de su propuesta educativa.

La implementación de un sistema de gestión de la calidad en una organización educativa, que cumpla con estándares determinados, permite a la institución obtener una certificación que reconozca que los programas evaluados cumplen con ciertos requisitos establecidos y por lo tanto su calidad sea públicamente reconocida.

2.1.6. Político legal.

❖ Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI)

La aplicación de la Nueva Ley Orgánica de Educación Intercultural contiene artículos que regulan el correcto funcionamiento de las instituciones educativas, a excepción

de las de educación superior. Existen cambios principales que genera la nueva ley, y entre los principales tenemos:

- **De los derechos y obligaciones de las y los docentes.**

Art. 11.- Obligaciones. Literal c.- Laborar durante la jornada completa de acuerdo con la constitución de la república, la ley y sus reglamentos. (Ocho horas diarias).¹

Todos los docentes que forman parte de la unidad educativa tendrán que sujetarse al contenido de la Nueva Ley de Educación Intercultural y cumplir con la jornada de trabajo completa.

Este artículo contempla en cumplir la jornada completa de trabajo (ocho horas diarias), lo que ahora impide que los maestros fiscales de la unidad educativa acudan a sus hogares al medio día a alimentarse, lo cual puede traer consecuencias fatales a su salud debido a que no lo hacen a la hora correcta.

Otro factor es el no poder dictar clases en otras instituciones educativas, también provoca insatisfacción en los maestros por cumplir la jornada completa de trabajo, ya que en su mayoría después de cumplir su horario de clases acudían a otros planteles educativos a laborar también como maestros. Esto produce una disminución considerable en sus ingresos mensuales, ya que en su mayoría el ser maestro es su única profesión.

- **De la estructura del sistema nacional de educación.**

Art. 43.- Nivel de educación de bachillerato.- El bachillerato general unificado comprende tres años de educación obligatoria a continuación de de la educación general básica. Tiene como propósito brindar a las personas una formación general y

¹ Fuente: Ley Orgánica de Educación Intercultural.
Elaborado por: Oswaldo Salinas

una preparación interdisciplinaria que las guie para la elaboración de proyectos de vida y para integrarse a la sociedad como seres humanos responsables, críticos y solidarios. Desarrolla en los y las estudiantes capacidades permanentes de aprendizaje y competencias ciudadanas, y los prepara para el trabajo, el emprendimiento, y para el acceso a la educación superior. Los y las estudiantes de bachillerato cursarán un tronco común de asignaturas generales y podrán optar por una de las siguientes opciones:

- a) **Bachillerato en ciencias:** además de las asignaturas del tronco común, ofrecerá una formación complementaria en áreas científico-humanísticas.

- b) **Bachillerato técnico:** además de las asignaturas del tronco común, ofrecerá una formación complementaria en áreas técnicas, artesanales, deportivas o artísticas que permitan a los y las estudiantes ingresar al mercado laboral e iniciar actividades de emprendimiento social o económico. Las instituciones que ofrezcan este tipo de bachillerato podrán constituirse en unidades educativas de producción, donde tanto los y las docentes como las y los estudiantes puedan recibir una bonificación por la actividad productiva de su establecimiento.²

La unidad educativa San Felipe Neri acatando este artículo de la Ley orgánica de educación intercultural, desde el próximo año lectivo 2012-2013 aplicará el nuevo bachillerato unificado para los alumnos y alumnas que ingresen al primer año de bachillerato, elaborando una planificación académica para adoptarse al nuevo régimen académico aprobado por el gobierno de turno.

² Fuente: Ley Orgánica de Educación Intercultural.
Elaborado por: Oswaldo Salinas

2.2. Análisis interno.

2.2.1. Sistema de gestión de calidad de la unidad educativa.

Antecedentes.

En Junio del 2002, el Hno. Guillermo Oñate, S. J., Rector de la UESFN, toma como una decisión estratégica de implementar un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2000.

La implementación de un sistema de gestión de calidad es un proceso complicado y que requiere tiempo, esfuerzo y compromiso del personal que forma parte de la UESFN.

A medida que todo el personal participaba en 10 cursos-talleres de capacitación, se establecían los procesos, manuales, procedimiento e instructivos y su respectiva difusión, implementación y monitoreo.

El 26 de Junio de 2003, se ejecutó una auditoría interna, con resultados no tan favorables para la institución.

Se solicitó a la empresa Bureau Veritas Quality la realización de una pre auditoría de certificación, que se ejecutó el 19 de Diciembre de 2003, en la cual se pudo evidenciar que el sistema de gestión de calidad de la UESFN no estaba implementado conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001:2000. Estos resultados nos obligaron a la revisión y modificación de todo el sistema de gestión de calidad.

2.2.2. Primera certificación.

Luego de una ardua labor en el establecimiento de los procesos, documentos, política y objetivos de calidad, la realización de auditorías internas y confiados que el sistema de gestión de calidad de la UESFN estaba adecuadamente implementado,

se solicita a la empresa Bureau Veritas Quality la realización de una nueva auditoría de certificación, programando las siguientes auditorías:

- Auditoría inicial: miércoles 15 de Diciembre del 2004.
- Auditoría principal: miércoles 05 de Enero del 2 005

En la reunión de cierre de la auditoría principal, la auditora líder nos felicitaba por haber logrado certificar el sistema de gestión calidad de la UESFN. Un llanto de felicidad invadió a los presentes, tan inexplicable era la emoción, que un nudo en la garganta se formó y no se podía mencionar palabra alguna.

Al día siguiente, el personal de la UESFN, estaba pendiente de los resultados de la auditoría principal, al conocer que habíamos certificado, la alegría no se hizo esperar, abrazos y felicitaciones no faltaron ese día.

Entonces, el jueves 10 de Febrero del 2005, aprovechando el inicio de la celebración del año jubilar del Milagro de la Dolorosa del Colegio, en sesión solemne, el Hno. Guillermo Oñate, S. J., recibió de parte de la representante de Bureau Veritas Quality International, Ing. Tania Parada, la Certificación ISO 9001:2000.

La representante de Bureau Veritas Quality International, al entregar la certificación expresó en palabras textuales: “Como organismo certificador, estamos seguros de que el éxito de sus sistema radica en la riqueza humana y espiritual de esta organización, que es un honor hacer la entrega de este certificado”.

Esta certificación tiene una validez de tres años y cada seis meses, la empresa certificadora realiza Auditorías de Seguimiento con la finalidad de verificar y evidenciar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 y especialmente el mejoramiento continuo de los procesos que forman parte del sistema de gestión de calidad de la UESFN.

2.2.3. Segunda certificación.

La primera certificación tenía una validez que duraba hasta el 05 de enero del 2008, y con la finalidad de que el sistema de gestión de calidad de la UESFN, continúe certificado, por decisión del rector, se solicita la oferta de recertificación, el 23 de octubre del 2007 a la empresa certificadora la cual es aceptada.

Programándose la auditoría principal de Certificación ISO 9001:2000 del sistema de gestión de calidad de la UESFN para el jueves 31 de enero de 2008. En ese día se logro certificar por segunda ocasión.

Esta certificación tiene una validez de tres años (hasta el 09 de julio de 2011).

Durante las auditorías de seguimiento se pudo evidenciar el desempeño del sistema de gestión de calidad. Además se evidenció los cambios que están surgiendo en la organización y el mantenimiento propiamente del sistema de gestión de calidad.

El sistema de gestión presenta fortalezas en el compromiso del personal difundido a todo nivel acoplado a la mejora continua, el desarrollo de la malla curricular por competencias, el seguimiento de casos por medio de la dirección de bienestar estudiantil, la animación a la lectura y la capacidad de comprensión lectora en la sección básica inicial, entre otras.

2.2.4. Tercera certificación.

Debido al corto tiempo que se disponía para actualizar el sistema de gestión de calidad bajo los requisitos de la Norma ISO 9001 versión 2008, y con el firme propósito de mantener la certificación, se decide someter al sistema de gestión de calidad de la UESFN a estos dos procesos en simultáneo. Propuesta que se consulta con la empresa certificadora Bureau Veritas Certification y es aceptada.

El equipo auditor de Bureau Veritas Certification ha realizado una auditoría basada en los procesos, centrada en los aspectos significativos, riesgos y objetivos. La

metodología de auditoría empleada consistió en entrevistas, observación de las actividades y revisión de documentos y registros.

Después de un análisis minucioso tanto en la auditoría inicial del 15 de octubre de 2010, como en la auditoría principal del 05 de noviembre de 2010, al evidenciar y demostrar el cumplimiento de todos los requisitos exigidos por la Norma Internacional ISO 9001:2008, y una vez concluida la auditoría de certificación, el equipo auditor de Bureau Veritas basándose en los resultados de la auditoría y en el demostrado estado de desarrollo y madurez del sistema, recomienda la Certificación ISO 9001:2008, para el sistema de gestión de calidad de la Unidad Educativa San Felipe Neri.

El 22 de diciembre de 2010, la Empresa Certificadora comunica que el Sistema de Gestión de Calidad de la UESFN está nuevamente Certificado, remitiendo los certificados en borrador, para que luego de revisar y de verificar que los datos sean los correctos, emitir los originales.

Es así que el día viernes 28 de enero de 2011, son receptados en la UESFN los mencionados Certificados. Constituyéndose así en la Tercera ocasión consecutiva que la UESFN Certifica su Sistema de Gestión de Calidad, según la Norma Internacional ISO 9001:2008.

2.2.5. Aspectos mejorados por la unidad educativa.

Gracias al apoyo de la dirección (Rector y Consejo Ejecutivo) y guiados por el sistema de gestión de calidad, la UESFN ha mejorado en los siguientes aspectos:

- La UESFN funciona de manera más eficiente.
- Un sistema documental más efectivo y real.
- Mejoramiento de la calidad en la formación de los bachilleratos.
- Brindar una educación integral a estudiantes (hombres y mujeres) propiciando la formación para el servicio a los demás a través de sus bachilleratos.

- El mejoramiento continuo se ha podido evidenciar en mantener a los padres de familia informados de los progresos, logros y falencias de sus hijos e hijas.
- Se ha propiciado el mejoramiento cualitativo del recurso humano mediante capacitación a sus integrantes, con procesos al interior y fuera de la organización.
- Gestión y automatización del proceso de admisiones.
- Mejoramiento y automatización del proceso de ubicación de especialidad.
- Revisión periódica y flexibilidad del currículo.
- Planificaciones a tiempo.
- Salud y seguridad ocupacional.

2.2.6. Política de calidad.

Promovemos un servicio educativo de excelencia basado en la participación, consenso y compromiso de la comunidad educativa, para formar seres humanos al servicio de los demás, sustentado en la espiritualidad ignaciana, el paradigma pedagógico ignaciano y la gestión para la mejora continua.

2.2.7. Objetivos de calidad.

1. Reducir del 45,83% de estudiantes que se quedan a suspensión al 40,83% durante el año lectivo 2010-2011.
 - Capacitación permanente de los docentes.
2. Mejorar la satisfacción del personal en un 20% con respecto a la pertenencia institucional, durante el año lectivo 2010-2011, a través de:
 - Incrementar en un 20% la participación del personal de la Unidad Educativa San Felipe Neri en actividades de formación ignaciana para mejorar el sentido de pertenencia con la institución.
 - El 80% de los educadores ignacianos ha cumplido con el bloque 1 del proyecto cardener: Ignacio de Loyola y el camino espiritual.
 - El 80% del personal que aprobó el bloque 1, continúan con el bloque 2.

Tabla N° 4

2.2.8. Indicadores de desempeño.

PROCESO / ACTIVIDAD	INDICADOR	VALOR %	OBJ.	FRECUENCIA	ACCIONES
Admisiones	<u>N° actividades cumplidas</u> N° actividades programadas	$(4/4) \times 100 = 100\%$	100 %	Anual	<ul style="list-style-type: none"> Se da cumplimiento de las actividades según lo planificado en todo el proceso de admisión. Cumplimiento de los tiempos establecidos para cada actividad.
	<u>N° estudiantes en curso ambientación</u> N° matriculados en 8°	$(168/168) \times 100 = 100\%$	80 %	Anual	<ul style="list-style-type: none"> Se motiva a todos los estudiantes admitidos, para que asistan al curso de ambientación. Se planifica y se cumplen todas las actividades propuestas para su orientación y nivelación de conocimientos.
Planificación Curricular	<u>N° plan semanal tratados</u> N° plan semanal propuestos	$(140/140) \times 100 = 100\%$	90 %	Semanal	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza una planificación semanal de temas de estudio únicamente en la Básica Inicial. Se re planifican los temas rezagados, para reforzar en la semana siguiente.
	<u>N° Unid. por Competencia tratados</u> N° Unid. por Competencia propuestos	$(2/2) \times 100 = 100\%$	90 %	Quimestral	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza una planificación anual y se da cumplimiento de las unidades propuestas. Re planificar la unidades, para su eficaz cumplimiento.
Clases y Evaluación	<u>N° visitas realizadas</u> N° visitas planificadas	$(30/33) \times 100 = 91\%$	80 %	Anual	<ul style="list-style-type: none"> La coordinadora de básica es la encargada de visitar y supervisar en el aula la labor de cada maestro y verificar el cumplimiento de lo planificado. (Primaria) Se emite observaciones para mejorar el cumplimiento de lo planificado. Se realizan visitas de seguimiento a los grados y profesores que necesitan.
	<u>N° supervisiones realizadas</u> N° supervisiones planificadas	$(50/53) \times 100 = 94 \%$	75 %	Anual	<ul style="list-style-type: none"> Los directores de área o el director académico ejecutan la supervisión en el aula, a cada profesor. (Secundaria) Se emiten recomendaciones para mejora de la metodología de la clase y para que se cumpla lo todo planificado.

Fuente: Unidad Educativa San Felipe Neri

Autor: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

PROCESO / ACTIVIDAD	INDICADOR	VALOR %	OBJ.	FRECUENCIA	ACCIONES
Clases y Evaluación	<u>N°pruebas entregadas a tiempo</u> N°pruebas planificadas	BI: $(66/66) \times 100 = 100\%$ B y Bach: $(266/316) \times 100 = 84,2\%$ (fin 1°Q)	80 %	Medio Quimestre	<ul style="list-style-type: none"> Las pruebas de evaluación son entregadas según lo planificado en el calendario académico. Las pruebas de evaluación son sujetas a revisión para su aprobación, y luego ejecutarse. De ser necesario, se solicita al profesor para que modifique y/o haga cumplir el esquema establecido (pruebas objetivas). Se verifica que se apliquen pruebas de evaluación con la debida aprobación del director de área o del director académico.
Pastoral	<u>N°retiros realizados</u> N°retiros planificados	$(6/6) \times 100 = 100\%$	95 %	Anual	<ul style="list-style-type: none"> Se da Cumplimiento con las actividades de formación espiritual de los estudiantes de 3° de Bachillerato. Se Verifica que en lo posible, todos los estudiantes de 3° de bachillerato realicen esta actividad.
	<u>N°convivencias realizadas</u> N°convivencias planificadas	$(13/13) \times 100 = 100\%$	95 %	Anual	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza actividades de formación espiritual y convivencia con la comunidad educativa. Se Verifica que se cumplan las convivencias tanto de estudiantes como de padres de familia (de 1° EGB hasta 2° de bachillerato).
Seguimiento Psicopedagógico	<u>N°estudiantes con calificación ≥ 15</u> N°total estudiantes Ciclo Fundamental	$(231/321) \times 100 = 71,96\%$	80 %	Anual	<ul style="list-style-type: none"> (para estudiantes desde 8° Año EGB hasta 3° de bachillerato) Se identifica a estudiantes con promedios menores a 15/20. Se Identifica las causas de su bajo rendimiento. Se Elabora y se cumple el plan de tutorías y/o apoyo psicopedagógico. Se Verifica que los estudiantes mejoren su rendimiento y/o comportamiento, mediante el proceso de acompañamiento.
	<u>N°estudiantes con calificación ≥ 15</u> N°total estudiantes Ciclo Propedéutico	$(254/307) \times 100 = 84,95\%$	75 %	Anual	
	<u>N°estudiantes con calificación ≥ 15</u> N°total estudiantes Ciclo Especialización	$(275/304) \times 100 = 91,1\%$	80 %	Anual	

Promoción	<u>N°estudiantes promovidos Básica Inicial</u> N°total estudiantes de Básica Inicial	$(613/618) \times 100 = 99,19\%$	80 %	Anual	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación del cumplimiento de los planes de clase, visitas y supervisión en el aula. • Pruebas de evaluación diseñadas adecuadamente. • Verificación del cumplimiento de los planes de tutorías y/o apoyo psicopedagógico.
	<u>N°estudiantes promovidos Secundaria</u> N°total estudiantes Secundaria	$(889/912) \times 100 = 97,48\%$	80 %	Anual	
	Promedio de 2° a 7° año de Educación Básica	18,53/20	16/20	Anual	
	Promedio de 8° a 3° año de Especialización	16,88/20	16/20	Anual	
	Promedio Final UESFN	17,71/20	16/20	Anual	
Capacitación del Personal	<u>N°capacitaciones ejecutadas</u> N°capacitaciones planificadas	$(7/8) \times 100 = 87,5\%$	80 %	Anual	<ul style="list-style-type: none"> • Se realiza el Diagnóstico de necesidades de capacitación al personal. • Se hace la Verificación de la realización de las capacitaciones más relevantes. • Verificar la eficacia de las capacitaciones.
Compras, Evaluación y Selección de Proveedores	<u>N°requisiciones de compra ejecutadas</u> N°requisiciones de compra solicitadas		80 %	Anual	<ul style="list-style-type: none"> • Selección de Proveedores calificados. • Materiales, insumos, equipos de óptima calidad. • Cumplimiento del plan de mantenimiento tanto de infraestructura como de equipos. • Se Verifica la provisión de recursos necesarios y a tiempo.
Evaluación de Satisfacción del Cliente	<u>N°de clientes satisfechos</u> N°de clientes consultados	$(227/284) \times 100\%$	60%	Anual	<ul style="list-style-type: none"> • Se analiza los resultados de encuestas aplicadas a estudiantes y padres de familia y personal de la UESFN para tomar acciones de mejora.
Auditoría Interna	<u>N°no conformidades eliminadas</u> N°no conformidades detectadas	$(5/5) \times 100 = 100\%$	95 %	Semestral	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento del Plan de Auditorías. • Verificar la ejecución de auditorías internas. • Informe de Auditoría Interna. • Verificar el cumplimiento y la eficacia de las acciones propuestas para eliminar las no conformidades.
Auditoría Externa	<u>N°no conformidades eliminadas</u> N°no conformidades detectadas	$(11/11) \times 100 = 100\%$	100%	Semestral	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar y colaborar en la ejecución de auditorías externas. • Informe de Auditoría Externa. • Verificar el cumplimiento y la eficacia de las acciones propuestas para eliminar las no conformidades.

Tabla No. 5

2.2.9. Diferenciación de los procesos del sistema de gestión de calidad.

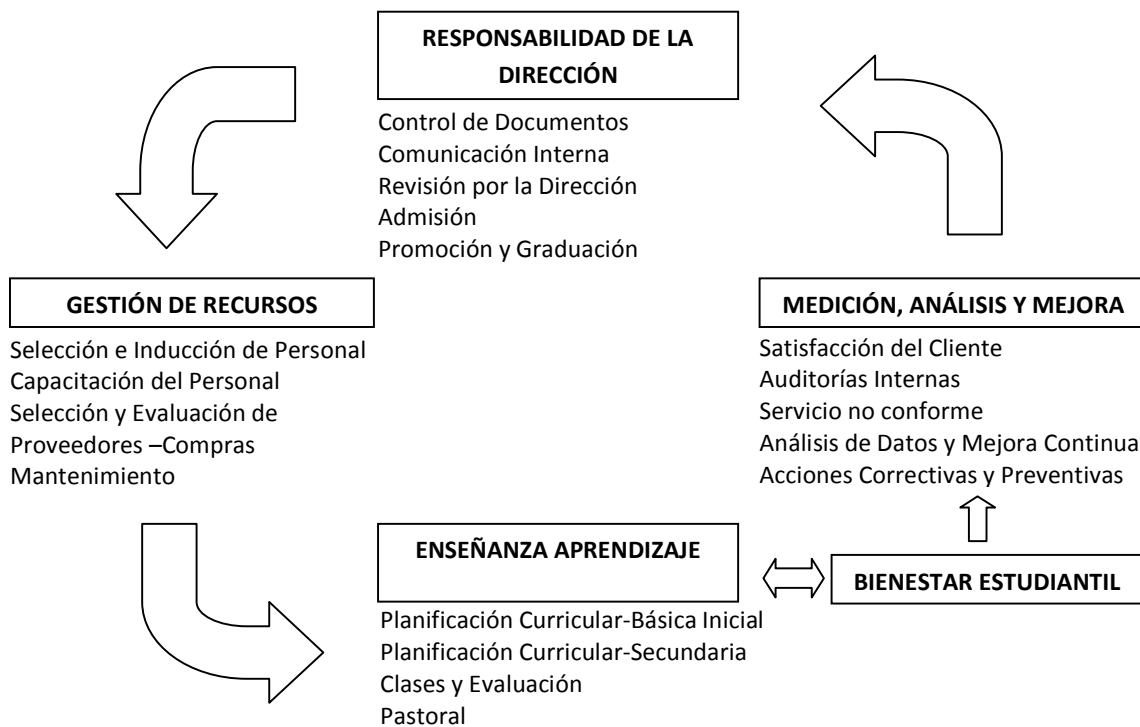
PROCESOS	UESFN SIN CERTIFICAR	UESFN CERTIFICADA
Admisiones	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso planificado pero extenso y demorado. - Entrevistas y selección, complejas. - Preparación, aplicación y calificación de pruebas de admisión no sistematizada. - Entrega de resultados fuera de tiempo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración Guía de Admisión - Aplicación de pruebas académicas - Resultados de las pruebas - Entrevista personal - Selección de admitidos - Publicación de resultados finales - Curso de inducción - Matriculas
Planificación Curricular	<ul style="list-style-type: none"> - Se aplicaba Según lo establecido por el Ministerio de Educación en la Reforma Curricular para la EGB. - Esporádica innovación en la malla curricular. - Se aplicaba los Planes y Programas de la Red de Colegios de la Compañía de Jesús en el Ecuador. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar programa de la Red - Realizar ajustes al Programa de la Red - Elaborar unidades por competencia(Secundaria) - Elaboración, entrega y aprobación del plan semanal (Básica Inicial) - Entregar y aprobar modulo de apoyo del aprendizaje - Elaborar instrumentos de evaluación - Ejecutar supervisión en el aula - Verificar el desarrollo de las unidades por competencia
Clases y Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> - Planificaciones generales exigidas por el Ministerio de Educación y la Red de Colegios. - Evaluación según criterio del profesor. - Visitas y observaciones en el aula (EGB) 	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación del Plan Semanal en Básica Inicial - Aplicación Unidad por competencias - Aplicar Instrumentos de evaluación - Entrega de actas de calificación - Visitas y sugerencias (Coord. Básica Inicial) - Supervisión en el aula (Coord. Áreas)
Pastoral	<ul style="list-style-type: none"> - Centrada en las clases de Religión y alguna acción social. - Convivencias y retiros con estudiantes de 3° de bachillerato 	<ul style="list-style-type: none"> - Clases y talleres de formación en los valores del evangelio - Elaboración del cronograma de celebraciones litúrgicas - Elaboración del cronograma de retiros y convivencias - Celebraciones litúrgicas - Ejecución de retiros y convivencias - Ejecución de celebraciones litúrgicas - Selección de lugares y actividades para la acción social.

PROCESOS	UESFN SIN CERTIFICAR	UESFN CERTIFICADA
Seguimiento Psicopedagógico	<ul style="list-style-type: none"> - Atención a estudiantes con bajo rendimiento académico. - Atención de casos de indisciplina. - Orientación vocacional y establecimiento de especialidad. - Orientación profesional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento académico de alumnos (as) - Detectar dificultades en el aprendizaje - Entrevista con alumnos y padres de familia - Reporte de casos que ameriten tutorías - Seguimiento académico de alumnos (as) que participan en tutorías.
Promoción	<ul style="list-style-type: none"> - Según aplicaba según el modelo de la Red de Colegios de la Compañía de Jesús en el Ecuador. 	<ul style="list-style-type: none"> - Junta de curso (excepto Básica Inicial) - Análisis individual del aprendizaje y disciplina de alumnos (as) - Análisis global del curso - Exámenes de suspensión - Junta de curso (suspensos)
Capacitación del Personal	<ul style="list-style-type: none"> - Contratación del personal por medio de referencias de alguien del personal. - Capacitación del personal según la necesidad. - El personal se capacita por cuenta propia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración del Plan de capacitación - Ejecución de capacitación y entrenamiento - Evaluación de la eficacia de capacitaciones
Compras, Evaluación y Selección de Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> - Las compras se realizan tomando en cuenta la proforma más conveniente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción de requisición de compras - Elaborar orden de compra - Evaluar y seleccionar proveedores - Recepción de compras - Entrega de material a los solicitantes - Realizar el pago al proveedor - Archivar los registros - Elaborar los informes financieros.
Evaluación de Satisfacción del Cliente	No existía	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación de la evaluación de satisfacción del cliente - Elaboración de matriz - Informe de resultados de evaluación - Análisis de resultados - Establecer acciones preventivas y/o correctivas - Socialización de resultados
Auditoría Interna	No existía	<ul style="list-style-type: none"> - Selección de auditores internos - Planificación de auditorías - Preparación y ejecución de auditorías - Elaboración del reporte de auditoría - Seguimiento y verificación de acciones - Cierre de la auditoría.

PROCESOS	UESFN SIN CERTIFICAR	UESFN CERTIFICADA
Auditoría Externa	No existía	<ul style="list-style-type: none"> - Empresa certificadora establece programa de Auditorías Externas, tanto de certificación como de seguimiento. - Coordinar y colaborar en la ejecución de las Auditorías Externas. - Reporte de Auditoría Externa. - Análisis de causa raíz de las no conformidades detectadas. - Acciones a implementar para eliminar las no conformidades. - Verificar el cumplimiento y la eficacia de las acciones propuestas para eliminar las no conformidades. - Cierre de no conformidades. - Confirmación de seguir certificados o no.

2.2.10. Referencia de procedimientos e instructivos.

Gráfico No. 1

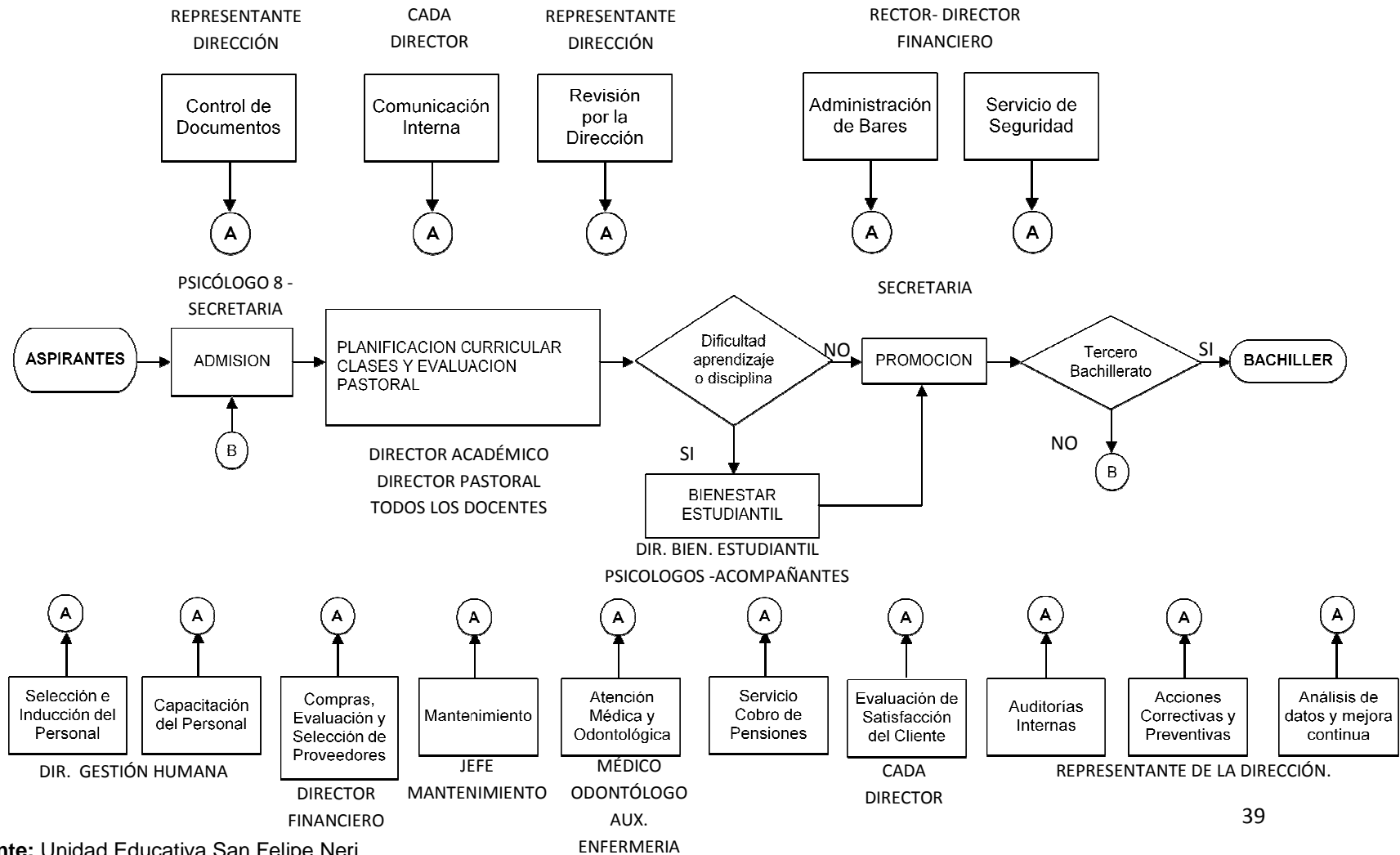


Fuente: Unidad Educativa San Felipe Neri

Autor: Jorge Oswaldo Salinas

2.2.11. Proceso de Enseñanza- Aprendizaje.

Gráfico No. 2



Fuente: Unidad Educativa San Felipe Neri
 Autor: Jorge Oswaldo Salinas

Nomenclatura.

- **A** Es toda la línea del proceso principal. Apoya en cualquier momento al proceso principal.
- **Rector:** P. Fernando Moyota Chávez S. J.
- **Director Académico:** Dr. Cristóbal Chávez
- **Director Pastoral:** Hno. Francisco Nivelá S. J.
- **Director Gestión Humana:** Hno. Mauricio Cadena S. J.
- **Directora Financiera:** Ing. Mariela Velásquez
- **Director Bienestar Estudiantil:** Ms Patricio Santillán
- **Coordinadora Básica:** Ms. Cecilia Echeverría
- **Jefe de Mantenimiento:** Ing. Iván Orozco
- **Representante Dirección Gestión de Calidad:** Ing. Edgar Espinoza
- **Médico:** Dr. Eduardo Coloma
- **Odontólogo:** Dr. Gorky Espinoza
- **Secretaria:** Lic. Eulalia Zabala

2.2.12. Análisis FODA.

FORTALEZAS

- **F1.** Personal docente y administrativo capacitado.
- **F2.** Certificación ISO 9001:2008.
- **F3.** Posicionamiento en el mercado.
- **F4.** Infraestructura adecuada de aulas y laboratorios.

OPORTUNIDADES

- **O1.** Lograr la cuarta certificación ISO 9001:2008.
- **O2.** Ausencia de entidades educativas locales certificadas.
- **O3.** Unidad educativa fiscomisional.

DEBILIDADES

- **D1.** Espacio físico recreacional limitado.
- **D2.** Problemas de motivación al personal.
- **D3.** Falta de comunicación de su norma ISO 9001:2008.

AMENAZAS

- **A1.** Nueva Ley Orgánica de Educación Intercultural. (LOEI).
- **A2.** Inestabilidad económica y social del país.

2.2.13. Matriz Cuadrática FODA.

Conociendo los factores de la matriz FODA se dará paso a calificar en la matriz cuadrática.

Con los factores claves internos y externos de la unidad educativa procedemos a identificar los factores estratégicos, que servirán para el planteo de objetivos y estrategias, para ello se hará uso de la matriz cuadrática FODA.

Para este análisis se ha contemplado los siguientes valores:

ALTA: 5

MEDIA: 3

BAJA: 1

NULA: 0

Análisis.

Relación Oportunidades – Fortalezas.- Identifica en qué medida una fortaleza nos permite alcanzar una oportunidad.

Relación Oportunidades – Debilidad.- Identifica en qué medida una determinada debilidad impide o limita alcanzar una oportunidad.

Relación Amenazas – Fortalezas.- Identifica en qué medida nuestras fortalezas nos ayudan a contrarrestar o controlar las variables exógenas del entorno (amenaza).

Relación Debilidad - Amenaza.- identifica en medida las falencias de la empresa vuelven vulnerable a la misma frente a un conjunto de variables exógenas.

Tabla No. 6
Matriz Cuadrática Foda.

INTERNAS		FORTALEZAS				DEBILIDADES			SUMA	PROMEDIO
		F1	F2	F3	F4	D1	D2	D3		
EXTERNAS										
OPORTUNIDADES	O1	5	5	5	5	1	5	5	31	4,43
	O2	5	5	3	3	1	3	1	21	3
	O3	5	3	3	3	1	1	3	19	2,71
AMENAZAS	A1	5	3	1	1	5	3	3	21	3
	A2	1	1	1	3	1	1	3	11	1,57
SUMA		21	17	13	15	9	13	15		
PROMEDIO		4,2	3,4	2,6	3	1,8	2,6	3		

2.2.14. Matriz factores estratégicos.

Como referencia para obtener los factores estratégicos se ha considerado los promedios iguales o mayores a 3 tanto para las fortalezas y debilidades como también para las oportunidades y amenazas, entonces la matriz quedaría de la siguiente manera:

FORTALEZAS

F1. Personal docente y administrativo capacitado.

F2. Certificación ISO 9001:2008.

F4. Infraestructura adecuada de aulas y laboratorios.

DEBILIDADES

D3. Falta de comunicación de su norma ISO 9001:2008.

OPORTUNIDADES

O1. Lograr la cuarta certificación ISO 9001:2008.

O2. Ausencia de entidades educativas locales certificadas.

AMENAZAS

A1. Nueva Ley Orgánica de Educación Intercultural. (LOEI).

2.3. Investigación de mercados.

Tema.

Determinación del grado de conocimiento sobre la recertificación de la Norma ISO 9001:2008 de la Unidad Educativa San Felipe Neri de la Ciudad de Riobamba.

Antecedentes - justificación de la investigación.

Viendo la necesidad de saber cuál es el grado aproximado de conocimiento sobre la recertificación del sistema de gestión de calidad dentro de la Unidad Educativa San Felipe Neri, a través de ésta investigación queremos plantear las estrategias necesarias para poder socializar la recertificación de la Norma ISO 9001:2008 que tiene la unidad educativa.

2.3.1. Técnicas de investigación.

Para esta investigación se utilizó cuatro encuestas cuyo cuestionario es de tipo estructurado no disfrazado es decir, nosotros no ocultamos el objetivo de nuestra investigación.

La encuesta la realizaremos a estudiantes, maestros, padres de familia, personal administrativo y personal de mantenimiento y servicio de la unidad educativa.

También utilizaremos la técnica del muestreo lo que nos permitirá tomar una parte representativa del universo para realizar el estudio que nos ayudara a obtener información precisa sobre lo que vamos a investigar.

Para esta investigación descriptiva fijaremos los valores de p y q, con los valores obtenidos de la encuesta piloto.

2.3.2. Objetivos de la investigación de mercados.

Objetivo general.

Determinar el grado de conocimiento sobre la recertificación de la Norma ISO 9001:2008 de la Unidad Educativa San Felipe Neri de la Ciudad de Riobamba.

Objetivos específicos.

- Analizar el grado de conocimientos que tienen sobre la Norma ISO 9001:2008
- Saber los medios de comunicación usados por los clientes interno y externos para informarse de las actividades y novedades dadas por la unidad educativa.
- Conocer el nivel de satisfacción de alumnos, padres de familia, profesores y todo el personal de la unidad educativa.

2.3.3. Identificación de las fuentes de información y recopilación de datos.

- Estudiantes de la Unidad Educativa
- Padres de Familia de la Unidad Educativa
- Personal Docente de la Unidad Educativa
- Personal Administrativo y Personal de Mantenimiento y Servicio

2.3.4. Diseño y aplicación del cuestionario de prueba.

Anexo N°1.

2.3.5. Cálculo de la muestra.

Para esta investigación se utilizó un cuestionario de prueba para obtener los valores de p y q que permitieron calcular el tamaño de la muestra.

Como nuestra población es finita calculamos el tamaño de la muestra con la siguiente fórmula:

Población finita o cuantificable:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{E^2(N-1) + Z^2 PQ}$$

El significado de los términos es:

Z= Margen de Confiabilidad

P= Probabilidad de que el evento ocurra

Q= Probabilidad de que el evento no ocurra

E= Error de estimación o error muestral

N= Población o universo de estudio

N-1= Factor de corrección

Cálculo del tamaño de la muestra de los alumnos de la UESFN.

Se realizó un total de 10 encuestas piloto o de prueba, la pregunta que se considero para determinar los valores de p y q fue la número 3. Los resultados obtenidos fueron:

Si= 3

No= 7

$$P = \frac{3 \times 100}{10}$$

$$P = 300 / 10$$

$$P = 30 = 0,30$$

$$Q = 70 = 0,70$$

Como nuestra población es finita calculamos el tamaño de la muestra con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{E^2(N-1) + Z^2 PQ}$$

Datos:

$$Z = 95\% = 1,96$$

$$P = 30\% = 0,30$$

$$Q = 70\% = 0,70$$

$$E = 5\% = 0,05$$

$$N = 1549 \text{ estudiantes}$$

$$n = \frac{Z^2 PQN}{E^2(N-1) + Z^2 PQ}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,30) (0,70) (1549)}{(0,05)^2(1549+1) + (1,96)^2(0,30) (0,70)}$$

$$n = \frac{(3,8416) (0,21) (1549)}{(0,0025) (1548) + (3,8416) (0,21)}$$

$$n = \frac{(3,8416) (325,29)}{(3,87) + (0,80674)}$$

$$n = \frac{1249,63406}{4,67674}$$

$$n = 267,20 = \mathbf{267}$$

Cálculo del tamaño de la muestra de los padres de familia de la UESFN.

Se realizó un total de 10 encuestas piloto o de prueba, la pregunta que se considero para determinar los valores de p y q fue la número 2. Los resultados obtenidos fueron:

$$\mathbf{Si= 2}$$

$$\mathbf{No= 8}$$

$$\mathbf{P= \frac{2 \times 100}{10}}$$

$$\mathbf{P= 200 / 10}$$

$$\mathbf{P= 20 = 0,20}$$

$$\mathbf{Q= 80 = 0,80}$$

Como nuestra población es finita calculamos el tamaño de la muestra con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{E^2(N-1) + Z^2 PQ}$$

Datos:

Z= 95%= 1,96

P= 20%= 0,20

Q= 80%=0,80

E= 5%= 0,05

N= 1549 estudiantes

$$n = \frac{Z^2 PQN}{E^2(N-1) + Z^2 PQ}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,20) (0,80) (1549)}{(0,05)^2(1549+1) + (1,96)^2(0,20) (0,80)}$$

$$n = \frac{(3,8416) (0,16) (1549)}{(0,0025) (1548) + (3,8416) (0,16)}$$

$$n = \frac{(3,8416) (247,84)}{(3,87) + (0,61466)}$$

$$n = \frac{952,10214}{4,48466}$$

$$n= 212,30 = 212$$

Cálculo del tamaño de la muestra del personal docente de la UESFN.

Considerando el número del personal docente de la Unidad Educativa San Felipe Neri que es 88, decidimos realizar la encuesta a la totalidad de ellos, de esta manera se obtendrá datos más precisos para la investigación.

Cálculo del tamaño de la muestra del personal administrativo y personal de mantenimiento y servicio.

Considerando el número del personal administrativo y personal de mantenimiento y servicio de la Unidad Educativa San Felipe Neri que es 33, decidimos realizar la encuesta a la totalidad de ellos, de esta manera se obtendrá datos más precisos para la investigación.

2.3.6. Diseño del cuestionario final.

Anexo N° 2

2.3.7. Trabajo de campo o aplicación de la encuesta.

El trabajo de campo se realizó durante un tiempo estimado de 2 semanas y se ejecutó en las instalaciones de la Unidad Educativa San Felipe Neri donde se encuestó a los alumnos, personal docente y personal administrativo y de mantenimiento; generalmente las encuestas se las realizó en los dos recreos que tiene el plantel, el primero de 10h50 am a 11h20 am, y el segundo desde 11h55 am a 12h10 am, tanto a los alumnos y maestros. Las encuestas que tenían como fin medir el nivel de conocimiento de la Norma ISO 9001:2008 de los padres de familia también se las realizó en los recreos debido a su concurrencia asistencia al plantel para tratar asuntos académicos de sus hijos.

2.3.8. Tabulación y análisis de resultados.

Tabulación y análisis de resultados de las encuestas realizadas a los alumnos de la Unidad Educativa San Felipe Neri.

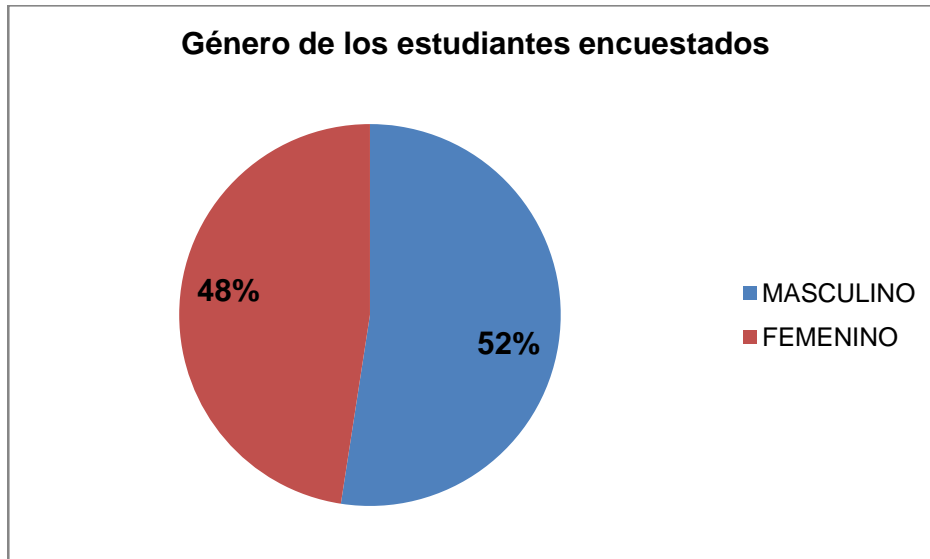
Tabla No. 7
Género de los estudiantes encuestados

GÉNERO	FA	FR
Masculino	140	52%
Femenino	127	48%
TOTAL	267	100%

Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Gráfico No. 3



Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Interpretación.

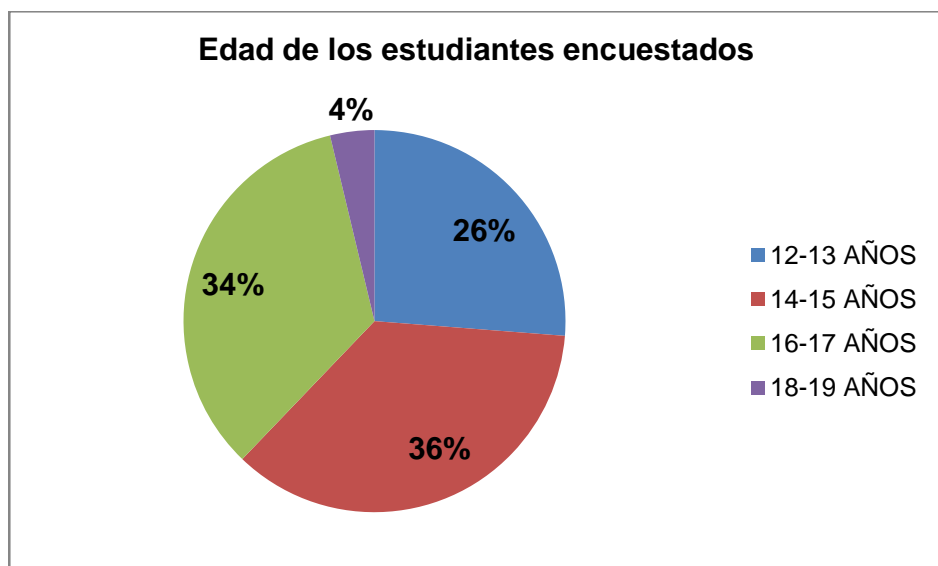
Más de la mitad de los estudiantes encuestados es de género masculino.

Tabla No. 8
Edad de los estudiantes encuestados

EDAD	FA	FR
12-13 años	70	26%
14-15 años	96	36%
16-17 años	91	34%
18-19 años	10	4%
TOTAL	267	100%

Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas
Fuente: Investigación de campo

Gráfico No. 4



Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas
Fuente: Investigación de campo

Interpretación.

La mayor parte de los estudiantes encuestados se encuentran entre las edades de 14 a 17 años de edad.

1. ¿Tiene usted conocimiento sobre lo que es un Sistema de Gestión de Calidad?

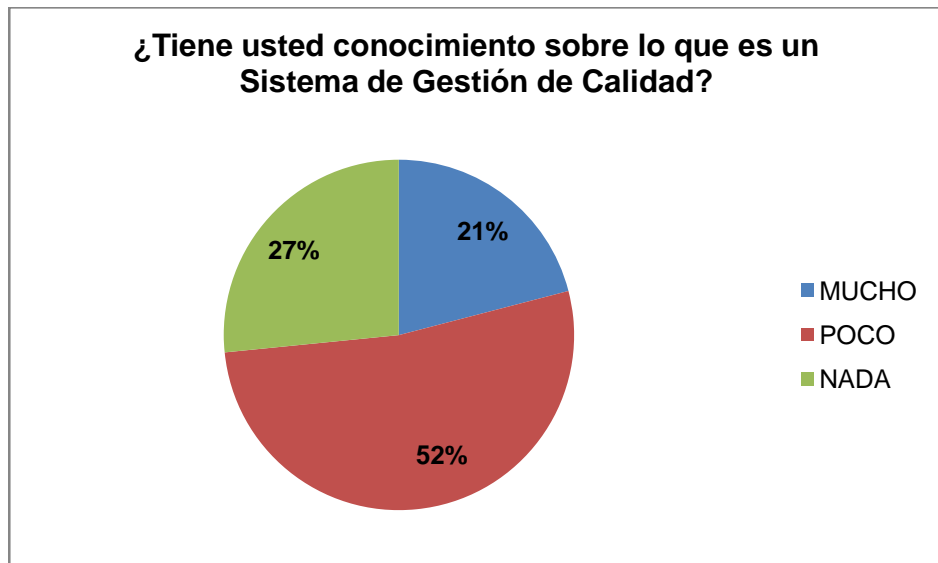
Tabla No. 9

VARIABLE	FA	FR
Mucho	56	21%
Poco	140	52%
Nada	71	27%
TOTAL	267	100%

Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Gráfico No. 5



Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Interpretación.

Solamente el 21% de los estudiantes encuestados tiene conocimiento sobre un Sistema de Gestión de Calidad.

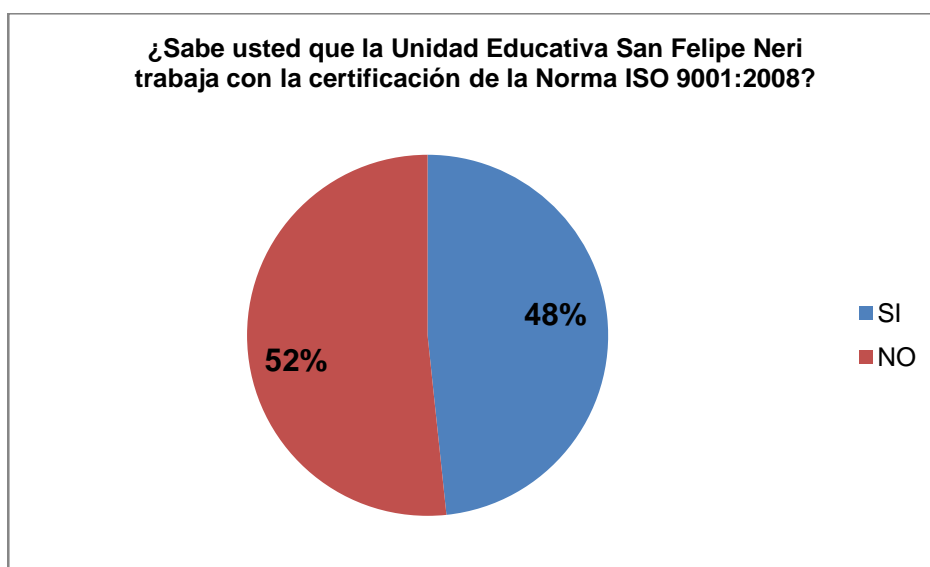
2. ¿Sabe usted que la Unidad Educativa San Felipe Neri trabaja con la certificación de la Norma ISO 9001:2008?

Tabla No. 10

VARIABLE	FA	FR
Si	129	48%
No	138	52%
TOTAL	267	100%

Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas
Fuente: Investigación de campo

Gráfico No. 6



Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas
Fuente: Investigación de campo

Interpretación.

Más de la mitad de los estudiantes encuestados no saben que la Unidad Educativa San Felipe Neri trabaja con un sistema de gestión de calidad según Norma ISO 9001:2008.

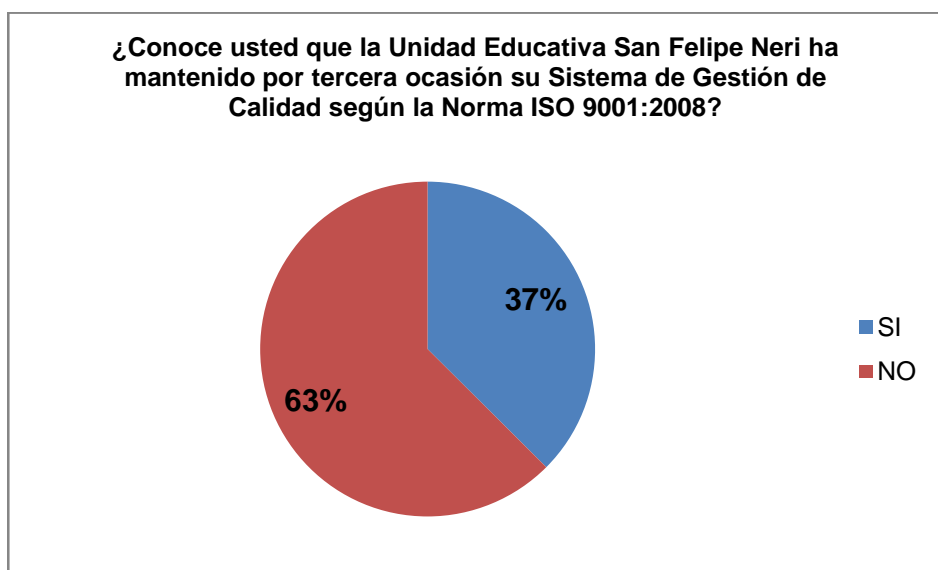
3. ¿Conoce usted que la Unidad Educativa San Felipe Neri ha mantenido por tercera ocasión su Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2008?

Tabla No. 11

VARIABLE	FA	FR
Si	100	37%
No	167	63%
TOTAL	267	100%

Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas
Fuente: Investigación de campo

Gráfico No. 7



Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas
Fuente: Investigación de campo

Interpretación.

La mayoría de los estudiantes encuestados no conocen que la unidad educativa ha mantenido por tercera ocasión su sistema de gestión de calidad.

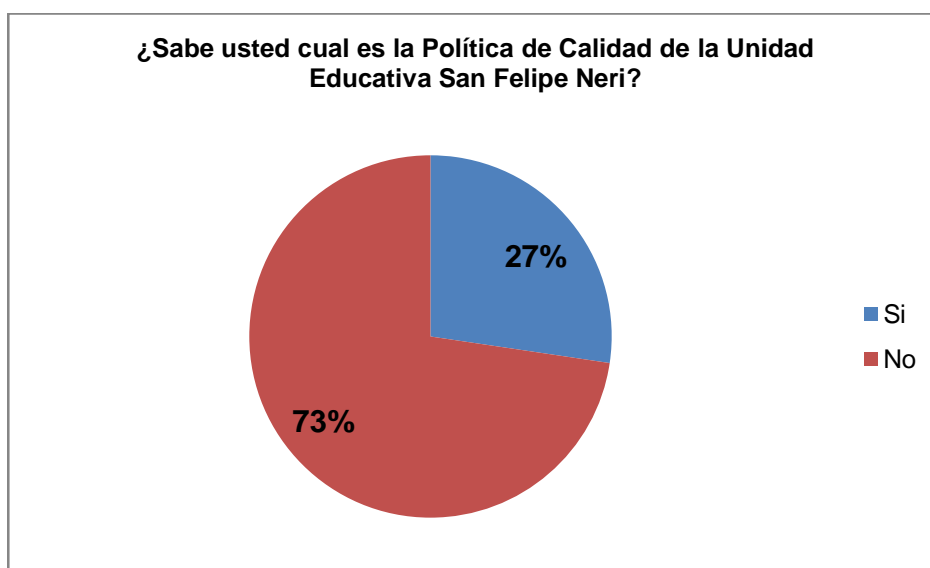
4. ¿Sabe usted cual es la Política de Calidad de la Unidad Educativa San Felipe Neri?

Tabla No. 12

VARIABLE	FA	FR
Si	73	27%
No	194	73%
TOTAL	267	100%

Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas
Fuente: Investigación de campo

Gráfico No. 8



Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas
Fuente: Investigación de campo

Interpretación.

Más del cincuenta por ciento de los estudiantes encuestados no conocen la política de calidad de la Unidad Educativa San Felipe Neri.

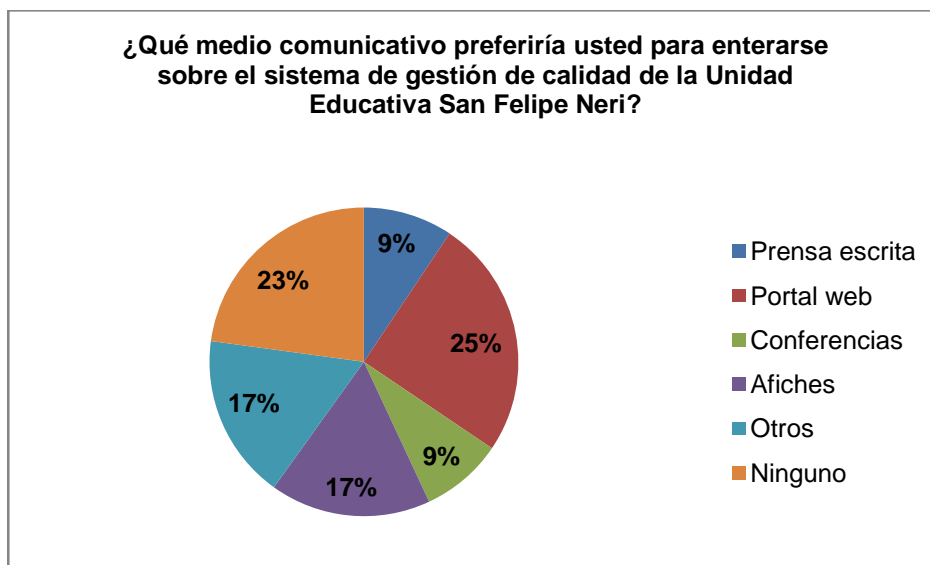
5. ¿Qué medio comunicativo preferiría usted para enterarse sobre el sistema de gestión de calidad de la Unidad Educativa San Felipe Neri?

Tabla No. 13

VARIABLE	FA	FR
Televisión	0	0%
Radio	0	0%
Prensa escrita	25	9%
Portal web	67	25%
Conferencias	23	9%
Afiches	45	17%
Otros	46	17%
Ninguno	61	23%
TOTAL	267	100%

Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas
Fuente: Investigación de campo

Gráfico No. 9



Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas
Fuente: Investigación de campo

Interpretación.

La mayor parte de los estudiantes encuestados manifiesta que prefiere el portal web para conocer sobre el sistema de gestión de calidad de la unidad educativa.

6. ¿De qué otra forma cree usted que la Unidad Educativa San Felipe Neri puede dar a conocer su sistema de gestión de calidad?

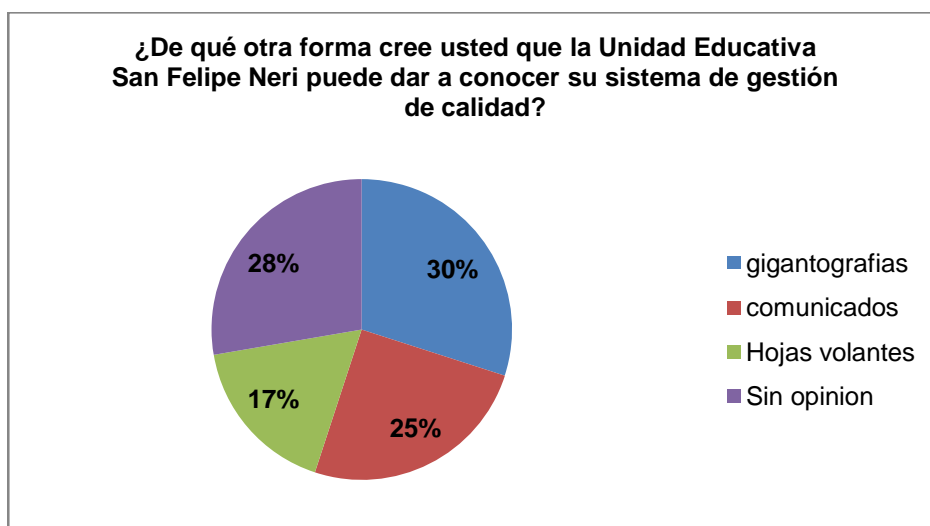
Tabla No. 14

VARIABLE	FA	FR
Gigantografías	80	30%
Comunicados	67	25%
Hojas volantes	46	17%
Sin opinión	74	28%
TOTAL	267	100%

Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas

Fuente: Investigación de campo

Gráfico No. 10



Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Interpretación.

El uso de gigantografías fue la opinión de los estudiantes encuestados para dar a conocer el sistema de gestión de calidad.

7. ¿Cuál es su grado de satisfacción en general sobre la Unidad Educativa San Felipe Neri?

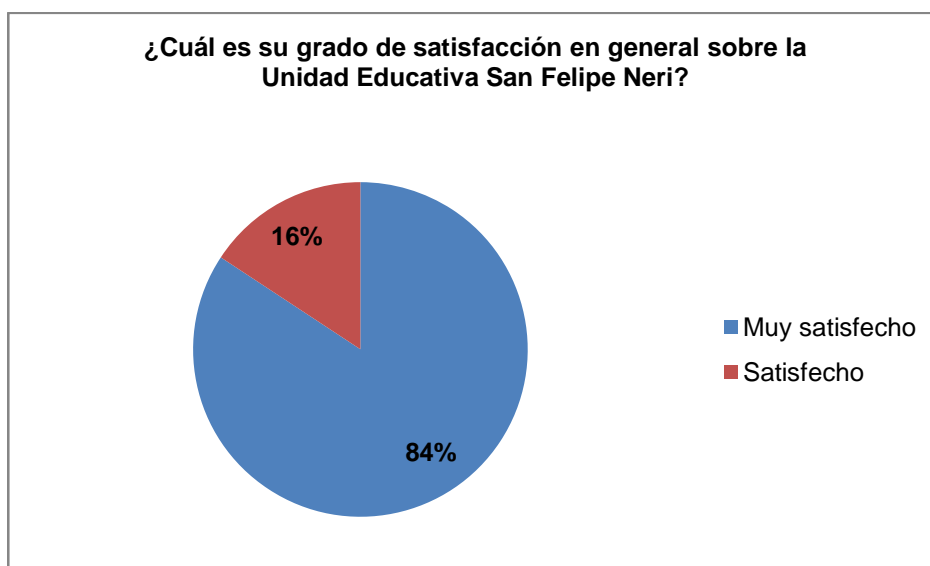
Tabla No. 15

VARIABLES	FA	FR
Muy satisfecho	225	84%
Satisfecho	42	16%
Insatisfecho	0	0%
Muy insatisfecho	0	0%
TOTAL	267	100%

Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Gráfico No. 11



Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Interpretación.

Casi la mayor parte de los estudiantes encuestados están muy satisfechos con el servicio que brinda la institución.

Tabulación y análisis de resultados de las encuestas realizadas a los padres de familia de la Unidad Educativa San Felipe Neri.

Tabla No. 16

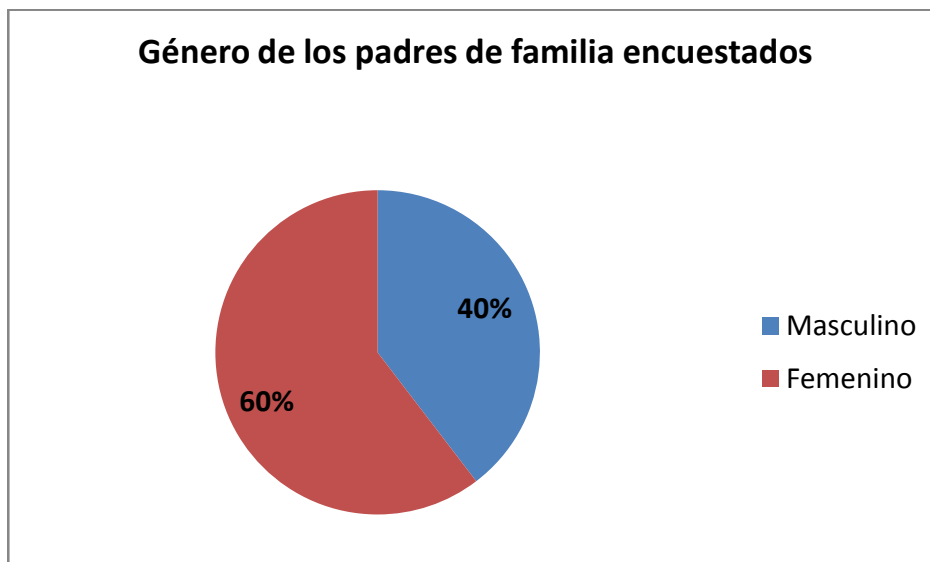
Género de los padres de familia encuestados

VARIABLE	FA	FR
Masculino	84	40%
Femenino	128	60%
TOTAL	212	100%

Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Gráfico No. 12



Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Interpretación.

La mayor parte de los padres de familia encuestados son mujeres.

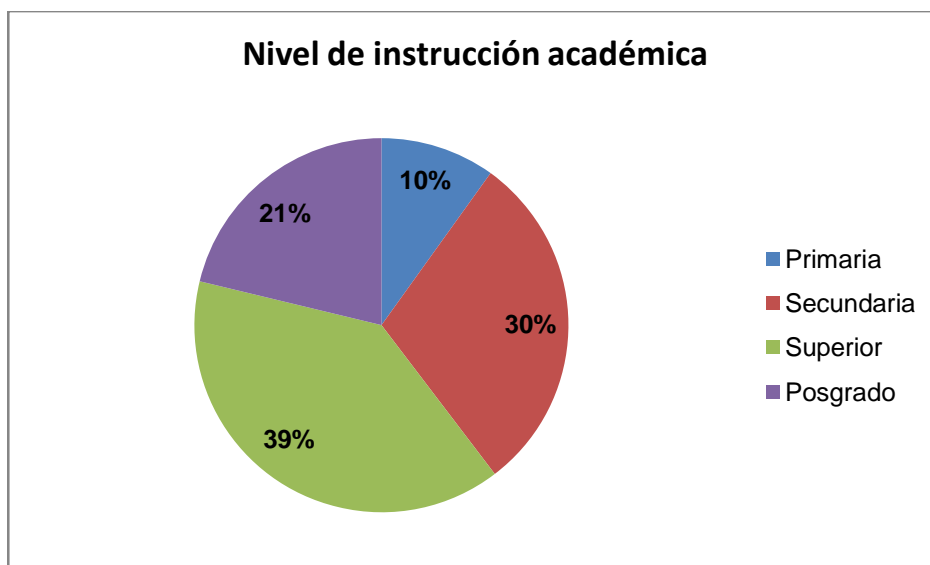
Tabla No. 17

Nivel de instrucción académica

VARIABLE	FA	FR
Primaria	21	10%
Secundaria	63	30%
Superior	83	39%
Posgrado	45	21%
TOTAL	212	100%

Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas
Fuente: Investigación de campo

Gráfico No. 13



Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas
Fuente: Investigación de campo

Interpretación.

La mayoría de los padres de familia encuestados tienen instrucción académica superior.

1. ¿Tiene usted conocimiento sobre lo que es un Sistema de Gestión de Calidad?

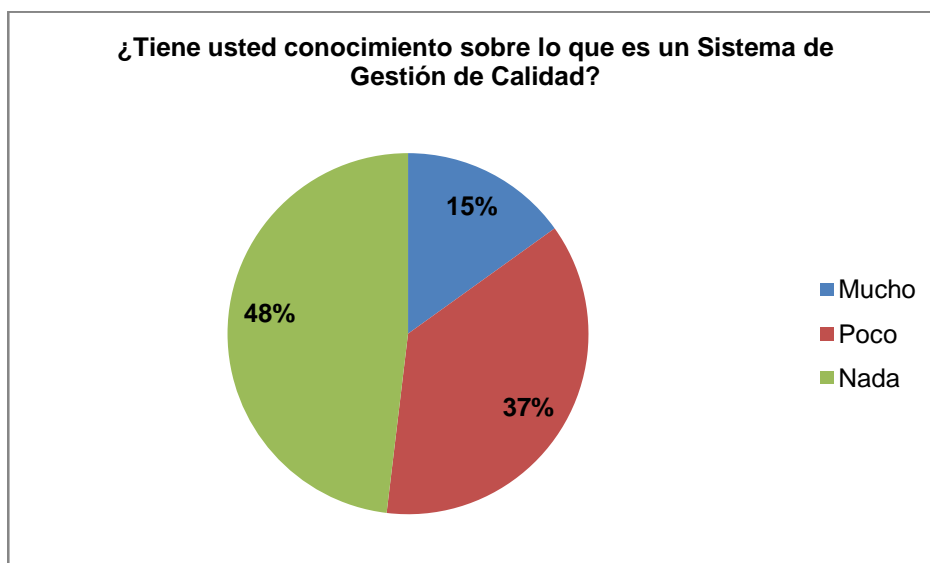
Tabla No. 18

VARIABLE	FA	FR
Mucho	32	15%
Poco	78	37%
Nada	102	48%
TOTAL	212	100%

Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Gráfico No. 14



Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Interpretación.

La mayor parte de los padres de familia encuestados no conocen lo que es un sistema de gestión de calidad.

2. ¿Sabe usted que la Unidad Educativa San Felipe Neri trabaja con la certificación de la Norma ISO 9001:2008?

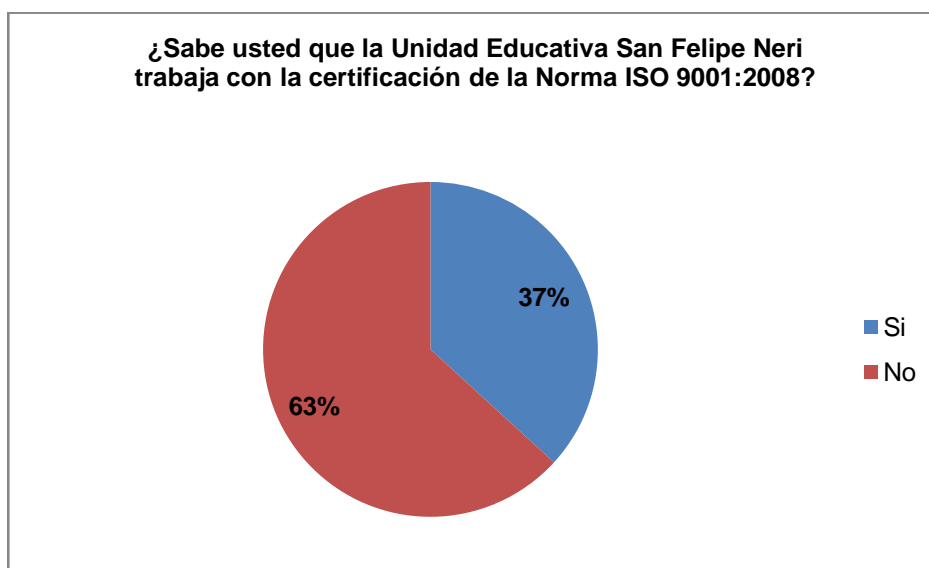
Tabla No. 19

VARIABLE	FA	FR
Si	78	37%
No	134	63%
TOTAL	212	100%

Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Gráfico No. 15



Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Interpretación.

La mayoría de los padres de familia encuestados no conocen que la institución trabaja con un sistema de gestión de calidad.

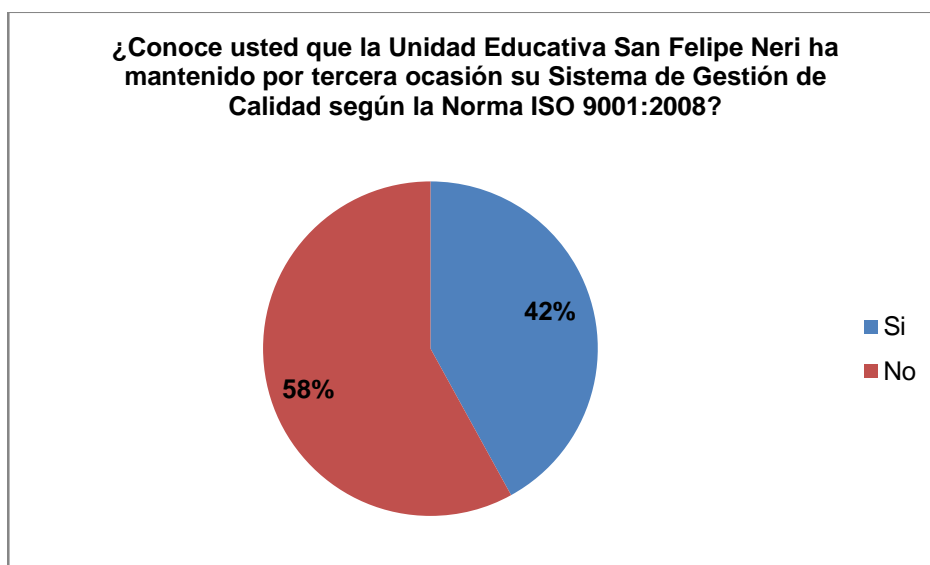
3. ¿Conoce usted que la Unidad Educativa San Felipe Neri ha mantenido por tercera ocasión su Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2008?

Tabla No. 20

VARIABLES	FA	FR
Si	89	42%
No	123	58%
TOTAL	212	100%

Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas
Fuente: Investigación de campo

Gráfico No. 16



Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas
Fuente: Investigación de campo

Interpretación.

La mayor parte de los padres de familia encuestados desconocen que la institución ha mantenido por tercera ocasión su sistema de gestión de calidad.

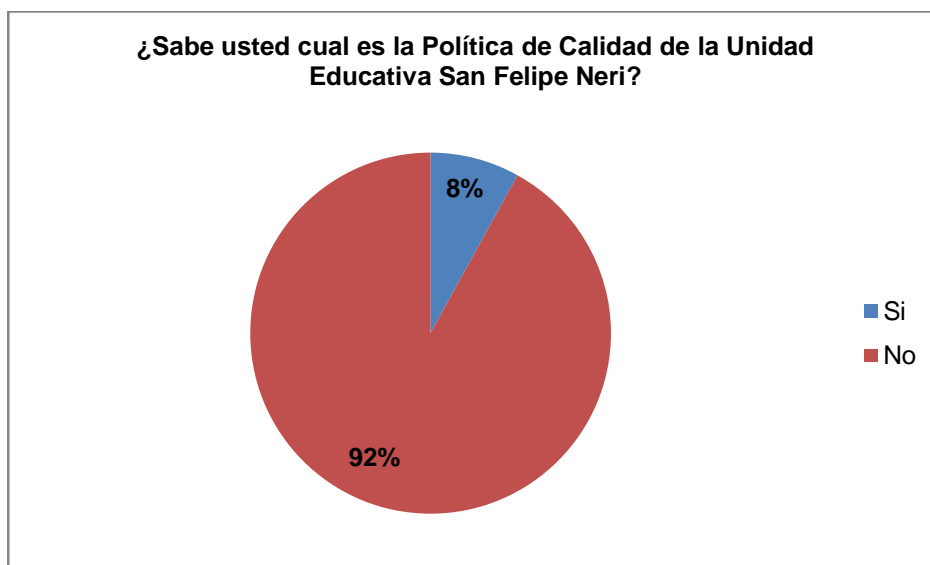
4. ¿Sabe usted cual es la Política de Calidad de la Unidad Educativa San Felipe Neri?

Tabla No. 21

VARIABLE	FA	FR
Si	17	8%
No	195	92%
TOTAL	212	100%

Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas
Fuente: Investigación de campo

Gráfico No. 17



Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas
Fuente: Investigación de campo

Interpretación.

La mayoría de los padres de familia encuestados no conocen la política de calidad de la institución.

5. ¿Qué medio comunicativo preferiría usted para enterarse sobre el sistema de gestión de calidad de la Unidad Educativa San Felipe Neri?

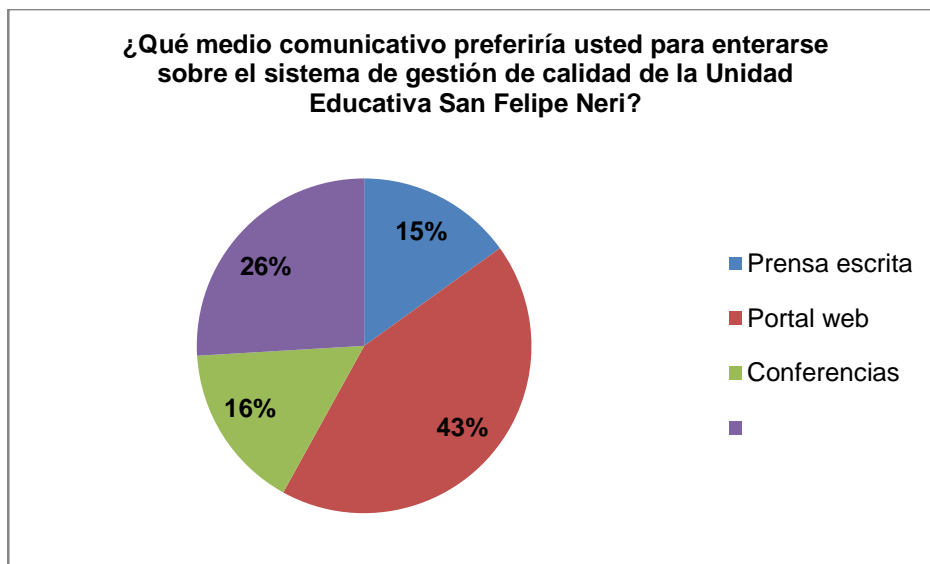
Tabla No. 22

VARIABLES	FA	FR
Televisión	0	0%
Radio	0	0%
Prensa escrita	32	15%
Portal web	91	43%
Conferencias	34	16%
Afiches	0	0%
Otros	0	0%
Ninguno	55	26%
TOTAL	212	100%

Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Gráfico No. 18



Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Interpretación.

La mayor parte de padres de familia encuestados manifiestan que prefieren el portal web para conocer sobre el sistema de gestión de calidad de la unidad educativa.

6. ¿De qué otra forma cree usted que la Unidad Educativa San Felipe Neri puede dar a conocer su sistema de gestión de calidad?

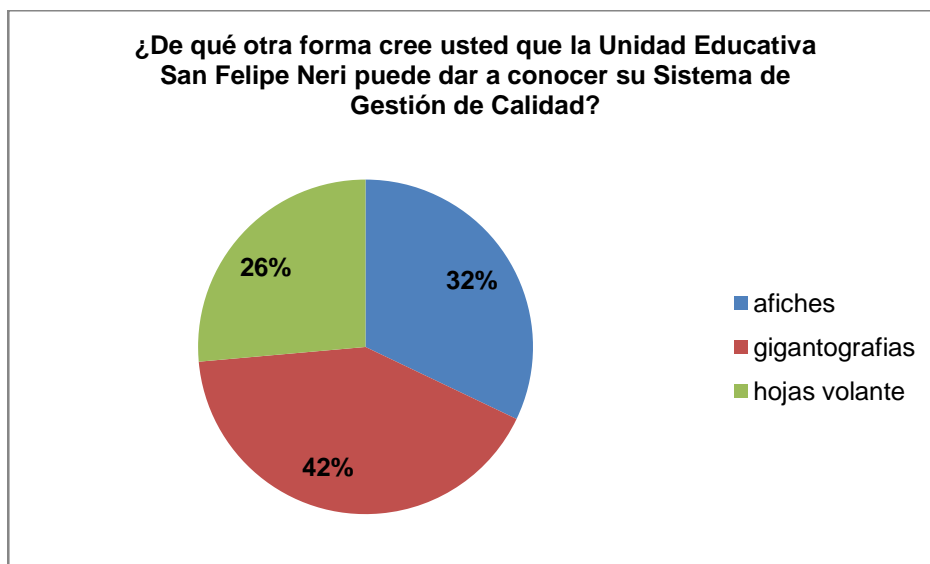
Tabla No. 23

VARIABLE	FA	FR
Afiches	68	32%
Gigantografías	88	42%
Hojas volante	56	26%
TOTAL	212	100%

Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Gráfico No. 19



Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Interpretación.

La mayoría de los padres de familia encuestados manifiestan que el uso de gigantografías sería una opción de dar a conocer el sistema de gestión de calidad.

7. ¿Qué aspectos consideró importantes al momento de elegir la Unidad Educativa San Felipe Neri como centro de educación para sus hijos?

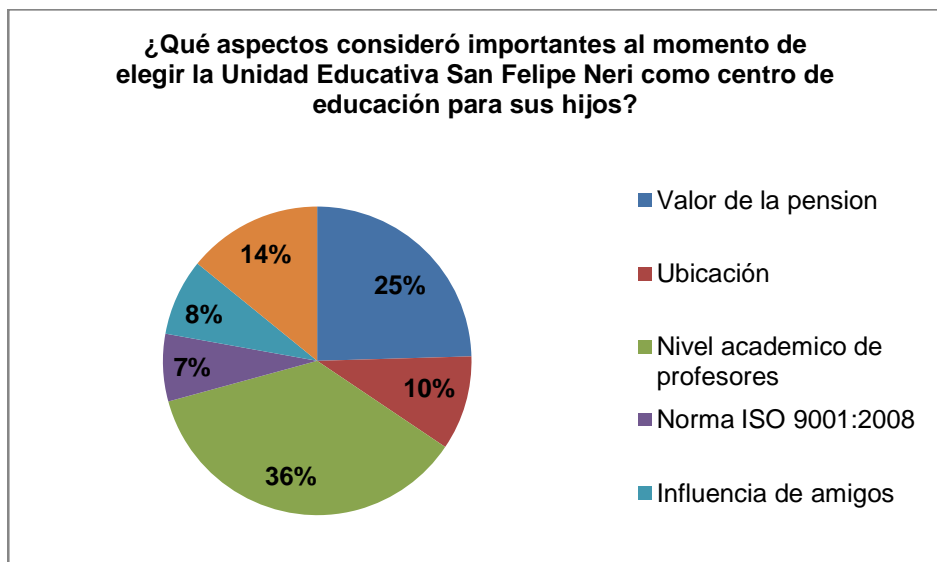
Tabla No. 24

VARIABLE	FA	FR
Valor de la pensión.	52	25%
Ubicación	21	10%
Nivel académico de profesores	77	36%
Norma ISO 9001:2008	15	7%
Influencia de amigos	17	8%
Tradición familiar	30	14%
TOTAL	212	100%

Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Gráfico No. 20



Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Interpretación.

La mayor parte de los padres de familia encuestados eligieron la unidad educativa como centro de educación para sus hijos por el nivel académico de los profesores.

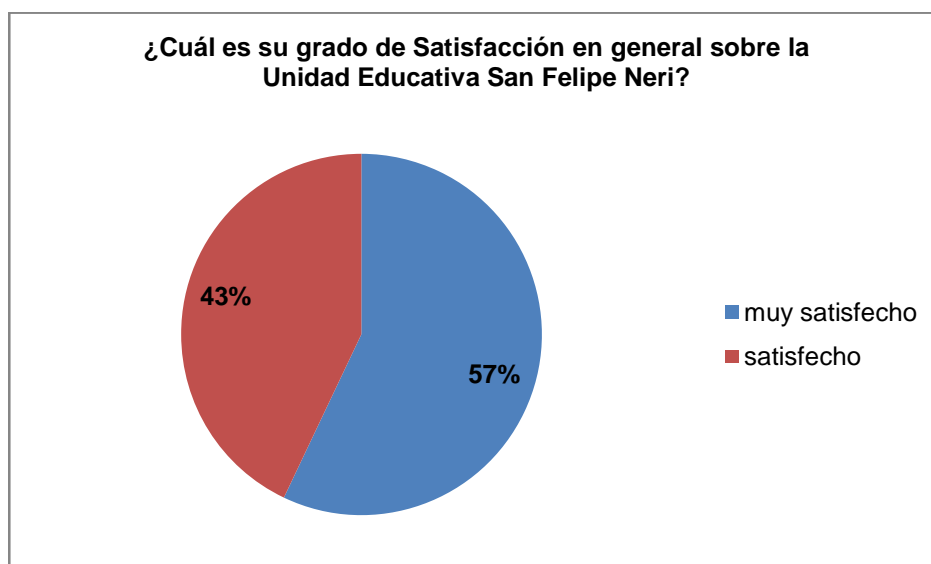
8. ¿Cuál es su grado de satisfacción en general sobre la Unidad Educativa San Felipe Neri?

Tabla No. 25

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy satisfecho	121	57%
Satisfecho	91	43%
Insatisfecho	0	0%
Muy insatisfecho	0	0%
TOTAL	212	100%

Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas
Fuente: Investigación de campo

Gráfico No. 21



Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas
Fuente: Investigación de campo

Interpretación.

La mayoría de los padres de familia se sienten muy satisfechos por el servicio prestado de la unidad educativa.

Tabulación y análisis de resultados de las encuestas realizadas al personal docente de la Unidad Educativa San Felipe Neri.

Tabla No. 26

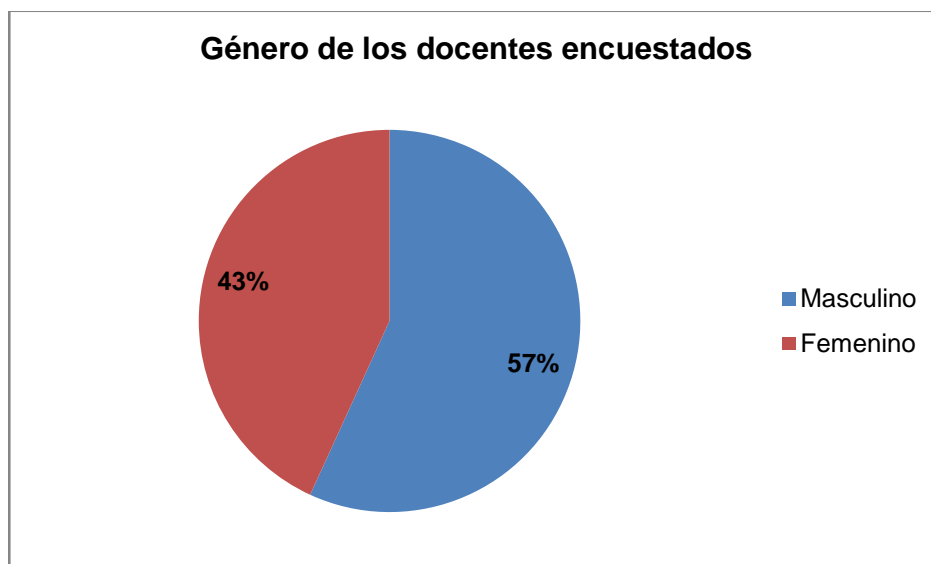
Género de los docentes encuestados

VARIABLE	FA	FR
Masculino	50	57%
Femenino	38	43%
TOTAL	88	100%

Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Gráfico No. 22



Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Interpretación.

La mayoría de docentes de la unidad educativa son hombres.

Tabla No. 27

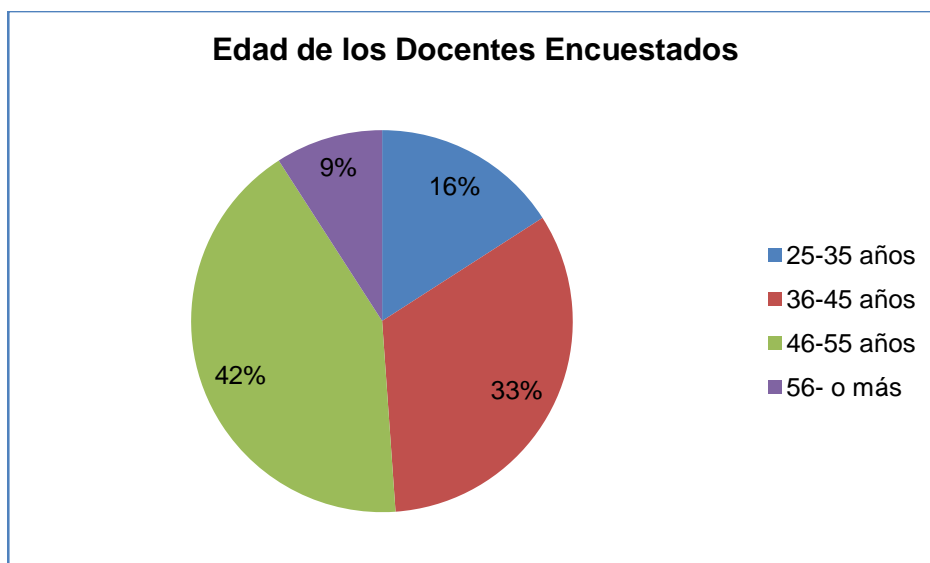
Edad de los docentes encuestados

VARIABLE	FA	FR
25-35 años	14	16%
36-45 años	29	33%
46-55 años	37	42%
56- o más	8	9%
TOTAL	88	100%

Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Gráfico No. 23



Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Interpretación.

Los docentes de la unidad educativa en su mayoría tienen una edad entre los 36 a 55 años de edad.

1. ¿Tiene usted conocimiento sobre lo que es un Sistema de Gestión de Calidad?

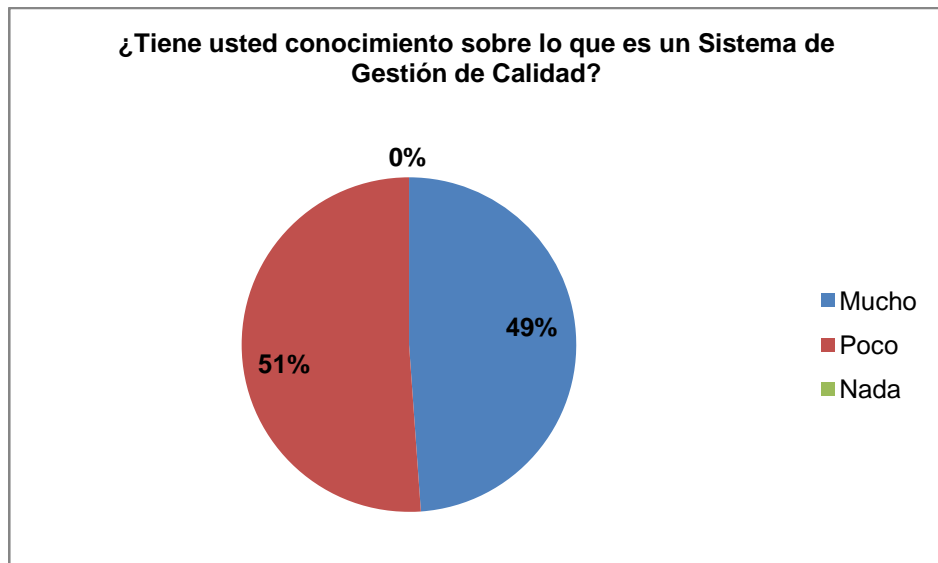
Tabla No. 28

VARIABLE	FA	FR
Mucho	43	49%
Poco	45	51%
Nada	0	0%
TOTAL	88	100%

Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Gráfico No. 24



Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Interpretación.

Menos de la mitad de los docentes encuestados saben mucho sobre el sistema de gestión de calidad.

2. ¿Sabe usted que la Unidad Educativa San Felipe Neri trabaja con la certificación de la Norma ISO 9001:2008?

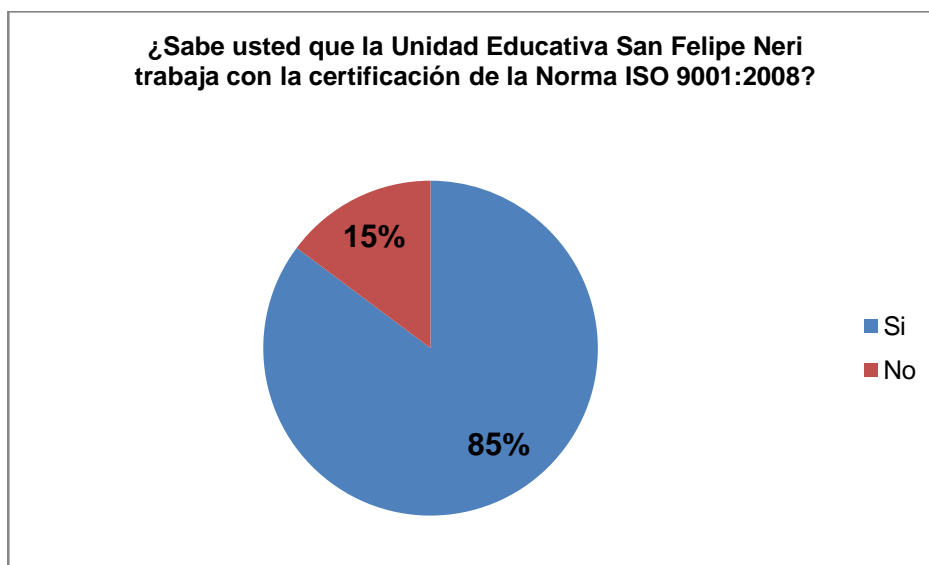
Tabla No. 29

VARIABLE	FA	FR
Si	75	85%
No	13	15%
TOTAL	88	100%

Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Gráfico No. 25



Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Interpretación.

La mayoría de docentes encuestados conocen que la unidad educativa trabaja con un sistema de gestión de calidad.

3. ¿Conoce usted que la Unidad Educativa San Felipe Neri ha mantenido por tercera ocasión su Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2008?

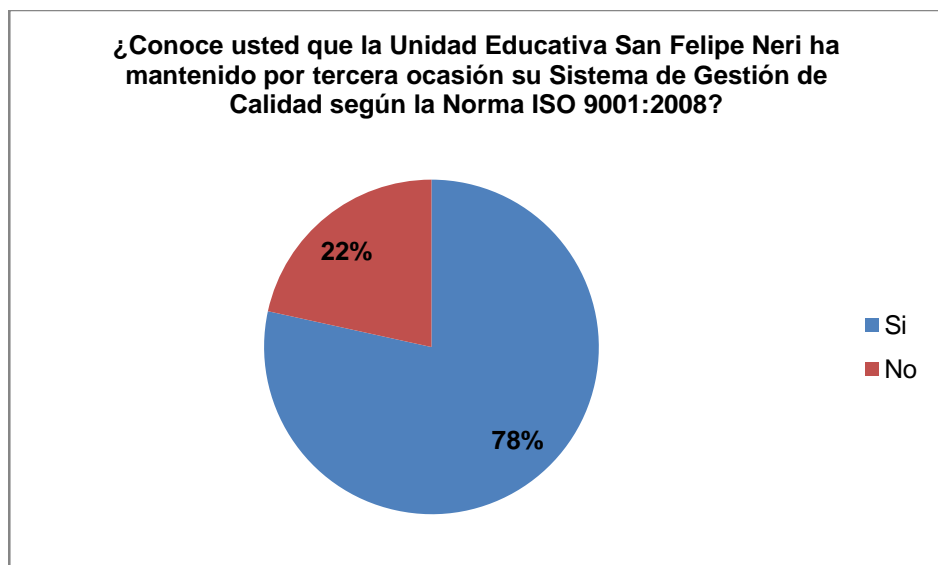
Tabla No. 30

VARIABLE	FA	FR
Si	69	78%
No	19	22%
TOTAL	88	100%

Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Gráfico No. 26



Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Interpretación.

La mayoría de docentes encuestados conocen que la unidad educativa ha mantenido por tercera ocasión su sistema de gestión de calidad.

4. ¿Sabe usted cual es la Política de Calidad de la Unidad Educativa San Felipe Neri?

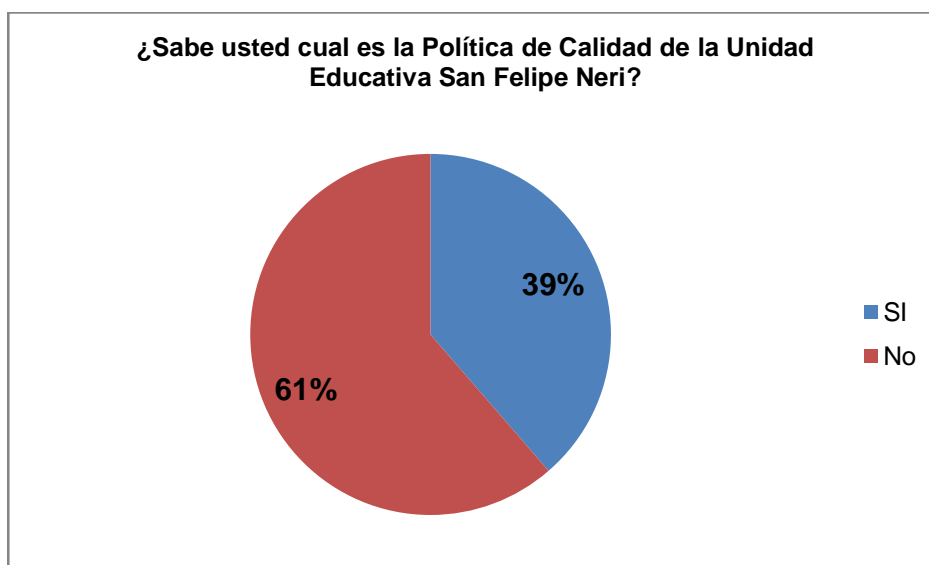
Tabla No. 31

VARIABLES	FA	FR
Si	34	39%
No	54	61%
TOTAL	88	100%

Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Gráfico No. 27



Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Interpretación.

La mayor parte de docentes encuestados no conocen la política de calidad de la unidad educativa.

5. ¿Qué medio comunicativo preferiría usted para enterarse sobre el sistema de gestión de calidad de la Unidad Educativa San Felipe Neri?

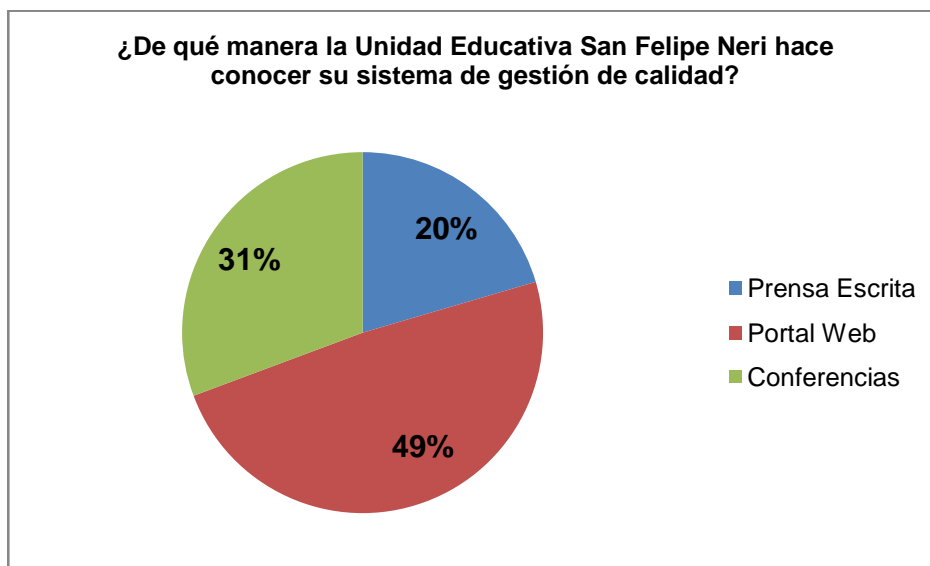
Tabla No. 32

VARIABLES	FA	FR
Televisión	0	0%
Radio	0	0%
Prensa escrita	18	20%
Portal web	43	49%
Conferencias	27	31%
Gigantografías	0	0%
Afiches	0	0%
Otros	0	0%
Ninguno	0	0%
TOTAL	88	100%

Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Gráfico No. 28



Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Interpretación.

Los docentes encuestados manifiestan que prefieren el portal web para conocer el sistema de gestión de calidad de la unidad educativa.

6. ¿De qué otra forma cree usted que la Unidad Educativa San Felipe Neri puede dar a conocer su sistema de gestión de calidad?

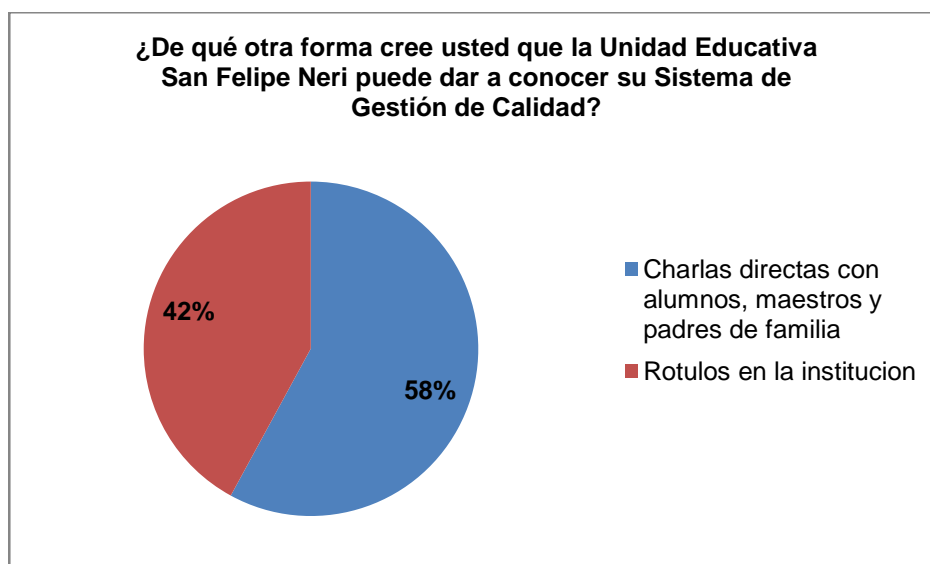
Tabla No. 33

VARIABLE	FA	FR
Charlas directas con alumnos, maestros y padres de familia	51	58%
Rótulos en la institución	37	42%
TOTAL	88	100%

Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Gráfico No. 29



Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Interpretación.

Los docentes encuestados opinan que se puede dar a conocer el sistema de gestión de calidad de la institución con charlas directas con alumnos, maestros y padres de familia, además de rótulos ubicados en la institución.

7. ¿Recibe alguna capacitación por parte de la unidad educativa sobre su Sistema de Gestión de Calidad?

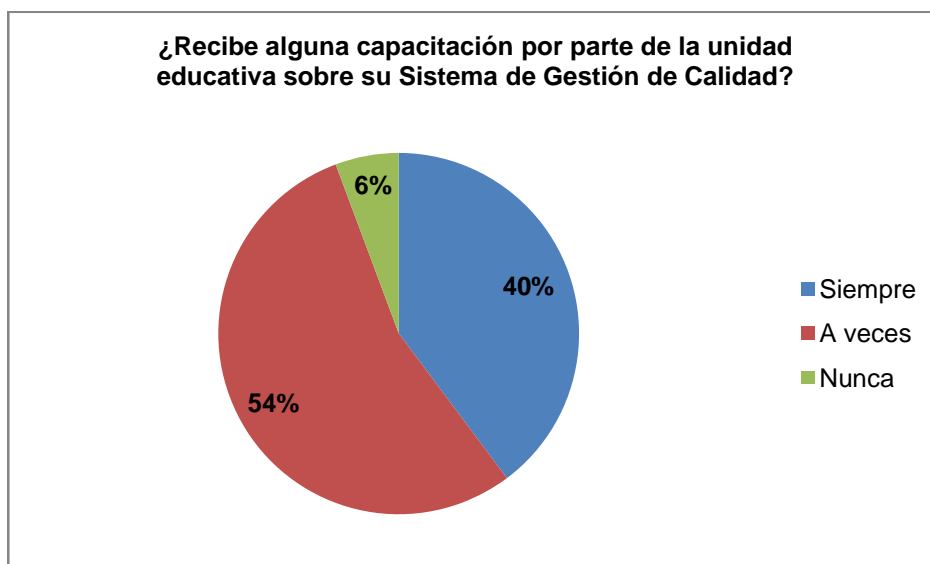
Tabla No. 34

VARIABLE	FA	FR
Siempre	35	40%
A veces	48	54%
Nunca	5	6%
TOTAL	88	100%

Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Gráfico No. 30



Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Interpretación.

La mayoría de los docentes encuestados reciben a veces capacitación sobre el sistema de gestión de calidad en la unidad educativa.

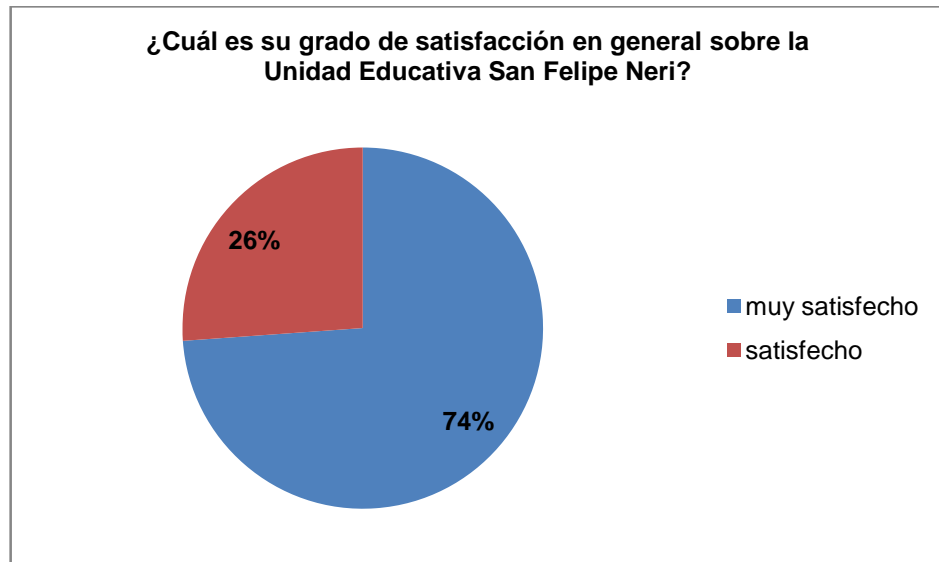
8. ¿Cuál es su grado de satisfacción en general sobre la Unidad Educativa San Felipe Neri?

Tabla No. 35

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy satisfecho	65	74%
Satisfecho	23	26%
Insatisfecho	0	0%
Muy insatisfecho	0	0%
TOTAL	88	100%

Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas
Fuente: Investigación de campo

Gráfico No. 31



Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas
Fuente: Investigación de campo

Interpretación.

La mayoría de docentes encuestados se encuentran muy satisfechos con la unidad educativa.

Tabulación y análisis de resultados de las encuestas realizadas al personal administrativo y de mantenimiento de la Unidad Educativa San Felipe Neri.

Tabla No. 36

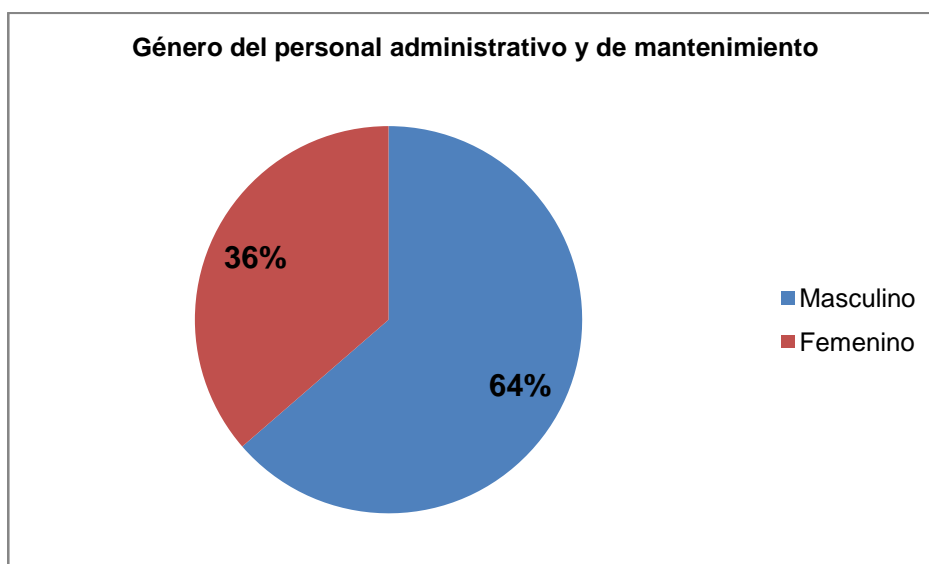
Género del personal administrativo y de mantenimiento

VARIABLE	FA	FR
Masculino	21	64%
Femenino	12	36%
TOTAL	33	100%

Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Gráfico No. 32



Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Interpretación.

La mayoría del personal administrativo y de mantenimiento de la unidad educativa son hombres.

Tabla No. 37

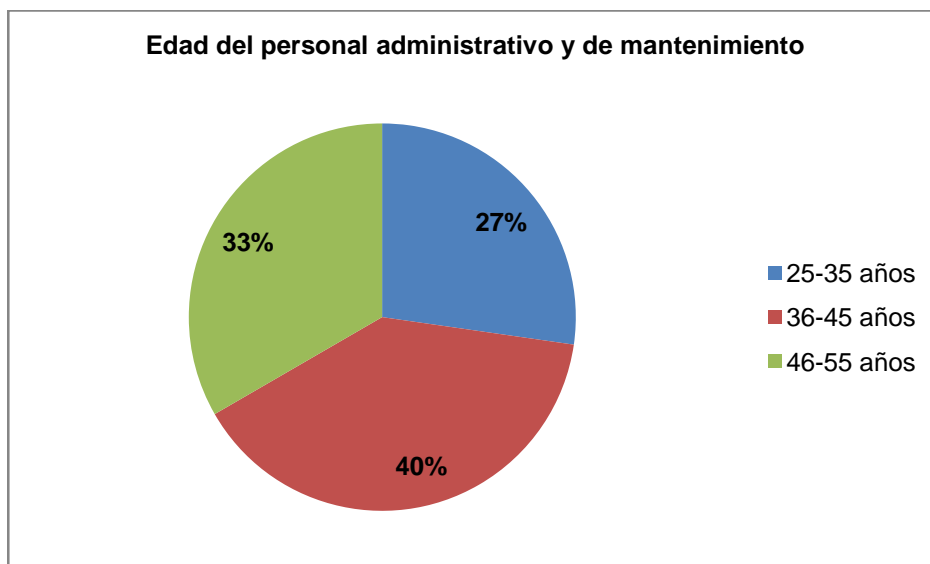
Edad del personal administrativo y de mantenimiento

VARIABLE	FA	FR
25-35 años	9	27%
36-45 años	13	39%
46-55 años	11	33%
56- o más	0	0%
TOTAL	33	100%

Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Gráfico No. 33



Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Interpretación.

La mayoría del personal administrativo y de mantenimiento tiene una edad entre 36 y 55 años.

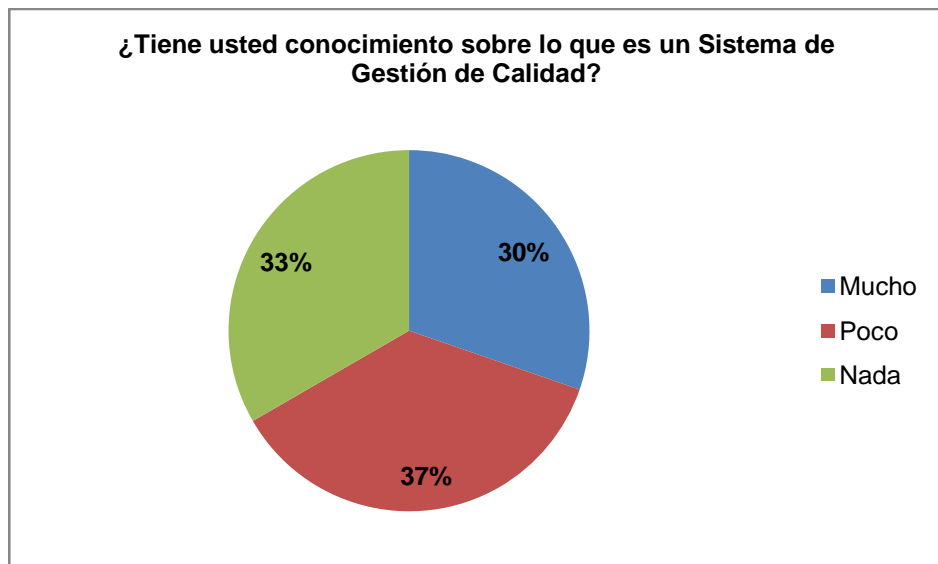
1. ¿Tiene usted conocimiento sobre lo que es un Sistema de Gestión de Calidad?

Tabla No. 38

VARIABLE	FA	FR
Mucho	10	30%
Poco	12	36%
Nada	11	33%
TOTAL	33	100%

Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas
Fuente: Investigación de campo

Gráfico No. 34



Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas
Fuente: Investigación de campo

Interpretación.

La mayoría del personal administrativo y de mantenimiento conoce poco sobre lo que es un sistema de gestión de calidad.

2. ¿Sabe usted que la Unidad Educativa San Felipe Neri trabaja con la certificación de la Norma ISO 9001:2008?

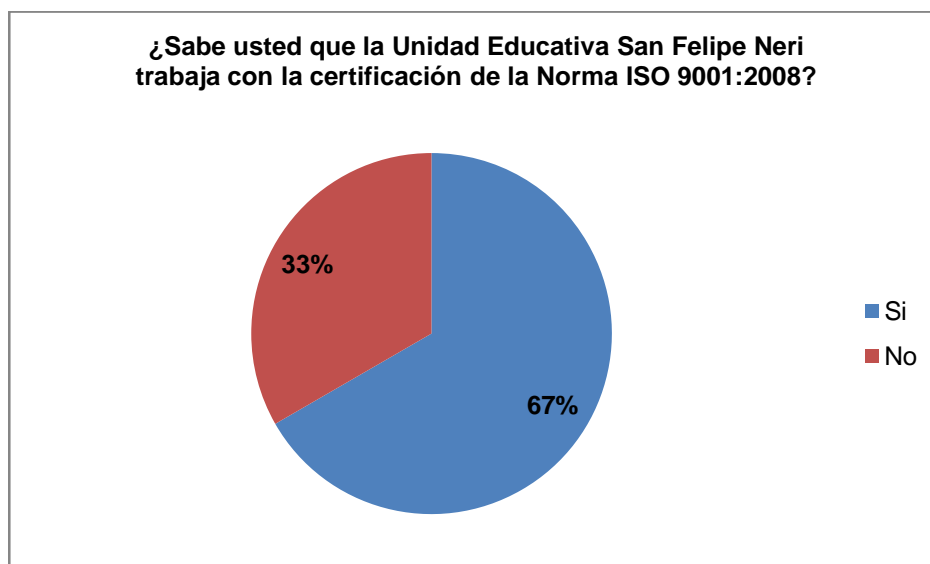
Tabla No. 39

VARIABLE	FA	FR
Si	22	67%
No	11	33%
TOTAL	33	100%

Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Gráfico No. 35



Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Interpretación.

Más de la mitad del personal administrativo y de mantenimiento encuestado conocen que la unidad educativa trabaja con un sistema de gestión de calidad.

3. ¿Conoce usted que la Unidad Educativa San Felipe Neri ha mantenido por tercera ocasión su Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2008?

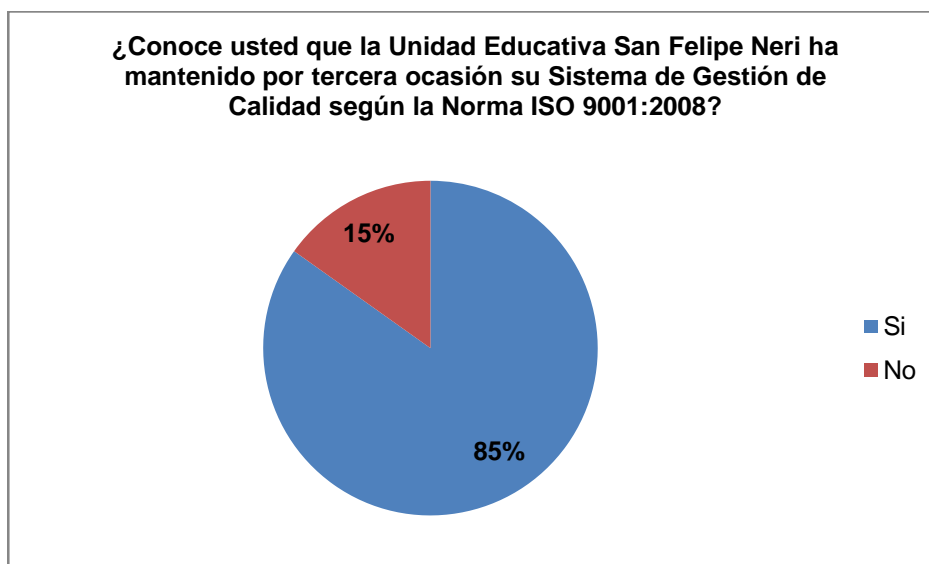
Tabla No. 40

VARIABLE	FA	FR
Si	28	85%
No	5	15%
TOTAL	33	100%

Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Gráfico No. 36



Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Interpretación.

Casi la totalidad del personal administrativo y de mantenimiento conoce que la unidad educativa ha mantenido por tercera ocasión su sistema de gestión de calidad.

4. ¿Sabe usted cual es la Política de Calidad de la Unidad Educativa San Felipe Neri?

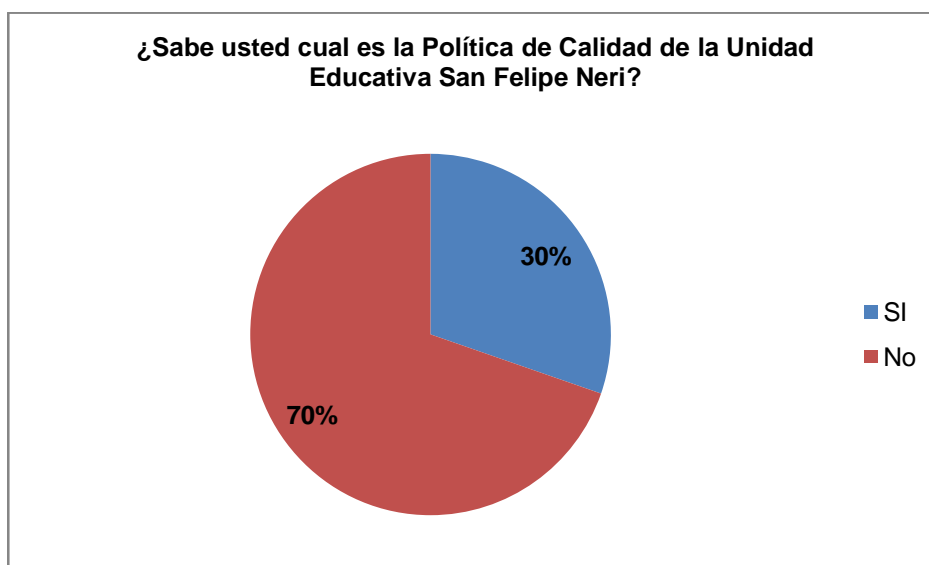
Tabla No. 41

VARIABLES	FA	FR
Si	10	30%
No	23	70%
TOTAL	33	100%

Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Gráfico No. 37



Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Interpretación.

Más de la mitad del personal administrativo y de mantenimiento no conoce la política de calidad de la unidad educativa.

5. ¿Qué medio comunicativo preferiría usted para enterarse sobre el sistema de gestión de calidad de la Unidad Educativa San Felipe Neri?

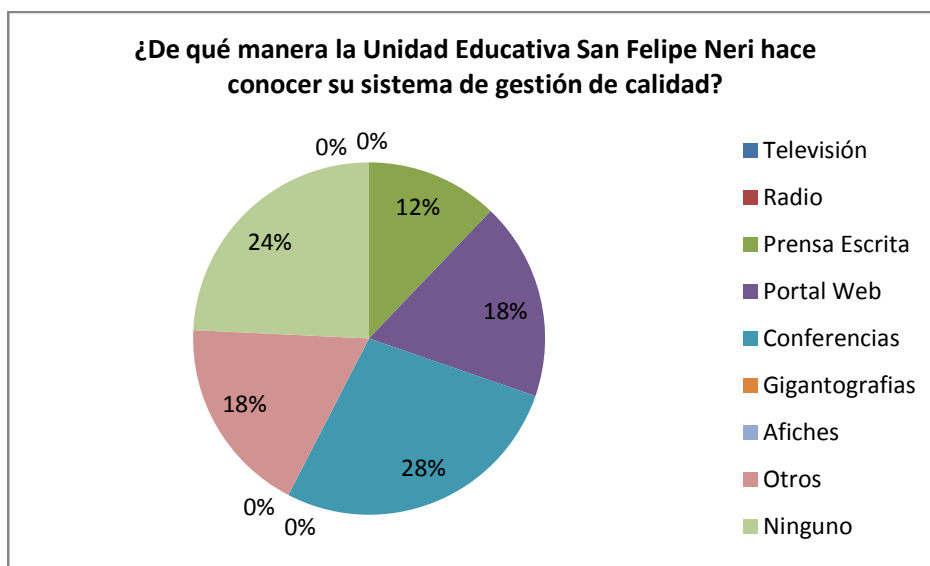
Tabla No. 42

VARIABLES	FA	FR
Televisión	0	0%
Radio	0	0%
Prensa escrita	4	12%
Portal web	6	18%
Conferencias	9	27%
Gigantografías	0	0%
Afiches	0	0%
Otros	6	18%
Ninguno	8	24%
TOTAL	33	100%

Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Gráfico No. 38



Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Interpretación.

La mayoría del personal administrativo y de mantenimiento prefiere las conferencias para conocer el sistema de gestión de la unidad educativa.

6. ¿De qué otra forma cree usted que la Unidad Educativa San Felipe Neri puede dar a conocer su sistema de gestión de calidad?

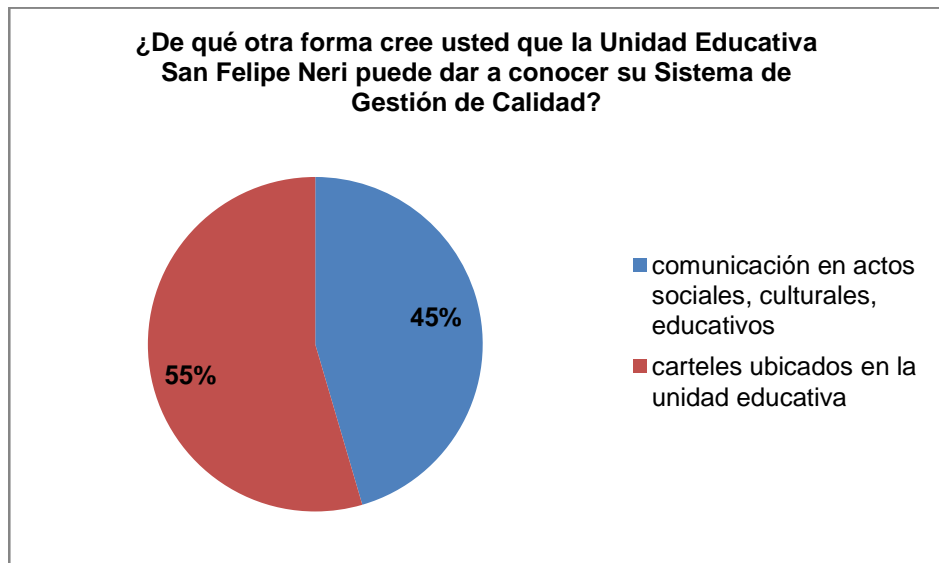
Tabla No. 43

VARIABLE	FA	FR
comunicación en actos sociales, culturales, educativos	15	45%
carteles ubicados en la unidad educativa	18	55%
TOTAL	33	100%

Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Gráfico No. 39



Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

Fuente: Investigación de campo

Interpretación.

La mayoría del personal administrativo y de mantenimiento opina que se debería ubicar carteles en la unidad educativa comunicando el sistema de gestión de calidad.

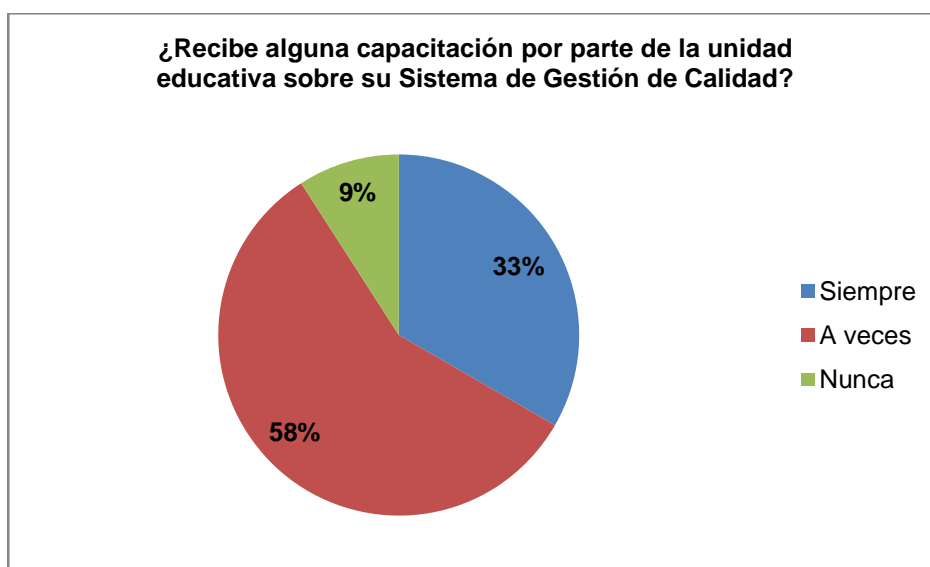
7. ¿Recibe alguna capacitación por parte de la unidad educativa sobre su Sistema de Gestión de Calidad?

Tabla No. 44

VARIABLE	FA	FR
Siempre	11	33%
A veces	19	58%
Nunca	3	9%
TOTAL	33	100%

Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas
Fuente: Investigación de campo

Gráfico No. 40



Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas
Fuente: Investigación de campo

Interpretación.

El personal administrativo y de mantenimiento a veces recibe capacitación sobre el sistema de gestión de calidad de la unidad educativa.

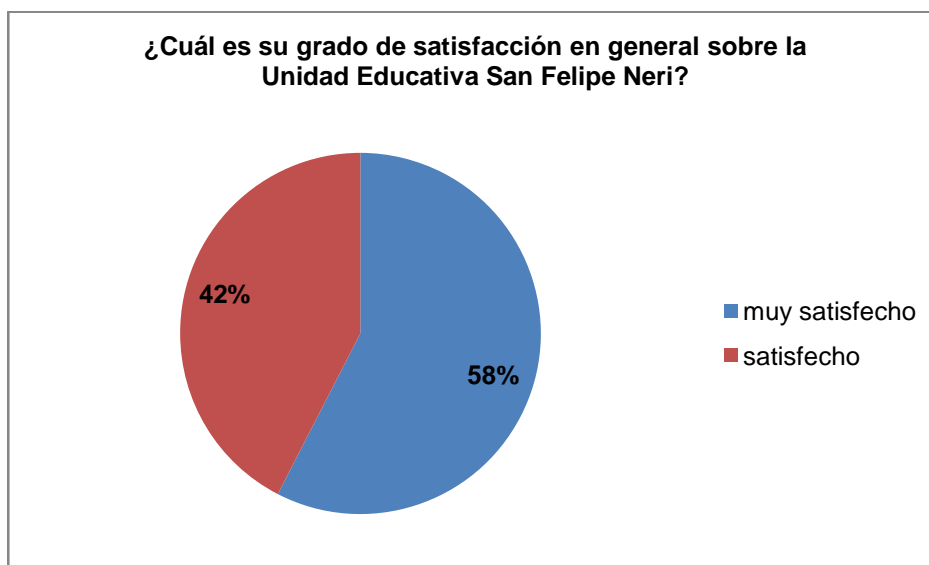
8. ¿Cuál es su grado de satisfacción en general sobre la Unidad Educativa San Felipe Neri?

Tabla No. 45

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy satisfecho	19	58%
Satisfecho	14	42%
Insatisfecho	0	0%
Muy insatisfecho	0	0%
TOTAL	33	100%

Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas
Fuente: Investigación de campo

Gráfico No. 41



Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas
Fuente: Investigación de campo

Interpretación.

Más de la mitad del personal administrativo y de mantenimiento se encuentran muy satisfechos con la unidad educativa.

2.3.9. Hallazgos de la investigación.

- **Hallazgos en la investigación del grado de conocimiento del sistema de gestión de calidad según Norma ISO 9001:2008, dirigida a los estudiantes de la Unidad Educativa San Felipe Neri.**
 - ✓ El 36% de estudiantes de la Unidad Educativa San Felipe Neri se encuentran en un rango de edad de 14 a 15 años, el 34 % de 16 a 17 años de edad y el 26 % entre 12 a 13 años de edad.
 - ✓ El 52% de estudiantes son hombres.
 - ✓ El 52% de estudiantes saben poco sobre lo que es un sistema de gestión de calidad según Norma ISO 9001:2008.
 - ✓ El 52% de estudiantes no conocen que la unidad educativa trabaja con un sistema de gestión de calidad.
 - ✓ El 63% de estudiantes no conocen que la unidad educativa ha mantenido por tercera ocasión su sistema de gestión de calidad.
 - ✓ El 73% de estudiantes no conocen cual es la política de calidad de la unidad educativa.
 - ✓ El 25% de estudiantes prefieren el portal web para conocer el sistema de gestión de calidad de la unidad educativa.
 - ✓ El 30% de estudiantes opina que el uso de gigantografías puede ser una opción para dar a conocer el sistema de gestión de calidad de la unidad educativa.
 - ✓ El 84% de estudiantes se siente muy satisfecho con el servicio que brinda la unidad educativa.

➤ **Hallazgos en la investigación del grado de conocimiento del sistema de gestión de calidad según Norma ISO 9001:2008, dirigida a los padres de familia de la Unidad Educativa San Felipe Neri.**

- ✓ El 60% de padres de familia encuestados son mujeres.
- ✓ El 39% de padres de familia tienen instrucción académica superior.
- ✓ El 48% de padres de familia no conocen lo que es un sistema de gestión de calidad.
- ✓ El 63% de padres de familia encuestados no conocen que la unidad educativa trabaja con un sistema de gestión de calidad.
- ✓ El 58% de padres de familia encuestados no conocen que la unidad educativa ha mantenido por tercera ocasión su sistema de gestión de calidad.
- ✓ El 48% de padres de familia encuestados a veces recibe información del sistema de gestión de calidad de la unidad educativa.
- ✓ El 92% de padres de familia encuestados no conocen la política de calidad de la unidad educativa.
- ✓ El 43% de padres de familia encuestados prefieren el portal web para conocer el sistema de gestión de calidad de la unidad educativa.
- ✓ El 42% de padres de familia encuestados creen que el uso de gigantografías es una alternativa para dar a conocer su sistema de gestión de calidad.
- ✓ El 36% de padres de familia encuestados eligieron la unidad educativa como centro de educación para sus hijos por el nivel académico de los profesores.
- ✓ El 57% de padres de familia encuestados se sienten muy satisfechos con la unidad educativa.

➤ **Hallazgos en la investigación del grado de conocimiento del sistema de gestión de calidad según norma ISO 9001:2008, dirigida al personal docentes de la Unidad Educativa San Felipe Neri.**

- ✓ El 57% de docentes encuestados son hombres.
- ✓ El 42% de docentes de la Unidad Educativa San Felipe Neri se encuentran en un rango de edad de 46 a 55 años, el 33 % de 36 a 45 años de edad y el 16 % entre 25 a 35 años de edad.
- ✓ El 51% de docentes encuestados saben poco sobre un sistema de gestión de calidad y el 49% restante saben mucho sobre un sistema de gestión de calidad.
- ✓ El 85% de los docentes encuestados conocen que la unidad educativa trabaja con un sistema de gestión de calidad.
- ✓ El 78% de docentes encuestados conocen que la unidad educativa ha mantenido por tercera ocasión su sistema de gestión de calidad.
- ✓ El 61% de docentes encuestados no conocen cual es la política de calidad de la unidad educativa.
- ✓ El 49% de docentes encuestados prefieren el portal web para conocer el sistema de gestión de calidad de la unidad educativa.
- ✓ El 58% de docentes encuestados creen que a través de charlas directas con alumnos, maestros y padres de familia se puede dar a conocer el sistema de gestión de calidad de la unidad educativa.
- ✓ El 54% de docentes encuestados a veces reciben capacitaciones sobre el sistema de gestión de calidad de la unidad educativa.
- ✓ El 74% de docentes encuestados se encuentran muy satisfechos con la unidad educativa.

➤ **Hallazgos en la investigación del grado de conocimiento del sistema de gestión de calidad según norma ISO 9001:2008, dirigida al personal administrativo y de mantenimiento de la Unidad Educativa San Felipe Neri.**

- ✓ El 64% del personal administrativo y de mantenimiento son hombres.
- ✓ El 40% del personal administrativo y de mantenimiento de la Unidad Educativa San Felipe Neri se encuentran en un rango de edad de 36 a 45 años, el 33 % de 46 a 55 años de edad y el 27 % entre 25 a 35 años de edad.
- ✓ El 37% del personal administrativo y de mantenimiento conoce poco sobre el sistema de gestión de calidad, y el 33% no conoce nada.
- ✓ El 67% del personal administrativo y de mantenimiento conoce que la unidad educativa trabaja con un sistema de gestión de calidad.
- ✓ El 85% del personal administrativo y de mantenimiento conoce que la unidad educativa ha mantenido por tercera ocasión su sistema de gestión de calidad.
- ✓ El 70% del personal administrativo y de mantenimiento no conoce la política de calidad de la unidad educativa.
- ✓ El 28% del personal administrativo y de mantenimiento prefiere las conferencias para poder conocer el sistema de gestión de calidad.
- ✓ El 55% del personal administrativo y de mantenimiento cree que el ubicar carteles en la unidad educativa es una opción para dar a conocer su sistema de gestión de calidad.
- ✓ El 58% del personal administrativo y de mantenimiento a veces recibe capacitaciones sobre el sistema de gestión de calidad de la unidad educativa.
- ✓ El 58% del personal administrativo y de mantenimiento se encuentra muy satisfecho con la unidad educativa.

2.3.10.

Conclusiones de la investigación.

1. Los estudiantes y padres de familia no conocen sobre el sistema de gestión de calidad de la unidad educativa.
2. Los estudiantes no conocen cual es la política de calidad de la unidad educativa.
3. Los estudiantes opinan que el uso de la página web de la institución y gigantografías ayudaran a dar a conocer el sistema de gestión de calidad de la unidad educativa.
4. Los padres de familia de la unidad educativa no conocen que la institución trabaja con un sistema de gestión de calidad.
5. Los padres de familia de la unidad educativa no conocen la política de de la unidad educativa.
6. Los padres de familia reciben a veces información sobre el sistema de gestión de calidad.
7. Los padres de familia eligieron la unidad educativa como centro de educación para sus hijos por el nivel académico de los maestros.
8. Los padres de familia se sienten muy satisfechos con el servicio prestado con la unidad educativa.
9. Los docentes de la unidad educativa conocen que la institución trabaja con un sistema de gestión de calidad.
10. Los docentes de la unidad educativa no conocen la política de calidad de la unidad educativa.
11. Los docentes a veces reciben capacitaciones sobre el sistema de gestión de calidad.
12. Los docentes de la unidad educativa se sienten muy satisfechos con el servicio de la institución.
13. El personal administrativo y de mantenimiento conocen que la unidad educativa trabaja con un sistema de gestión.
14. El personal administrativo y de mantenimiento no conoce la política de calidad de la unidad educativa.

- 15.El personal administrativo y de mantenimiento a veces recibe capacitaciones sobre el sistema de gestión de calidad.
- 16.El personal administrativo y de mantenimiento cree que el ubicar carteles en la unidad educativa y con conferencias dadas ayudará a dar a conocer el sistema de gestión de calidad.
- 17.El personal administrativo y de mantenimiento se siente muy satisfecho con el servicio que presta la unidad educativa.

CAPÍTULO III

3. Estrategias de comunicación de marketing.

Generalidades.

La unidad educativa san Felipe Neri, institución con mucha historia dentro de la ciudad y con 175 años al servicio de la colectividad riobambeña formando jóvenes competitivos comprometidos con el desarrollo de su ciudad y provincia. Basada en este plan de marketing utilizara estrategias de comunicación para socializar su norma ISO 9001:2008 y sus tres certificaciones conseguidas hasta la actualidad.

3.1. Nombre de la Estrategia.

Seminario de capacitación sobre la certificación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 de la unidad educativa.

3.1.1. Objetivo.

Informar a estudiantes, padres de familia, docentes, personal administrativo, directivos y personal de mantenimiento, sobre el proceso de certificación del sistema de gestión de calidad bajo la norma internacional ISO 9001:2008, y de las auditorías realizadas y sus resultados obtenidos durante todo el año.

3.1.2. Responsable.

Director de gestión de calidad

3.1.3. Beneficiados.

Directamente los beneficiados serán alumnos, padres de familia, docentes, directivos, personal administrativo, personal de mantenimiento, ya que se mantendrán informados de todos los acontecimientos, noticias y novedades que se

den sobre la certificación, y los más importante, estarán enterados sobre el sistema de gestión de calidad que tiene la unidad educativa.

3.1.4. Periodicidad.

El seminario de capacitación se realizara dos veces en el año lectivo, una al principio y otra al final. El responsable de esta estrategia establecerá las fechas de cada conferencia, conjuntamente con el material a exponer.

3.1.5. Política de Funcionamiento.

Las conferencias se realizaran durante el periodo de certificación (2011-2013). En caso de mantener la certificación, estas conferencias se seguirán ejecutando.

3.1.6. Contenido del Seminario.

- Reseña histórica del sistema de gestión de calidad en la UESFN.
- Cómo se encuentra el sistema de gestión de calidad.
- Los 8 principios de calidad.
- ¿Qué son las auditorías de calidad?
- Resultados de auditorías y sus acciones correctivas.
- Política y objetivos de calidad.

3.2. Nombre de la estrategia.

Diseño y elaboración de material publicitario impreso.

3.2.1. Objetivo.

Mediante el diseño y elaboración de material publicitario impreso, se dará a conocer el sistema de gestión de calidad certificado bajo la Norma Internacional ISO 9001:2008, que ha obtenido la Unidad Educativa San Felipe Neri, y además mediante esto crear un sentido de pertinencia dentro de la unidad educativa.

3.2.2. Responsable.

El responsable de esta estrategia será el director de gestión de calidad, ya que es la persona que deberá controlar la ejecución de los diseños del trabajo impreso publicitario, y sobre todo que sean ubicados y utilizados correctamente, de acuerdo al objetivo a conseguir.

3.2.3. Beneficiados.

La Unidad Educativa San Felipe Neri será la principal beneficiada, debido a que como institución educativa con muchos años de trabajo en la ciudad, dará a conocer uno de sus logros más significativos en los últimos años, la cual le permite diferenciarse parcialmente de otros planteles educativos. Contar con una certificación internacional ISO 9001:2008, refleja el trabajo continuo por la mejora en la educación de calidad.

A demás maestros, alumnos, padres de familia, personal administrativo, personal de mantenimiento, directivos y público en general, conocerán el trabajo que realiza la unidad educativa en lo que tiene que ver a calidad.

3.2.4. Periodicidad.

Esta estrategia será utilizada durante el periodo que dure la certificación internacional ISO 9001:2008 del sistema de gestión de calidad. (2011-2013). En caso de que la institución no sea recertificada por un nuevo periodo esta estrategia no podrá ser ya utilizada por el plantel.

3.2.5. Política de Funcionamiento.

- La utilización del membrete debido a que no hay una planificación en cuanto a la elaboración de oficios, cartas y otros documentos que lleven este membrete, será utilizado de acuerdo a su necesidad de elaboración.
- El Stickers adhesivo será entregado a padres de familia, estudiantes, docentes, personal administrativo, directivos, personal de mantenimiento, con la finalidad de

que lo ubiquen en un lugar visible para que todas las personas puedan observar su contenido, como por ejemplo: en autos, puertas, ventanas, etc.

- Los roll up diseñados contienen la política de calidad de la unidad educativa, conjuntamente con el nombre de la certificación, se colocaran en varios lugares como: biblioteca, rectorado, sala de profesores, y en las puertas de entrada a la institución. Además se podrán utilizar los roll up en eventos sociales, culturales, deportivos o académicos que realice la unidad educativa de manera que los asistentes puedan observar este material publicitario con su contenido.
- La publicidad móvil se utilizara en los dos autobuses que tiene la unidad educativa, en el cual se añadirá a su diseño exterior actual el logotipo de la Norma de calidad, lo cual identificara a la institución con la certificación ante todas las personas que observen a estos autobuses durante su recorrido por la ciudad.

3.2.6. Presupuesto.

La elaboración del membrete de la unidad educativa tendrá el costo del diseñador gráfico, que a continuación se detalla:

Tabla No. 46

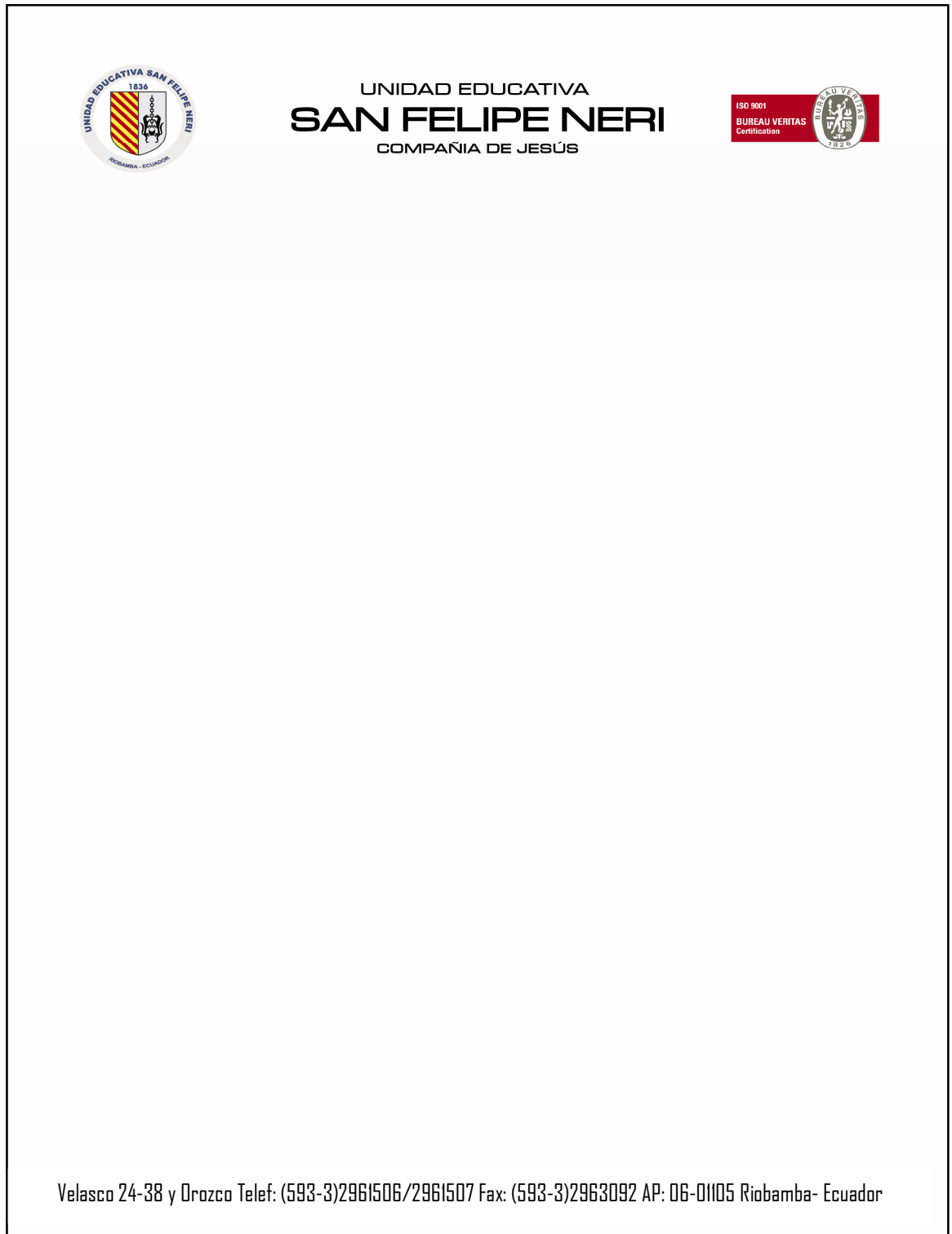
Presupuesto material publicitario impreso.

DESCRIPCIÓN		
1. Membrete		
Diseñador gráfico	20,00	
Total		20,00
2. Stickers adhesivo		
Diseñador gráfico	20,00	
Impresión 21cm x 10 cm, papel adhesivo (1200 unidades)	900,00	
Total		920,00
3. Roll up		

Diseñador gráfico	20,00	
Impresión 2,5m x 1m (8 unidades), incluido estructura	400,00	
Total		420,00
4. Publicidad móvil		
Impresión y colocación en los buses de la institución.	300,00	
Total		300,00
TOTAL PRESUPUESTO PUBLICIDAD IMPRESA		1660,00

Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

3.2.7. Táctica No. 1: Diseño del membrete.



Táctica No. 2: Diseño del stickers adhesivo.



3.2.8. Táctica No.3: Diseño del roll up.



3.2.10. Táctica N°4: Publicidad móvil en los autobuses de la institución.



Certificados
Norma ISO 9001:2008

3.3. Nombre de la estrategia.

Modificación de la página web de la Unidad Educativa San Felipe Neri.

3.3.1. Objetivo.

Modificar el inicio de la página de web de la Unidad Educativa San Felipe Neri, haciendo énfasis a la recertificación del sistema de gestión de calidad bajo la Norma de Calidad ISO 9001:2008.

3.3.2. Responsable.

El responsable directo de esta estrategia es el director de gestión de calidad.

3.3.3. Beneficiados.

Serán beneficiados de esta estrategia todas aquellas personas que ingresen al sitio web de la Institución:

- Padres de familia
- Unidad educativa
- Alumnos
- Maestros
- Personal administrativo
- Público en general

A través de su página web pueden acceder a información sobre noticias o acontecimientos escolares, sociales o culturales que comunique la unidad educativa, y sobre todo podrán enterarse sobre su recertificación del sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2008, además de obtener mayor información sobre este tema.

3.3.4. Periodicidad.

La página web estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, a cualquier persona que desee visitar u obtener información sobre la unidad educativa desde cualquier parte del país o del mundo.

3.3.5. Política de funcionamiento.

La página web estará en línea los 365 días del año para cualquier persona que desee ingresar a este sitio web e informarse sobre todo lo que acontece en la unidad educativa. Se publicará noticias, acontecimientos, eventos, etc. e información en general, y lo más importante se dará mayor espacio a la Norma ISO 9001:2008 durante el tiempo de certificación.

3.3.6. Presupuesto.

El cambio o modificación del inicio de la página web tendrá el siguiente costo:

- Diseño gráfico: 85,00
- Dominio (nombre y dirección en el Internet) www.sfelipeneri.edu.ec
- Cuenta de E-Mail personalizada con su dominio
(info@sfelipeneri.edu.ec)
- Esta página aparece en los principales buscadores (google, yahoo, bing)

3.3.7. Modificación de la página web.



Buscar

[Inicio](#) [Gestión de Calidad](#) [Jesuitas](#) [Estudiantes](#) [Pastoral](#) [Servicios Web](#) [Ex-Alumnos](#) [Contáctenos](#)

ISO 9001

BUREAU VERITAS

Certification

ISO 9001:2008

ISO (Organización Internacional de Normalización) es el mayor desarrollador mundial y editor de Normas Internacionales. ISO es una red de los institutos de normas nacionales de 162 países, un miembro por país, con una Secretaría Central en Ginebra, Suiza, que coordina el sistema. ISO es una organización no gubernamental que forma un puente entre los sectores público y privado. Por un lado, muchos de los institutos miembros son parte de la

Noticias Novedades y Algo Mas

Política de Calidad



Promovemos un servicio educativo de excelencia basado en la participación, consenso y compromiso de la Comunidad Educativa, para formar seres humanos al servicio de los demás, sustentando en la Espiritualidad Ignaciana, el Paradigma Pedagógico y la Gestión para la mejora continua.

[Leer más](#)

Tiempo de Navidad, tiempo de preparar nuestra casa



Se volvió a llenar nuestros patios de niños y niñas de varias escuelas de nuestra ciudad y provincia, ellos cada año tienen una cita con los niños y niñas de nuestra escuela, en donde tienen la oportunidad de compartir, no solo regalos, sino también tiempo y experiencias de sus cortas vidas.

[Leer más](#)

Concurso de Reciclaje en la Sección Básica Inicial



En las instalaciones de la Sección Básica Inicial de nuestra Unidad Educativa, el día 12 de Diciembre del presente se realizó el Concurso "Reciclando Salvemos el Planeta" incentivando de manera voluntaria y divertida el cuidado del medio ambiente en los Niños y Padres de Familia bajo la coordinación de los Docentes de cada nivel.

[Leer más](#)



Elección de Gobierno Estudiantil, Secundaria

El jueves 10 de noviembre, se llevo a cabo las elecciones del Gobierno Estudiantil de la Unidad Educativa "San Felipe Neri", bajo la asesoría, logística y supervisión de la Dirección de Bienestar Estudiantil.

El proceso sirve como modelo educativo, para generar en los jóvenes la cultura del voto. Toda la logística es similar a la desarrollada cuando se realizan las elecciones en el país, con la diferencia de la utilización del voto electrónico, el cual optimiza recursos, tiempo, garantizando de esta manera los escrutinios.

Los preparativos dieron inicio semanas atrás, en donde la Dirección de Bienestar Estudiantil brindaron toda la asesoría necesaria para realizar el proceso. Todas las actividades fueron desarrolladas completamente por los / las estudiantes.

[Leer más](#)

[Facebook](#) | [Twitter](#)

Velasco 24-38 y Orozco Telf: (593-3)2961506/2961507 Fax: (593-3) 2963092 AP:06-01105 Riobamba-Ecuador

3.4. Presupuesto general.

Tabla No. 47

DESCRIPCIÓN	COSTO
Material publicitario impreso	1660,00
Diseño de pagina web	85,00
Conferencias	0,00
TOTAL	1745,00

Elaborado por: Jorge Oswaldo Salinas Salinas

3.5. Cronograma de actividades.

Tabla No. 48

No.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	AÑO 2012							
			E	F	M	A	M	J	J	
	Ejecución de las estrategias									
1	Seminario de capacitación sobre el sistema de gestión de calidad	Gestión de Calidad								
2	Diseño de Material Publicitario Impreso	Gestión de Calidad								
	Modificación del Membrete de la Unidad Educativa San Felipe Neri.									
	Elaboración de los Stickers									
	Elaboración de Roll up									
	Publicidad móvil con el logo tipo de la Certificación, en los autobuses de la UESFN									
	Aplicación de la tácticas									
3	Modificación de la Pagina Web de la unidad educativa	Gestión de Calidad								

CAPÍTULO IV

4. Conclusiones y Recomendaciones.

4.1. Conclusiones.

- La Unidad Educativa San Felipe Neri es la única institución educativa en la ciudad en obtener una certificación en la Norma ISO 9001:2008, y de haber certificado por tercera ocasión consecutiva. .
- El posicionamiento de la Unidad Educativa San Felipe Neri en el mercado educativo, hace que quienes necesiten sus servicios acudan a ella y esto provoca la satisfacción de sus usuarios.
- La falta de comunicación de la Norma ISO 9001:2008 dentro de la Unidad Educativa provoca el desconocimiento de quienes hacen parte de ella.
- El desconocimiento de su política de calidad hace que no exista un sentido de pertenencia en cuanto a la mejora continua de la Unidad Educativa.
- El plan de marketing es necesario para promocionar y crear pertinencia institucional acerca de la certificación de su sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2008, en estudiantes, docentes, personal administrativo, directivos y padres de familia.

4.2. Recomendaciones.

- Se debe comunicar a todos los involucrados de la Unidad Educativa los logros y metas alcanzadas por la institución, ya que esto hace que su prestigio y sentido de pertenencia crezca.
- Considerar las estrategias planteadas en este plan de marketing para que todos quienes formen parte de la Unidad Educativa se informen y conozcan más a su institución donde se forman académicamente o la cual es su lugar de trabajo.
- Que los esfuerzos de marketing que a futuro realice la Unidad Educativa sean producto de un plan y un análisis previo.
- Se sugiere a la Unidad Educativa hacer énfasis a su certificación en actos sociales, académicos, culturales, deportivos, etc., que la institución realice dentro o fuera de sus instalaciones, para que sus asistentes tengan siempre presente la certificación como logro importante de la unidad educativa.
- Cuando la Unidad educativa se encuentre en un nuevo proceso de recertificación de su sistema de gestión de calidad, debe plantear nuevas estrategias de marketing, o a su vez mejorar las ya planteadas, para dar a conocer su nueva certificación.

Resumen

El plan de marketing se realizó con la finalidad de difundir y socializar la recertificación del sistema de gestión de calidad bajo la Norma Internacional de Calidad ISO 9001:2008 de la Unidad Educativa San Felipe Neri de la ciudad de Riobamba.

Se realizó el diagnóstico estratégico de la unidad educativa mediante el análisis FODA, se elaboró la investigación de mercados para determinar el grado de conocimiento del sistema de gestión de calidad a través de la aplicación de encuestas hechas a estudiantes, padres de familia, docentes y personal administrativo.

Una vez identificados los puntos de mayor relevancia se procedió a la elaboración de las estrategias como: material publicitario impreso, dentro de la cual se encuentran las siguientes tácticas: membrete de la institución adjuntando el logotipo de la norma internacional de calidad, diseño de Stickers adhesivos, un roll up con la política de calidad y publicidad móvil en los autobuses de la institución, con el logotipo de la norma internacional de calidad. Como otras estrategias se empleó la modificación de la página web y la realización de un seminario de capacitación sobre el sistema de gestión de calidad dentro de la unidad educativa.

Con las estrategias antes propuestas se logrará promocionar la recertificación del sistema de gestión de calidad bajo la Norma Internacional ISO 9001:2008, y se conseguirá mejorar el sentido de pertenencia de todos quienes hacen parte de la institución.

Se recomienda considerar las estrategias planteadas sean analizadas y tomadas en cuenta para su ejecución, siendo esta investigación de gran ayuda al fortalecimiento del plantel dentro y fuera de él.

**MARKETING PLAN TO PROMOTE THE RECERTIFICATION OF THE ISO 9001:2008
INTERNATIONAL QUALITY NORM IN THE EDUCATIONAL UNIT “SAN FELIPE NERI”**

ABSTRACT

The objective of this Marketing is to diffuse and socialize the recertification of the quality management system under the ISO 9001:2008 International Quality Norm of the Educational Unit San Felipe Neri from Riobamba city.

The strategy diagnosis of the educational unit was carried out by means of SWOT analysis Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats, the market investigation was carried out in order to determine the degree of knowledge of the quality management system through the application of surveys aimed to students, parents, teachers and administrative staff. Once the most relevant points were identified, the elaboration of surveys was carried out such as: printed advertising material, within the following tactics: institution letterhead enclosing the logo of the international quality norm, design of stickers, roll up with the policy of quality and movable publicity in the buses of the institution, with the logo of the international quality norm. Among other strategies, the web page modification and the accomplishment of a qualification seminary about quality management system in the educational unit were carried out.

With the proposed strategies it will be promoted the recertification of the quality management system under the ISO 9001:2008 International Quality Norm, and it will be possible to improve the identity of all who are part of the institution.

It is recommended to consider the proposed strategies, analyze them and take them into account for its implementation, becoming a useful investigation for the fortification in and out of the institution.

Bibliografía.

- MONTAÑO LARIOS, José Jesús. ISO 9001:2000. México, Trillas, 2003.
- SUMMERS, Donna. Administración de la Calidad. México, Pearson Educación, 2006.
- MUÑIZ GONZALES Rafael, Marketing del siglo XXI. 3ed. Quito, Editorial Centro de Estudios financieros. 2010.
- ZAIRI, Mohamed. Administración de la Calidad Total para Ingenieros. México, Panorama, 1993.
- KOTLER, Philip y ARMSTRONG, Gary, Fundamentos de Marketing. 6 ed. México, Pearson. 2003.
- CRUZ ROCHE, I .Fundamentos de Marketing. Barcelona, Ariel, 1990.
- PILCO, William, "Texto Básico de Investigación de Mercados", Riobamba, ESPOCH, 2008.

Internet.

- www.calidadpractica.com. Definiciones de Calidad. (en línea)
- www.sistemadegestiondecalidad.com. Principios Básicos De La Gestión De La Calidad. (en línea)
- Normas 9000.2010.<http://www.normas9000.com>. (en línea)
- <http://Plan de marketing - Wikipedia, la enciclopedia libre.htm> (en línea)

Anexos.

Anexo 1.

Encuestas Piloto Boleta No. 1

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA EN MARKETING E INGENIERÍA COMERCIAL
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

Boleta #1

OBJETIVO.

Determinar el grado de conocimiento sobre la Norma ISO 9001:2008 en los estudiantes de la Unidad Educativa San Felipe Neri.

Edad:

De 12 años - 13 años:

De 14 años - 15 años:

De 16 años - 17 años:

De 18 años - 19 años:

Sexo:

Masculino:

Femenino:

1. ¿Tiene conocimiento sobre lo que es la Norma de Calidad ISO 9001:2008?

• Mucho

• Poco

• Nada

2. ¿Conoce de alguna institución educativa local de nivel primario o secundario que posea la Norma de Calidad ISO 9001:2008?

SI

NO

¿CÚAL? _____

3. **¿Conoce usted que la Unidad Educativa San Felipe Neri trabaja con la Norma ISO 9001:2008?**

SI

NO

4. **¿Qué medio comunicativo preferiría usted para enterarse sobre acontecimientos educativos que se realizan dentro de la Unidad Educativa San Felipe Neri?**

- Portal web de la institución
- Correo electrónico
- Prensa escrita
- Afiches
- Comunicación directa con sus compañeros y/o maestros

5. **¿Cuál es su grado de satisfacción en general sobre la Unidad Educativa San Felipe Neri?**

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

Modelo de encuesta dirigida a padres de familia de la Unidad Educativa San Felipe Neri.

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA EN MARKETING E INGENIERÍA COMERCIAL
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

Boleta #1

OBJETIVO.

Determinar el grado de conocimiento sobre la Norma ISO 9001:2008 en los padres de familia de la Unidad Educativa San Felipe Neri.

Sexo:

Masculino:

Femenino:

Nivel de Instrucción:

Primaria:

Superior:

Secundaria:

Posgrado:

1. ¿Tiene conocimiento sobre lo que es la Norma de Calidad ISO 9001:2008?

• Mucho

• Poco

• Nada

2. ¿Conoce usted que la Unidad Educativa San Felipe Neri trabaja con la Norma ISO 9001:2008?

SI

NO

3. ¿Qué medio comunicativo preferiría usted para enterarse sobre acontecimientos educativos que se realizan dentro de la Unidad Educativa San Felipe Neri?

• Portal Web de la Institución

• Correo electrónico

• Prensa escrita

- Afiches
- Llamadas telefónicas

4. ¿Cuántos hijos tiene usted estudiando en la Unidad Educativa San Felipe Neri?

- Solo un hijo
- Dos hijos
- Tres hijos
- o más

5. ¿Qué aspectos consideró importantes al momento de elegir la Unidad Educativa San Felipe Neri como centro de educación para sus hijos?

- Valor de la Pensión
- Ubicación
- Profesores
- Norma ISO 9001:2008
- Influencia de amigos
- Nivel Académico

6. ¿Ha recibido usted información sobre la Norma ISO 9001:2008 por parte de la Unidad Educativa San Felipe Neri?

- Siempre
- A veces
- Nunca

7. ¿Cuál es su grado de satisfacción en general sobre la Unidad Educativa San Felipe Neri?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

Modelo de encuesta dirigida al personal docente de la Unidad Educativa San Felipe Neri.

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA EN MARKETING E INGENIERÍA COMERCIAL
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

Boleta #1

OBJETIVO.

Determinar el grado de conocimiento sobre la Norma ISO 9001:2008 en el personal docente de la Unidad Educativa San Felipe Neri.

Sexo:

Masculino:

Femenino:

Edad:

De 25 años - 35 años:

De 46 años - 55 años:

De 36 años - 45 años:

De 56 años – o más:

1. ¿Tiene conocimiento sobre lo que es la Norma de Calidad ISO 9001:2008?

- Mucho
- Poco
- Nada

2. ¿Conoce de alguna institución educativa local de nivel primario o secundario que posea la Norma de Calidad ISO 9001:2008?

SI

NO

¿CÚAL? _____

3. **¿Conoce usted que la Unidad Educativa San Felipe Neri trabaja con la Norma ISO 9001:2008?**

SI

NO

4. **¿Recibe alguna capacitación por parte de la unidad educativa sobre la Norma ISO 9001:2008?**

- Siempre
- A veces
- Nunca

5. **¿Qué medio comunicativo preferiría usted para enterarse sobre acontecimientos educativos que se realizan dentro de la Unidad Educativa San Felipe Neri?**

- Portal web de la institución
- Correo electrónico
- Prensa escrita
- Afiches
- Llamadas telefónicas

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

Modelo de encuesta dirigida al personal administrativo y personal de mantenimiento y servicio de la Unidad Educativa San Felipe Neri.

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA EN MARKETING E INGENIERÍA COMERCIAL
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

Boleta #1

OBJETIVO.

Determinar el grado de conocimiento sobre la Norma ISO 9001:2008 en el personal administrativo y personal de mantenimiento y servicio de la Unidad Educativa San Felipe Neri.

Sexo:

Masculino:

Femenino:

Edad:

De 25 años - 35 años:

De 46 años - 55 años:

De 36 años - 45 años:

De 56 años – 65 años:

1. ¿Tiene conocimiento sobre lo que es la Norma de Calidad ISO 9001:2008?

- Mucho
- Poco
- Nada

2. ¿Conoce de alguna institución educativa local de nivel primario o secundario que posea la Norma de Calidad ISO 9001:2008?

SI

NO

¿CÚAL? _____

3. **¿Conoce usted que la Unidad Educativa San Felipe Neri trabaja con la Norma ISO 9001:2008?**

SI

NO

4. **¿Recibe alguna capacitación por parte de la unidad educativa sobre la Norma ISO 9001:2008?**

- Siempre
- A veces
- Nunca

6. **¿Qué medio comunicativo preferiría usted para enterarse sobre acontecimientos educativos que se realizan dentro de la Unidad Educativa San Felipe Neri?**

- Portal web de la institución
- Correo electrónico
- Prensa escrita
- Afiches
- Llamadas telefónicas

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

Anexo 2.

Encuesta definitiva boleta No. 2

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA EN MARKETING E INGENIERÍA COMERCIAL
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

Boleta #2

OBJETIVO.

Determinar el grado de conocimiento sobre el Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2008 en los estudiantes de la Unidad Educativa San Felipe Neri.

Sexo:

Masculino:

Femenino:

Edad:

De 12 años - 13 años:

De 14 años - 15 años:

De 16 años - 17 años:

De 18 años – 19 años:

1. ¿Tiene usted conocimiento sobre lo que es un Sistema de Gestión de Calidad?

• Mucho

• Poco

• Nada

2. ¿Sabe usted que la Unidad Educativa San Felipe Neri trabaja con la certificación de la Norma ISO 9001:2008?

SI

NO

3. ¿Conoce usted que la Unidad Educativa San Felipe Neri ha mantenido por tercera ocasión su Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2008?

SI

NO

4. **¿Sabe usted cual es la Política de Calidad de la Unidad Educativa San Felipe Neri?**

SI

NO

5. **¿Qué medio comunicativo preferiría usted para enterarse sobre el sistema de gestión de calidad de la Unidad Educativa San Felipe Neri?**

- Televisión
- Radio
- Presa escrita
- Portal web
- Conferencias
- Afiches
- Otras
- Ninguna

6. **¿De qué otra forma cree usted que la Unidad Educativa San Felipe Neri puede dar a conocer su sistema de gestión de calidad?**

7. **¿Cuál es su grado de satisfacción en general sobre la Unidad Educativa San Felipe Neri?**

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA EN MARKETING E INGENIERÍA COMERCIAL
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

Boleta #2

OBJETIVO.

Determinar el grado de conocimiento sobre el Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2008 en los padres de familia de la Unidad Educativa San Felipe Neri.

Sexo:

Masculino:

Femenino:

Nivel de Instrucción del Padre o Madre de Familia:

Primaria:

Superior:

Secundaria:

Posgrado:

1. ¿Tiene usted conocimiento sobre lo que es un Sistema de Gestión de Calidad?

- Mucho
- Poco
- Nada

2. ¿Sabe usted que la Unidad Educativa San Felipe Neri trabaja con la certificación de la Norma ISO 9001:2008?

SI

NO

3. ¿Conoce usted que la Unidad Educativa San Felipe Neri ha mantenido por tercera ocasión su Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2008?

SI

NO

4. **¿Sabe usted cual es la Política de Calidad de la Unidad Educativa San Felipe Neri?**

SI

NO

5. **¿Qué medio comunicativo preferiría usted para enterarse sobre el sistema de gestión de calidad de la Unidad Educativa San Felipe Neri?**

- Televisión
- Radio
- Presa escrita
- Portal web
- Conferencias
- Afiches
- Otras
- Ninguna

6. **¿De qué otra forma cree usted que la Unidad Educativa San Felipe Neri puede dar a conocer su Sistema de Gestión de Calidad?**

7. **¿Qué aspectos consideró importantes al momento de elegir la Unidad Educativa San Felipe Neri como centro de educación para sus hijos?**

- Valor de la pensión
- Ubicación
- Nivel académico
de los profesores
- Norma ISO 9001:2008
- Influencia de amigos
- Tradicion familiar

8. ¿Cuál es su grado de satisfacción en general sobre la Unidad Educativa San Felipe Neri?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA EN MARKETING E INGENIERÍA COMERCIAL
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

Boleta #2

OBJETIVO.

Determinar el grado de conocimiento sobre el Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2008 en el personal docente de la Unidad Educativa San Felipe Neri.

Sexo:

Masculino:

Femenino:

Edad:

De 25 años - 35 años:

De 46 años - 55 años:

De 36 años - 45 años:

De 56 años – o más:

1. ¿Tiene usted conocimiento sobre lo que es un Sistema de Gestión de Calidad?

• Mucho

• Poco

• Nada

2. ¿Sabe usted que la Unidad Educativa San Felipe Neri trabaja con la certificación de la Norma ISO 9001:2008?

SI

NO

3. ¿Conoce usted que la Unidad Educativa San Felipe Neri ha mantenido por tercera ocasión su Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2008?

SI

NO

4. ¿Sabe usted cual es la Política de Calidad de la Unidad Educativa San Felipe Neri?

SI

NO

5. **¿Qué medio comunicativo preferiría usted para enterarse sobre el sistema de gestión de calidad de la Unidad Educativa San Felipe Neri?**

- Televisión
- Radio
- Presa escrita
- Portal web
- Conferencias
- Gigantografías
- Afiches
- Otras
- Ninguno

6. **¿De qué otra forma cree usted que la Unidad Educativa San Felipe Neri puede dar a conocer su sistema de gestión de calidad?**

7. **¿Recibe alguna capacitación por parte de la unidad educativa sobre su Sistema de Gestión de Calidad?**

- Siempre
- A veces
- Nunca

8. **¿Cuál es su grado de satisfacción en general sobre la Unidad Educativa San Felipe Neri?**

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA EN MARKETING E INGENIERÍA COMERCIAL
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

Boleta #2

OBJETIVO.

Determinar el grado de conocimiento sobre el Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2008 en el personal administrativo y personal de mantenimiento y servicio de la Unidad Educativa San Felipe Neri.

Sexo:

Masculino:

Femenino:

Edad:

De 25 años - 35 años:

De 46 años - 55 años:

De 36 años - 45 años:

De 56 años – 65 años:

1. ¿Tiene usted conocimiento sobre lo que es un Sistema de Gestión de Calidad?

• Mucho

• Poco

• Nada

2. ¿Sabe usted que la Unidad Educativa San Felipe Neri trabaja con la certificación de la Norma ISO 9001:2008?

SI

NO

3. ¿Conoce usted que la Unidad Educativa San Felipe Neri ha mantenido por tercera ocasión su Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2008?

SI

NO

4. ¿Sabe usted cual es la Política de Calidad de la Unidad Educativa San Felipe Neri?

SI

NO

5. ¿Qué medio comunicativo preferiría usted para enterarse sobre el sistema de gestión de calidad de la Unidad Educativa San Felipe Neri?

- Televisión
- Radio
- Prensa escrita
- Portal web
- Conferencias
- Gigantografías
- Afiches
- Otras
- Ninguna

6. ¿De qué otra forma cree usted que la Unidad Educativa San Felipe Neri puede dar a conocer su sistema de gestión de calidad?

7. ¿Recibe alguna capacitación por parte de la unidad educativa sobre su Sistema de Gestión de Calidad?

- Siempre
- A veces
- Nunca

8. ¿Cuál es su grado de satisfacción en general sobre la Unidad Educativa San Felipe Neri?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.