



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO  
A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO /A EN ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

**MODELO EFQM (FUNDACIÓN EUROPEA PARA LA GESTIÓN DE LA  
CALIDAD) PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA POLIESTUDIOS, EN LA  
CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA PICHINCHA, AÑO 2021”.**

**AUTORES.**

**FREIRE LÓPEZ PAÚL ESTEBAN**

**GUALA BONILLA ERIKA DAYANA**

**DIRECTOR(A):**

**ING. MARLON ALBERTO GARCÍA SALTOS**

**PARES ACADÉMICOS:**

**ING. RAMIRO FERNANDO JARAMILLO VILLAFUERTE**

**ING. RAFAEL ALEJANDRO SÁNCHEZ MACÍAS**

**GUARANDA – ECUADOR**

**2022**

## TEMA

MODELO EFQM (FUNDACIÓN EUROPEA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD) PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA POLIESTUDIOS, EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA PICHINCHA, AÑO 2021”.

## **AGRADECIMIENTO**

El presente trabajo lo dedicamos principalmente a Dios, por habernos dado salud, vida y la fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ellos hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos por brindarnos siempre sus consejos y extender su mano cuando más lo necesitamos.

A nuestros hermanos por estar siempre presentes y acompañarnos en este camino y por el apoyo que nos brindaron a lo largo de esta etapa de nuestras vidas.

A nuestra querida Universidad Estatal de Bolívar y sus docentes por habernos acogido durante nuestra fase académica impartiendo sus conocimientos para ser unos buenos profesionales y poder culminar esta etapa, a nuestro tutor y par académicos por su conocimiento, apoyo y tiempo en la elaboración y culminación del presente proyecto de investigación.

**Erika & Paúl**

## **DEDICATORIA**

A mis padres Antonio y Margarita quien con su paciencia, amor y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, mil gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo, valentía para salir adelante y no temer a los obstáculos que se nos puedan presentar en el camino.

A mis hermanos Santiago, Anthony y Alejandro por todo el cariño y apoyo incondicional que me brindaron durante toda mi fase académica y por estar conmigo en cada momento, a toda mi familia porque con sus consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

### **Erika Guala**

Dedico este trabajo a mi madre que siempre está a mi lado impulsándome para que alcance mis metas, que su ejemplo me da la fuerza para seguir adelante, que a pesar de las dificultades lo resuelvo con entereza y pongo el corazón en cada lucha, jamás me daré por vencido.

### **Paúl Freire**

# CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PARES ACADEMICOS

## Anexo 4.k. Certificado de Validación

### CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. Marlon Alberto Garcia Saltos, Ing. Ramiro Fernando Jaramillo Villafuerte e Ing. Rafael Alejandro Sanchez Macias, en su orden Director y Pares Académico del Trabajo de Titulación "Tema" desarrollado por el señor Paúl Esteban Freire López y la señorita Erika Dayana Guala Bonilla.

#### CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la Carrera de Administración de Empresa, por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa.

Guaranda, 05 de Julio del 2022

  
Ing. Marlon Alberto Garcia Saltos  
Director

  
Ing. Ramiro Fernando Jaramillo Villafuerte  
Par Académico

  
Ing. Rafael Alejandro Sanchez Macias  
Par Académico

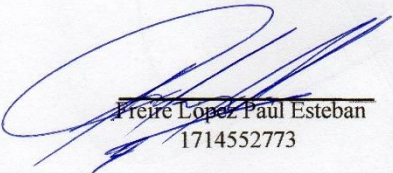
## DERECHOS DE AUTORÍA NOTARIZADA




### DERECHOS DE AUTORIA NOTARIZADO

Yo, Freire López Paul Esteban, portador de la cedula 1714552773 y Guala Bonilla Erika Dayana, portadora de la cedula 1729096683, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito **“MODELO EFQM (FUNDACIÓN EUROPEA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD) PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA POLIESTUDIOS, EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, AÑO 2021”** es de nuestra autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y que las referencias bibliográficas que se incluyen han sido consultadas y atadas con sus respectivos autores.

La Universidad Estatal de Bolívar, Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática puede hacer uso de los derechos de publicación correspondientes a este trabajo según lo establecido por la ley de propiedad intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

  
Freire López Paul Esteban  
1714552773

  
Guala Bonilla Erika Dayana  
1729096683



Factura: 001-001-000008138

20220207000D00401

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20220207000D00401**

Ante mí, NOTARIO(A) WILSON ERNESTO TOSCANO TASIGCHANA de la NOTARÍA ÚNICA , comparece(n) PAUL ESTEBAN FREIRE LOPEZ portador(a) de CÉDULA 1714552773 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil DIVORCIADO(A), domiciliado(a) en GUARANDA, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; ERIKA DAYANA GUALA BONILLA portador(a) de CÉDULA 1729096683 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUARANDA, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede DERECHOS DE AUTORIA, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. LAS NAVES, a 9 DE AGOSTO DEL 2022, (15:44).

PAUL ESTEBAN FREIRE LÓPEZ  
CÉDULA: 1714552773



ERIKA DAYANA GUALA BONILLA  
CÉDULA: 1729096683



NOTARIO(A) WILSON ERNESTO TOSCANO TASIGCHANA  
NOTARÍA ÚNICA DEL CANTÓN LAS NAVES



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iv
<b>CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PARES ACADEMICOS</b> .....	v
<b>DERECHOS DE AUTORÍA NOTARIZADA</b> .....	vi
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b> .....	viii
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	xi
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b> .....	xii
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	xiii
<b>RESUMEN</b> .....	xiv
<b>ABSTRACT</b> .....	xv
<b>CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO</b> .....	1
1.1. Descripción del Problema.....	1
1.2. Formulación del Problema.....	2
1.3. Preguntas de Investigación .....	2
1.4. Justificación .....	3
1.5. Objetivos.....	4
1.5.1. Objetivo General .....	4
1.5.2. Objetivos Específicos.....	4
1.6. Idea a defender.....	4
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b> .....	5



2.1. Antecedentes .....	5
2.2. Científico.....	8
2.3. Conceptual .....	18
2.4. Marco Legal .....	21
2.5. Geo referencial.....	23
<b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>24</b>
3.1. Tipo de Investigación.....	24
3.2. Enfoque de la investigación .....	24
3.3. Métodos de Investigación .....	24
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos.....	24
3.5. Universo, Población y Muestra.....	25
3.6. Procesamiento de la Información.....	27
<b>CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>28</b>
4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados.....	28
<b>CAPÍTULO V. PROPUESTA .....</b>	<b>49</b>
5.1. Tema .....	49
5.2. Datos informativos.....	49
5.2.1. Nombre de la institución.....	49
5.2.2. Quienes somos .....	49
5.2.3. Misión .....	49
5.2.4. Visión.....	50

5.2.5. Valores corporativos .....	50
5.3. Justificación .....	51
5.4. Objetivos .....	52
5.4.1. Objetivo General .....	52
5.4.2. Objetivo Específicos .....	52
5.5 Matriz FODA Institucional .....	53
5.6. Matriz FODA procesos, servicios y atención al cliente.....	54
5.7. Modelo EFQM .....	56
5.8. Estructura del modelo EFQM .....	56
5.9. Criterios.....	58
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>67</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>68</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>69</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>73</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Servicio de Poliestudios.....	28
Tabla 2: Atención de Poliestudios. ....	29
Tabla 3: Tramite.....	30
Tabla 4:Requerimiento.....	31
Tabla 5: Trato de los docentes. ....	32
Tabla 6: Gestión de calidad.....	33
Tabla 7: Dificultad .....	34
Tabla 8: Marketing.....	35
Tabla 9: Fortaleza .....	36
Tabla 10: Misión y Visión .....	37
Tabla 11: Opiniones.....	38
Tabla 12: Política de personal.....	39
Tabla 13: Comunicación.....	40
Tabla 14: Medios materiales.....	41
Tabla 15: Responsabilidad.....	42
Tabla 16: Objetivos.....	43
Tabla 17: Satisfacción.....	44
Tabla 18: Mecanismos .....	45
Tabla 19:FODA institucional.....	53
Tabla 20: FODA procesos, servicios y atención al cliente .....	54
Tabla 21: Agentes .....	58

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Principios de la gestión de la calidad.....	13
Gráfico 2:Ubicación de Poliestudios .....	23
Gráfico 3: Servicio de Poliestudios.....	28
Gráfico 4: Atención de Poliestudios .....	29
Gráfico 5: Trámite.....	30
Gráfico 6: Requerimiento .....	31
Gráfico 7: trato de los docentes .....	32
Gráfico 8: Gestión de calidad .....	33
Gráfico 9: Dificultad.....	34
Gráfico 10: Marketing .....	35
Gráfico 11: Fortaleza .....	36
Gráfico 12: Misión y visión .....	37
Gráfico 13: Opiniones.....	38
Gráfico 14: Política de personal.....	39
Gráfico 15: Comunicación.....	40
Gráfico 16: Medios materiales.....	41
Gráfico 17: Responsabilidad.....	42
Gráfico 18: Objetivos.....	43
Gráfico 19: Satisfacción.....	44
Gráfico 20: Mecanismos .....	45

## INTRODUCCIÓN

La ausencia de una herramienta de gestión de calidad que permitan medir la eficacia de los procesos desarrollados en la Empresa POLIESTUDIOS de la ciudad de Quito, fue este problema lo que nos llevó a proponer el tema del presente trabajo.

El modelo EFQM enfocado en la excelencia en la calidad es una herramienta que permite establecer un sistema de gestión apropiado que ayuda a identificar mediante una autoevaluación las posibles carencias que poseen.

La calidad en todos los aspectos es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de las empresas; sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, demostrando así la capacidad que tienen para desempeñarse, ya que al ser la primera imagen que se da a los clientes ayuda a mantenerse en la preferencia de los mismos, y si se llega a alterar pueden convertirse en una amenaza, sin embargo, en muchas ocasiones puede llegar a ser empleado por las organizaciones incorrectamente, afectando tanto al desarrollo y crecimiento de las mismas, por lo cual, principalmente se define la importancia de dicho servicio, para poder estructurar adecuadamente la forma más óptima de llevarlo a cabo.

En la actualidad el concepto de servicio y atención al cliente han ido evolucionando dentro de las organizaciones, y es considerado ahora como una ventaja competitiva, más aún cuando las compañías se encuentran en cambios profundos, drásticos e incluso provocados por el entorno. Las organizaciones y las empresas están obligadas a implementar diversos modelos de gestión de la calidad que les permita mejorar los factores internos y externos que existen, en un entorno como la competencia, los servicios y la atención para conseguir un alto nivel.

## **RESUMEN**

El presente proyecto de investigación se realiza con el propósito de establecer el Modelo EFQM para la administración de la empresa POLIESTUDIOS con esto se pretende alcanzar la excelencia en la calidad, el proyecto está compuesto por cinco capítulos; en la primera parte se puede identificar la introducción y el resumen, en el primer capítulo se encuentra la formulación general del proyecto como la descripción del problema, formulación del problema, preguntas de investigación, y justificación, además se planteó los objetivos tanto general como específicos, y en este caso la idea a defender, en el segundo capítulo se presenta las bases teóricas que sustentan esta investigación conformada por los antecedentes, marco científico, conceptual, legal y geo referencial; en el tercer capítulo se describe los tipos de investigación, el enfoque de investigación, métodos y técnicas de investigación, universo, población, muestra y el procesamiento de la información utilizados dentro de la investigación como la encuesta, entrevista y observación; en el cuarto capítulo se desarrolla el procesamiento de datos de las técnicas de investigación aplicadas a los estudiantes, docentes, administrativos de la empresa POLIESTUDIOS; en el quinto capítulo se desarrolla la propuesta del proyecto.

Palabras claves: gestión de calidad, modelos, procesos, EFQM, criterios, eficiencia, eficacia

## **ABSTRACT**

This research project is carried out with the purpose of establishing the EFQM Model for the administration of the POLIESTUDIOS company, with this it is intended to achieve excellence in quality, the project is composed of five chapters; In the first part you can identify the introduction and the summary, in the first chapter you will find the general formulation of the project such as the description of the problem, formulation of the problem, research questions, and justification, in addition, both general and specific objectives were raised and in this case the idea to be defended, in the second chapter the theoretical bases that support this research are presented, made up of the background, scientific, conceptual, legal and geo-referential framework; the third chapter describes the types of research, the research approach, research methods and techniques, universe, population, sample and the processing of information used within the research such as survey, interview and observation; In the fourth chapter, the data processing of the research techniques applied to the students, teachers, and administrators of the POLIESTUDIOS company is developed; The fifth chapter develops the project proposal.

Keywords: quality management, models, processes, EFQM, criteria, efficiency, effectiveness

## **CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO**

### 1.1. Descripción del Problema

A raíz de la nueva ley de universidades y escuelas politécnicas se puede identificar que existen una serie de exigencias para las entidades de educación superior, las mismas que son evaluadas permanentemente por los organismos pertinentes, los procesos de evaluación de la calidad en las IES se basa más en el cumplimiento de normativas establecidas en la ley y los reglamentos de régimen académico, sin embargo poco o nada se identifica sobre el nivel de satisfacción de los usuarios referente a la calidad de los servicios y atención.

Se puede identificar a través de una breve investigación la institución objeto de estudio no cuenta con un adecuado sistema de gestión de calidad que permita el desarrollo de actividades para la atención oportuna de sus clientes y de esa manera exista un nivel de satisfacción en sus procesos.

Es necesario analizar los puntos débiles y fuertes que tiene la empresa POLIESTUDIOS. Para identificar la problemática existente que les impide alcanzar niveles óptimos de calidad en sus procesos, por tanto, se ha planteado la idea a defender que, con el modelo, la aplicación del modelo de gestión de calidad europeo EFQM (Fundación Europea para la gestión de la calidad) va a permitir un mayor nivel de satisfacción de sus clientes.

La gestión de una organización a través de un sistema de calidad requiere conocer previamente los niveles vigentes de eficacia en cada uno de los procesos que se ejecutan dentro y fuera de POLIESTUDIOS. El problema de la empresa “POLIESTUDIOS” surge al no contar con un sistema de gestión de calidad que les permita analizar de manera profunda las actividades relacionadas con la atención al cliente y el nivel de satisfacción de los estudiantes.



## 1.2. Formulación del Problema

¿De qué manera el modelo EFQM (Fundación Europea para la gestión de la calidad) aporta a la administración de la empresa “POLIESTUDIOS”, de la ciudad de Quito, año 2021?

## 1.3. Preguntas de Investigación

1. ¿Qué referentes teóricos van a permitir enfocarnos en un modelo de gestión de calidad?
2. ¿Se alcanzará estándares de calidad al aplicar el modelo EFQM (Fundación Europea para la gestión de la calidad)?
3. ¿El modelo EFQM (Fundación Europea para la gestión de la calidad) se lo puede aplicar en una empresa educativa?
4. ¿Qué técnicas y procedimientos van a permitir identificar la problemática de la empresa objeto de estudio?
5. ¿Qué herramientas van a apoyar en la elaboración del modelo europeo EFQM (Fundación Europea para la gestión de la calidad) para mejorar los servicios de atención al cliente?
6. ¿Qué aspectos legales amparan la aplicación del modelo EFQM (Fundación Europea para la gestión de la calidad) para la administración de la empresa POLIESTUDIOS?
7. ¿Es posible que mejore la administración de la empresa POLIESTUDIOS con la aplicación del modelo EFQM (Fundación Europea para la gestión de la calidad)?

#### 1.4. Justificación

Este proyecto nace con el propósito de realizar una propuesta para implementar un sistema de gestión de calidad que permita a la empresa POLIESTUDIOS, corregir falencias, ser más eficiente, reducir costos y sobre todo tener una mejora continua en sus procesos, para el logro de la calidad del servicio, basados en los conocimientos adquiridos en la carrera de administración de empresas

El interés que nos mueve a realizar este trabajo es que el modelo EFQM (Fundación Europea para la gestión de la calidad) se convierta en una herramienta para que la empresa POLIESTUDIOS pueda llegar a una excelencia en sus procesos.

La gestión en la calidad figura un aspecto muy importante para todo tipo de empresas, especialmente para aquellas que se dedican a ofertar servicios de preparación académica, es un instrumento que las organizaciones pueden utilizar para identificar y entender la naturaleza del negocio, es decir de las relaciones entre los distintos agentes presentes en la actividad.

Frente a un mundo globalizado, la formación de empresas que ofertan este tipo de servicios, son cada vez más las que van creciendo en el mercado, POLIESTUDIOS ofrece un servicio de formación continua de modalidad online y semipresencial, su metodología de enseñanza se basa fundamentalmente en el uso de TICs. de la información y la comunicación; con la aplicación de un sistema de gestión de calidad se pretende mejorar este servicio con el fin de ofrecer a los estudiantes una satisfacción mayor y por ende mejorar la posición competitiva liderando los primeros lugares sobre el resto de la competencia

La factibilidad de realizar esta investigación está enmarcada en la predisposición de las autoridades de la organización objeto de estudio, en entregar todas las facilidades para la ejecución de esta investigación. La misma que le permitirá a la institución fortalecerse dentro del mercado y ser competitivos.

## 1.5. Objetivos

### 1.5.1. Objetivo General

Establecer el Modelo EFQM (Fundación Europea para la gestión de la calidad) para la administración de la empresa POLIESTUDIOS, alcanzando los niveles de excelencia.

### 1.5.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente al modelo de gestión de calidad EFQM (Fundación Europea para la gestión de la calidad).
- Diagnosticar la situación actual de la administración de la empresa POLIESTUDIOS.
- Proponer el modelo a la empresa POLIESTUDIOS.

### 1.6. Idea a defender

Con el modelo EFQM se pretende alcanzar la excelencia en la calidad de la administración de la empresa POLIESTUDIOS.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

En la actualidad el modelo EFQM (Fundación Europea para la gestión de la calidad) es utilizado en los centros educativos para llegar a la excelencia, y su implementación es de gran ayuda, este modelo parte por criterios de excelencia que permitirá involucrar a todos los niveles de la empresa y alcanzar una visión común sobre las metas y objetivos compartidos.

Según (Maderuelo Fernández, J. A.) Presenta una investigación publicada en la revista *scielo* con el tema **Gestión de la calidad total: El modelo EFQM de excelencia.** *En el año 2002, vol.12, n.10, pp.41-54. ISSN 1131-5768.*

En su resumen indica que “El Modelo EFQM de Excelencia se fundamenta en los principios de la Gestión de la Calidad Total y basa su desarrollo en la autoevaluación de las organizaciones como método de mejora continua. El modelo propone un repaso por todos los aspectos que pueden determinar los resultados finales para identificar las áreas que deben ser potenciadas y aquéllas en las que se deben implantar acciones de mejora. Las experiencias desarrolladas en los últimos años tanto en el ámbito de Atención Especializada como en el de Primaria previenen sobre los requisitos para que la aplicación del modelo sea exitosa y destacan los logros obtenidos con su aplicación especialmente en lo que se refiere al aprendizaje sobre la propia organización y el compromiso con la Gestión de Calidad Total” (Maderuelo Fernandez, 2002).

La aplicación de este modelo a una unidad clínica, servicio, área y en general cualquier organización consiste en realizar una evaluación de los diferentes elementos que la integran (valores, modelo de gestión, procesos, resultados, etc.) y comparar los resultados con el referente teórico definido por la EFQM. Esta comparación permite, fundamentalmente, identificar los puntos fuertes y las áreas de mejora de la unidad que se evalúa y facilita una

visión de su situación respecto a la excelencia sostenida definida por el modelo. Desde esta perspectiva el Modelo EFQM de Excelencia puede ser considerado como una herramienta de identificación de oportunidades de mejora, pero con la ventaja de que al utilizar un referente permite realizar una evaluación global, en profundidad y sistemática, sin descuidar ninguno de los aspectos importantes que pueden determinar la calidad de la organización (Maderuelo Fernandez, 2002).

Según la investigación realizada por (Henríquez, Lorena A. y Henríquez, Valeria A.) del 02/09/2019, presenta una investigación publicada en la revista espacios sobre el tema propuesto de implementación del modelo EFQM en la Universidad de Guayaquil basado en la revisión de la literatura, llegan a la conclusión que, los Institutos de Educación Superior deben buscar la excelencia en cuanto a su gestión administrativa y educativa, y es por eso la importancia de haber analizado lo que las universidades internacionales realizan para poder llegar a ese objetivo y aplicarlas de manera local (Henriquez, 2019).

El modelo mayormente utilizado es el EFQM y esto es por su fácil adaptación a las empresas públicas o privadas. Este modelo garantizará la mejora continua en el sistema de educación superior, ya que al ser razonable y flexible se puede adaptar a cualquier tipo de nivel educativo. La Universidad de Guayaquil, siendo la más grande de Ecuador, debe estar en la obligación de obtener un alto índice en su gestión de calidad y para ello es primordial que adopte lo que realizan las universidades internacionales. Utilizando el modelo de autoevaluación EFQM como complemento del control de calidad ISO, es posible lograrlo (Henriquez, 2019).

El modelo EFQM es el más utilizado debido a que presenta un conjunto de criterios que pueden ser utilizados por cualquier empresa para implantar Sistema de Gestión de Calidad bajo un enfoque de Gestión de Calidad Total (Camisón Zornoza & Dalmau Porta, 2009, pág. 235) . Es por eso por lo que se debe implementar este sistema con la finalidad de autoevaluar a la institución y corregir sus falencias y mantener sus aciertos en cuanto a su gestión administrativa y educativa. Este nuevo enfoque, mejorará la calidad en la administración de la Universidad de Guayaquil, siendo adaptable y de mucha ayuda al modelo que exige el CACES, llevando a que tanto docentes como estudiantes, puedan trabajar y estudiar en el ambiente deseado (Henriquez, 2019).

“El Rector de La Universidad hemisferios Dr. Diego Alejandro Jaramillo, afirmó que esta certificación “es un reconocimiento al trabajo en equipo realizado por académicos/as y administrativos/as de nuestra institución que apuntan hacia la innovación, pero también, nos obliga a la mejora continua de nuestra calidad de enseñanza y procesos, y en ese sentido, constituye una motivación para continuar progresando. EFQM nos proporciona pautas para mejorar constantemente nuestra estrategia y nos permite ser parte de una comunidad tan rica en aprendizaje e intercambio entre las mejores universidades e institutos del mundo” (Guerrero, 2021)

## 2.2. Científico

### Calidad

Calidad es un concepto subjetivo. La calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en esta definición (significados, 2017).

Podemos determinar que la gestión de calidad ayuda a sistematizar operaciones y a hacer más eficientes los procesos de una empresa y permite, además, generar ahorros, detectar recursos ociosos y redistribuirlos eficazmente (Félix, 2018).

La calidad genera productos y servicios mejorados, disminuye costes y permite aumentar la rentabilidad financiera de las empresas. Es un factor de motivación e integración de los trabajadores, ya que es el objetivo que orienta todas las actuaciones en las organizaciones (ceupe, 2021).

En otras palabras, la calidad es una propiedad que posee un producto o servicio, el cual definirá su valor y su puesto en el mercado. El punto más importante de la gestión de la calidad es la mejora de los procesos de una empresa en todos sus departamentos permitiendo, planear, ejecutar y controlar de manera inmediata todas las actividades para alcanzar los objetivos institucionales.

Al momento que la empresa brinde productos o servicios con calidad, está dando un valor agregado a estos, de esta manera crea un lazo entre la empresa y sus servicios con sus clientes y ellos se encargan de transmitir dicha experiencia satisfactoria con los posibles nuevos clientes, así la rentabilidad de la empresa se incrementa y es más fuerte.

Cuando hablamos de la gestión de la calidad, nos referimos también a una adecuada implementación del sistema de calidad, en donde el logro será una mejora continua en sus procesos.

## Modelos de gestión de calidad

### ➤ El ciclo de mejora PDCA

El ciclo PDCA permite a las organizaciones controlar eficientemente sus procesos internos y externos, reduciendo así los errores y mejorando la toma de decisiones en cada una de las áreas.

El nombre proviene del conjunto de iniciales de la secuencia de los términos en inglés: plan, do, check, act. En español se le conoce como ciclo PHVA, que corresponde a sus respectivas traducciones: planificar, hacer, verificar y actuar, esta metodología describe los cuatro pasos esenciales que toda empresa debe llevar a cabo de forma sistemática para lograr la mejora continua de la calidad.

- **Planificación.** Debe estar basada en la misión, visión y valores de la compañía. También deben trazarse los objetivos y metas que desea alcanzar la empresa. Si no se implementan estos ítems en esta primera etapa, podrían encontrarse errores en las fases posteriores y perjudicar el tiempo previsto por cada una.
- **Realización.** Se divide en tres pasos: formación de todos los colaboradores y gerentes que están inmersos en el proyecto, la realización del proyecto en sí y los resultados obtenidos en la evaluación.
- **Verificación.** En esta etapa se identifican los posibles problemas que han surgido durante la ejecución del proyecto. Para identificarlos, existen dos métodos: de forma paralela a la realización, con la finalidad de comprobar si se viene trabajando conforme lo estipulado, y al final de la misma, cuando ya se tienen a la mano los resultados.



- Acción. Esta es la última etapa del ciclo PDCA. En ella se aplican las medidas correctivas para mejorar el proyecto. Una vez realizadas las modificaciones, se vuelve a la planificación, iniciando así un nuevo ciclo (Conexión ESAN, 2019).

Se puede determinar que el modelo PDCA conduce a las organizaciones a la mejora continúa teniendo en cuenta que en este modelo mientras más grande el plan de acción es mucho más recomendable, pero existe desventajas ya que este modelo no permite una resolución rápida de problemas. Por lo tanto, la selección de proponer este modelo EFQM se basa en un análisis detallada del funcionamiento del sistema de gestión de la organización, lo cual está orientado a la excelencia con la integración de normas como son las ISO para que su aplicación sea todo un éxito y obtener un futuro sostenible para la organización.

➤ El modelo Baldrige

El modelo Malcolm Baldrige lleva el nombre de su creador. El modelo está elaborado en torno a 11 valores que representan su fundamento e integran el conjunto de variables y criterios de Calidad:

- Calidad basada en el cliente.
- Liderazgo.
- Mejora y aprendizaje organizativo.
- Participación y desarrollo del personal.
- Rapidez en la respuesta.
- Calidad en el diseño y en la prevención.
- Visión a largo plazo del futuro.
- Gestión basada en datos y hechos.
- Desarrollo de la asociación entre los implicados.
- Responsabilidad social.
- Orientación a los resultados.

De acuerdo con el modelo Baldrige podemos mencionar que el objetivo es que tengamos una buena gestión en las organizaciones que se lo aplican teniendo en cuenta los criterios de excelencia y desempeño de la empresa, este también posee enfoques sobre el liderazgo, planificación estratégica y el enfoque al cliente, como todo método toma su tiempo este precisamente toma mucho esfuerzo y tiempo desarrollarlo. Realizando una comparación acerca del modelo EFQM, el modelo Baldrige no abarca todo lo necesario para la excelencia en la calidad del proceso como el EFQM ya que este mejora los resultados de toda la organización identificando posibles errores y tomando la mejor decisión para solucionarlos.

➤ Modelo Iberoamericano de Excelencia en la calidad

El Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión es creado por FUNDIBEQ (Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad) en 1999. Ese mismo año se publican las bases del Premio Iberoamericano de Excelencia en la Gestión.

Ventajas de la creación de un Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión

- Si un país iberoamericano no dispone de un modelo propio, puede adoptar éste como suyo.
- El Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión puede ser el nexo común entre organizaciones iberoamericanas con experiencias exitosas en la implantación de modelos de excelencia en la gestión (Fundación Iberoamericana para la gestión de la calidad , 2019).

Con respecto al modelo iberoamericano es aplicado en cualquier organización, mediante este modelo podemos identificar puntos fuertes, debemos tomar en cuenta que el modelo EFQM es un método completo ya que sirve de base para una autoevaluación de la empresa, este se enfrenta con el objetivo más importante que es mejorar la excelencia en sus resultados, sobre la base de una gestión excelente de sus actividades y recursos.

➤ Norma UNE-en ISO 9004 y UNE 66174

La ISO 9004:2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización, proporciona orientación para ayudar a las organizaciones a conseguir el éxito sostenido mediante un enfoque de gestión de la calidad. Este éxito sostenido se logra a través de la capacidad de la organización para satisfacer las expectativas y necesidades de sus clientes y partes interesadas, a largo plazo y de un modo equilibrado. La ISO 9004 proporciona un enfoque más amplio sobre la gestión de la calidad que la ISO 9001 y ha sido desarrollada para mantener coherencia con la Norma ISO 9001 y para ser compatible con otras normas de sistemas de gestión. Dichas normas se complementan entre sí, pero también se pueden utilizar de manera independiente. Por ello, tienen una estructura muy similar, pero su finalidad y su alcance son diferentes (Asociación Española para la Calidad (AEC), 2019).

La UNE 66174: 2010 - Guía para la evaluación del sistema de gestión para el éxito sostenido de una organización según la ISO 9004, se ha actualizado teniendo en cuenta la nueva versión de la ISO 9004 y a su vez, considerando la que las organizaciones tienen la necesidad de detectar oportunidades de mejora e innovación, fortalezas y debilidades para mantener el éxito sostenido (Asociación Española para la Calidad (AEC), 2019).

La guía contiene dos puntos de vista para la realizar la autoevaluación: la de la alta dirección, que aporta la visión global y estratégica y la de los gestores de calidad, que aporta la visión operativa. La autoevaluación de los elementos claves o de la Alta Dirección (ISO 9004) se ha integrado totalmente en esta guía, pero en la autoevaluación detallada se ha ampliado y mejorado el contenido de la norma ISO 9004. La norma UNE 66174:2010 ha sido elaborada en el seno del Comité Técnico de Normalización de AENOR AEN/CTN66 “Gestión de la Calidad y Evaluación de la Conformidad” por expertos pertenecientes a todo de tipo de organizaciones públicas y privadas: pymes, grandes empresas, asociaciones, institutos,

fundaciones e instituciones, entre las que se encuentra la AEC (Asociación Española para la Calidad (AEC), 2019).

Los ocho principios de gestión de la calidad

La norma ISO 9004 incorpora en su contenido los ocho principios de gestión de la calidad, los que deberían ser utilizados por la alta dirección para liderar la organización en el camino de la mejora de la gestión y de los resultados. El nivel de madurez de las organizaciones y, por lo tanto, su nivel de competitividad aumenta proporcionalmente con la experiencia en el uso de estos principios de gestión de la calidad y en el desarrollo de los requisitos de gestión de la calidad.

En la norma UNE 66174 se ha tenido en cuenta la importancia de los principios de gestión de la calidad mediante:

La matriz de relación entre los apartados de la norma y los principios de gestión de la calidad: en ella se especifica el nivel de relación (ninguna, ligera, clara y fuerte) entre los 27 apartados de la norma ISO 9004 y los ocho principios de gestión de la calidad.

El marco comparativo para la evaluación directiva: en él se especifican para cada principio de gestión de la calidad los cinco niveles de madurez que describe la norma UNE 66174 y la situación del sistema de gestión de la calidad para cada uno de los niveles.

*Gráfico 1: Principios de la gestión de la calidad*

PRINCIPIO	DESCRIPCION
<b>1. Enfoque al cliente</b>	Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

<b>2. Liderazgo</b>	Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos tendrían que crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los beneficios de la organización.
<b>3. Participación del personal</b>	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.
<b>4. Enfoque basado en procesos</b>	Un resultado deseado se alcanza más eficiente cuando todas las actividades y todos los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
<b>5. Enfoque de sistemas para la gestión</b>	Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuyente a la eficacia y a la eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
<b>6. Mejora continua</b>	La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de esta.
<b>7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones</b>	Las decisiones eficaces se basan en el análisis de datos y en la información.
<b>8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor</b>	Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Fuente: (Gonzales, Calidad y Gestion , 2015)  
Autor: Ing. Hugo Gonzales

## Objeto y campo de aplicación de UNE 66174

La norma UNE 66174 está basada en la norma ISO 9004, y constituye una formidable herramienta de gestión que sirve a la organización para conocer el nivel de madurez en el desempeño del sistema de gestión de la calidad, establecer objetivos medibles, establecer planes de mejora y medir, parcial o totalmente, la mejora en el desempeño del sistema. Las actividades que deben desarrollarse son las siguientes:

- Evaluación interna o externa del nivel de madurez del sistema de gestión de la calidad
- Actualización de las políticas y directrices tendentes a la mejora del sistema de gestión de la calidad
- Elaboración de planes de mejora del sistema de gestión de la calidad, basados en los resultados de la evaluación.
- La orientación general de la norma UNE 661

La orientación general de la norma UNE 66174 consiste en que tanto los usuarios actuales de la norma ISO 9001 como los nuevos usuarios:

1. Puedan realizar una evaluación e identificar el nivel de madurez en el que se encuentran, definiendo alguno de los siguientes niveles:

Nivel 1: la organización aplica parcialmente la norma ISO 9001.

Nivel 2: la organización está aplicando la norma ISO 9001 de forma inicial.

Nivel 3: la organización está avanzada en la aplicación de la norma ISO 9001 e inicial en el uso de la norma ISO 9004.

Nivel 4: la organización está aplicando la norma ISO 9004 de forma avanzada.

Nivel 5: la organización es excelente y se considera un modelo a seguir.

2. Puedan utilizar las directrices de la norma ISO 9004 para implantar las mejoras que transformen sus debilidades en fortalezas, estableciendo planes de mejora basados en

las directrices de la norma ISO 9004 y mejoren su puntuación final (Gonzales, Calidad y Gestion , 2015).

Como menciona la asociación española para la calidad la Norma UNE-en ISO 9004 y UNE 66174 trabajan conjuntamente para la detección de oportunidades e innovación de igual manera trabaja el modelo EFQM en donde se encarga de identificar los cuellos de botella para brindar soluciones oportunas y adecuadas para mitigar o desaparecer los problemas, llegando así a obtener la excelencia en sus procesos.

#### ➤ Modelo EFQM

El modelo EFQM, (European Foundation for Quality Management) como modelo de calidad total, es un modelo de excelencia, que todo tipo de organizaciones pueden utilizar y aplicar. Esta organización se basa en la orientación a resultados, y está enfocada en el cliente. La gestión de este modelo se realiza por procesos y se apoya en la participación de todos los miembros de la organización, teniendo en cuenta aspectos éticos y sociales.

El modelo EFQM es un modelo de calidad total que, para implantarlo, requiere del compromiso y liderazgo de la dirección del centro donde se vaya a implantar y la participación e implicación de todos los miembros de la organización.

#### **Aplicación**

La aplicación del modelo EFQM permite a cualquier tipo de organización realizar un análisis objetivo, riguroso y estructurado de la actividad y los resultados que está obteniendo dicha organización, y así permite elaborar un diagnóstico de su situación.

El modelo EFQM consta de 9 criterios de evaluación, 5 denominados agentes (liderazgo, política y estrategia, personas, alianzas y recursos y procesos) y 4 denominados resultados (resultados en los clientes, resultados en las personas, resultados en la sociedad y resultados clave).

## **Requisitos para la implantación de un modelo de calidad en una organización**

La implantación de un modelo de calidad total en una organización requiere, en primer lugar, el compromiso y el liderazgo de su dirección, pero también es fundamental la participación de todos los miembros de la organización, cada uno desde su nivel de responsabilidad

## **Principios y fundamentos del modelo EFQM**

Los principios y los fundamentos del modelo EFQM se definen por la razón de ser del propio modelo. El modelo europeo establece que: la satisfacción del cliente, la satisfacción del personal y la aceptación social de una organización se consigue mediante:

- Liderazgo.
- Política y estrategia.
- Gestión de las personas.
- Gestión de los recursos y alianzas.
- Gestión de los procesos. (Martínez B. , 2008, págs. 313-318)



## 2.3. Conceptual

### 1. Atención

Es un término con diversos significados y que puede ser utilizado en distintos ámbitos, es entendida como el mecanismo que controla y regula los procesos cognitivos (Porto, 2017).

### 2. Calidad

Proporcionar de manera eficiente productos y servicios que cumplan o superen las expectativas del cliente (Farias Iribarren , 2015).

### 3. Cliente

Es una persona o entidad que compra los bienes y servicios que ofrece una empresa, el cliente es el principal foco de atención, puesto que todas los planes y las estrategias de marketing deben enfocarse, desarrollarse e implementarse en función del cliente (Quiroa, 2020).

### 4. Competitividad.

La competitividad es la capacidad que tiene una empresa o país de obtener rentabilidad en el mercado con relación a sus competidores (Anzil, 2008).

### 5. Estudio de mercado

Es la acción que analiza y observa un sector en concreto en el que la empresa quiere entrar a través de la producción de un bien o de la prestación de un servicio (Sánchez Galán, 2015).

### 6. Gestión

Es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo (Westreicher, economipedia, 2020).

## 7. Implementación

Permite expresar la acción de poner en práctica, medidas y métodos, entre otros, para concretar alguna actividad, plan, o misión, en otras alternativas (Ucha, 2012).

## 8. Modelo

Es un prototipo que sirve de referencia y ejemplo para todos los que diseñan y confeccionan productos de la misma naturaleza. (Perez, 2021)

## 9. Proceso

Es una secuencia de acciones que se llevan a cabo para lograr un fin determinado. (Westreicher, economipedia, 2020).

## 10. Reder

Es el método de evaluación utilizado para puntuar las memorias de las organizaciones que se presentan a Premios Nacionales y Europeos y aquellas organizaciones que quieran realizar una autoevaluación y deseen obtener una puntuación que les permita llevar a cabo actividades para mejorar las áreas peor puntuadas (Prestakuntza, 2013).

## 11. Satisfacción

Representa la sensación de placer que tienen las personas cuando han hecho realidad un deseo o han cubierto una necesidad (Pérez, 2021).

## 12. Servicios

Son las actividades que intentan satisfacer las necesidades de los clientes, los servicios son lo mismo que un bien, pero de forma no material o intangible (Raffino, 2020).

## 13. Sistema

Su definición indica que se trata de una serie de elementos que están interconectados entre sí y cuyo funcionamiento es como un todo (Martínez A. , 2021).

#### 14. Sistema de calidad

Es más que una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente (Rafael, 2010).

#### 15. Servicio al cliente.

los métodos que emplea una empresa para ponerse en contacto con su clientela, para garantizar entre otras cosas que el bien o servicio ofrecido llegue a sus consumidores y sea empleado de manera correcta. (Equipo editorial, Etecé, 2021).

#### 16. Ventaja competitiva

Se caracteriza de una empresa, país o persona que la diferencia de otras colocándole en una posición relativa superior para competir (Sevilla Arias, 2016).

## 2.4. Marco Legal

El siguiente trabajo se basa en las leyes establecidas en el Ecuador como la constitución, Secretaria de Educacion Superior, Ciencia, Tecnologia e Innovación, el cual nos ayudara a tener un mejor conocimiento acerca de las bases legales, es por ello por lo que hemos detallado la siguiente información:

### **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA,**

Art. 27.- La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar. La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional. (Asamblea Nacional , 2008)

### **Ley Orgánica de Educación Superior**

Art. 14.- “Son instituciones del Sistema de Educación Superior:

a) Las universidades, escuelas politécnicas públicas y particulares, debidamente evaluadas y acreditadas, conforme la presente Ley;

b) Los institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos y de artes, tanto públicos como particulares debidamente evaluados y acreditados, conforme la presente Ley; y,

c) Los conservatorios superiores, tanto públicos como particulares, debidamente evaluados y acreditados, conforme la presente Ley”. (CES, 2010)

Art. 15.- “Organismos públicos del Sistema Nacional de Educación Superior. - Los organismos públicos del Sistema Nacional de Educación Superior son:

a) El Consejo de Educación Superior;

- b) El Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior;
- c) El órgano rector de la política pública de educación superior”. (CES, 2010)

Art. 182.- “De la Coordinación del Sistema de Educación Superior con la Función Ejecutiva. - La Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, es el órgano que tiene por objeto ejercer la rectoría de la política pública de educación superior y coordinar acciones entre la Función Ejecutiva y las instituciones del Sistema de Educación Superior. Estará dirigida por el secretario nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación de Educación Superior, designado por el presidente de la República. Esta Secretaría Nacional contará con el personal necesario para su funcionamiento”. (CES, 2010)

## 2.5. Geo referencial

**Provincia:** Pichincha.

**Cantón:** Quito.

**Dirección:** Calles Bartolomé Hernández oE1- 45 y República Dominicana, Carcelén Quito 170311.

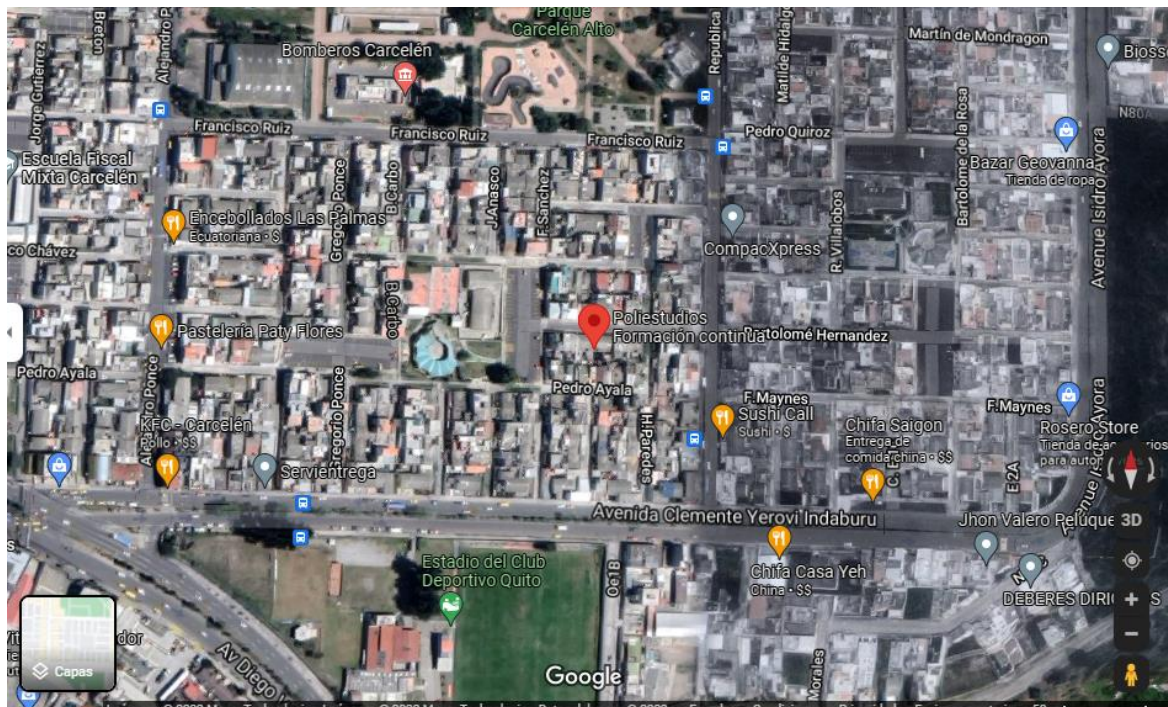
**Habitantes:** 2'239.191 habitantes.

**Clima:** Es variable, con temperaturas que pueden ir de los 25 grados centígrados de día a los 10 grados en la noche.

**Idioma:** español.

**Moneda:** dólar americano. (Quito, 2015)

Gráfico 2: Ubicación de Poli estudios



Fuente: (Google maps, 2020)

## CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

### 3.1. Tipo de Investigación

Los tipos de investigación que se realizaron en el proyecto fueron bibliográficos y webs gráficos porque se consultó en libros, revistas científicas a través del internet. Aplicaremos la investigación cualitativa este método de estudio que se propone es el de evaluar, ponderar e interpretar información obtenida a través de recursos, con el propósito de indagar en su significado profundo.

### 3.2. Enfoque de la investigación

La presente investigación tendrá un enfoque cualitativo porque se describió las características del proceso del modelo que se propondrá en la empresa POLIESTUDIOS.

### 3.3. Métodos de Investigación

#### Método inductivo

Se parte de la problemática de POLIESTUDIOS, se plantea las conclusiones generales.

#### Método Analítico

Se lo utiliza al momento de analizar los datos obtenidos luego de aplicar los instrumentos para la recolección de datos.

### 3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Consta de algunos instrumentos y técnicas de recolección de datos en las cuales se describirá el proceso de recopilación de información.

#### Entrevista

La entrevista está elaborada con preguntas abiertas, de donde obtendremos datos que evidencien el manejo de la calidad en sus procesos, esta técnica está dirigida a los directivos de POLIESTUDIOS

## Observación

Este método es un proceso cuya función inmediata es recoger información sobre el objeto que se toma en consideración, fue realizada sobre el tiempo de respuesta en los procesos que se efectúan en la empresa POLIESTUDIOS.

## Encuesta

Este instrumento está estructurado con preguntas cerrada con opción a respuesta según escala de Richter, con la ayuda de la plataforma digital Google formulario y dirigida a estudiantes, docentes y administrativos de la empresa POLIESTUDIOS, donde obtendremos información a la problemática existente.

### 3.5. Universo, Población y Muestra

#### Población

El grupo al cual va dirigido esta encuesta está formado por 3780 estudiantes, 38 docentes y 12 administrativos de “POLIESTUDIOS”.

#### Muestra

La muestra fue tomada del universo de los estudiantes de POLIESTUDIOS, de los cuales se tomó entre 10 y 11 personas de cada ciclo y carrera dando un total de 326 estudiantes, este conjunto de la población se le realizará una encuesta digital sobre la problemática planteada para obtener información relevante que garantice la ejecución de dicho modelo.

#### Tamaño y muestra

El número obtenido es de 326 estudiantes, por ello hemos empleado la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$



**N= TAMAÑO DE LA POBLACIÓN**

**Z= NIVEL DE CONFIANZA**

**P= PROBABILIDAD DE ÉXITO**

**Q= PROBABILIDAD DE FRACASO**

**D= DESVIACIÓN ESTÁNDAR**

En este apartado se realizará el análisis de los datos cuantitativo, por lo cual hemos definido segmentar a la población que son los estudiantes de cuarto nivel de la empresa POLIESTUDIOS.

<b>N=</b>	326
<b>Z=</b>	1,96
<b>P=</b>	0,5
<b>Q=</b>	0,5
<b>D=</b>	0,05

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$
$$n = \frac{326 * (1,96)(1,96) * 0,5 * 0,5}{0.0025 * (326 - 1) + 3.8416 * 0,5 * 0,5}$$
$$n = \frac{(326) * (3,8416) * (0,25)}{(0.0025) * (325) + (3.8416) * (0,25)}$$
$$n = \frac{313,0904}{1,7729}$$

$$n = \mathbf{177 \text{ encuestas}}$$

Mediante los resultados obtenidos se puede demostrar que se va a aplicar 177 encuestas en la población de POLIESTUDIOS.

### 3.6. Procesamiento de la Información

En la investigación se aplicó una encuesta, entrevista y observación, la herramienta que se utilizó es Excel, la cual nos permitió el desarrollo de la tabulación de los datos obtenidos, representaciones gráficas y su respectivo análisis.

Con la ayuda de las tres técnicas de investigación que se realizaron en este trabajo, se obtuvieron resultados en los cuales podemos evidenciar la realidad existente en la empresa POLIESTUDIOS, en lo relacionado a la deficiencia en cada uno de sus procesos que existe en los departamentos.

## CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

Encuesta realizada a estudiantes de POLIESTUDIOS

#### 1. ¿Cómo califica usted el servicio de POLIESTUDIOS?

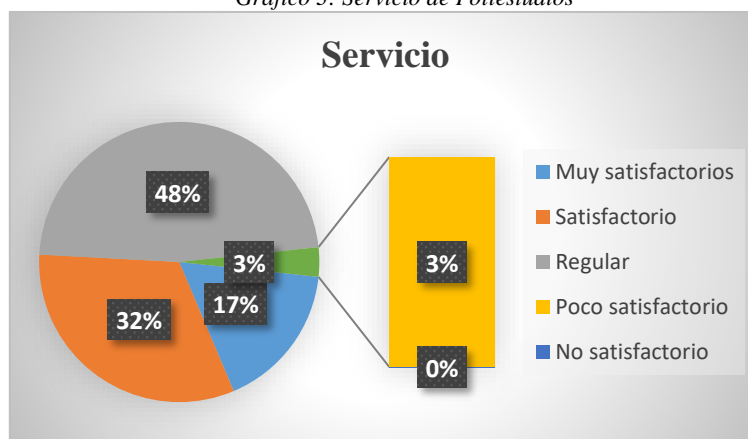
Tabla 1: Servicio de Poliestudios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfactorios	30	17%
Satisfactorio	57	32%
Regular	84	48%
Poco satisfactorio	6	3%
No satisfactorio	0	0%
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>100%</b>

Fuente: (Estudiantes de POLIESTUDIOS, 2022)

Elaborado por: Freire Paúl, Guala Erika

Gráfico 3: Servicio de Poliestudios



Fuente: (Estudiantes de POLIESTUDIOS, 2022)

Elaborado por: Freire Paúl, Guala Erika

### Análisis

El servicio de POLIESTUDIOS no cumple con las expectativas de los usuarios, por lo que existe en la mayoría desconformidad, calificando de regular la mayoría de encuestados, se nota claramente que no cumplen con estándares de calidad en relación con la atención al cliente. Comparando con lo observado, los servicios que presta POLIESTUDIOS necesitan mejorarse en todos sus procesos, a pesar de que los directivos en sus respuestas demuestran lo contrario.

2. ¿De acuerdo con su experiencia, la atención de POLIESTUDIOS es?

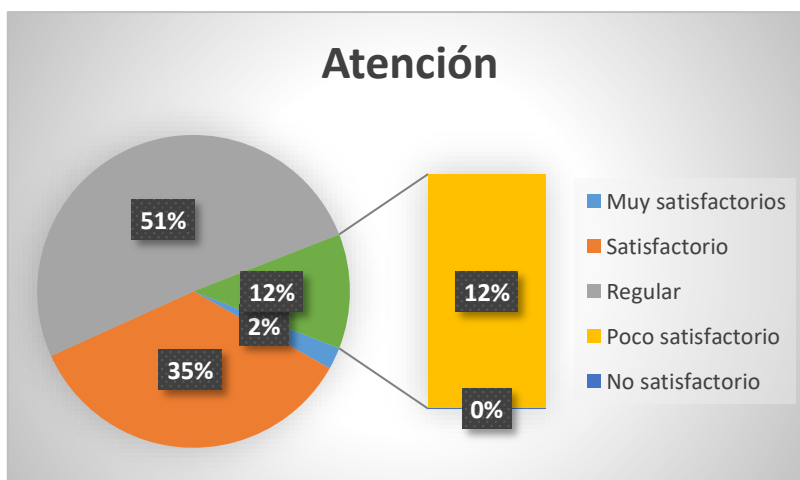
Tabla 2: Atención de Poliestudios.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfactorios	4	2%
Satisfactorio	62	35%
Regular	90	51%
Poco satisfactorio	21	12%
No satisfactorio	0	0%
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>100%</b>

Fuente: Estudiantes de Poliestudios.

Elaborado por: Freire Paúl, Guala Erika

Gráfico 4: Atención de Poliestudios



Fuente: (Estudiantes de Poliestudios, 2022).

Elaborado por: Freire Paúl, Guala Erika

## Análisis

90 de los 177 encuestados indican que la atención brindada por POLIESTUDIOS es regular y 62 manifiestan que es satisfactorio, la falta de compromiso de los empleados recae en una atención deprimente, por lo tanto, se puede determinar que su preparación no es adecuada, ya que el personal es polifuncional, no cumple con actividades precisas, rotan por todas las áreas en donde son requeridos por los directivos.

3. ¿Cuándo realiza un trámite cuál es su grado de satisfacción?

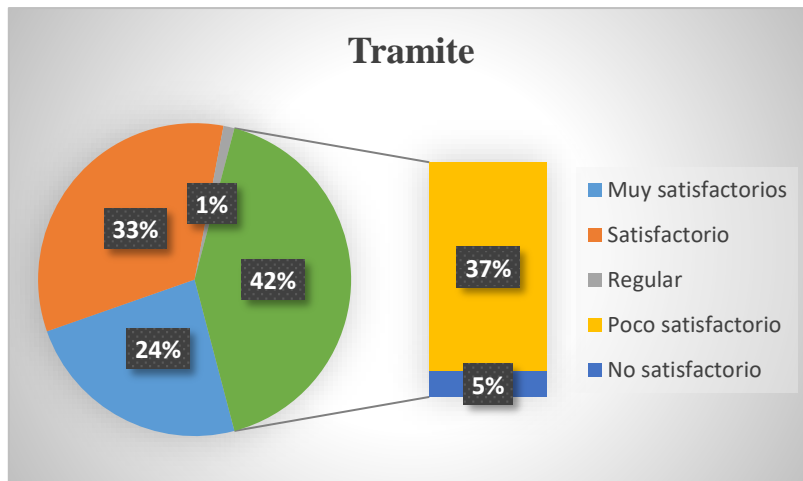
Tabla 3: Tramite

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfactorios	42	24%
Satisfactorio	59	33%
Regular	2	1%
Poco satisfactorio	66	37%
No satisfactorio	8	5%
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>100%</b>

Fuente: (Estudiantes de Poliestudios, 2022).

Elaborado por: Freire Paúl, Guala Erika

Gráfico 5: Trámite



Fuente: (Estudiantes de Poliestudios, 2022).

Elaborado por: Freire Paúl, Guala Erika

### Análisis

La mayoría de encuestados indican un grado de satisfacción poco satisfactorio, pues los trámites no son atendidos de forma inmediata, se rigen al estado de ánimo de los encargados y demuestran poco interés en dar solución al pedido. Según el gerente general los trámites son atendidos de forma oportuna, demostrando que desconocen la realidad en cuanto a este aspecto, mientras que los docentes son también los responsables de que los tramites se retrasen por no entregar a tiempo los datos.

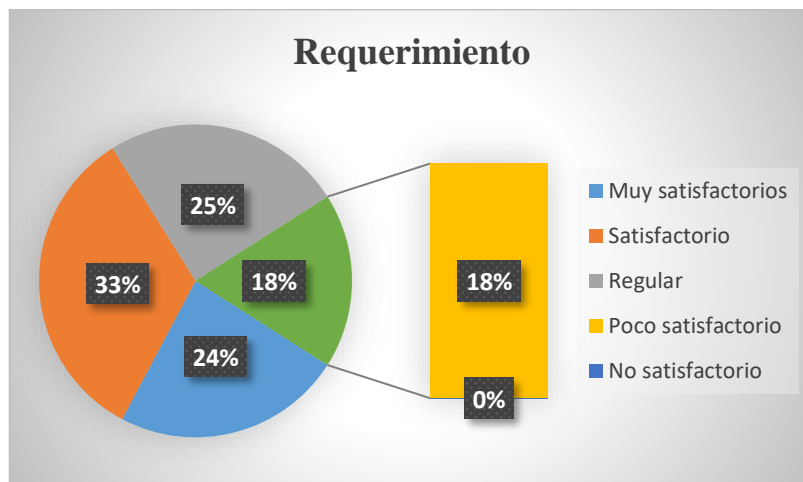
4. ¿El personal administrativo atiende sus requerimientos eficientemente?

Tabla 4: Requerimiento

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfactorios	42	24%
Satisfactorio	59	33%
Regular	44	25%
Poco satisfactorio	32	18%
No satisfactorio	0	0%
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* (Estudiantes de Poliestudios, 2022).  
*Elaborado por:* Freire Paúl, Guala Erika

Gráfico 6: Requerimiento



*Fuente:* (Estudiantes de Poliestudios, 2022).  
*Elaborado por:* Freire Paúl, Guala Erika

### Análisis

El grado de satisfacción en su mayoría es satisfactorio y regular, en cuanto a la atención de los requerimientos por parte del personal administrativo, alguno de ellos es atendidos de forma ágil cuando el beneficio es para la empresa, pero cuando los estudiantes necesitan de un requerimiento se lo realiza de forma lenta y sin motivación, demostrando que las autoridades no conocen de esta realidad ni los docentes se preocupan por apoyar en la satisfacción de este.

5. ¿Cómo califica el trato que recibe por parte de los docentes de POLIESTUDIOS?

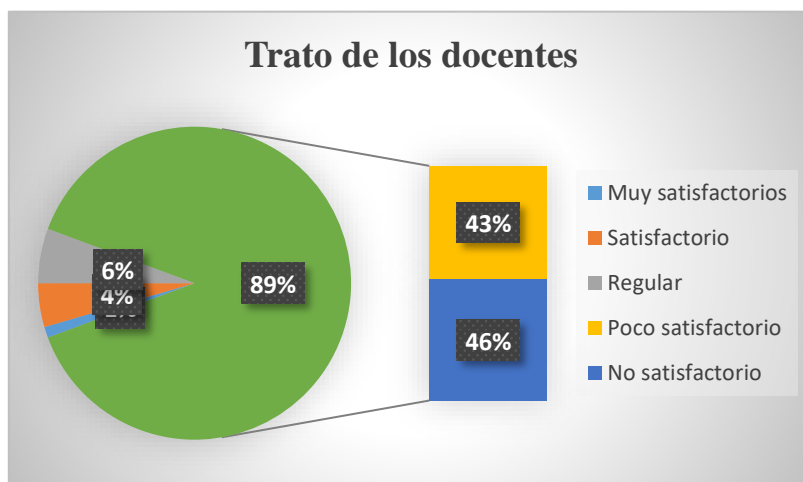
Tabla 5: Trato de los docentes.

Alternativas	Puntuación	Porcentaje
Muy satisfactorios	2	1%
Satisfactorio	8	4%
Regular	10	6%
Poco satisfactorio	76	43%
No satisfactorio	81	46%
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>100%</b>

Fuente: (Estudiantes de Poliestudios, 2022).

Elaborado por: Freire Paúl, Guala Erika

Gráfico 7: trato de los docentes



Fuente: (Estudiantes de Poliestudios, 2022).

Elaborado por: Freire Paúl, Guala Erika

### Análisis

De los 177 encuestados 81 indican que el trato recibido por parte de los docentes no satisfactorio y 76 poco satisfactorio, evidenciando falta de compromiso y empoderamiento con la empresa, escasa capacitación en técnicas pedagógicas, agotamiento por abarcar varias asignaturas, manejo de tiempo apretado de horas clase, convirtiéndose en resentidos sociales y dueños de la verdad absoluta.

6. ¿Califique la gestión de calidad con la que cuenta POLIESTUDIOS?

Tabla 6: Gestión de calidad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfactorios	0	0%
Satisfactorio	31	18%
Regular	48	27%
Poco satisfactorio	53	30%
No satisfactorio	45	25%
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>100%</b>

Fuente: (Estudiantes de Poliestudios, 2022).

Elaborado por: Freire Paúl, Guala Erika

Gráfico 8: Gestión de calidad



Fuente: (Estudiantes de Poliestudios, 2022).

Elaborado por: Freire Paúl, Guala Erika

### Análisis

La mayoría de los encuestados indica que la gestión de calidad de la empresa POLIESTUDIOS es poco satisfactorio porque se sienten reprimidos y excluidos, no son tomados en cuenta en la medida que ellos se lo merecen, saben que son la fortaleza de la empresa, pero la motivación que reciben no es la adecuada, convirtiéndose en un aspecto a mejorar en todo sentido.



7. Como califica usted la atención a la dificultad que se le ha presentado durante su formación académica en POLIESTUDIOS.

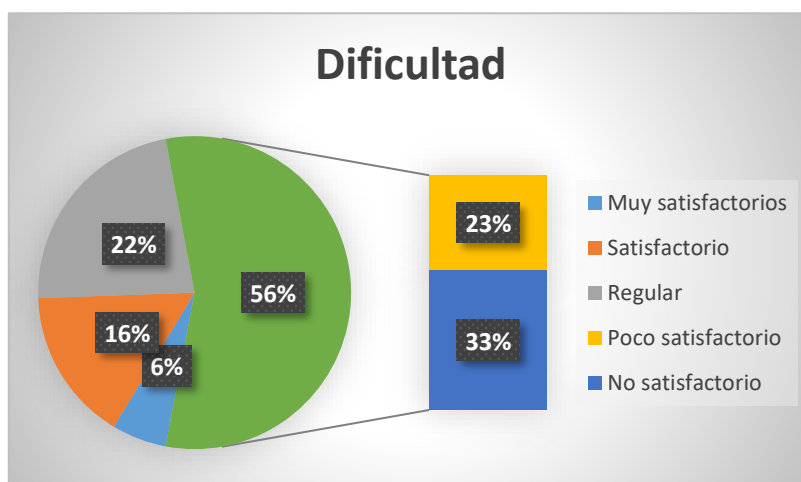
Tabla 7: Dificultad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfactorios	10	6%
Satisfactorio	28	16%
Regular	40	23%
Poco satisfactorio	40	23%
No satisfactorio	59	33%
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>100%</b>

Fuente: (Estudiantes de Poliestudios, 2022).

Elaborado por: Freire Paúl, Guala Erika

Gráfico 9: Dificultad



Fuente: (Estudiantes de Poliestudios, 2022).

Elaborado por: Freire Paúl, Guala Erika

## Análisis

En cuanto a la atención por parte de POLIESTUDIOS por las dificultades presentadas en la formación académica los encuestados indican que es regular el nivel de satisfacción demostrando que los estudiantes no son atendidos de forma oportuna y ágil, en ocasiones reciben respuesta y en otras no, depende todo este proceso de la falta de comunicación entre las partes, aspecto que debe ser mejorado integralmente.

8. El marketing presentado por POLIESTUDIOS en qué grado lleno sus expectativas

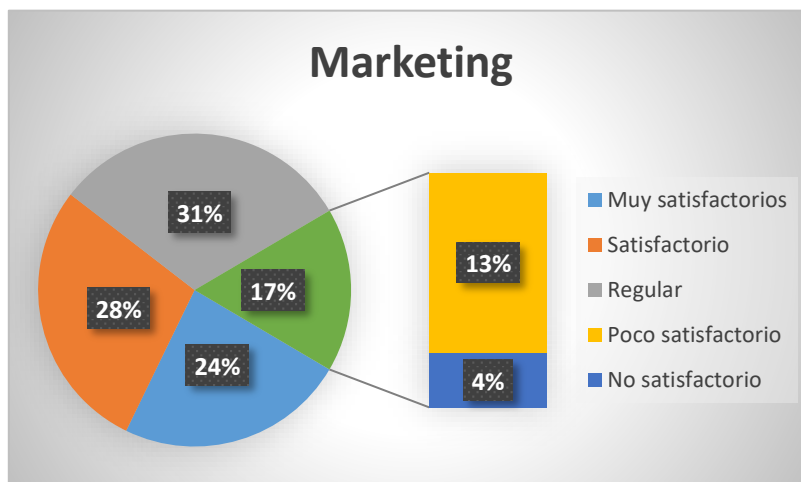
Tabla 8: Marketing

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfactorios	42	24%
Satisfactorio	50	28%
Regular	55	31%
Poco satisfactorio	23	13%
No satisfactorio	7	4%
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* (Estudiantes de Poliestudios, 2022).

*Elaborado por:* Freire Paúl, Guala Erika

Gráfico 10: Marketing



*Fuente:* (Estudiantes de Poliestudios, 2022).

*Elaborado por:* Freire Paúl, Guala Erika

### Análisis

POLIESTUDIOS gracias al marketing empleado llenó las expectativas de los estudiantes, quiere decir que su oferta fue aceptada y por lo tanto se convirtieron en estudiantes que formaron parte de la empresa inmediatamente.

## Encuesta realizada a docentes y administrativos de POLIESTUDIOS

1. En base a su criterio, califique la fortaleza de la cultura organizacional de POLIESTUDIOS, en relación con los programas institucionales.

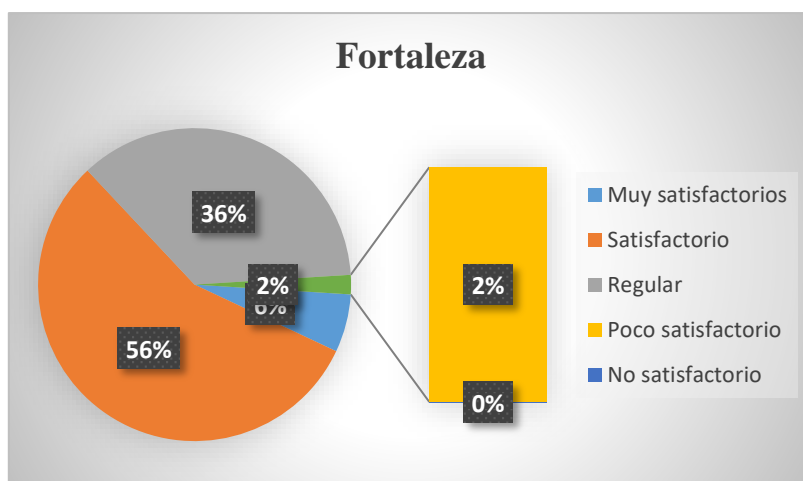
Tabla 9: Fortaleza

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfactorios	3	6%
Satisfactorio	28	56%
Regular	18	36%
Poco satisfactorio	1	2%
No satisfactorio	0	0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* (Estudiantes de Poliestudios, 2022).

*Elaborado por:* Freire Paúl, Guala Erika

Gráfico 11: Fortaleza



*Fuente:* (Estudiantes de Poliestudios, 2022).

*Elaborado por:* Freire Paúl, Guala Erika

### Análisis

La mayoría de los encuestados menciona que la cultura organizacional es satisfactoria en la empresa, por lo que se puede identificar que las condiciones laborales que la empresa brinda no cumplen al 100% con las expectativas de los docentes para su efectividad, demostrando que es necesario mejorar los procesos de los programas institucionales y cumplir con todo lo planificado.

2. ¿Piensa usted que la misión y la visión de POLIESTUDIOS se reflejan claramente en políticas, estrategias, planes, programas, metas y asignaciones de recursos?

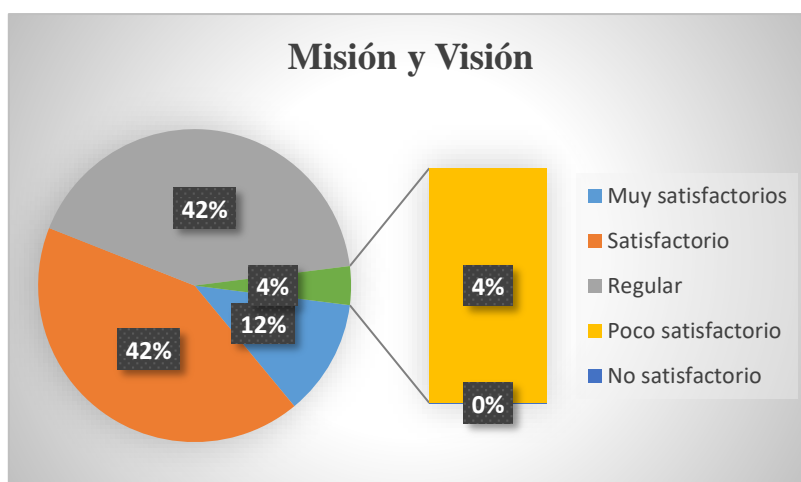
Tabla 10: Misión y Visión

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfactorios	6	12%
Satisfactorio	21	42%
Regular	21	42%
Poco satisfactorio	2	4%
No satisfactorio	0	0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* (Estudiantes de Poliestudios, 2022).

*Elaborado por:* Freire Paúl, Guala Erika

Gráfico 12: Misión y visión



*Fuente:* (Estudiantes de Poliestudios, 2022).

*Elaborado por:* Freire Paúl, Guala Erika

### Análisis

El 42% de los 50 encuestados menciona que en las políticas, estrategias, planes, programas, metas y asignaciones de recursos se presenta de forma regular y satisfactoria en la misión y visión de la institución, se puede indicar que tanto la visión como la misión se las debe reformular para que cumplan a cabalidad los elementos que lo conforman de tal forma se identifique la empresa en su totalidad en estos dos aspectos.

3. ¿POLIESTUDIOS se ayuda de la información necesaria para planificar sus acciones?

Tomando en cuenta las opiniones de estudiantes, empresas y organizaciones.

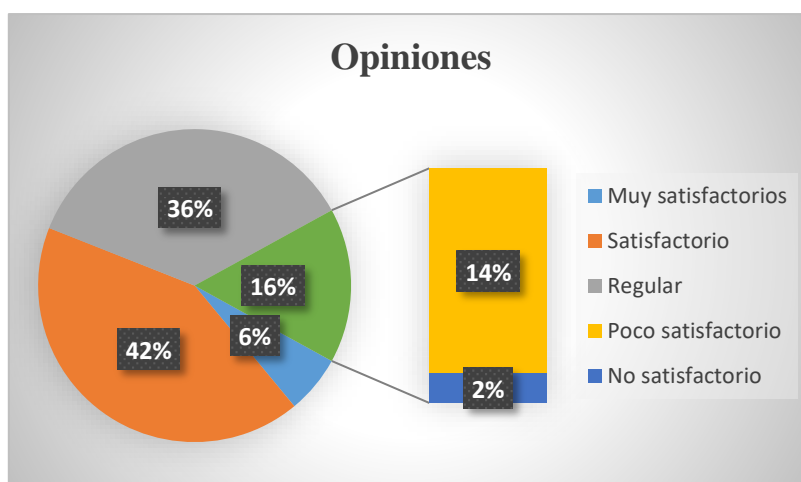
Tabla 11: Opiniones

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfactorios	3	6%
Satisfactorio	21	42%
Regular	18	36%
Poco satisfactorio	7	14%
No satisfactorio	1	2%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* (Estudiantes de Poliestudios, 2022).

*Elaborado por:* Freire Paúl, Guala Erika

Gráfico 13: Opiniones



*Fuente:* (Estudiantes de Poliestudios, 2022).

*Elaborado por:* Freire Paúl, Guala Erika

### Análisis

El nivel de satisfacción es de regular (18) y satisfactorio (21) en lo relacionado a las opiniones de docentes, empresas y organizaciones para planificar acciones dentro de POLIESTUDIOS, la perspectiva para el accionar debe surgir desde varios enfoques que ayude a visualizar posibles problemas y a plantearse estrategias que conduzcan a una realidad mejorada.

4. La política de personal de POLIESTUDIOS como la contratación, la formación, el desarrollo, la retribución, la promoción, el reconocimiento. ¿Es viable para conseguir los objetivos planteados?

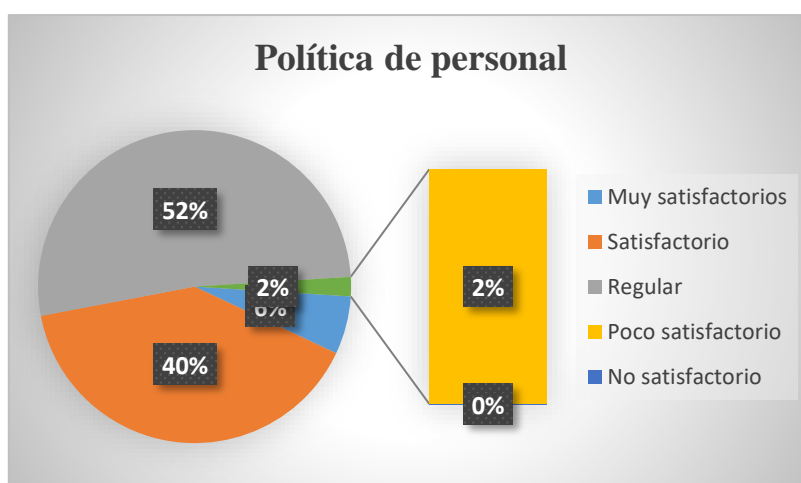
Tabla 12: Política de personal

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfactorios	3	6%
Satisfactorio	20	40%
Regular	26	52%
Poco satisfactorio	1	2%
No satisfactorio	0	0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: (Estudiantes de Poliestudios, 2022).

Elaborado por: Freire Paúl, Guala Erika

Gráfico 14: Política de personal



Fuente: (Estudiantes de Poliestudios, 2022).

Elaborado por: Freire Paúl, Guala Erika

## Análisis

Según el cuerpo colegiado y administrativos, la política de personal de POLIESTUDIOS como la contratación, la formación, el desarrollo, la retribución, la promoción, el reconocimiento se convierten en la manera para conseguir los objetivos planteados porque son quienes dan forma y transforman a un producto, desde sus funciones responsablemente cumplidas son la base en este cambio.

5. ¿Cree usted que se ha establecido un nivel alto de comunicación, de tal manera que las personas se sientan informadas y perciban que valoran sus opiniones?

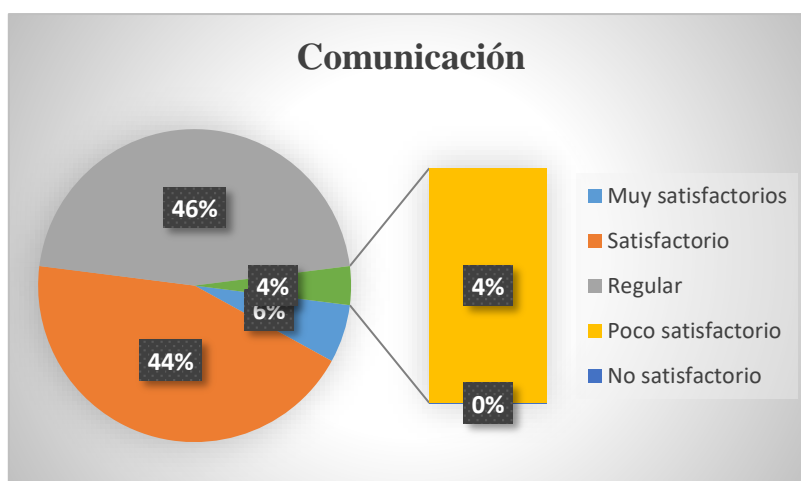
Tabla 13: Comunicación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfactorios	3	6%
Satisfactorio	22	44%
Regular	23	46%
Poco satisfactorio	2	4%
No satisfactorio	0	0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* (Estudiantes de Poliestudios, 2022).

*Elaborado por:* Freire Paúl, Guala Erika

Gráfico 15: Comunicación



*Fuente:* (Estudiantes de Poliestudios, 2022).

*Elaborado por:* Freire Paúl, Guala Erika

## Análisis

La mayoría de los encuestados menciona que la comunicación en la empresa POLIESTUDIOS es regular, considerando que no existen canales de información específicos para las distintas actividades que realiza la institución, lo que genera inconformidad, desconocimiento e incremento de errores y actividades repetitivas dentro de las labores.

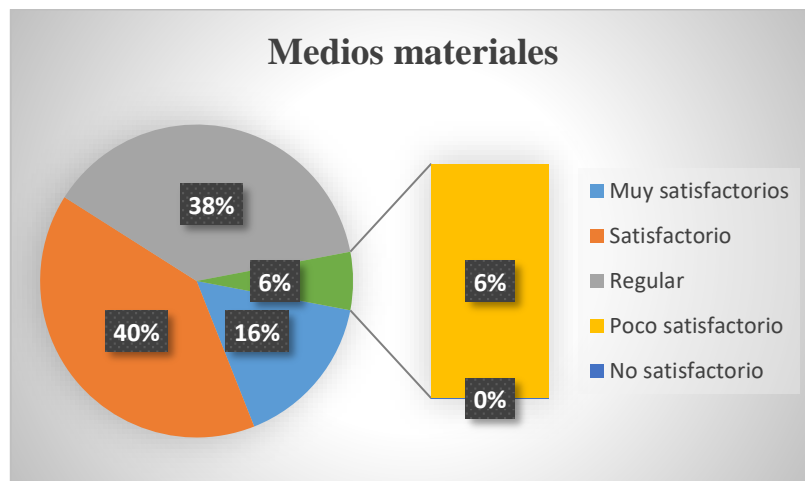
6. ¿Considera usted que se aprovechan los medios materiales, espacios, equipos, nuevas tecnologías y todo el capital intelectual, para mejorar los servicios que ofrece POLIESTUDIOS?

Tabla 14: Medios materiales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfactorios	8	16%
Satisfactorio	20	40%
Regular	19	38%
Poco satisfactorio	3	6%
No satisfactorio	0	0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* (Estudiantes de Poliestudios, 2022).  
*Elaborado por:* Freire Paúl, Guala Erika

Gráfico 16: Medios materiales



*Fuente:* (Estudiantes de Poliestudios, 2022).  
*Elaborado por:* Freire Paúl, Guala Erika

## Análisis

Según las respuestas de los encuestados indican que, si se aprovecha los medios materiales, equipos, espacios, nuevas tecnologías y todo el capital intelectual con el propósito de mejorar los servicios que ofrece POLIESTUDIOS, demostrando que con el empoderamiento y la predisposición de utilizar las herramientas existentes para mejorar las funciones y el rendimiento de la empresa será catapultado a la excelencia.



7. ¿Se puede identificar la responsabilidad personal del gerente general y la directora académica de la empresa, al momento de definir y revisar las estratégicas y la cultura de la calidad?

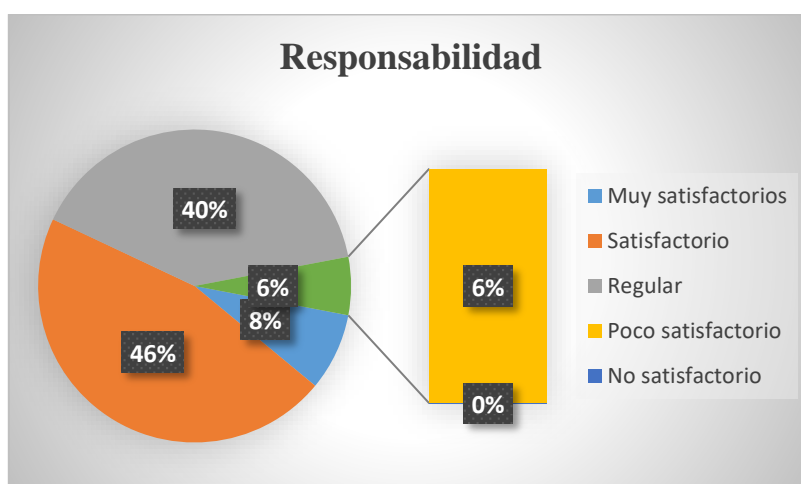
Tabla 15: Responsabilidad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfactorios	4	8%
Satisfactorio	23	46%
Regular	20	40%
Poco satisfactorio	3	6%
No satisfactorio	0	0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: (Estudiantes de Poliestudios, 2022).

Elaborado por: Freire Paúl, Guala Erika

Gráfico 17: Responsabilidad



Fuente: (Estudiantes de Poliestudios, 2022).

Elaborado por: Freire Paúl, Guala Erika

## Análisis

Según los encuestados indican que, si se puede identificar la responsabilidad personal del gerente y la directora académica de POLIESTUDIOS al momento de definir las estrategias y que la cultura de calidad se alcance, demostrando que son quienes guían y procuran un cambio radical para situar en niveles óptimos en el cumplimiento de los estándares de calidad.

8. ¿Los programas cuentan con los objetivos delineados a conocimientos y capacidades que los alumnos deben tener?

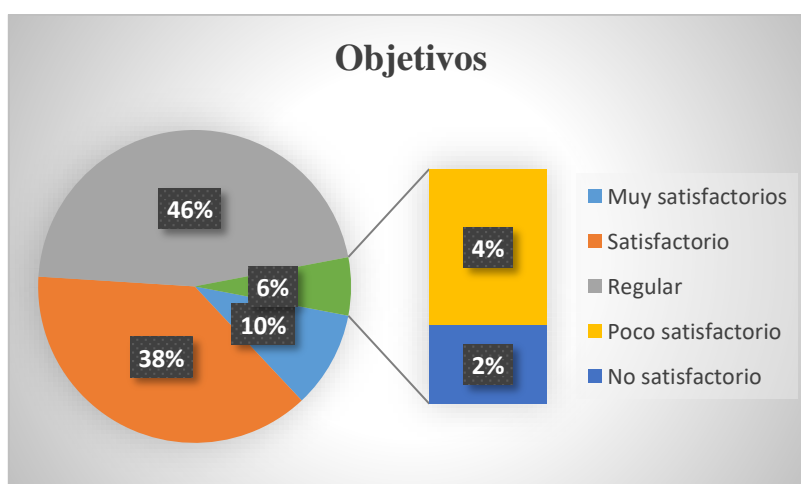
Tabla 16: Objetivos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfactorios	5	10%
Satisfactorio	19	38%
Regular	23	46%
Poco satisfactorio	2	4%
No satisfactorio	1	2%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: (Estudiantes de Poliestudios, 2022).

Elaborado por: Freire Paúl, Guala Erika

Gráfico 18: Objetivos



Fuente: (Estudiantes de Poliestudios, 2022).

Elaborado por: Freire Paúl, Guala Erika

## Análisis

Según los encuestados la mayoría indican que los objetivos delineados a conocimiento y capacidades de los estudiantes se encuentran detallados en los programas, pues para que un programa se encuentre en vigencia, debe pasar por varios filtros gubernamentales necesarios para su previa aprobación.

9. ¿POLIESTUDIOS evalúa periódicamente el grado de satisfacción de sus clientes, mediante encuestas o entrevistas?

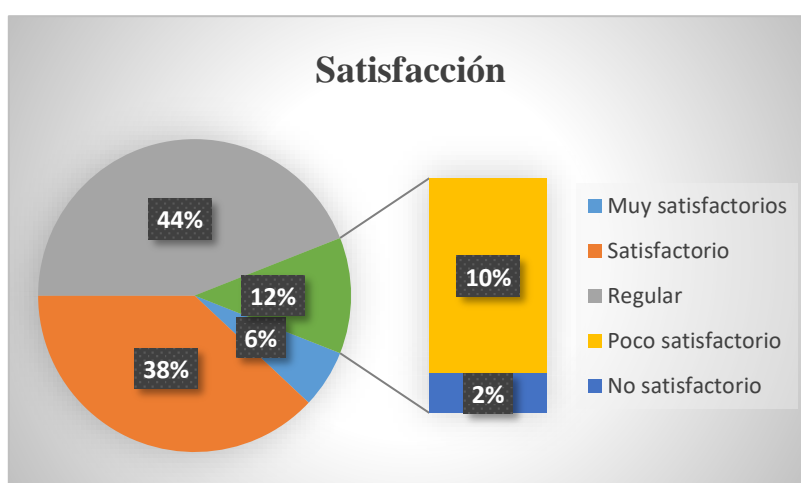
Tabla 17: Satisfacción

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfactorios	3	6%
Satisfactorio	19	38%
Regular	22	44%
Poco satisfactorio	5	10%
No satisfactorio	1	2%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: (Estudiantes de Poliestudios, 2022).

Elaborado por: Freire Paúl, Guala Erika

Gráfico 19: Satisfacción



Fuente: (Estudiantes de Poliestudios, 2022).

Elaborado por: Freire Paúl, Guala Erika

## Análisis

POLIESTUDIOS evalúa periódicamente el grado de satisfacción de sus clientes, contestado de forma positiva la mayoría de encuestados, por lo que se determina que los clientes se encuentran en algo satisfechos, debiendo mejorar notablemente ya que ellos son la base primordial de la vida institucional y deben sentirse complacidos con el accionar empresarial en su totalidad, las encuestas y entrevistas aplicadas deberían conducir a la respuesta individual y a la mejora continua.

10. ¿La empresa dispone de mecanismos que le permitan orientar resultados, en aspectos de docencia e investigación, respuesta a convocatorias, participación, demanda y el grado de confiabilidad?

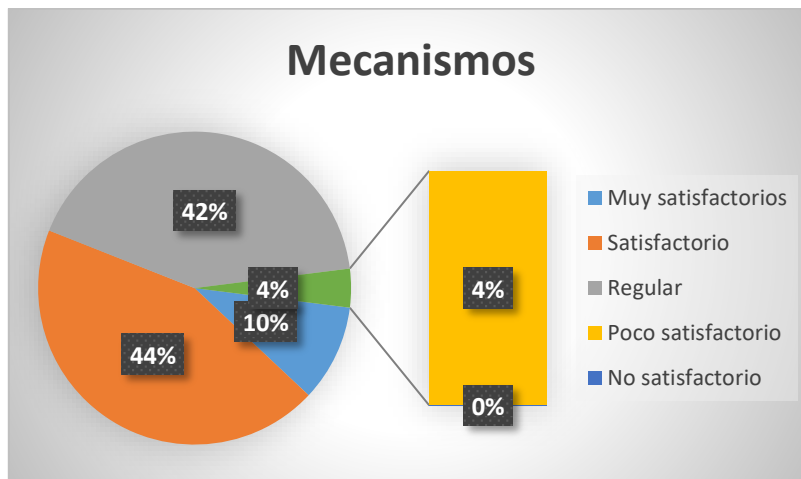
Tabla 18: Mecanismos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfactorios	5	10%
Satisfactorio	22	44%
Regular	21	42%
Poco satisfactorio	2	4%
No satisfactorio	0	0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: (Estudiantes de Poliestudios, 2022).

Elaborado por: Freire Paúl, Guala Erika

Gráfico 20: Mecanismos



Fuente: (Estudiantes de Poliestudios, 2022).

Elaborado por: Freire Paúl, Guala Erika

## Análisis

La mayoría de los encuestados menciona que la empresa dispone de mecanismos que les permiten orientar los resultados, en aspectos de docencia e investigación de manera satisfactoria por lo cual se adapta a sus necesidades externas a la institución con el fin de tener un servicio tanto interno como externo confiable y de buenas relaciones interpersonales y profesionales.

## Análisis cualitativo de la entrevista aplicado a los directivos de la empresa POLIESTUDIOS

Los procesos internos de la empresa POLIESTUDIOS desde la gestión académica según los directivos, son los mejores, son unidireccionales, es decir se mantienen entre el estudiante y el docente, lo que llama mucho la atención ya que un proceso educativo es más bien interactivo, entre todos los actores, ya que el conocimiento se construye de forma social. También es menester comprender que se debe tener respuesta a los nuevos desafíos de la educación actual con acciones desde la gestión académica.

La manera de archivar en la empresa POLIESTUDIOS se lo realiza en cada uno de los departamentos, con lo que no cuenta es con un procedimiento que facilita la ubicación de un trámite, el archivo influye directamente en la gestión administrativa, es un centro de información y son utilizados para los fines propios de la empresa, por lo que es necesario mantenerlos y con un sistema con el que se pueda ubicar cada documento con facilidad.

El contar con una hoja de ruta para el seguimiento de un trámite es mucho mejor ya que beneficia al estudiante dándole seguridad de que obtendrá la respuesta esperada. Además, si el estudiante cuenta con una copia, podrá hacer su propio seguimiento y dirigirse a un lugar específico cuando necesite la respuesta.

La respuesta a un trámite varía en el tiempo según la complejidad, la participación del personal y de los departamentos, todo trámite no tendrá una respuesta inmediata, lo que se debería tomar en cuenta es la agilidad con que el personal actúa ante el pedido.

Los directivos de POLIESTUDIOS están conscientes de que el Modelo de gestión de la calidad EFQM ayudaría de forma sustancial a mejorar los procesos internos, pues consideran que alcanzar la excelencia es la meta de toda empresa y especialmente una dedicada a la formación académica que está a la vanguardia en tecnología y ciencias.

### Resultados de la observación

Nombre de la empresa	POLIESTUDIOS
Nombre del observador	Paúl Freire
Investigadores	Erika Guala

INSTRUCCIONES: observar si la ejecución de las actividades marcando con una (x) el cumplimiento de acuerdo con la escala establecida (si, no, tal vez)

OBJETIVO: observar y evaluar el desempeño realizado por el trabajador Dentro de la empresa.

No.	ASPECTOS PARA EVALUAR	SI	NO	A VECES	OBSERVACIÓN
1	Los docentes realizan sus actividades de acuerdo con su planificación			X	
2	El personal administrativo da respuesta a los tramites y requerimientos			X	Se observó desinterés por parte del personal
3	El gerente ejerce un buen comportamiento en el grupo de trabajo	X			
4	El personal de mantenimiento verifica que los insumos funcionen adecuadamente	X			
5	El trato de la secretaria es con gentileza			X	Se observado durante 3 ocasiones debido al teletrabajo
6	Los docentes entregan la documentación académica, realizan sus calificaciones a tiempo			X	
7	El personal recibe capacitaciones continuas	X			
8	Se lleva un registro de los documentos ingresados			X	Se observó durante 5 ocasiones que no se registró el tramite
9	El personal maneja todos los recursos tecnológicos de la empresa	X			

10	El gerente da las ordenes o sugerencias luego de un consenso con los directores de cada departamento	X			
----	--	---	--	--	--

*Elaborado por: Freire Paúl, Guala Erika*

## **Análisis**

La realidad de POLIESTUDIOS no cumple con estándares de calidad por muchos aspectos, uno de los más preocupantes es que los docentes no manejan una didáctica adecuada, son los dueños del conocimiento, es una relación unidireccional que abre una brecha enorme en la formación académica.

Dentro de la organización se nota un resquebrajamiento de las relaciones, cada uno realiza su trabajo de forma aislada sin cumplir con la misión y la visión de la empresa.

La carta de presentación de la empresa POLIESTUDIOS es el personal administrativo quienes son abordados por los clientes en primer plano, la actitud con la que se presenta a la empresa es el plus para conseguir el ingreso del nuevo estudiante, indicador en el que se tiene que trabajar para mejorarlo ya que gracias a lo observado se evidencian muchas falencias.

Los puntos fuertes por aplaudir o se mantienen o se mejoran para ir a la vanguardia en capacitaciones, uso de las TIC's, insumos, entre otros.

## **CAPÍTULO V. PROPUESTA**

### 5.1. Tema

Modelo de gestión EFQM orientado a alcanzar la excelencia en la calidad en la administración de la empresa POLIESTUDIOS.

### 5.2. Datos informativos

#### 5.2.1. Nombre de la institución

POLIESTUDIOS

#### 5.2.2. Quienes somos

POLIESTUDIOS nació hace 15 años, es una empresa dedicada a la formación continua, establece tendencia dentro del aprendizaje con propuestas innovadoras basadas en las tecnologías de la información y comunicación. TICS. Las capacitaciones cuentan con una metodología online lo que permite una forma de aprendizaje efectivo, a su vez cuentan con modalidad semipresencial para profundizar el contenido, actualmente, ha sido avalada por instituciones nacionales como internacionales. Dentro de los servicios que ofrece se encuentran las formaciones académicas, capacitaciones y servicios psicológicos. (Poliestudios, 2018)

#### 5.2.3 Misión

Formar profesionales del futuro con conocimientos y habilidades que les permita convertirse en un pilar fundamental para el desarrollo de la sociedad, gestionando su profesionalización desde una perspectiva de crecimiento tanto intelectual como salarial. Nuestro trabajo cuenta con una amplia oferta académica basada en la calidad humana y el uso efectivo de las nuevas tecnologías, basados siempre en corresponder a los valores éticos y la responsabilidad social a la que nos debemos. (Poliestudios, 2018)



#### 5.2.4. Visión

Ser una organización reconocida internacionalmente en el ámbito de la educación virtual de habla hispana, ofertando una amplia gama de capacitaciones y formaciones que cuenten con convenios y avales de distintas instituciones reconocidas a lo largo del mundo, siendo así un ente de colaboración y desarrollo para los profesionales que buscan un crecimiento personal, profesional y económico dentro de la sociedad. (Poliestudios, 2018)

#### 5.2.5. Valores corporativos

- Solidaridad: Nuestro trabajo está enfocado en apoyar a las personas de sectores vulnerables con la finalidad de proporcionar una oportunidad de crecimiento profesional y económico.
- Justicia: La labor de educar y formar debe basarse en actuar con imparcialidad en todo momento, garantizando un trato igualitario y sin discriminaciones.
- Respeto: La base de nuestro trabajo se centra en el respeto en todos los ámbitos, basándonos en fomentar la libertad de expresión y de acción en todos los actores de la sociedad.
- Responsabilidad: Conocedores del esfuerzo de cada persona por conseguir su desarrollo personal y cumplir aquellos objetivos, trabajamos con responsabilidad para cumplir con todas las expectativas de nuestros estudiantes.
- Confianza: La base del éxito es la confianza con la que contamos en el mercado de Educación Virtual, por ello es nuestro deber afianzar este valor para seguir adelante. (Poliestudios, 2018)

### 5.3. Justificación

El modelo EFQM permite llevar una apropiada gestión de la calidad y ayuda a las organizaciones a gestionar el cambio en mejorar su rendimiento, por tal razón la importancia de este trabajo recae en realizar una contribución a la problemática sobre la gestión de los procesos de la empresa. Este modelo utiliza un marco de evaluación, el cual revisa o mide la capacidad de crear valor a largo plazo, alcanzar la excelencia en la calidad de sus procesos, teniendo siempre claro que tanto las personas responsables como los funcionarios de la institución conozcan las actividades que deben cumplirse para lograr una apropiada gestión de calidad.

Es necesario que POLIESTUDIOS cuente con este modelo, para que los responsables de cada departamento tengan la capacidad de ofrecer información real para la toma de decisiones, beneficiando a la gestión de sus procesos, llevando un control diario de cada trámite o requerimiento hasta obtener la respuesta y la satisfacción de sus clientes.

Es de interés demostrar que el modelo EFQM, es innovador y utiliza el conocimiento adquirido para que la empresa, en nuestro caso POLIESTUDIOS alcance niveles de excelencia, comprometiéndose y con la participación de todos los departamentos y sus respectivos miembros llegar a un consenso en la toma de decisiones, que conduzcan a ubicarla en niveles altos de los habituales.

La aplicación de este modelo permite que POLIESTUDIOS realice un análisis objetivo, riguroso y estructurado de la actividad y los resultados que está obteniendo, de esta manera permite elaborar un diagnóstico de la situación actual. Este modelo trabaja con 9 criterios de evaluación, 5 denominados agentes (liderazgo, política y estrategia, personas, alianzas y recursos y procesos) y 4 denominados resultados (resultados en los clientes, resultados en las personas, resultados en la sociedad y resultados clave).

Esta propuesta, de un modelo de gestión de calidad no solo beneficiara a los clientes internos como externos y a la institución, otorgándole una visión a largo plazo con el fin de que se aprovechen todos los recursos existentes en la empresa para ser más competitiva en el mercado al que está dirigido.

#### 5.4. Objetivos

##### 5.4.1. Objetivo General

Desarrollar el modelo de gestión EFQM orientado a alcanzar la excelencia en la calidad en la administración de la empresa POLIESTUDIOS

##### 5.4.2. Objetivo Específicos

- Definir estrategias mediante una matriz FODA.
- Cumplir con los criterios para la correcta aplicación del sistema de gestión de calidad EFQM
- Socializar al gerente general de la empresa POLIESTUDIOS para su adecuada aplicación.

## 5.5 Matriz FODA Institucional

Tabla 19:FODA institucional

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Servicios académicos-eficientes.</li><li>• Métodos de comunicación y aprendizaje confiables.</li><li>• Equipo de trabajo capacitado.</li><li>• Herramientas tecnológicas.</li><li>• Calidad e innovación en la educación continua.</li><li>• Precio moderado, respondiendo a la demanda de manera eficiente.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alianzas estratégicas con otros entes educativos.</li><li>• Tendencias educativas. (demanda de estudiantes).</li><li>• Vinculación con la comunidad a través de proyectos educativos.</li><li>• Inserción de POLIESTUDIOS en el mercado internacional.</li></ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Estrategias de marketing.</li><li>• Limitada oferta académica.</li><li>• Estrategia de diferenciación.</li><li>• Financiamiento privado.</li><li>• Cobertura inestable del internet.</li><li>• No cuentan con un control adecuado de los trámites</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Competencia con buena publicidad.</li><li>• Situación económica global.</li></ul>

*Elaborado por: Freire Paúl, Guala Erika*

## ANÁLISIS

Al analizar el FODA de la institución se puede indicar que en su ambiente interno a reflejado una incidencia positiva, aun teniendo aspectos negativos, las fortalezas pueden ayudar a obtener una ventaja competitiva en cuanto a su servicio, como también la atención eficiente a través de una respuesta rápida a los requerimientos de sus clientes, además de la confianza

en los servicios prestados, la empresa al estar en un mercado en crecimiento debe saber que sus fortalezas pueden generar oportunidades como la factibilidad de inserción en lo internacional.

La situación en el ambiente externo muestra aspectos que podrían ser barreras temporales para el desarrollo de la empresa, como el incremento de la competencia con buena publicidad, amenazas que se pueden contrarrestar con el aumento de mejores estrategias publicitarias, alianzas estratégicas y el desarrollo de nuevos servicios académicos.

## 5.6. Matriz FODA procesos, servicios y atención al cliente

Tabla 20: FODA procesos, servicios y atención al cliente

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo eficiente de las TICS</li> <li>• Personal involucrado con el éxito de la institución.</li> <li>• Personal capacitado en docencia académica.</li> <li>• Planta docente de culturas extranjeras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alianzas estratégicas con otros entes educativos.</li> <li>• Existencia de nuevas tecnologías</li> <li>• Apertura de organismos gubernamentales para la creación de instituciones educativas particulares</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo grado de satisfacción de cliente.</li> <li>• Inexistencia en el control para el registro de trámites y requerimientos</li> <li>• Trato deficiente por parte de los docentes.</li> <li>• Horario limitado de la línea de atención al cliente.</li> <li>• Estrategias básicas de marketing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perder mercado frente a empresas que ofertan el mismo servicio.</li> <li>• Creación de leyes que limiten la autonomía de la institución educativa</li> <li>• Mejor oferta de la competencia en los procesos</li> </ul>

*Elaborado por: Freire Paúl, Guala Erika*

## **Análisis**

Con esta matriz (FODA), podemos evidenciar que las fortalezas en relación a la mejora de cada uno de sus procesos, servicios y en la atención al cliente, nos permiten crear una ventaja competitiva con las demás organizaciones de la misma rama en el mercado, aprovechando las oportunidades, se puede apuntar a un nivel ya no solo nacional sino internacional.

Para solventar las debilidades se necesita un trabajo en equipo de todos los involucrados, en un solo accionar conseguir acortar las brechas que nos impiden llegar a los niveles de excelencia requeridos puntuando en el mercado, enfrentar las amenazas desde el interior de la empresa con la aplicación de un modelo de gestión de calidad a todos los departamentos, enfrentando a la competencia al demostrar que la empresa POLIESTUDIOS alcanza la excelencia en la calidad de sus procesos y servicios.

## 5.7. Modelo EFQM

Este modelo de excelencia en la calidad tiene como objetivo ofrecer a todas las organizaciones una manera de conocerse mejor a sí mismo, para mejorar su funcionamiento, en base al liderazgo enfocado en la política y las estrategias, en la adecuada gestión del personal, en el uso eficiente de los recursos y en un correcto manejo de los procesos, encaminado a la excelencia en los resultados empresariales.

Se trata de un modelo orientado a la calidad total en el que cada uno de sus 9 criterios, se subdivide en subcriterios, que se utilizan de forma conjunta o individual, se examinan y califican para poder determinar el progreso encaminado a la excelencia.

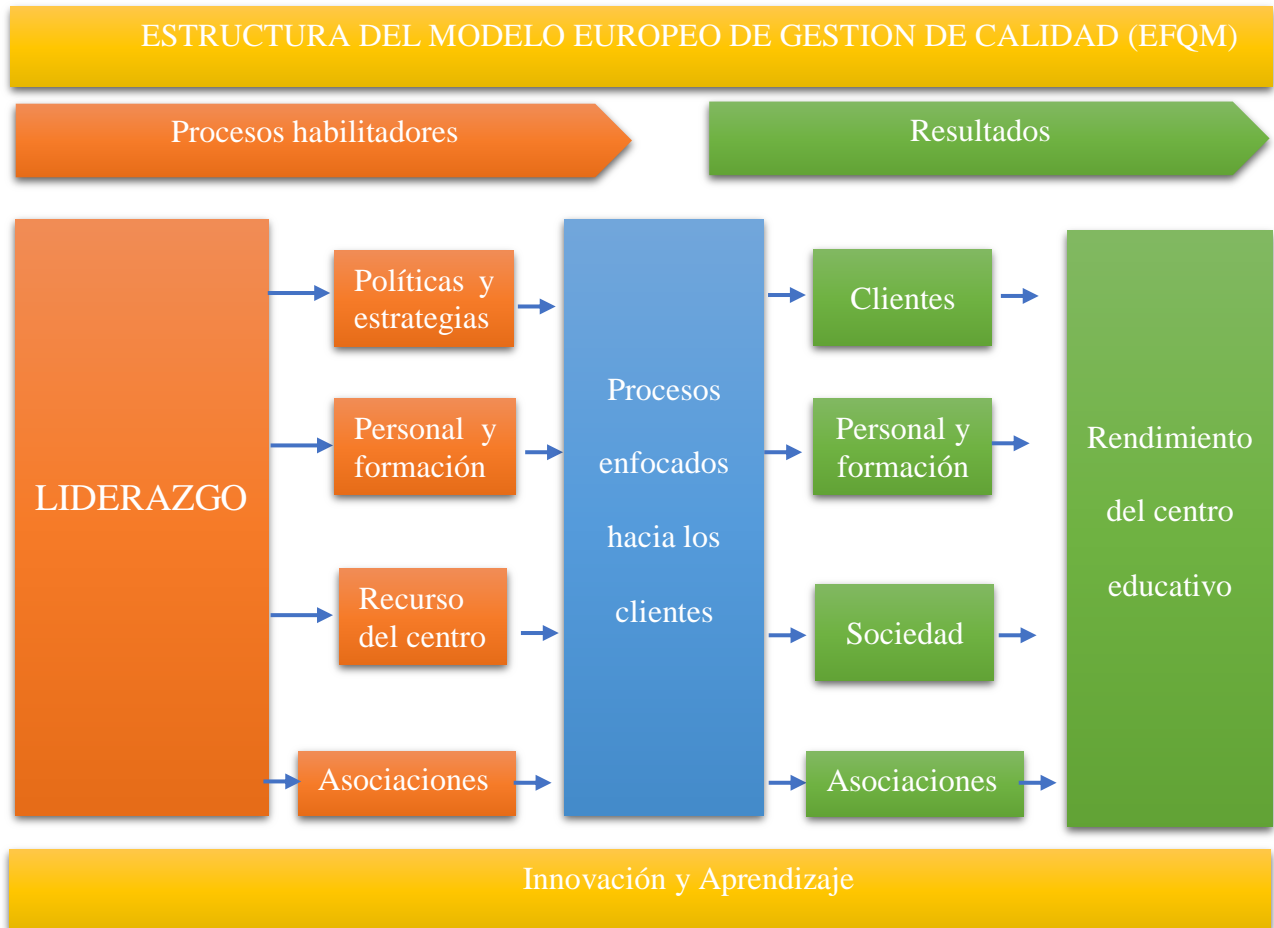
La base del modelo es la autoevaluación, con un examen global y sistemático de los procesos y actividades de la empresa, también puede ser de un departamento, o de un servicio o de un proceso de forma aislada, cada una de estas evaluaciones son comparadas con un modelo de excelencia empresarial. La autoevaluación permite que la empresa pueda identificar claramente sus puntos fuertes y sus áreas débiles, a sus directivos los encamina a que puedan reconocer las carencias más significativas, de tal modo que cuando tengan que mejorarlas estén totalmente capacitados para seguir planes de acción.

## 5.8. Estructura del modelo EFQM

El modelo EFQM trabaja de la mano con 9 criterios, estos criterios se dividen en dos grandes grupos, cinco son agentes facilitadores (liderazgo, estrategia, personal, recursos, y procesos) y los cuatro que se refieren a resultados (cliente, personal, sociedad y resultados).

Los criterios agentes indican cómo debería actuar un centro en el que esté implantado un sistema de gestión de calidad total, y los criterios resultados reflejan lo que el centro está logrando. (Martinez, 2008).

Figura 1: Estructura del modelo EFQM



Elaborado por: Freire Paúl, Guala Erika

**Autoevaluación:** Para comenzar aplicar el modelo EFQM se realizó la evaluación al interno de la empresa con los instrumentos para la recolección de datos analizados en este documento los mismos que arrojan resultados que servirán en la toma de decisiones y también para cumplir con los criterios, visualizando los puntos fuertes que son los que se deben mantener y las áreas de mejora que son los aspectos débiles de la organización y por tanto son susceptibles de mejora.



## 5.9. Criterios

Tabla 21: Agentes

N°	Agentes	N°	Recursos
1	Liderazgo	6	Cliente
2	Estrategia	7	Personal
3	Personal	8	Sociedad
4	Recursos	9	Resultados
5	Procesos		

*Elaborado por: Freire Paúl, Guala Erika*

### **Criterio 1. Liderazgo**

*Como los líderes desarrollan y facilitan la consecución de la misión y visión, desarrollan los valores necesarios para alcanzar el éxito a largo plazo e implantan todo ello en la organización mediante las acciones y los comportamientos adecuados, estando implicados personalmente en asegurar que el sistema de gestión de la organización se desarrolla e implanta (ADER excelencia empresarial , 2014).*

El nivel de liderazgo con el que cuenta el personal administrativo y el resto de los responsables que guían a la institución de POLIESTUDIOS, para que sea adecuado debe priorizar la mejora continua, permitiendo desarrollar la mejora de los procesos que faciliten la consecución de la misión y visión, mediante acciones y comportamientos adecuados para su correcta implementación, logrando así tener éxito en un futuro.

**Misión:** Formar profesionales del futuro con conocimientos y habilidades que les permita convertirse en un pilar fundamental para el desarrollo de la sociedad, gestionando su profesionalización desde una perspectiva de crecimiento tanto intelectual como salarial. Nuestro trabajo cuenta con una amplia oferta académica basada en la calidad humana y el uso

efectivo de las nuevas tecnologías, basados siempre en corresponder a los valores éticos y la responsabilidad social a la que nos debemos. (Poliestudios, 2018)

**Visión:** Ser una organización reconocida internacionalmente en el ámbito de la educación virtual de habla hispana, ofertando una amplia gama de capacitaciones y formaciones que cuenten con convenios y avales de distintas instituciones reconocidas a lo largo del mundo, siendo así un ente de colaboración y desarrollo para los profesionales que buscan un crecimiento personal, profesional y económico dentro de la sociedad. (Poliestudios, 2018)

### **Valores corporativos**

- Solidaridad
- Justicia
- Respeto
- Responsabilidad.
- Confianza (Poliestudios, 2018).

Los directivos de POLIESTUDIOS se involucran frecuentemente en la mejora continua al realizar capacitaciones, congresos, cursos, entre otros, de forma permanente a todo el personal. Se demuestra con los programas de capacitación en cada periodo.

El gerente general y la coordinadora académica como líderes de POLIESTUDIOS se vinculan estratégicamente con clientes, partners y representantes de la sociedad, al crear programas de capacitación en temáticas relacionadas a la psicología, didáctica y pedagogía de forma gratuita en donde brinda a la sociedad conocimientos para estas áreas, para los diversos profesionales, aprovecha promocionar el centro con estos potenciales clientes.

### **Área de mejora**

Motivación permanente por parte de los directivos a todo el personal que conforma la organización, que, a pesar de este deseo de involucrarlos en una cultura de excelencia, los resultados no han sido lo suficientemente alentadores luego de la evaluación que se realizó en este trabajo.

### **Área de mejora**

Los cambios de la organización son reflejo del querer de los directivos de POLIESTUDIOS, no se han cristalizado por algunos factores inmerso por motivos de la pandemia, limitándoles a actuar en mejora de alcanzar paulatinamente otra realidad.

### **Criterio 2. Planificación y estrategia**

*Como implanta la organización su misión y visión mediante una estrategia claramente centrada en todos los grupos de interés y apoyada por políticas, planes, objetivo, metas y procesos relevantes (ADER excelencia empresarial , 2014).*

Mediante el criterio de planificación y estrategia se permitirá establecer metas, objetivos y valores de la institución, que manifiestan la imagen deseada y alcanzable en un futuro mediano, así como la forma en la que éstos se integran en los proyectos institucionales de POLIESTUDIOS asumiendo el concepto de mejora continua y cómo sus principios se utilizan en la formulación, revisión y mejora de estas.

Tanto en la misión como en la visión se evidencian las necesidades y expectativas de una realidad circundante a los potenciales clientes, convirtiéndose en la razón y el quehacer de la empresa POLIESTUDIOS, fundamentada en una política interna que conduce a alcanzar la calidad educativa.

## **Área de mejora.**

La evaluación del rendimiento, investigación, aprendizaje y creatividad deberían formar parte de una política constante que mueva los hilos de un crecimiento sistemático y que se convierta en derroteros que conduzcan a un accionar activo de todos los involucrados que forman POLIESTUDIOS. A partir de la evaluación interna, se definen los puntos fuertes que son el pilar para mantener, y las áreas de mejora susceptibles a cambios trascendentales y a una transformación en beneficio de la organización.

Con el fin de mejorar y alcanzar la calidad en los procesos se debe revisar periódicamente las políticas y estrategias que regentan el accionar de POLIESTUDIOS que es uno de los aspectos que no se toma en cuenta y es por ello que existe falencias en este criterio.

### **Criterio 3. Gestión del personal**

*Cómo gestiona, desarrolla y aprovecha la organización el conocimiento y todo el potencial de las personas que la componen, tanto a nivel individual, como de equipos o de la organización en su conjunto; y cómo planifica estas actividades en apoyo de su política y estrategia y del eficaz funcionamiento de sus procesos. (ADER excelencia empresarial , 2014)*

Este criterio se refiere a como gestiona, desarrolla y aprovecha la institución el conocimiento y todo el potencial de todo el personal que compone POLIESTUDIOS y como organiza estas actividades en apoyo de su planificación y estrategia y del eficaz funcionamiento de sus procesos.

En lo relacionado a los recursos humanos existentes en la organización son constantemente evaluados y redireccionados según la necesidad, las capacitaciones y actualización de conocimientos son dirigidos al grupo docentes dejando de lado al resto del personal que también lo necesita. La implicación y asunción de cada colaborador en cada

departamento está supeditado a los requerimientos de los directivos, olvidándose que cada persona fue contratada para cumplir con una responsabilidad específica.

Las interrelaciones que se producen dentro de la organización son coloquiales y amigables en la medida en que los directivos lo permiten, exagerando en algunos momentos pero que son redireccionados por los líderes de cada departamento, cabe recalcar que la parte social, camaradería están presentes como parte de una integración empresarial.

#### **Criterio 4. Colaboradores y recursos**

*Cómo planifica y gestiona la organización sus alianzas externas y sus recursos internos en apoyo de su política y estrategia y del eficaz funcionamiento de sus procesos (ADER excelencia empresarial , 2014).*

Mediante este criterio se refiere al modo en el que POLIESTUDIOS gestiona eficazmente los recursos disponibles, las colaboraciones, instalaciones, equipamientos, recursos didácticos y alianzas externas para realizar sus actividades en función de la planificación y estrategias establecidas en la institución.

POLIESTUDIOS cuenta con convenios interinstitucionales con algunas empresa nacionales e internacionales como son: Universidad Israel, Universidad Indoamérica, Organización mundial para el desarrollo de la tecnología, educación y comunicación y la sociedad Iberoamericana de Educación, con los que comparte equipos, materiales y Tics.

La plataforma con la que cuenta tiene una cobertura para trabajar con más de 3000 personas en tiempo real, herramienta imprescindible para la empresa POLIESTUDIOS ya que la oferta presentada es cien por ciento virtual, convirtiéndose en el enlace y el recurso de otras instituciones que necesitan de esta para sus eventos, y que gracias a a los convenios existentes se permite el uso de la plataforma.

## **Criterio 5. Procesos**

*Cómo diseña, gestiona y mejora la organización sus procesos para apoyar su política y estrategia y para satisfacer plenamente, generando cada vez mayor valor, a sus clientes y otros grupos de interés (ADER excelencia empresarial , 2014).*

Este criterio apunta a cómo se gestionan y evalúan los procesos, a fin de asegurar la mejora continua en todos los servicios de POLIESTUDIOS, en concordancia con la planificación y la estrategia, para satisfacer plenamente a sus usuarios.

### **Área de mejora**

POLIESTUDIOS debe crear un programa para el diseño, gestión de los procesos donde se visualice el progreso de cada uno de los cuellos de botella que tiene y que se pueda actuar oportunamente en la toma de decisiones que conlleven a la mejora continua en cada uno de sus departamentos. En función de este diseño y gestión de procesos los beneficiarios directos serán los clientes, la institución y otros grupos de interés, al ser satisfechas sus necesidades plenamente.

## **Criterio 6. Resultados en los clientes**

*Qué logros está alcanzando la organización en relación con sus clientes externos (ADER excelencia empresarial , 2014).*

El resultado en los clientes hace referencia al grado de satisfacción que se ha cubierto, en las necesidades y expectativas del usuario, cuáles son los logros que está alcanzando o los que piensa alcanzar para la organización, el usuario de POLIESTUDIOS es todo aquel que hace uso de sus instalaciones beneficiándose directamente de las actividades que realizan en la institución.

### **Área de mejora**

El cliente observado desde una perspectiva de un posible cliente (antes) es quien necesita una formación que le brinda la empresa POLIESTUDIOS con su oferta y un precio

exequible al su bolsillo es abordado desde el marketing, la publicidad y el asesor comercial, quienes deben contar con insumos que le enamoren y le convengan de formar parte un de las carreras. El cliente durante su formación académica debe sentirse en un ambiente familiar, en una zona de confort, con personas que le protegen y le brindan todos los insumos necesarios para su propio crecimiento dentro del campus. El profesional cliente satisfecho (después) ejerciendo es quien debe ser monitoreado desde la organización con el fin de que forme parte de los cambios internos de los programas para avanzar alineados a la vanguardia.

#### Área de mejora

El seguimiento a graduados debe surgir por la necesidad de entender, predecir y mejorar el rendimiento de los clientes en formación ya que los clientes externos pueden dar su criterio en las encuestas aplicadas cuyos datos conducen a evidenciar las falencias que existieron en su formación y que no se puede repetir en las siguientes cohortes.

#### **Criterio 7: Resultados en el personal.**

*Qué logros está alcanzando la organización en relación con las personas que la integran (ADER excelencia empresarial , 2014).*

Este criterio hace mención a los logros que se está alcanzando en POLIESTUDIOS en relación con el personal que lo integran, tanto en la empresa como en la vida personal, la forma de triunfar, de lograr los objetivos, es estar orientado a los resultados.

#### **Área de Mejora**

La percepción que tiene el talento humano que integra POLIESTUDIOS debe ser obtenido con la aplicación de encuestas, entrevistas y evaluaciones en lo posible al ciento por ciento o grupos focales que brinden señales sobre los puntos fuertes y las áreas de mejora, medidas internas necesarias para visualizar el rendimiento de cada uno de los funcionarios y el

cumplimiento de las responsabilidades impuestas por los directivos.

### **Criterio 8: Resultados en la sociedad.**

*Qué logros está alcanzando la organización en la sociedad (ADER excelencia empresarial , 2014).*

Por resultados en el entorno se entienden los logros, la eficacia, a la hora de satisfacer las necesidades, expectativas de la sociedad con la atención y el servicio al cliente que POLIESTUDIOS ofrece.

### **Área de Mejora**

POLIESTUDIOS no cuenta con mediad de percepción desde lo externo, desde la sociedad no se conoce la visión que tiene, por lo tanto, se debe crear encuestas, informes, reuniones públicas con representantes sociales y autoridades gubernamentales que indiquen desde su visión el accionar de la empresa en beneficio de la sociedad. En función de estos resultados la organización debe transformar su visión para alinearse a la demanda de la sociedad evaluadora.

### **Criterio 9. Rendimiento final**

*Qué logros está alcanzando la organización con relación al rendimiento planificado (ADER excelencia empresarial , 2014).*

Engloba la medida en que POLIESTUDIOS alcanzan sus metas y los objetivos, esto en relación con el rendimiento que han planificado en la empresa.

### **Área de mejora**

Gracias a la pandemia que azotó al mundo los resultados planificados en POLIESTUDIOS hasta la actualidad han sido afectados notoriamente, pues los objetivos



planteados por POLIESTUDIOS fueron difíciles de alcanzar, tanto en lo económico como en la actividad misma de la formación académica.

## CONCLUSIONES

La adopción del modelo EFQM en POLIESTUDIOS radica en el liderazgo que compromete a cada uno de los integrantes para mejorar su ambiente laboral y su relación con los estudiantes, mediante la implementación la mejora continua en la institución, debido a que el modelo toma muy en cuenta la satisfacción del cliente, a través del fortalecimiento de una cultura generalizada de aprendizaje permanente y estímulo a la innovación.

Por otro lado, el sistema europeo de calidad se ampara en el modelo EFQM, que impulsa la autoevaluación como una potente herramienta para llevar adelante cambios en la organización basada en los principios de liderazgo.

La atención al cliente interno, externo no debe ser diferente, la forma como se presenta la empresa es la puerta de entrada para que permanezca y trascienda, con el objetivo de satisfacer las necesidades o requerimientos de los clientes actuales y futuros.

El modelo de gestión de calidad EFQM es aplicado en cualquier empresa que busque obtener esta certificación orientando a la empresa hacia la excelencia en la calidad mediante criterios que ayudan al cumplimiento con respecto a la eficacia en la gestión de los procesos, lo que conduce a la excelencia de los resultados empresariales, para aumentar al máximo los beneficios de adoptar el modelo EFQM toda la empresa debe estar al tanto de todos los procedimientos y los conceptos que se utilizará para la aplicación.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda a POLIESTUDIOS implementar el modelo EFQM, debido a que esta herramienta ayuda a las organizaciones a conocerse mejor mediante un estudio del entorno y de esta manera, se realiza un análisis objetivo, riguroso y estructurado de su funcionamiento consiguiendo con ello una mejora continua en el sistema de educación, enfocándose en la mejora de los procesos para cubrir sus necesidades y expectativas deseadas.

Es indispensable que el gerente general realice inspecciones sobre los procesos de manera continua para evitar problemas y obtener una gestión eficiente de calidad en los procesos.

Una vez elaborado el modelo se recomienda al gerente general y a la coordinadora académica de la institución socializar con el personal para que se realice la adecuada aplicación.

## REFERENCIAS

- ADER excelencia empresarial . (2014). Obtenido de <https://www.arnaut.es/wp-content/uploads/2014/08/ader-modelo-efqm.pdf>
- Anzil, F. (Julio de 2008). *Zona economica*. Obtenido de <http://www.zonaeconomica.com/definicion/competitividad>
- Asamblea Nacional . (2008). Obtenido de <https://www.ces.gob.ec/doc/cuarto-seminario/nuevas%20tensiones%20y%20funciones%20de%20la%20educacin%20a%20tomar%20en%20cuenta%20en%20la%20construccin%20de%20los%20perfiles%20de%20los%20docentes.pdf>
- Asociación Española para la Calidad (AEC). (2019). *AEC*. Obtenido de AEC: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/iso-9004-y-une-66174>
- Camisón Zornoza , C., & Dalmau Porta, J. (2009). *Introducción a los negocios y su gestión* . España: PEARSON.
- CES. (2010). *Consejo de Educacion Superior*. Obtenido de <https://www.ces.gob.ec/documentos/Normativa/LOES.pdf>
- ceupe*. (2021). Obtenido de ceupe: <https://www.ceupe.com/blog/importancia-calidad-organizaciones.html>
- Conexión ESAN. (13 de Agosto de 2019). *esan business*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/ciclo-pdca-conoce-de-que-trata-y-por-que-es-importante-para-las-empresas>
- Equipo editorial, Etecé. (05 de Agosto de 2021). *concepto*. Obtenido de <https://concepto.de/servicio-al-cliente/>
- Estudiantes de Poliestudios*. (02 de 2022).
- Farias Iribarren , G. (22 de Octubre de 2015). *GF*. Obtenido de <https://gabrielfariasiribarren.com/que-es-la-calidad/>

- Félix, V. B. (2018). Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4780/478055151011/html/index.html>
- Fundación Iberoamericana para la gestión de la calidad . (Mayo de 2019). *fundibeq.org*. Obtenido de [https://www.fundibeq.org/images/pdf/Modelo\\_Iberoamericano\\_V2019\\_AP\\_revisado.pdf](https://www.fundibeq.org/images/pdf/Modelo_Iberoamericano_V2019_AP_revisado.pdf)
- Gonzales, H. (21 de Enero de 2015). *Calidad y Gestion* . Obtenido de Calidad y Gestion: <https://calidadgestion.wordpress.com/tag/norma-une-66174/>
- Gonzales, H. (21 de Enero de 2015). *Calidad y Gestion* . Obtenido de Calidad y Gestion : <https://calidadgestion.wordpress.com/tag/norma-une-66174/>
- Google maps. (2020). Obtenido de <https://www.google.com.ec/maps/place/Poliestudios+Formaci%C3%B3n+continua/@-0.0903279,-78.4702026,19z/data=!4m5!3m4!1s0x91d58f5e1192d91d:0x5391163ef708e9d3!8m2!3d-0.0904862!4d-78.4698727>
- Guerrero, C. (29 de Octubre de 2021). *CODEFE (Excelencia en la gestión)* . Obtenido de <https://codefe.org/2021/10/29/universidad-hemisferios-recibe-acreditacion-efqm-european-foundation-for-quality-management-recognised-4-star/>
- Henriquez, L. A. (2019). Propuesta para la implementación del modelo EFQM en la Universidad de Guayaquil . *Revista Espacios*, 22-39.
- Maderuelo Fernandez, J. A. (2002). HABLEMOS DE ... Gestión de calidad Gestión de la calidad total. El modelo EFQM de excelencia. *Scielo*.
- Martínez, A. (24 de Junio de 2021). *conceptodefinicion* . Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/sistema/>

Martinez, B. (2008). *Calidad. ¿Qué es el modelo EFQM (European Foundation for Quality Management)?* Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-anales-pediatria-continuada-51-articulo-calidad-que-es-el-modelo-S169628180874887X>

Martínez, B. (2008). *Calidad. ¿Qué es el modelo EFQM (European Foundation for Quality Management)?* España: An Pediatr Contin. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-anales-pediatria-continuada-51-pdf-S169628180874887X>

Perez, M. (26 de Octubre de 2021). *concepto definicion*. Obtenido de <https://concepto definicion.de/modelo/>

Pérez, M. (15 de Octubre de 2021). *concepto definicion*. Obtenido de <https://concepto definicion.de/satisfaccion/>.

Poliestudios. (2018). *Poliestudios*. Obtenido de <https://www.poliestudios.org/sobre-nosotros/>

Porto, J. P. (2017). *Definición*. Obtenido de <https://definicion.de/atencion/>

Prestakuntza. (14 de Noviembre de 2013). *mplus*. Obtenido de <https://mplus.es/reder/>

Quiroa, M. (01 de Noviembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/cliente.html>

Quito. (2015). Obtenido de [https://www.flacso.edu.ec/flax15/\\_upload/etnobiologia/pdfs/QUITO\\_INFORMACION\\_GENERAL.pdf](https://www.flacso.edu.ec/flax15/_upload/etnobiologia/pdfs/QUITO_INFORMACION_GENERAL.pdf)

Rafael, M. (03 de Marzo de 2010). *gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/sistemas-gestion-calidad/>

Raffino, M. E. (26 de Mayo de 2020). *Conceptos*. Obtenido de <https://concepto.de/servicio/>

Sánchez Galán, J. (25 de Junio de 2015). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/estudio-de-mercado.html>

Sevilla Arias, A. (10 de Diciembre de 2016). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/ventaja-competitiva.html>

*significados*. (21 de 02 de 2017). Obtenido de *significados*:

<https://www.significados.com/calidad/>

Ucha, F. (Octubre de 2012). *Definición ABC*. Obtenido de

<https://www.definicionabc.com/general/implementar.php>

UNESCO. (2015). *Unesco*. Obtenido de <https://es.unesco.org/>

Westreicher, G. (07 de Agosto de 2020). *economipedia*. Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

Westreicher, G. (02 de Agosto de 2020). *economipedia*. Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/proceso.html>

**ANEXOS**

**Anexo 1 Cronograma**

Actividades	MESES Y SEMANAS																			
	Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Anteproyecto</b>																				
Determinación del tema																				
Definición del problema																				
Antecedentes																				
Descripción del problema																				
Formulación del problema																				
Preguntas de investigación																				
Justificación																				
Objetivos: general y específicos																				
<b>Marco teórico:</b>																				
Referencial																				



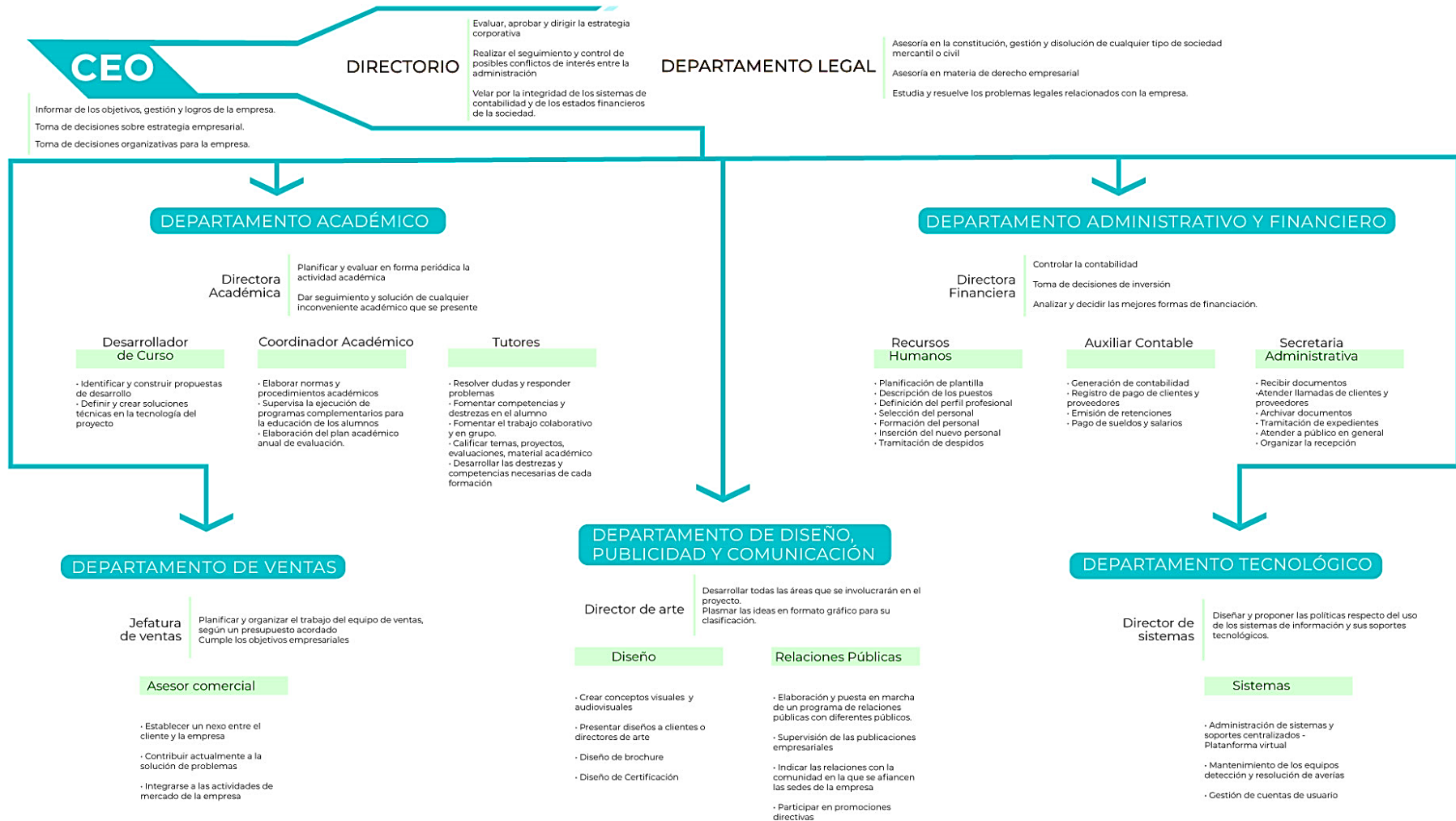


## Anexo 2. Presupuesto Ejecutado

DETALLE	N°	V. UNITARIO	V. TOTAL
Resma de papel	1	\$4,00	\$4,00
Internet	30 horas	\$0,60	\$18
Alimentación	2	\$3,00	\$6,00
Transporte/ taxi	2	\$5,00	\$10,00
Esferos	4	\$0,50	\$ 2.00
Anillados	4	\$ 5.75	\$23
CDS	3	\$ 3.50	\$ 10.50
Tinta impresora	6	\$5	\$30
<b>TOTAL</b>			<b>103.05</b>

*Elaborado por: Freire Paúl, Guala Erika*

## Anexo 3. Organigrama estructural y funcional de POLIESTUDIOS



Elaborado por: POLIESTUDIOS (2018).



Anexo 4. Formato de entrevista



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E

INFORMÁTICA

CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS

OBJETIVO: Recolectar información sobre los procesos y el manejo de POLIESTUDIOS

Cuestionario

- 1. ¿Considera que POLIESTUDIOS lleva un control adecuado de sus procesos en la dirección académica, por qué?

.....

.....

.....

- 2. ¿De qué manera se archivan los requerimientos o trámites realizados por los estudiantes para identificarlos fácilmente?

.....

.....

.....

- 3. ¿Tienen algún tipo de formato, esquema u hoja de control para registrar los movimientos de los requerimientos o tramites, cuál es y cómo funciona?

.....

.....

.....

- 4. ¿Con que frecuencia se realiza un seguimiento a dichos tramites o requerimientos?

.....  
.....  
.....

5. ¿Cree usted que el tiempo estimado de un trámite o requerimiento es el adecuado, y por qué?

.....  
.....  
.....

6. ¿Considera usted que el modelo de gestión de la calidad EFQM ayudaría a mejorar los procesos interno y externo de la empresa?

.....  
.....  
.....



## Anexo 5. Formato de la encuesta estudiantes

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E**

**INFORMÁTICA**

**CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**OBJETIVO:** Establecer el Modelo EFQM (Fundación Europea para la gestión de la calidad) para la administración de la empresa POLIESTUDIOS, para alcanzar los niveles de excelencia. **(ESTUDIANTES)**

### DATOS INFORMATIVOS

Género: M..... F..... Otros.....

Nivel de ingresos:

ALTERNATIVAS	
400-600	
600-900	
1.000 o más	

¿A qué carrera de POLIESTUDIOS pertenece? :.....

Se calificará en escala de 1 a 5 de acuerdo con su percepción, considerando los siguientes valores: 5 muy satisfactorio, 4 satisfactorio, 3 regular, 2 poco satisfactorio, 1 no satisfactorio.

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1. ¿Cómo califica usted el servicio de POLIESTUDIOS?					
2. ¿De acuerdo con su experiencia, la atención de POLIESTUDIOS es?					

3. ¿Cuándo realiza un trámite cuál es su grado de satisfacción?					
4. ¿El personal administrativo atiende sus requerimientos eficientemente?					
5. ¿Cómo califica el trato que recibe por parte de los docentes de POLIESTUDIOS?					
6. ¿califique la gestión de calidad con la que cuenta POLIESTUDIOS?					
7. Como califica usted la atención a la dificultad que se le ha presentado durante su formación académica en POLIESTUDIOS.					
8. ¿El marketing presentado por POLIESTUDIOS en qué grado lleno sus expectativas?					

*Elaborado por: Freire Paúl, Guala Erika*

## Anexo 6. Formato de la encuesta docentes y administrativos



### UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN



### EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

### CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**OBJETIVO:** Establecer el Modelo EFQM (Fundación Europea para la gestión de la calidad) para la administración de la empresa POLIESTUDIOS, para alcanzar los niveles de excelencia. **(DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS)**

#### DATOS INFORMATIVOS

Edad			
Sexo	M	F	Otros
Cargo en el que se desempeña			
Programa			
Ciudad			

Se calificará en escala de 1 a 5 de acuerdo con su percepción, considerando los siguientes valores: 5 muy satisfactorio, 4 satisfactorio, 3 regular, 2 poco satisfactorio, 1 no satisfactorio.

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1. En base a su criterio, califique la fortaleza de la cultura organizacional de POLIESTUDIOS, en relación con los programas institucionales.					
2. ¿Piensa usted que la misión y la visión de POLIESTUDIOS se reflejan claramente en políticas, estrategias, planes, programas, metas y asignaciones de recursos?					



3. ¿POLIESTUDIOS se ayuda de la información necesaria para planificar sus acciones? Tomando en cuenta las opiniones de estudiantes, empresas y organizaciones.					
4. La política de personal de POLIESTUDIOS como la contratación, la formación, el desarrollo, la retribución, la promoción, el reconocimiento. ¿Es viable para conseguir los objetivos acordados?					
5. ¿Cree usted que se ha establecido un nivel alto de comunicación, de tal manera que las personas se sientan informadas y perciban que valoran sus opiniones?					
6. ¿Considera usted que se aprovechan los medios materiales, espacios, equipos, nuevas tecnologías y todo el capital intelectual, para mejorar los servicios que ofrece POLIESTUDIOS?					
7. ¿Se puede identificar la responsabilidad personal del gerente general y la directora académica de la empresa, al momento de definir y revisar las estratégicas y la cultura de la calidad?					
8. ¿los programas cuentan con los objetivos delineados a conocimientos y capacidades que los alumnos deben tener?					
9. ¿POLIESTUDIOS evalúa periódicamente el grado de satisfacción de sus clientes, mediante encuestas o entrevistas?					
10. ¿la empresa dispone de mecanismos que le permitan orientar resultados, en aspectos de docencia e investigación, respuesta a convocatorias, participación, demanda y el grado de confiabilidad?					

*Elaborado por: Freire Paúl, Guala Erika*

## Anexo 7. Formato de la guía de observación

### Resultados de la observación

Nombre de la empresa	POLIESTUDIOS
Nombre del observador	Paúl Freire
Investigadores	Erika Guala

INSTRUCCIONES: observar si la ejecución de las actividades marcando con una (x) el cumplimiento de acuerdo con la escala establecida (si, no, tal vez)

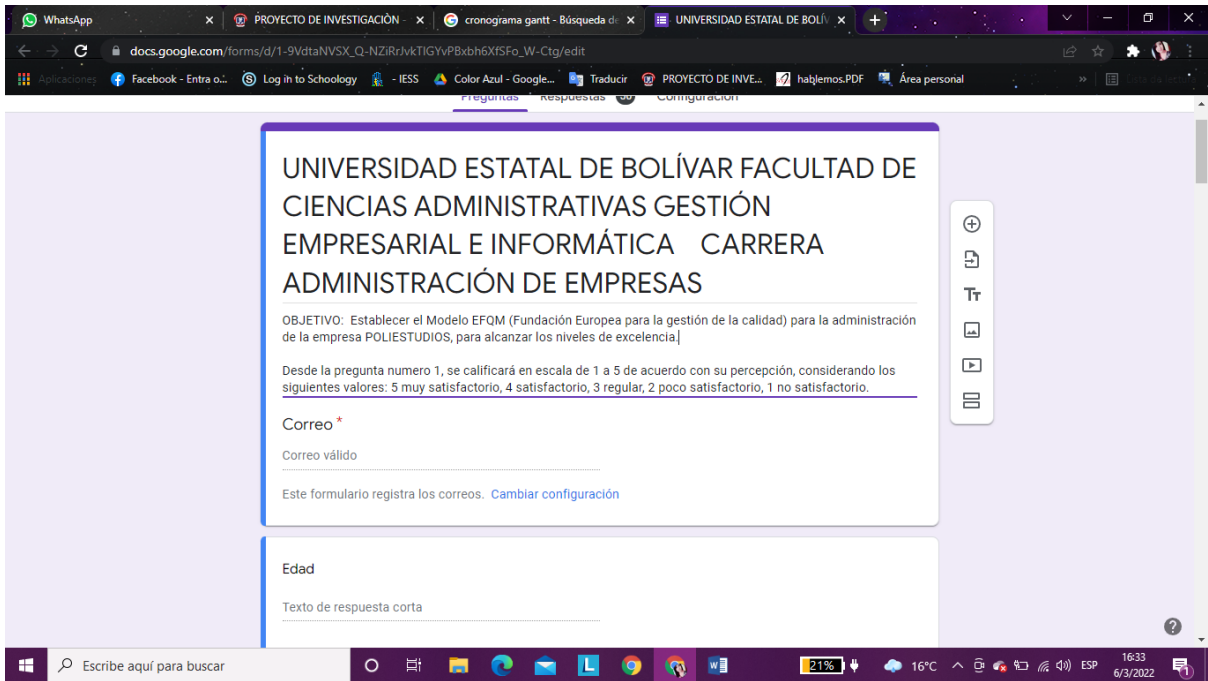
OBJETIVO: observar y evaluar el desempeño realizado por el trabajador Dentro de la empresa.

No.	ASPECTOS PARA EVALUAR	SI	NO	TAL VEZ	OBSERVACIÓN
1	Los docentes elaboran sus actividades de acuerdo con su planificación				
2	El personal administrativo da respuesta a los tramites y requerimientos				
3	El gerente ejerce un buen comportamiento en el grupo de trabajo				
4	El personal de mantenimiento verifica que los insumos funcionen adecuadamente				
5	El trato de la secretaria es con gentileza				
6	Los docentes entregan la documentación académica, realizan sus calificaciones a tiempo				
7	El personal recibe capacitaciones continuas				
8	Se lleva un registro de los documentos ingresados				
9	El personal maneja todos los recursos				

	tecnológicos de la empresa				
10	El gerente da las ordenes o sugerencias luego de un consenso con los directores de cada departamento				

*Elaborado por: Freire Paúl, Guala Erika*

### Anexo 8. Aplicación de encuesta (Google forms)



**Foto 1**

*Elaborado por: Freire Paúl, Guala Erika*

## Anexo 9. Fotografías

Foto 2  
Entrevista a la directora académica



Foto 3  
Entrevista al gerente general



Foto 4  
Dialogo con los funcionarios



Foto 5  
Dialogo con los funcionarios de la institución



*CERTIFICADO ANTIPLAGIO*

Yo el Ing. Marlon García Director Académico del trabajo de investigación, certifico que el señor PAUL ESTEBAN FREIRE LÓPEZ y la señorita ERIKA DAYANA GUALA BONILLA, estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática, carrera de ADMINISTRACION DE EMPRESAS, dentro de la modalidad de titulación (trabajo de investigación) han cumplido con la revisión a través de la herramienta URKUND el día 17 de marzo del 2022 del trabajo de investigación denominado "MODELO EFQM (FUNDACIÓN EUROPEA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD) PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA POLIESTUDIOS, EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, AÑO 2021, dando como resultado un 5% de coincidencia; porcentaje que se encuentra dentro de los parámetros establecidos.

Es todo cuanto puedo certificar

*Guaranda, 17 de Marzo del 2022*

Atentamente,

  
Ing. Marlon García  
DIRECTOR ACADÉMICO

Documento: [TESIS EFQM ANALISIS.rtf](#) (ID: 30690000)

Presentado: 2022-03-17 11:52 (-05:00)

Presentado por: [eguilag@mailes.ueb.edu.ec](mailto:eguilag@mailes.ueb.edu.ec)

Recibido: [m.garcia.ueb@analysis.orkund.com](mailto:m.garcia.ueb@analysis.orkund.com)

Mensaje: [Mostrar el mensaje oculto](#)

5% de estas 36 páginas, se componen de texto presente en 23 fuentes.

Lista de fuentes Bloques

[Abrir sesión](#)

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	<a href="https://www.fundefqm.org/images/pdf/Modelo_EfQM_iberamericano_V2020_AP_rev3...">https://www.fundefqm.org/images/pdf/Modelo_EfQM_iberamericano_V2020_AP_rev3...</a>
	<a href="https://codefe.org/2021/03/29/universidad-hemisenior-recibe- acreditacion-efqm...">https://codefe.org/2021/03/29/universidad-hemisenior-recibe- acreditacion-efqm...</a>
	SISTEMAS DE GESTION.docx
	TESIS DE MERCEDES Y ANDREA ZAMBRANO FINAL.docx
	<a href="http://www.zanuseconomica.com/definicion-de-competividad/">http://www.zanuseconomica.com/definicion-de-competividad/</a>

64% #1 Activo 0 Advertencias Reiniciar Compartir

Fundación Europea para la gestión de la calidad? 3. ¿El modelo EFQM (Fundación Europea para la gestión de la calidad)

se lo puede aplicar en una empresa educativa? 4. ¿Qué técnicas y procedimientos van a permitir identificar la problemática de la empresa objeto de estudio? 5. ¿Qué herramientas van a apoyar en la elaboración del modelo europeo EFQM (Fundación Europea para la gestión de la calidad) para mejorar los servicios de atención al cliente? 6. ¿Qué aspectos legales amparan la aplicación del modelo EFQM (Fundación Europea para la gestión de la calidad) para la administración de la empresa POLIESTUDIOS? 7. ¿Es posible que mejore la administración de la empresa POLIESTUDIOS con la aplicación del modelo EFQM (Fundación Europea para la gestión de la calidad)?

3.1.4. Justificación La realización de este proyecto es posible en virtud de los diversos cambios que se han dado en el transcurso del tiempo en lo referente al estilo de vida de la sociedad ecuatoriana, este proyecto nace con el propósito de realizar una propuesta para implementar un sistema de gestión de calidad que permita a la empresa POLIESTUDIOS, corregir fallas, ser más eficiente, reducir costos y sobre todo tener una mejora continua en sus procesos, para el logro de la calidad del servicio en la institución, basados en los conocimientos adquiridos en la carrera de administración de empresas. El interés que nos mueve a realizar este trabajo es que el modelo EFQM (Fundación Europea para la gestión de la calidad) se convierta en una herramienta para que

Fuente externa: <https://www.amaut.es/wp-content/uploads/2014/06/eder-modelo-efq...> 64%

Fundación Europea para la Gestión de la Calidad: Modelo de Excelencia EFQM 4.2. Historia de la EFQM Fue creada la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad |

