



**Universidad
Técnica de
Cotopaxi**

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DIRECCIÓN DE POSGRADOS

Proyecto de Investigación y Desarrollo en opción al Grado Académico
Magister en Planeamiento y Administración Educativos

TEMA:

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA POR PROCESOS EN EL DESEMPEÑO DE BACHILLERATO GENERAL UNIFICADO (BGU) EN LA UNIDAD EDUCATIVA SALCEDO. DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS BASADO EN LAS NORMAS DE CALIDAD ISO 9001-2008.

Autor: Medina Astudillo, Klever.

Tutor: Tinajero Jiménez, Marlon MBA.

Latacunga – Ecuador

Enero – 2017



AVAL DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente informe de investigación de posgrados de la Universidad Técnica de Cotopaxi; por cuanto, el maestrante: Medina Astudillo Klever Alberto con el título de tesis: “La gestión administrativa por procesos en el desempeño de bachillerato general unificado (BGU) en la Unidad Educativa “Salcedo”. Diseño de un manual de procesos basado en las normas de calidad ISO 9001-2008”. Ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, noviembre del 2016

Para constancia firman:

MSc. Nelson Rodrigo Chiguano Umajinga

CC. 0501993356

PRESIDENTE

PhD. Melquiades Mendoza Pérez

CC. 1756415491

MIEMBRO

PhD. Juan José La Calle Domínguez

CC. 1756604227

MIEMBRO

PhD. Juan Mato Tamayo

CC. 1756944284

OPONENTE



CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Programa de Maestría en Planeamiento y Administración Educativos, cohorte 2014, nombrado por el Honorable Consejo de Posgrados de la UTC.

CERTIFICO:

Que: analizado el Proyecto de Investigación y Desarrollo de la investigación para optar por el grado de Magister en Planeamiento y Administración Educativos.

El problema de investigación se refiere a:

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA POR PROCESOS EN EL DESEMPEÑO DE BACHILLERATO GENERAL UNIFICADO (BGU) EN LA UNIDAD EDUCATIVA SALCEDO. DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS BASADO EN LAS NORMAS DE CALIDAD ISO 9001-2008.

Presentado por: **Medina Astudillo Klever Alberto** con cédula de ciudadanía N° 0502349350.

Sugiero su aprobación y permita continuar con la defensa del proyecto de investigación y desarrollo.

Latacunga, noviembre del 2016

MBA Marlon Tinajero Jiménez
CC: 0502080336

Tutor



RESPONSABILIDAD POR LA AUTORÍA DE LA TESIS

El contenido de la presente Investigación de Tesis de “La gestión administrativa por procesos en el desempeño de bachillerato general unificado (BGU) en la Unidad Educativa “Salcedo”. Diseño de un manual de procesos basado en las normas de calidad ISO 9001-2008”, es original y de mi exclusiva responsabilidad.

Latacunga, enero del 2017



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

Atentamente

Klever A. Medina Astudillo
CC: 0502349350

AGRADECIMIENTO

En el presente trabajo de investigación hago extensivo mi más sincero agradecimiento, primero a Dios por darme salud y vida; a mis maestros de la Universidad Técnica de Cotopaxi ya que ellos me enseñaron a valorar el estudio y me han motivado a seguirme superando día tras día, de la misma manera agradezco a mis hijos ya que ellos me han venido acompañando en aquellos días difíciles durante mi formación académica, gracias a ellos y a mi esfuerzo, estoy seguro que mis metas planteadas darán frutos en el futuro y por ende me debo seguir esforzando cada día.

Klever Medina

DEDICATORIA

Con mucho cariño y gratitud a mis hijos, que gracias a su confianza y su apoyo incondicional pude cumplir una meta más en mi vida profesional, permitiéndome así continuar apoyando y aportando con mis conocimientos al desarrollo de la nueva era de la educación.

Klever

ÍNDICE

Contenido

AVAL DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	II
CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	III
RESPONSABILIDAD POR LA AUTORÍA DE LA TESIS	IV
AGRADECIMIENTO	V
DEDICATORIA.....	VI
ÍNDICE.....	VII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	X
ÍNDICE DE TABLAS.....	XII
RESUMEN.....	XIV
ABSTRACT.....	XV
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
MARCO CONTEXTUAL TEÓRICO.....	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2.1. <i>Justificación</i>	3
1.2.2. <i>Objetivo general</i>	4
1.2.3. <i>Objetivos específicos</i>	4
1.3. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.4. CARACTERIZACIÓN DETALLADA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN	7
1.5. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	10
1.6. FUNDAMENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	12
1.7. BASES TEÓRICAS PARTICULARES DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
1.7.1. <i>La administración</i>	14
1.7.2. <i>La organización</i>	14
1.7.3. <i>Políticas y procedimientos</i>	15
1.7.4. <i>Gestión de calidad</i>	16
1.7.5. <i>La organización institucional</i>	17
1.7.6. <i>El desempeño administrativo</i>	18

1.7.7. <i>La organización institucional</i>	19
1.7.8. <i>La eficiencia y eficacia</i>	20
CAPÍTULO II	22
METODOLOGÍA	22
2.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	22
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	24
2.6. POBLACIÓN - UNIVERSO	26
2.7. SISTEMA DE TAREAS POR OBJETIVOS ESPECÍFICOS	27
2.8. MÉTODOS, TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	28
CAPÍTULO III	31
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	31
3.1. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA UNIDAD EDUCATIVA “SALCEDO”	31
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	32
3.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS A AUTORIDADES Y ADMINISTRATIVOS	32
3.3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS DOCENTES DE BGU DE LA UE “SALCEDO”	42
3.4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS ESTUDIANTES DE BGU DE LA UE “SALCEDO”	52
3.5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS PADRES DE FAMILIA DE BGU DE LA UE “SALCEDO”	62
3.6. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS.	71
3.7. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.....	73
3.8. CONCLUSIONES.	73
3.9. RECOMENDACIONES.....	74
4. PROPUESTA	76
4.1. TÍTULO: EL DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS BASADO EN LAS NORMAS DE CALIDAD ISO 9001-2008 EN LA UNIDAD EDUCATIVA “SALCEDO.....	76
4.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA	76
4.3. OBJETIVO GENERAL	76
4.3.1. <i>Objetivos específicos</i>	77
4.4. ARGUMENTO LEGAL.....	77
4.5. ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA	78

TÍTULO I	78
4.5.1. <i>Direccionamiento estratégico</i>	78
TITULO II	79
4.5.2. <i>Estructura organizacional por procesos</i>	79
PARTE I	81
4.5.3. <i>Organización interna</i>	81
PARTE II	82
4.5.4. <i>Cadena de valor, mapa de procesos y estructura organizacional</i>	82
PARTE III	84
4.5.5. <i>ESTRUCTURA ORGÁNICA DESCRIPTIVA</i>	84
4.6. EVALUACIÓN SOCIO-ECONÓMICO-AMBIENTAL DE LA PROPUESTA.....	106
4.7. CONCLUSIONES GENERALES	106
4.8. RECOMENDACIONES GENERALES.....	107
BIBLIOGRAFÍA	108
ANEXOS	110

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Uso de espacios físicos para cumplimiento del PEI	32
Gráfico 2: Actualización de inventarios y planes de mantenimiento.....	33
Gráfico 3: Tiempo en actividades para cumplimiento	34
Gráfico 4: Actualización de procesos con normas de calidad ISO	35
Gráfico 5: La aplicación de normas ISO, conlleva a la mejora continua.....	36
Gráfico 6: Informe de recursos en forma eficiente	37
Gráfico 7: Normas para administración de persona	38
Gráfico 8: Aplicación del FODA en procesos académicos.....	39
Gráfico 9: Uso del código de convivencia	40
Gráfico 10: Aplicación de procesos con normas de calidad ISO 9001	41
Gráfico 11: Cumple a tiempo las actividades asignadas	42
Gráfico 12: Sistema educativo fiscal actual	43
Gráfico 13: Apoyaría a los estudiantes para contribuir a la eficiencia educativa	44
Gráfico 14: Nivel académico de la IE	45
Gráfico 15: Las IE deberían tener obtener certificación de calidad.....	46
Gráfico 16: Gestión de las autoridades	47
Gráfico 17: Recursos didácticos, tiempo y espacios	48
Gráfico 18: Desarrollo de planes de mejora.....	49
Gráfico 19: Uso de normas de calidad ISO 9001	50
Gráfico 20: Procesos con normas de calidad ISO 9001	51
Gráfico 21: Contenidos de asignaturas enseñados	52
Gráfico 22: Uso de recursos tecnológicos.....	53
Gráfico 23: Promueven la recuperación académica.....	54
Gráfico 24: Atención en trámites administrativos	55
Gráfico 25: Conocimiento de procesos de mejora continua	56
Gráfico 26: Conoce de normas ISO 9001	57
Gráfico 27: Trabajo de los directivos en la institución	58
Gráfico 28: Calidad educativa de la institución	59
Gráfico 29: Aplicación de normas de calidad ISO mejora el nivel educativo	60
Gráfico 30: Implementación de normas de calidad ISO 9001	61
Gráfico 31: Contenidos de asignaturas enseñados	62

Gráfico 32: Conoce las responsabilidades de los estudiantes	63
Gráfico 33: Actividades que garanticen los derechos	64
Gráfico 34: Atención en trámites administrativos	65
Gráfico 35: Conoce que son las normas ISO	66
Gráfico 36: Calidad educativa de la IE	67
Gráfico 37: Aplicación de normas ISO en IE	68
Gráfico 38: Relación entre PPF y autoridades	69
Gráfico 39: Mejora de la educación aplicando normas ISO	70
Gráfico 40: Trámites de calidad	71
Gráfico 41: Mapa de procesos	82
Gráfico 42: Organigrama estructural	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización	24
Tabla 2: Población.....	26
Tabla 3: Número de estudiantes por año de BGU	27
Tabla 4: Número de padres de familia por año de BGU.....	27
Tabla 5: Muestra a investigar	27
Tabla 6: Uso de espacios físicos para cumplimiento del PEI	32
Tabla 7: Actualización de inventarios y planes de mantenimiento.....	33
Tabla 8: Tiempo en actividades para cumplimiento	34
Tabla 9: Actualización de procesos con normas de calidad ISO	35
Tabla 10: La aplicación de normas ISO, conlleva a la mejora continua.....	36
Tabla 11: Informe de recursos en forma eficiente	37
Tabla 12: Normas para administración de persona	38
Tabla 13: Aplicación del FODA en procesos académicos.....	39
Tabla 14: Uso del código de convivencia	40
Tabla 15: Aplicación de procesos con normas de calidad ISO 9001	41
Tabla 16: Cumple a tiempo las actividades asignadas	42
Tabla 17: Sistema educativo fiscal actual	43
Tabla 18: Apoyaría a los estudiantes para contribuir a la eficiencia educativa	44
Tabla 19: Nivel académico de la IE	45
Tabla 20: Las IE deberían tener obtener certificación de calidad.....	46
Tabla 21: Gestión de las autoridades	47
Tabla 22: Recursos didácticos, tiempo y espacios	48
Tabla 23: Desarrollo de planes de mejora.....	49
Tabla 24: Uso de normas de calidad ISO 9001	50
Tabla 25: Procesos con normas de calidad ISO 9001	51
Tabla 26: Contenidos de asignaturas enseñados	52
Tabla 27: Uso de recursos tecnológicos.....	53
Tabla 28: Promueven la recuperación académica.....	54
Tabla 29: Atención en trámites administrativos.....	55
Tabla 30: Conocimiento de procesos de mejora continua	56
Tabla 31: Conoce de normas ISO 9001	57
Tabla 32: Trabajo de los directivos en la institución	58

Tabla 33: Calidad educativa de la institución	59
Tabla 34: Aplicación de normas de calidad ISO mejora el nivel educativo	60
Tabla 35: Implementación de normas de calidad ISO 9001	61
Tabla 36: Contenidos de asignaturas enseñados	62
Tabla 37: Conoce las responsabilidades de los estudiantes	63
Tabla 38: Actividades que garanticen los derechos	64
Tabla 39: Atención en trámites administrativos.....	65
Tabla 40: Conoce que son las normas ISO	66
Tabla 41: Calidad educativa de la IE	67
Tabla 42: Aplicación de normas ISO en IE	68
Tabla 43: Relación entre PPF y autoridades	69
Tabla 44: Mejora de la educación aplicando normas ISO	70
Tabla 45: Trámites de calidad	71
Tabla 46: Cálculo del chi cuadrado.....	72



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DIRECCIÓN DE POSGRADOS

MAESTRÍA EN PLANEAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVOS

TEMA: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA POR PROCESOS EN EL DESEMPEÑO DE BACHILLERATO GENERAL UNIFICADO (BGU) EN LA UNIDAD EDUCATIVA “SALCEDO”. DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS BASADO EN LAS NORMAS DE CALIDAD ISO 9001-2008.

Autor: Medina Astudillo, Klever

RESUMEN

La no utilización de procesos y la deficiencia administrativa en bachillerato general unificado en la Unidad Educativa “Salcedo” conlleva al estudio de este proyecto de investigación. Esta gran comunidad educativa está formada por: autoridades, docentes, personal administrativo, personal de servicio, estudiantes y padres de familia, quienes serán beneficiarios del aporte que proporcione esta investigación. Para cumplir con lo indicado, se ha planteado como objetivo general: la elaboración de un manual de procesos para el fortalecimiento de la gerencia administrativa y mejoramiento del desempeño de BGU en la Unidad educativa “Salcedo” mediante la utilización de las norma de calidad ISO 9001-2008. La metodología utilizada enmarca un enfoque cuantitativo, en el que el cuestionario es la herramienta principal. Se concluye que, todos los elementos de las variables dependientes e independientes se encuentran puntualizados en la teoría que estipula la investigación. Cabe recalcar que el alcance que su aplicación de este manual tendrá como impacto a futuro el fortalecimiento de la gestión administrativa.

Palabras clave: gestión administrativa, gestión de la calidad, desempeño de BGU.



TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

POSGRADOS UNIT

MASTER'S DEGREE IN PLANNING AND EDUCATIONAL
ADMINISTRATION

THEME: THE ADMINISTRATIVE MANAGEMENT BY PROCESSES IN THE PERFORMANCE OF UNIFIED GENERAL BACCALAUREATE (BGU) IN THE EDUCATIONAL UNIT "SALCEDO". DESIGN OF A MANUAL OF PROCESSES BASED ON ISO 9001-2008 QUALITY STANDARDS.

Author: Medina Astudillo, Klever

ABSTRACT

The non-use of processes and the administrative deficiency in unified general baccalaureate in the Educational Unit "Salcedo" leads to the study of this research project. This large educational community consists of: authorities, teachers, administrative staff, service personnel, students and parents, who will be the beneficiaries of the contribution provided by this research. In order to comply with the above, it has been proposed as general objective: the elaboration of a manual of processes for the strengthening of the administrative management and improvement of the performance of BGU in the Educational Unit "Salcedo" through the use of ISO 9001 -2008 quality standard. The methodology used frames a quantitative approach, in which the questionnaire is the main tool. It is concluded that all the elements of the dependent and independent variables are punctualized in the theory that stipulates the investigation. It should be emphasized that the extent to which its implementation of this manual will have as a future impact the strengthening of administrative management.

Keywords: Administrative Management, Quality Management, BGU Performance.

INTRODUCCIÓN

La transformación de la educación por medio de administración de las instituciones educativas, logrando verdaderos cambios estructurales introduciendo innovaciones administrativas por medio de la estandarización de procesos para llegar a la eficiencia y eficacia en una educación de calidad y calidez que tanto se pregona actualmente.

La falta de instrumentos técnicos y el desconocimiento de la manera cómo administrar una institución educativa (IE) nos ha llevado a realizar este proyecto de investigación en la unidad educativa Salcedo del cantón Salcedo, institución con 65 años de servicio a la educación de la localidad, cumpliendo con las Leyes y Reglamentos de la Constitución del Ecuador.

No cabe duda que el diseño de un manual de procesos basado en las Normas ISO 9001-2008 constituirá instrumento valioso para poder alcanzar los objetivos y el desarrollo institucional y lo que es más servirá de referente para otras instituciones educativas.

ISO es el nombre de la Organización Internacional para la Normalización con sede en Ginebra, Suiza. Esta Organización, de la cual Ecuador forma parte, fue creada en 1947 con el propósito de normalizar prácticas de trabajo y los productos de la industria nuclear, aeroespacial y militar, principalmente, en aquellos años de la posguerra; sin embargo, a partir de la década de los 50's y 60's amplió su ámbito de acción emitiendo normas para la industria alimenticia, farmacéutica, eléctrica, química y otras más.

En la actualidad, este Organismo Internacional que agrupa a más de 160 países del mundo, emite una infinidad de normas orientadas a homologar o estandarizar las prácticas en los distintos ramos industriales y de servicios.

La presente investigación se refiere a la gestión de la calidad en el desempeño de bachillerato general unificado, en la unidad educativa "Salcedo", con la propuesta diseño de manual de procesos basado en las normas de calidad ISO 9001-2008.

Esta investigación consta de cuatro capítulos, en el **primer capítulo** se detalla el marco teórico contextual en donde se hace un breve recorrido de la historia de las normas ISO y su aplicabilidad a la investigación en curso, la caracterización detallada del objeto de investigación, el marco teórico de la investigación, y la fundamentación de la investigación.

En el **segundo capítulo** se hace referencia a la metodología utilizada para el desarrollo de la investigación, se determina la hipótesis con sus respectivas variables y se implementan los indicadores, se determina el universo y población a investigar tanto de estudiantes, profesores y padres de familia de la unidad educativa “Salcedo”. Se determinan los métodos y técnicas de investigación utilizadas.

En el **tercer capítulo** se contempla una breve reseña histórica de la unidad educativa y se realiza la tabulación e interpretación de los resultados de la investigación con sus respectivos gráficos, además se realizó la comprobación de la hipótesis por medio de la utilización de la fórmula del *chi cuadrado*, y se concluye con las conclusiones y recomendaciones del proyecto de investigación.

En el **capítulo cuarto** encontramos la propuesta con su respectiva justificación, objetivos y argumento legal, está dividida por títulos que contienen varios artículos de la estructura organizacional de los procesos, tenemos la cadena de valor y el mapa de procesos. También se contempla la estructura orgánica descriptiva con sus respectivos flujogramas.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL TEÓRICO

1.1. Planteamiento del problema

El tema de investigación es “La gestión administrativa por procesos en el desempeño de bachillerato general unificado (BGU) en la unidad educativa Salcedo. Diseño de manual de procesos basado en las Normas de Calidad ISO 9001-2008”.

1.2. Delimitación del problema

La poca importancia que se da a la utilización de métodos administrativos para lograr los objetivos institucionales nos lleva a dar una delimitación espacial, la misma que se realizara en bachillerato general unificado de la unidad educativa “Salcedo” ubicada en el cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi.

El **objeto de estudio de la investigación** está direccionado a la gestión administrativa por procesos, por lo que nos llevó a la **formulación del problema**: ¿Cómo inciden los procesos de desempeño del BGU en la gestión de calidad en la Unidad Educativa (UE) “Salcedo”?

1.2.1. Justificación

La investigación tiene un **aporte práctico** porque nos servirá para mejorar los procesos de desempeño existentes, por medio del diseño procesos estandarizados efectivos utilizando las normas de calidad ISO 9001 - 2008, tiene una **novedad científica** porque no han sido diseñadas ni implementadas por parte de entes gubernamentales o particulares y no existen evidencias documentadas de su diseño en instituciones educativas que tengan BGU a nivel del Distrito Educativo Salcedo.

El tema propuesto es **factible** porque se cuenta con recursos tanto financieros como tecnológicos para realizar la investigación científica, además se cuenta con suficiente información bibliográfica y el apoyo de la colectividad.

La investigación a realizarse tiene una **relevancia social** en el diseño de procesos estandarizados porque serán beneficiarios los diferentes actores que conforman la comunidad educativa, adicionalmente tiene una **relevancia científico-social** porque el conocimiento adquirido al diseñar procesos estandarizados de calidad para el desempeño de BGU será muy enriquecedor para un mejor funcionamiento de la unidad educativa, se considera una **relevancia práctica** porque el tema a investigar nos permitirá realizar las actividades administrativas con más agilidad y seguridad dentro de las labores diarias.

Dentro de las limitaciones que se presentan en ésta investigación tenemos: la finalización de contrato de trabajo por ser de libre remoción y no se pueda concluir la tesis de investigación, la inestabilidad de las autoridades de la UE “Salcedo” por ser encargados y no ganadores de concurso.

1.2.2. Objetivo general

El objetivo de esta investigación es: elaborar un manual de procesos encaminado al fortalecimiento de la gerencia administrativa y el mejoramiento en el desempeño de BGU en la Unidad Educativa “Salcedo” a través de la estandarización de la gerencia por procesos administrativos mediante la utilización de las norma de calidad ISO 9001-2008, en la UE “Salcedo” del Distrito Educativo Salcedo del cantón Salcedo, provincia Cotopaxi.

1.2.3. Objetivos específicos

- Establecer los referentes teóricos y epistemológicos que sirvan de base en el estudio de la gestión de desempeño de BGU para implementar los procesos.
- Adaptar los fundamentos científicos en los que se enmarcan las normas de calidad ISO 9001-2008 para aplicar en los procesos de desempeño de BGU en la UE “Salcedo”.
- Analizar la situación actual del desempeño por procesos de BGU en la UE “Salcedo”, para verificar sus fortalezas y debilidades.
- Estructurar un manual de procesos basado en las normas de calidad ISO 9001-2008 para mejorar el desempeño de BGU.

1.3. Antecedentes de la investigación

En la investigación realizada en la Universidad de Bolívar por la Licenciada María del Pilar Prócel Salazar, se plantea el tema: gerencia por procesos en la administración del primer año del bachillerato general unificado del colegio centenario “Pedro Carbo”, del cantón Guaranda, provincia Bolívar, durante el período 2013 – 2014, concluyó que:

Las actividades de planificación no son aplicadas en el currículo del nuevo sistema sin embargo, manifiestan los investigados que seleccionan para su trabajo nuevas estrategias que generan ciertas dudas, ya que la planificación permite la organización de nuevas estrategias de aplicación del currículo. (Prócel, 2013, p. 120)

Las autoridades, docentes, administrativos, personal de servicio y estudiantes en su mayoría no aplican la ley y reglamento de educación, por lo que no realizan sus tareas en función de la nueva estructura curricular. La actitud de compromiso en el trabajo diario se ubica en la escala de bueno y regular debido a la poca difusión y aplicación de la nueva normativa de educación vigente lo que permite cierta confusión en la aplicación del funcionamiento administrativo y gerencial que centraliza la actividad en el gerente de todo nivel, ya sea, institucional de oficina y de aula que concentra en su realidad un amplio campo en la parte administrativa.

En la Universidad Tecnológica Equinoccial, Carmen Celia Vaca Pesántez, con el tema de investigación, manifestó que:

La administración en base a procesos, es el sistema administrativo que permite investigar y ejecutar todas aquellas acciones tendientes a generar valor agregado, mediante la planificación, organización, dirección y organización de la producción de bienes o servicios, todo ello destinado a aumentar la calidad, productividad, mejorar la satisfacción de los clientes y disminuir los costes en busca de la ventaja competitiva sustentable para la empresa. (Vaca, 2013, p. 93)

La implantación de un sistema administrativo, es un importante compromiso para una organización que busca incrementar el negocio, para ello es importante:

- Efectuar la planeación de la organización, en cuanto a los objetivos y las metas que se planteará a futuro.
- Tener apoyo permanente y sostenido de la alta dirección, lo que facilitará la implantación del sistema.
- Involucrar a todos los miembros de la organización, a través de capacitación y participación en el esquema que se implantará.

El establecimiento de una administración en base a procesos, asegura el éxito de la organización, la calidad de los productos y/o servicios que provee y la satisfacción de las necesidades del cliente.

En el instituto de Altos Estudios Nacionales de la Universidad de Postgrado del Estado, Santiago Fabián Illescas Correa, con el tema evaluación del modelo de gestión del proyecto emblemático nacional “unidades educativas del milenio” y su impacto de la política pública educativa. Caso Ecuador-Cotopaxi del 2008 al 2012, en sus conclusiones manifestó que:

Al evaluar el modelo de gestión de la Unidad Educativa del Milenio “Cacique Tumbalá”, en función de los cinco criterios agentes del modelo EFQM de excelencia académica: liderazgo, política y estrategias, personas, alianzas y recursos, procesos, tienen como resultados que se evidencia los criterios de liderazgo y alianzas y recursos con un enfoque mayor al 40 %, y que existe alguna evidencia con un enfoque mayor al 15% en los criterios de política y estrategias, personas y procesos, mediante el uso y la aplicación del modelo EFQM de Excelencia. (Illescas, 2013, p. 81)

En la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Jacqueline Patricia Lafuente Hidalgo con el tema, diseño de un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISI 9001-2008 aplicado a la fundación Kiddy House – colegio Johannes Kepler, en sus conclusiones manifestó que:

La elaboración de un manual de calidad en el colegio Johannes Kepler es fundamental para que la prestación del servicio educacional tome forma y se alinee con los objetivos de la organización, para que la formación de los estudiantes cumpla no solo con las expectativas de los padres de familia, sino con las expectativas del mercado, es decir que si el servicio prestado por el colegio mejore los estándares de la educación fomentando la creación de estudiantes integrados. (Lafuente, 2012, p. 192)

1.4. Caracterización detallada del objeto de investigación

Dentro de la **contextualización**, la educación de calidad es la base fundamental para el crecimiento individual y colectivo de los seres humanos así como para el desarrollo integral de un país, pues bien lo dijo (Spencer, 2011) “Educar es formar personas aptas para gobernarse a sí mismas, y no para ser gobernadas por otro”. (p.90)

A finales del siglo XX e inicios del XXI, muchos países de América Latina en los que se incluye Ecuador priorizan la importancia en el mejoramiento de la educación media y superior por lo que el Estado ve necesario el incremento de presupuesto en este rubro a fin de cumplir con su objetivo.

Se debe hacer referencia que el Estado ecuatoriano en sus inicios priorizó el pago de la deuda externa ante la necesidad de inversión en proyectos sociales por lo que el tema de educación quedó en un segundo plano, así en el gobierno de Eloy Alfaro con la llegada del liberalismo en 1897 se establece a la educación como una instrucción pública y gratuita, obligatoria hasta la primaria, después del período liberal, los gobiernos subsiguientes se preocuparon más de la organización legal y económica, despreocupando nuevamente el proceso educativo por lo que la educación en el país no fue atendida hasta 1946, con la décimo sexta constitución, en la cual estipula que la educación es un derecho de los hijos y un deber de los padres, sin embargo el cambio de gobernantes sin que estos terminen su período de gestión hicieron que en los 17 años siguientes no se pueda crear un nuevo plan educativo que mejore el sistema nacional.

El Ministerio de Educación para mejorar la calidad educativa aplica un nuevo modelo de gestión basado en la desconcentración y descentralización de las funciones del Estado en educación, dándose la creación de 9 zonas, 140 direcciones distritales y 1134 circuitos educativos para de esta manera dar un servicio más cercano a la ciudadanía. A nivel distrital, el escaso seguimiento dado a la gestión administrativa y académica de las instituciones o la inadecuada aplicación de normativas inexistentes dan lugar a una administración pasiva y conformista, que en muchas instituciones no ha permitido alcanzar un verdadero desarrollo.

En el cantón Salcedo, distrito educativo Salcedo se cuenta con Instituciones Educativas (IE), que serán el objeto de estudio y diseño de procesos estandarizados de calidad basados en la eficiencia y eficacia del servicio en bachillerato general unificado (BGU), permitiéndonos llegar a toda la comunidad educativa, se trata de implementar alternativas que generen un verdadero cambio, la esencia del funcionamiento de las IE permite establecer responsabilidades, directrices, acciones, y relaciones entre los miembros de la comunidad, por lo que se debe emprender con nuevas acciones de liderazgo y gerencia para dinamizar la estructura organizativa de la institución priorizando: trabajo, tiempo, recursos; es la hora de aplicar *la gestión por procesos* para alcanzar la calidad, eficiencia y productividad.

Entre estos problemas podemos establecer los siguientes: Dificultades en las relaciones interpersonales de los docentes y directivos, conflictos internos, poca capacitación y sensibilización en los actores sobre leyes y reglamentos, canales de comunicación no definidos, inadecuados o poco manejo de la comunicación interna, escaso interés de los docentes, estudiantes y representantes y/o padres de familia en los refuerzos extracurriculares, bajo rendimiento académico, desaprovechamiento de capacidades y experiencia docente y confusión en el cumplimiento de responsabilidades.

Este enfoque permite establecer claramente las relaciones jerárquicas entre los distintos cargos de la IE conocida en dicha función como cadena de mando se

basa en el diseño, planificación, organización, dirección, ejecución, control y/o evaluación como un conjunto de actividades interrelacionadas cuyo propósito es asegurar que los procesos se desarrollen de forma coordinada, mejorando la efectividad y satisfacción de los involucrados en la UE “Salcedo” (directivos, docentes, personal administrativo y de servicio), estudiantes, padres de familia y/o comunidad.

Para el análisis de la **prognosis** se determinan los alcances que conlleva la problemática detectada se ven replicados en el desarrollo de los procesos administrativos, éste diagnóstico permite establecer claramente las relaciones jerárquicas entre los distintos cargos de la organización conocida en dicha función como cadena de mando, donde el conductismo ha generado problemas y críticas en función de aspectos aislados como la declaración de objetivos particulares, incoherentes y contradictorios alejados de las razones principales de la UE, la creación de dependencias que generan burocratización en la gestión, la desinformación y falta de comunicación entre las dependencias que les permite actuar en forma aislada, la generación de actividades e indefinición de responsabilidades, el aislamiento entre directivos y docentes por la imposición de un estilo de dirección autoritario.

Ante la problemática se da un análisis del **control la prognosis** por medio de la gestión por procesos y su repercusión en el nivel administrativo, se diseñará un manual de procesos basado en las normas de calidad ISO 9001-2008 para mejorar el desempeño de EGB en la UE “Salcedo” a través del registro de documentación estandarizada que será beneficioso para poder tomar acciones correctivas y preventivas a los hechos que se puedan dar y brindar un buen servicio a la colectividad.

En la presente investigación se pretende alcanzar como un propósito fundamental una organización que este ya establecida que contribuya a mejorar las dificultades de cada miembro de la comunidad educativa, mediante la utilización de métodos modernos y dinámicos que ayuden a superar el incumplimiento en los diferentes proyectos planteados de cada comisión, el

retraso de las planificaciones de los docentes, currículos obsoletos que no responden a los problemas sociales actuales, la falta de interés de los estudiantes por sus estudios se detecta el bajo dominio de las destrezas por lo que tenemos padres de familia desconformes y poco colaboradores en la educación de sus hijos.

1.5. Marco teórico de la investigación

Dando énfasis a una educación de calidad y calidez se establecen varios proyectos y programas dentro del Ministerio de Educación, uno de estos es la elaboración del Plan Decenal 2006 – 2015, que nace con la idea de hacer que la educación sea un compromiso de todos para cambiar la historia. El 26 de noviembre del 2006 a través de consulta popular se aprueba la política del Plan Decenal como política de Estado.

Nuestra constitución señala en su Art. 3 sobre los deberes primordiales del Estado:

1. Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes.

En el Art. 70 de la Constitución del Ecuador se dispuso que "La ley establecerá órganos y procedimientos para que el sistema educativo nacional rinda cuentas periódicamente a la sociedad sobre la calidad de la enseñanza y su relación con las necesidades del desarrollo nacional"

Dentro del Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI), en el Título II. Del Sistema Nacional de Evaluación Educativa, capítulo I. de los estándares y los indicadores dice:

Art. 14.- Estándares de calidad educativa, indicadores de calidad educativa e indicadores de calidad de la evaluación. Todos los procesos de evaluación que realice el Instituto Nacional de Evaluación Educativa deben estar referidos a los estándares e indicadores:

Los estándares de calidad educativa, definidos por el nivel central de la autoridad educativa nacional, son descripciones de logros esperados correspondientes a los estudiantes, a los profesionales del sistema y a los establecimientos educativos.

La Unidad Educativa “Salcedo”, es una institución educativa, que tiene 64 años de vida institucional, que cuenta con 11 administrativos, 64 docentes con nombramiento, 1506 estudiantes, oferta el bachillerato general unificado, a partir del año 2011, acogándose a las nuevas disposiciones del sistema educativo. Por ser una de las primeras instituciones educativas de la Provincia cuenta con una larga trayectoria, sin duda alguna, constituyéndose en un referente educativo, por lo que es de enorme interés colectivo su accionar quedando sentado la gran responsabilidad que tienen sus directivos frente a los retos de la educación moderna y los cambios que han sido propuestos por el Sistema Educativo Ecuatoriano que deben ir implementando en los planteles educativos.

En la unidad educativa, de acuerdo al examen previo se determinó que la gerencia por procesos en la administración en el BGU de la UE “Salcedo”, producirá un cambio total y absoluto en la administración puesto que existe escaso interés de los docentes al desempeñar sus actividades curriculares, de los estudiantes y representantes y/o padres de familia en los refuerzos extracurriculares, por cuanto no están siendo aprovechados debidamente para mejorar el bajo rendimiento escolar de algunos estudiantes.

Los canales de comunicación en la comunidad educativa dan lugar a la desconfianza y poco interés en aportar con su experiencia y conocimiento a la institución, esto a su vez trae como consecuencia una permanente desinformación y desvinculación de la gestión educativa, por lo cual los directivos de la institución se ven solos en este accionar para llevar adelante a la institución. Todos los problemas planteados traen como consecuencia una desmejorada imagen institucional ante los alumnos, padres de familia y toda la comunidad.

1.6. Fundamentación de la investigación

Variable independiente: Gestión de calidad

- La administración
- La organización
- Políticas y procedimientos
- Gestión de calidad

Variable dependiente: Desempeño de BGU

- La organización institucional
- El desempeño administrativo
- La eficiencia y eficacia

Se determinó un problema generado en la unidad educativa Salcedo en los procesos de desempeño de bachillerato general unificado que incide directamente en la gestión administrativa desde hace varios años, dando como resultado insatisfacción en la comunidad educativa por la demora en la entrega de trámites por no tener procesos ya establecidos, a pesar de que se está aplicando un nuevo modelo de gestión y se está trabajando con estándares de calidad educativos a nivel nacional, se pretende dar solución desarrollando y aplicando una estandarización de procesos por medio de un manual con la utilización de las normas de calidad ISO 9001.

Las soluciones que mejorarían las actividades educativas estarán en función de alcanzar ciertos parámetros de inclusión de actividades diarias como:

- Capacitación a autoridades en el modelo gerencial por procesos y la utilización de la delegación de actividades curriculares en la gerencia del primer año de BGU acorde a los lineamientos y principios que derivan del Ministerio de Educación.
- La toma de decisiones en quienes conforman la comunidad educativa a través de la aplicación del manual de funciones, de manera que cada quien cumpla

con las actividades y acciones encomendadas sin exigir a nadie fuera de su realidad profesional y de responsabilidades.

- Ubicación de acuerdo al perfil y a su función. Esto se convierte en una necesidad para que los únicos favorecidos sean los estudiantes convertidos en la base del desarrollo de nuestro país.
- Determinación de las capacidades de los docentes. Es decir, ubicados en su perfil profesional buscarán la superación diaria personal y optimizarán tiempo y esfuerzo en su producción diaria.

Estos aspectos serán potenciados y tomados en cuenta en la implementación del trabajo de grado para alcanzar la funcionalidad diaria y al mismo tiempo que se convierta en un documento digno de ser puesto en vigencia para buscar la calidad educativa en el servicio de la UE “Salcedo”.

1.7. Bases teóricas particulares de la investigación

Para la aplicación del modelo de organización, hay que recurrir a los siguientes elementos que se requieren para dinamizar la actividad del Gerente en las instituciones, especialmente educativas, ellas son: planificación, organización, ejecución, control y/o evaluación que se convierten en un proceso cíclico ininterrumpido que compromete a todos los sectores, en función de las exigencias de la gerencia por procesos para atender el desarrollo de la cultura y el clima organizacional.

La optimización de los recursos, la aplicación del modelo gerencial y el Plan de Desarrollo estratégico de la institución garantizan la competitividad educacional con políticas claras y precisas. Al respecto, en la obra de Administración Educativa (1990) se dejó lista la posibilidad de aplicar el sistema gerencial por procesos en las instituciones educativas cuando señaló: "El gerente o administrador educativo es responsable de la calidad del servicio brindado por la institución y debe ser capaz de llevar a cabo los procesos gerenciales de

planificación, administración, supervisión y control para alcanzar el éxito en su gestión" (Ortuzar, 1996, p. 44)

1.7.1. La administración

Cuando nos referimos a administración dentro de la UE "Salcedo" identificamos que existen varias funciones por parte de los directivos, en parte hay la delegación de funciones por parte de las autoridades pero no hay un verdadero lineamiento en lo que respecta a flujo de procesos administrativos.

Dentro de los procesos administrativos es considerado por muchos como el verdadero padre de la Administración a Fayol H. (1999) quien afirma que "administrar es prever, organizar, mandar coordinar y controlar". (p. 17)

Al decir de (Reyes Ponce, 2009)

Es indiscutible que quien realiza por sí mismo una función no se merece ser llamado administrador. Pero desde el momento en que se delega a otras determinadas funciones, siempre que estas funciones se realizan en un organismo social, dirigiendo y coordinando lo que los demás realizan, comienza a recibir el nombre de administrador. (p. 4)

Basados en los conceptos anteriores se determina a la administración como la base de los procesos, dentro de las IE tenemos a los responsables de la dirección que vienen a ser los rectores y directores institucionales, ellos son los encargados de llevar los procesos administrativos que en la actualidad no se da por la falta o déficit de conocimiento de procesos administrativos.

De lo expresado se deduce que el hombre en si busca satisfacer sus necesidades en la sociedad, esto se consigue a través de la mejora continua de una serie de funciones para llegar a la eficacia y eficiencia y por ende a la efectividad.

1.7.2. La organización

Los pilares de una sociedad se basan en la organización que nace de la necesidad humana de cooperar. Los hombres se han visto obligados a cooperar

para obtener sus fines personales y colectivos a través de la organización para así sobrellevar sus limitaciones físicas, biológicas, sociológicas y sociales.

Así, una estructura de organización debe estar diseñada de manera perfecta, clara para todos quienes deben realizar determinada tarea y quien es responsable por determinados resultados; en esta forma se eliminan las dificultades que ocasionan la asignación de responsabilidades y se logra un sistema de comunicación por procesos y de toma de decisiones que refleja y promueve los objetivos de la empresa.

George Terry, define la organización diciendo: “es el arreglo de las funciones que se estiman necesarias para lograr un objetivo, y una indicación de la autoridad y la responsabilidad asignadas a las personas que tienen a su cargo la ejecución de las funciones respectivas”.

Mientras que Reyes Ponce, (2009), la define como: “la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados”. p. 277

Se concluye que la organización simplemente es una parte de la administración, encargada de estructurar técnicas para la consecución de los objetivos comunes dentro de una institución por medio de la designación de funciones a sus colaboradores.

1.7.3. Políticas y procedimientos

Para un mejor desarrollo y control dentro de la IE se deben realizar o implementar políticas de calidad para enmarcar los movimientos de las mismas. Las políticas de calidad las enmarcaremos en base a las metas y objetivos organizacionales contemplando la misión, visión y objetivos estratégicos para así satisfacer las necesidades de nuestros clientes internos y externos.

La política de calidad proporciona la base necesaria para la definición de los objetivos de calidad, es decir, estos deben ser coherentes con los lineamientos de la política. Tal y como indica la norma, es necesario tener documentada la política a seguir por la organización, respecto al sistema de gestión de calidad.

La dirección es quien redacta las políticas de calidad en base a sus objetivos y el modo como alcanzarlos, debe ser conocida y comprendida por todo el personal, por ejemplo entregando a cada miembro de la organización una copia de la misma, publicándola en las carteleras de anuncios, mediante sesiones informativas, etc., de modo que no solo se conozca, sino que sea entendida.

Se mantiene actualizada y de acuerdo con los principios y fines de la organización. La actualización de la política se puede demostrar registrando los cambios que ha sufrido hasta el momento. Se recomienda indicar en ella el número de versión/edición para llevar cierto control sobre ella, e indicar la fecha. Esto da una idea de que se lleva cierto control y revisión sobre la misma.

1.7.4. Gestión de calidad

La normas de calidad ISO 9001 - 2008 son la base del sistema de gestión de la calidad ya que son normas internacionales y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Existen más de 640.000 empresas en el mundo que cuentan con la certificación ISO 9001.

Muchos oyen hablar de la ISO 9001 por primera vez sólo cuando un posible cliente se acerca a preguntar si la empresa cuenta con esta certificación.

La Organización Internacional de Estandarización (ISO, según la abreviación aceptada internacionalmente) tiene su oficina central en Ginebra, Suiza, y está

formada por una red de institutos nacionales de estandarización en 156 países, con un miembro en cada país.

En la institución educativa en estudio no se aplica un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), el mismo que se convierte en un método de trabajo por el cual se asegura la conformidad de los productos y servicios con los requisitos especificados.

Un SGC consta de dos partes, una escrita en la que se encuentran los documentos, procedimientos, instrumentos que deben ser ajustados a la norma y una práctica que comprende los aspectos físicos y humanos.

Según (Gómez, 2010)

La gestión de la calidad es una filosofía de gestión empresarial que considera inseparables las necesidades del cliente y las metas de la empresa, asegura eficacia máxima dentro de la empresa y afianza el liderazgo comercial mediante la puesta en funcionamiento de procesos y de sistemas que favorecen la excelencia, al tiempo que impiden los errores y aseguran que todas las metas de la firma se logren sin despilfarrar esfuerzos. (p. 123)

Se concluye diciendo que el SGC consiste en la aplicación de herramientas de gestión modernas, reconocidas internacionalmente, y enfocadas en la satisfacción del cliente y la mejora continua de los procesos que los organismos, se las puede aplicar en cualquier tipo de organización y en nuestro caso lo aplicaremos en educación específicamente en el desempeño de BGU.

Un buen SGC, siempre le garantizará a la empresa la satisfacción de los requerimientos de sus usuarios, tanto en lo que respecta a la prestación del servicio o a lo que ofrece el producto en sí.

1.7.5. La organización institucional

En el caso de las instituciones educativas se debe contar con el personal capacitado, bien remunerado y acompañado de otros atributos como perfiles

profesionales, clima laboral, estabilidad y otras, que ayudan a que los objetivos definidos por las autoridades institucionales se logren dentro de un ambiente de cordialidad, es decir, que los procesos diseñados satisfagan y que siempre o en lo posible, excedan las necesidades de los usuarios en condiciones favorables, es decir, con el máximo aprovechamiento de los recursos y con la calidad esperada.

No hay que olvidar lo que dice (Zaratiegui) "La base de la gestión de la institución son sus procesos, por su capacidad de contribuir a los resultados, siempre que la empresa diseñe y los estructure pensando en sus clientes".

El Modelo Europeo de Excelencia (EFQM)

La satisfacción del cliente, de los empleados y un impacto positivo en la sociedad se consiguen mediante el liderazgo en política y estrategia, una acertada gestión de personal, el uso eficiente de los recursos y una adecuada definición de los procesos, lo que conduce finalmente a la excelencia de los resultados empresariales. (p. 38)

Este principio debe ser potenciado en la actividad educativa porque contribuye a buscar la calidad en todos sus ámbitos.

Al respecto, La Norma ISO 9001:2000, especifica que se deben "Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación a través de la organización determinando la secuencia e interrelación de los procesos con la organización, planificación y desarrollo necesario para la obtención óptima y funcional de los productos"

1.7.6. El desempeño administrativo

El desempeño del área administrativa de la autoridad de la UE "Salcedo" y otras IE de la localidad representa la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de las instituciones, por esta razón hay un constante interés del MinEduc por mejorar el desempeño de los docentes a través de continuos programas de capacitación y desarrollo. En años recientes, la

administración del desempeño ha buscado optimizar sus recursos humanos para crear ventajas competitivas.

En vista que el desempeño de BGU de la UE “Salcedo” es una variable importante en el desarrollo de la institución educativa, así como su administración, éste es el objeto de estudio del presente ensayo. Para el mejor entendimiento del tema a tratar se proporcionan los conceptos tanto de desempeño como de administración del desempeño en las organizaciones.

Se define **desempeño** como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la institución, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la UE.

La **administración del desempeño** y su evaluación ha estado presente en la historia desde hace mucho tiempo, por lo que no es un fenómeno nuevo. Varias autoridades en el tema afirman que el más temprano conocimiento de este sistema data de la Dinastía Wei de China durante el siglo III A.C. Posteriormente este concepto arribó a Estados Unidos de Norteamérica durante la Revolución Industrial en el siglo XVIII. Sin embargo, la administración del desempeño no es oficialmente usada hasta los años 1940-1950.

Con esta variedad de opiniones sobre el tema, un director se pregunta “¿si se debería implementar en la organización un sistema de administración del desempeño?, ¿si se emplea que debería ser incluido o excluido?, y ¿si debería ser el sistema existente eliminado?”

1.7.7. La organización institucional

El comportamiento de la organización institucional conlleva un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización.

Entender el comportamiento organizacional nunca había sido tan importante como lo es ahora para los administradores. Un vistazo rápido a los cambios drásticos que se llevan a cabo en las organizaciones, apoya esta afirmación. “En la actualidad hay muchos desafíos y oportunidades para que los administradores utilicen los conceptos del Comportamiento Organizacional. Ya que ofrece soluciones o, por lo menos, puntos de vista valiosos para acercarse a las soluciones”. (Escobar, 2012, p. 143). Las IE exitosas de hoy deben impulsar la innovación y dominar el arte del cambio o se convertirán en candidatos a la extinción. La victoria será para aquellas IE que conserven su flexibilidad, mejoren continuamente su calidad y servicios innovadores.

Los docentes de las IE pueden ser el ímpetu para la innovación y el cambio, o convertirse en un enorme obstáculo. El reto para los directivos es estimular la creatividad de los docentes y la tolerancia para el cambio. El campo del comportamiento institucional proporciona una vasta riqueza de ideas y técnicas para ayudar a alcanzar estas metas.

1.7.8. La eficiencia y eficacia

Al hablar de eficiencia y eficacia estamos contemplando a la efectividad que la podemos resumir como indicadores que miden la calidad.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos (ISO 9000, 2005).

Eficacia: Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados (ISO 9000, 2005).

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados (ISO 9000, 2005).

La eficiencia la podemos determinar con el número de días establecidos para la entrega o cumplimiento de trámites, mientras que a la eficacia con el número de trámites atendidos en el tiempo establecido.

Para mi criterio, al hablar de educación decimos que es un proceso que permite el desarrollo de las habilidades, conocimientos, destrezas, actitudes y valores en forma integral en formación del ser humano, esta permite un constante circulación de conocimientos y de almacenamiento de información, por este motivo la educación deberá transmitir, masiva y eficazmente un volumen cada vez mayor de conocimientos teóricos y técnicos evolutivos, adaptados a la civilización cognitiva para llegar de ésta manera a la calidad educativa, trabajando bajo los ejes transversales que propone el currículo de BGU.

CAPÍTULO II METODOLOGÍA

2.1. Modalidad de la investigación

La presente investigación tuvo una **modalidad** de proyecto factible basado en la investigación bibliográfica de la calidad del servicio con un trabajo de campo de la gestión administrativa en el desempeño de BGU.

El tema de investigación tuvo un **enfoque** positivista o cuantitativo, porque nos permitirá relacionar la gestión de calidad y el desempeño de BGU que son las variables de estudio, se usó la deducción basada en la teoría existente, cuyos objetivos es probar la teoría en la realidad a través de la descripción estadística de los hechos, se trabajó con datos cuantitativos, calificables que fueron tabulados a través de datos numéricos y gráficos con la confiabilidad de los datos de la investigación.

2.2. Alcance de la investigación

En el alcance de la investigación, la educación va tomando cada vez más importancia en la vida de cada uno de las personas de nuestra sociedad a nivel nacional. Con la evolución de la sociedad, las exigencias propias de las tecnologías y la transformación del proceso de producción en aras de una mayor competitividad, han determinado que los saberes y las técnicas de cada ser humano, aprendidos en etapas iniciales se actualicen.

Esto ha ocasionado que en las sociedades modernas surja un fenómeno, en donde se deja atrás la división tradicional de las etapas dedicadas al estudio, que eran la niñez y la juventud fundamentalmente; ahora por el contrario la rápida evolución del mundo, demanda una permanente actualización de conocimientos, permitiendo que todas las personas sin importar su edad, puedan estar en la búsqueda del saber y cumplir con un requisito fundamental para un dominio cada vez mayor de los conocimientos, para poder adaptarse a una sociedad cambiante día a día.

La realización de procesos de calidad dentro de la gestión de calidad para el desempeño de BGU permitirá tener procesos bien establecidos actualizados que involucren a: autoridades, docentes, personal administrativo, de apoyo, padres de familia, estudiantes y la sociedad, para alcanzar los estándares de calidad que plantea el MinEduc teniendo una incidencia muy alta en la gestión de calidad.

2.3. Nivel de la investigación

La presente investigación tuvo un nivel de investigación **comprensivo** porque se llega a presentar una propuesta, pasando por el nivel perceptual y aprehensivo, explorando y describiendo los procesos por medio de una comparación, análisis y propuesta, es decir tendrá un nivel de investigación proyectiva; según la clasificación de San Pierre.

Esta investigación estuvo contemplada con una delimitación y una dimensión transversal porque se desarrolla en un período de tiempo específico, en este caso el período lectivo 2015 -2016 y se realizó en la UE “Salcedo” ubicada en el cantón Salcedo, tuvo una **ocurrencia** retrospectivo porque toma en consideración un problema que ya está presente en la institución educativa, a fin de establecer estrategias de cambio que permiten ir solucionándolo, tiene un **objeto de estudio de la investigación** que es la gestión administrativa por procesos, además el proyecto es **factible** porque cuenta con talento humano formado a nivel investigativo, con recursos técnicos y económicos necesarios para desarrollarla y la comprensión de todos los integrantes de la institución.

2.4. Técnicas e instrumentos

Para el desarrollo del proyecto, se utilizó la técnica de la encuesta y se aplicó a las autoridades, docentes, personal administrativo y de servicio, en forma separada se aplicó a estudiantes de la unidad educativa Salcedo, dicha información permitió cruzar información para comprobar, analizar y comparar.

2.5. Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización

Hipótesis	Variable Independiente	Indicadores	Preguntas básicas	Técnica	Instrumento	
El diseño de un manual de procesos fortalecerá la gestión administrativa en el desempeño del BGU en la Unidad Educativa “Salcedo”, del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi.	Gestión de Calidad	El servicio a la comunidad educativa	¿Cómo califica la gestión que realizan las autoridades? Excelente... Muy Buena... Buena... Deficiente...	Encuesta	Cuestionario	
			¿Cómo cataloga las actividades que realizan las autoridades para beneficio de los estudiantes? Excelente... Muy Buena... Buena... Deficiente...	Encuesta	Cuestionario	
			¿Cómo califica su relación con el área administrativa? Excelente... Muy Buena... Buena... Deficiente...	Encuesta	Cuestionario	
		Desarrollo de los procesos	¿Planifica acciones de acuerdo a su función? Siempre.... A veces.... Nunca....	Encuesta	Cuestionario	
			¿Selecciona técnicas y estrategias de trabajo para alcanzar los objetivos? Siempre.... A veces.... Nunca....	Encuesta	Cuestionario	
			¿Las actividades curriculares son dinámicas, activas y participativas? ` Siempre.... A veces.... Nunca....	Encuesta	Cuestionario	
			Trazabilidad de procesos administrativos	Maneja algún sistema para control y seguimiento de los procesos. Siempre.... A veces.... Nunca....	Encuesta	Cuestionario
				¿Qué procesos son los que más se solicitan?	Encuesta	Cuestionario
				Se mide la eficiencia y eficacia del área administrativa. Siempre.... A veces.... Nunca....	Encuesta	Cuestionario

Hipótesis	Variable Dependiente	Indicadores	Preguntas básicas	Técnica	Instrumentos
El diseño de un manual de procesos fortalecerá la gestión administrativa en el desempeño del BGU en la Unidad Educativa “Salcedo”, del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi.	Desempeño de BGU	Formación académica	¿Cómo califica la gestión del docente en el proceso de enseñanza aprendizaje? Excelente... Muy Buena... Buena... Deficiente...	Encuesta	Cuestionario
			La convivencia dentro de la comunidad educativa es: Excelente... Muy Buena... Buena... Deficiente...	Encuesta	Cuestionario
			Los niveles de aprendizaje alcanzados al final del período lectivo son: Excelente... Muy Bueno... Bueno... Deficiente...	Encuesta	Cuestionario
		Desempeño áulico	¿Cumple el perfil profesional en su trabajo? Siempre... A veces... Nunca...	Encuesta	Cuestionario
			¿El docente selecciona técnicas y estrategias acordes al tema? Siempre... Frecuentemente... Ocasionalmente... Nunca...	Encuesta	Cuestionario
			¿Existe interés de padres y madres de familia en la formación de sus hijos? Siempre... A veces... Nunca...	Encuesta	Cuestionario
		Relación docente estudiante	Utilizan tus maestros los recursos tecnológicos: Siempre... Frecuentemente... Ocasionalmente... Nunca...	Encuesta	Cuestionario
			Las pruebas de evaluación se adaptan a los contenidos trabajados en clase: Siempre... Frecuentemente... Ocasionalmente... Nunca...	Encuesta	Cuestionario
			Tus docentes te tratan con respeto: Siempre... Frecuentemente... Ocasionalmente... Nunca...	Encuesta	Cuestionario

Fuente: Investigador
Elaborado por: Klever Medina

2.6. Población - universo

El universo de la investigación está formado por las autoridades de la IE, (rector, dos vicerrectores un inspector general y un sub inspector), docentes de bachillerato general unificado de la UE, administrativos y personal de servicio, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 2: Población

No	Involucrados	Frecuencia
1	Directivos	5
2	Administrativos	6
3	Docentes	23
4	Estudiantes de BGU	898
5	Padres de familia	875
Total		1807

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: Klever Medina

En el caso de directivos, administrativos y docentes se utilizará un censo, y de la población estudiantil, que comprende 898 estudiantes se procede a extraer una muestra al 5% de error admisible que permite desarrollar la investigación dentro de parámetros de confiabilidad aceptada por normas generales diseñadas por los investigadores, el mismo proceso usamos con los padres de familia que son 875, como se muestra a continuación.

Determinación de la muestra

Donde

n = tamaño de la muestra

PQ = 0,25 (constante)

N= Tamaño de la muestra

E= Error admisible (0,05)

K= Coeficiente de correlación de error
(2)

$$n = \frac{PQ \cdot N}{(N - 1) \left(\frac{E}{K}\right)^2 + PQ}$$

Estudiantes

$$n = \frac{0,25 \times 898}{(898 - 1) \left(\frac{0,05}{2}\right)^2 + 0,25}$$

$$n = 277$$

Padres de familia

$$n = \frac{0,25 \times 875}{(875 - 1) \left(\frac{0,05}{2}\right)^2 + 0,25}$$

$$n = 275$$

Fracción muestral

Tabla 3: Número de estudiantes por año de BGU

Año de EGB	No de Estudiantes		Fracción Muestral		Plan Muestral
1 ^{ro} BGU	317	$317 \div 898$	35 %	$277 \times 35 \%$	97
2 ^{do} BGU	322	$322 \div 898$	36 %	$277 \times 36 \%$	100
3 ^{ro} BGU	259	$259 \div 898$	29 %	$277 \times 29 \%$	80
Total	898		100 %		277

Elaborado por: Klever Medina

Tabla 4: Número de padres de familia por año de BGU

Año de EGB	No de PPF		Fracción muestral		Fracción Muestral
1 ^{ro} BGU	313	$313 \div 875$	36 %	$275 \times 36 \%$	99
2 ^{do} BGU	312	$312 \div 875$	36 %	$275 \times 36 \%$	99
3 ^{ro} BGU	250	$250 \div 875$	28 %	$275 \times 28 \%$	77
Total	875		100 %		275

Elaborado por: Klever Medina

Con esta información obtenemos el valor real a investigar que son 586 personas, el mismo que se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 5: Muestra a investigar

No	Involucrados	Frecuencia
1	Directivos	5
2	Administrativos	6
3	Docentes	23
4	Estudiantes de BGU	277
5	Padres de familia	275
	Total	586

Elaborado por: Klever Medina

2.7. Sistema de tareas por objetivos específicos

Diseñados los instrumentos de recolección de información como las encuestas a los estudiantes del BGU con cuestionarios sobre la base del proceso de investigación, procedí a la recopilación de los datos estadísticos en el tiempo prudente. Estos datos me permiten realizar el respectivo estudio en base al

análisis de los resultados obtenidos que derivan de la aplicación de una estadística descriptiva, mismos que fueron analizados en programas computarizados como Excel, para poder verificar la hipótesis planteada en el presente estudio.

Las tareas realizadas argumentando los fundamentos teóricos y científicos en los que se enmarcan la gestión por procesos y el desempeño de BGU de la UE “Salcedo” son las que se detallan:

- Búsqueda de información y bibliografía.
- Clasificación bibliográfica.
- Análisis.
- Conceptualización del autor.
- Conclusión.

Determinar el desempeño de BGU en la UE “Salcedo”

- Elaboración de los instrumentos para la investigación planteada.
- Pilotaje y aplicación definitiva de los instrumentos.
- Tabulación de los datos.
- Análisis e interpretación de la encuesta aplicada.
- Conclusiones.

Proponer un manual de procesos basado en las normas ISO 9001 - 2008.

- Búsqueda de información.
- Análisis de las debilidades.
- Diseño de un manual de procesos.
- Socialización del manual de procesos.

2.8. Métodos, técnicas de investigación

- **Métodos teóricos.** El Trabajo de investigación es cuantitativo porque es de base estructurada conocida también como paradigma positivista, es deductivo porque se basa en la teoría existente, está compuesto por dos variables conocidas como causa y efecto que están debidamente identificadas.

- **Método científico.** Con este método de estudio sistemático se establece un razonamiento en base de predicción e ideas sobre la investigación planificada y de los modos de difundir los resultados. De esta manera se expresa el problema en forma científica recogiendo y analizando datos de las observaciones y experimentos, formulando hipótesis, extrayendo resultados y analizando e interpretando de acuerdo a las bases características de la investigación.
- **El método estadístico.** Se utilizará este método para realizar un análisis matemático a través de la interpretación de gráficos y tablas para llegar a una interpretación de los mismos y así tener un punto de partida y poder diseñar el manual de procesos basado en las Normas de Calidad ISO 9001-2008 en la UE “Salcedo”.
- **Método experimental.** Porque parte de la observación rigurosa de los hechos para establecer hipótesis que se someten al control de la experiencia y de esta manera se pudo alcanzar el conocimiento general del problema planteado.
- **Método analítico.** Me permitió recurrir al conocimiento general de las cosas desde los hechos particulares para tratar de buscar definiciones y alcanzar una concepción global del problema planteado, al mismo tiempo que en sentido contrario me permitió sintetizar los fenómenos y hechos con el ánimo de alcanzar deducciones especialmente para el análisis de datos obtenidos en la investigación.
- **Método histórico.** Este método se utilizó para recopilar información histórica de la UE “Salcedo”, así se determinó la dinámica y evolución de la institución en los últimos años.
- **Métodos empíricos.** Se utilizó la observación directa y las encuestas, así como entrevistas en el campo de investigación, que serán los docentes, alumnos y padres de familia de BGU de la UE “Salcedo”.

- **Método teórico.** En la fijación de las leyes que surgen de la observación de los fenómenos al sistematizar en forma lógica y continua las leyes naturales que surgen de la investigación favoreciendo el desarrollo de las reacciones que nacen de la evidencia investigada y de los principios que derivan del problema.
- **Método inductivo.** Con este método se realizó la observación de los hechos particulares o sea desde el principio general, una vez realizado el estudio y análisis de hechos llegando a las conclusiones empíricas sacadas de la experiencia sistemática de la realidad en el trabajo.
- **Técnica.** Las técnicas que se utilizaron fueron las encuestas y el instrumento el cuestionario por ser las más comunes para la recolección de la información en la presente investigación.

CAPÍTULO III

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Contextualización de la Unidad Educativa “Salcedo”.

Bajo la mirada imponente del coloso Cotopaxi a 70 km de la parte sur se levanta el inmortal y glorioso colegio Nacional “Salcedo”, hoy unidad educativa “Salcedo” justo en los albores del año 1951, con Resolución Ministerial N° 488, del 10 de octubre de 1951, se creó el colegio Nacional “Salcedo” de bachillerato en Humanidades Modernas, en la ciudad de San Miguel, cabecera del cantón Salcedo, el mismo que inicia sus labores el 17 de noviembre de 1951. Contando con 57 alumnos en la presidencia de León Garcés Granja.

Actualmente cuenta con 1500 estudiantes, posee personal docente completo para básica superior y bachillerato, cuenta con 11 profesionales que realizan labores administrativas y de servicio 5, ha crecido a pasos agigantados sin decaer en ningún momento, su afán de enseñar y educar en valores para formar ciudadanos dignos al servicio de la sociedad y de la Patria.

El colegio Nacional “Salcedo” luego de ser Experimental “Salcedo”, hoy unidad educativa “Salcedo” cuenta con un Bachillerato Internacional, con autorización del 08 de julio del 2012 gracias a las autoridades de ayer y hoy quienes con pujanza, esfuerzo y sin escatimar tiempo han escalado un peldaño más en este dialéctico proceso de enseñar.

En este momento se encuentran frente a esta noble institución el MSc. Olger Castellano como rector encargado, Dra. Nancy Jácome y Lic. Carmen Jibaja como vicerrectoras encargadas, el MSc. Rodrigo Salazar en calidad de inspector general y el Lic. Ruben Palma como sub-inspector, personas de gran valor y entusiasmo que mantendrán siempre en alto el prestigio de esta legendaria institución educativa.

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.2. Análisis e interpretación de las encuestas a autoridades y administrativos

Pregunta N° 1. ¿Se usan los espacios físicos y recreativos de los que dispone la institución para el cumplimiento del PEI?

Tabla 6: *Uso de espacios físicos para cumplimiento del PEI*

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	90,91
Ocasionalmente	1	9,09
Nunca	0	0,00
Total	11	100,00

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

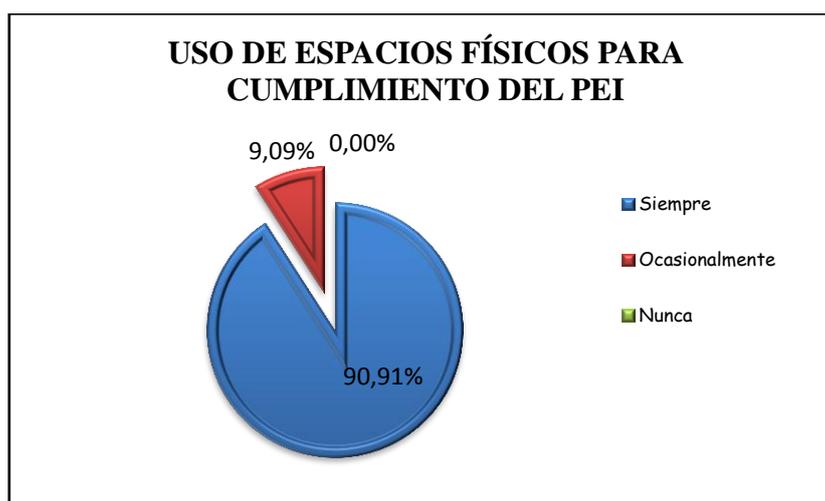


Gráfico 1: *Uso de espacios físicos para cumplimiento del PEI*

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

Análisis e interpretación.- Al entrevistar a las autoridades de la UE "Salcedo", que si se usan los espacios físicos y recreativos de los que dispone la institución para el cumplimiento del PEI, de los once entrevistados 10 afirman que siempre lo que significa que un 90,91% si utilizan los espacios físicos recreativos por lo que da a entender que el PEI institucional se está cumpliendo a cabalidad lo planificado.

Pregunta N° 2. ¿Se actualizan inventarios, planes de mantenimiento y adquisiciones?

Tabla 7: Actualización de inventarios y planes de mantenimiento

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	100,00
Ocasionalmente	0	0,00
Nunca	0	0,00
Total	11	100,00

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

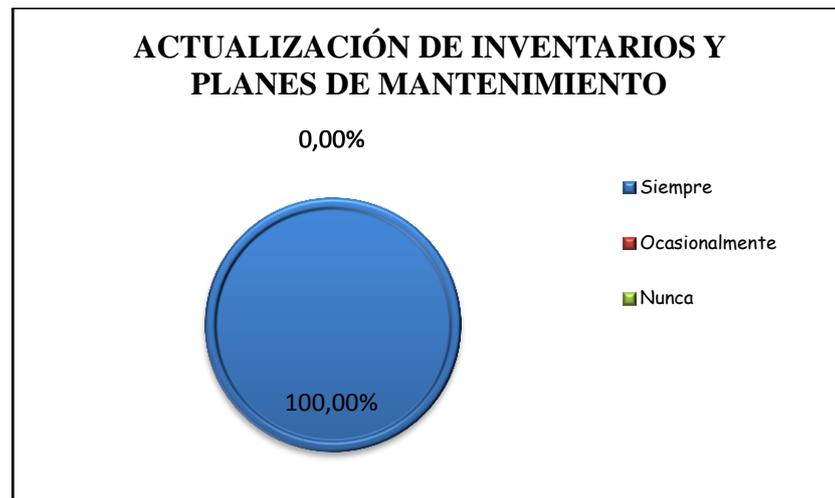


Gráfico 2: Actualización de inventarios y planes de mantenimiento

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

Análisis e interpretación.- En la pregunta, se actualizan inventarios, planes de mantenimiento y adquisiciones se determina que los once entrevistados siempre lo hacen, o sea el 100%, entendiéndose así que siempre se están actualizando los inventarios de la UE y que se lleva un control sobre los bienes.

Pregunta N° 3. ¿Se asigna a cada actividad el tiempo adecuado para su cumplimiento?

Tabla 8: *Tiempo en actividades para cumplimiento*

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	72,73
Ocasionalmente	2	18,18
Nunca	1	9,09
Total	11	100,00

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador



Gráfico 3: *Tiempo en actividades para cumplimiento*

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

Análisis e interpretación.- Se asigna a cada actividad el tiempo adecuado para su cumplimiento, en esta pregunta ocho de los once entrevistados afirman que siempre tienen el suficiente para cumplir con las actividades encomendadas, dándonos un porcentaje del 72,73%, y ocasionalmente dos entrevistados tienen tiempo suficiente para cumplir con actividades encomendadas. En virtud a los resultados obtenidos se evidencia que se vive una cultura de planificación.

Pregunta N° 4. ¿Se utiliza proceso con normas de calidad ISO 9001 en la institución educativa?

Tabla 9: Actualización de procesos con normas de calidad ISO

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0,00
Ocasionalmente	0	0,00
Nunca	11	100,00
Total	11	100,00

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

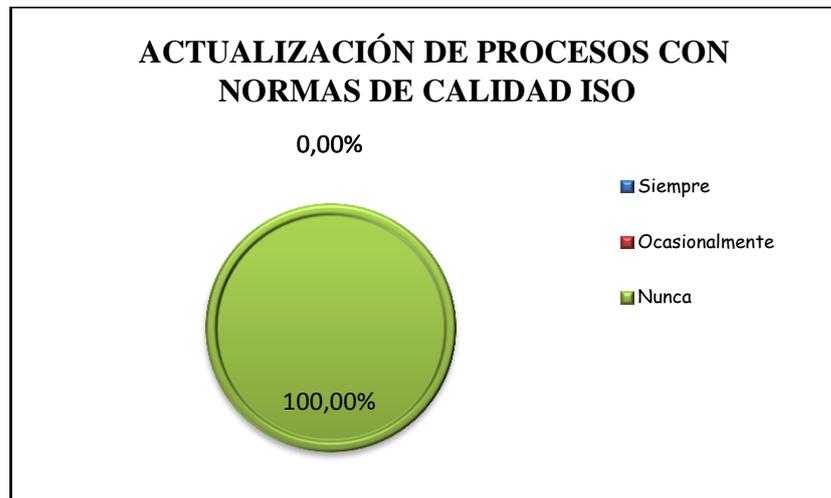


Gráfico 4: Actualización de procesos con normas de calidad ISO

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

Análisis e interpretación.- El análisis en la pregunta que si se utiliza proceso con normas de calidad ISO 9001 en la institución educativa, las autoridades y administrativos de la institución manifiestan que nunca se han realizado procesos con normas ISO, dándonos a entender que los procesos administrativos se los maneja empíricamente sin tomar en cuenta la calidad del servicio en los procesos que se realizan dentro de la unidad educativa "Salcedo".

Pregunta N° 5. ¿Considera usted que la aplicación de las normas ISO 9001 en la unidad educativa, conlleva a un proceso de mejora continua?

Tabla 10: La aplicación de normas ISO, conlleva a la mejora continua

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	72,73
Ocasionalmente	2	18,18
Nunca	1	9,09
Total	11	100,00

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

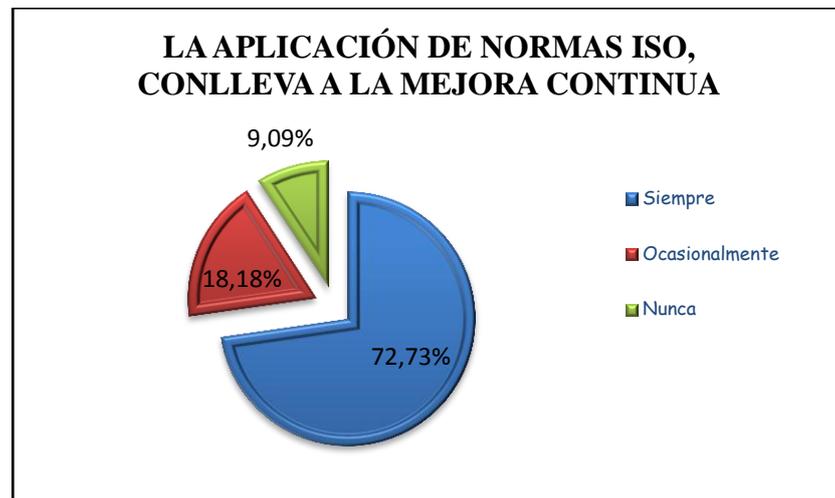


Gráfico 5: La aplicación de normas ISO, conlleva a la mejora continua

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

Análisis e interpretación.- En respuesta a que la aplicación de las normas ISO 9001 en la institución educativa conlleva a procesos de mejora continua, ocho de los entrevistados contestaron que si conlleva a la mejora continua con un 72,73% y 18,18% responde que ocasionalmente, esto se debe a que no hay procesos establecidos en la toma de decisiones.

Pregunta N° 6. ¿Se informa de la disponibilidad de recursos de manera oportuna y efectiva a las instancias correspondientes?

Tabla 11: Informe de recursos en forma eficiente

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	54,55
Ocasionalmente	2	18,18
Nunca	3	27,27
Total	11	100,00

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

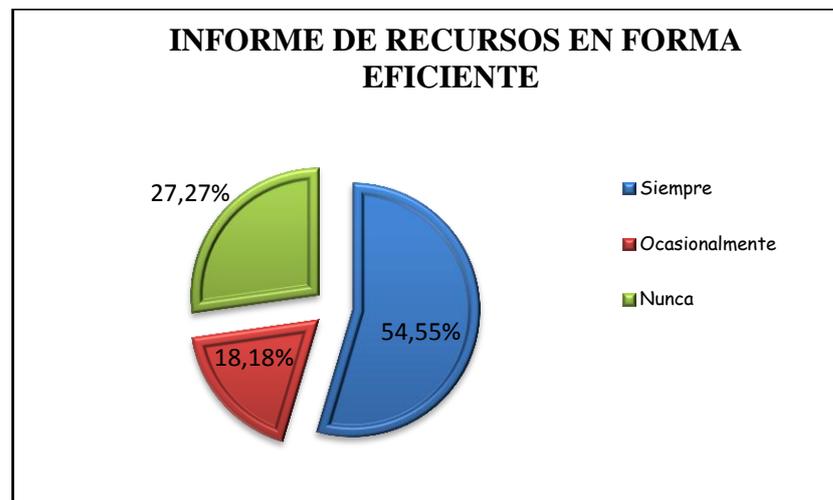


Gráfico 6: Informe de recursos en forma eficiente

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

Análisis e interpretación.- Los encuestados con respecto a la pregunta, se informa de la disponibilidad de recursos de manera oportuna y efectiva a las instancias correspondientes, seis de los once responden que siempre con un porcentaje del 54,55% y tres mencionan que nunca correspondiente al 27,27%, dándonos a notar que existe falta de comunicación entre los diferentes departamentos de la UE, do cual conlleva a crear cuellos de botella críticos para el adelanto de la institución.

Pregunta N° 7. ¿Cumple con las normas legales y vigentes para la administración del personal?

Tabla 12: Normas para administración de personal

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	54,55
Ocasionalmente	4	36,36
Nunca	1	9,09
Total	11	100,00

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

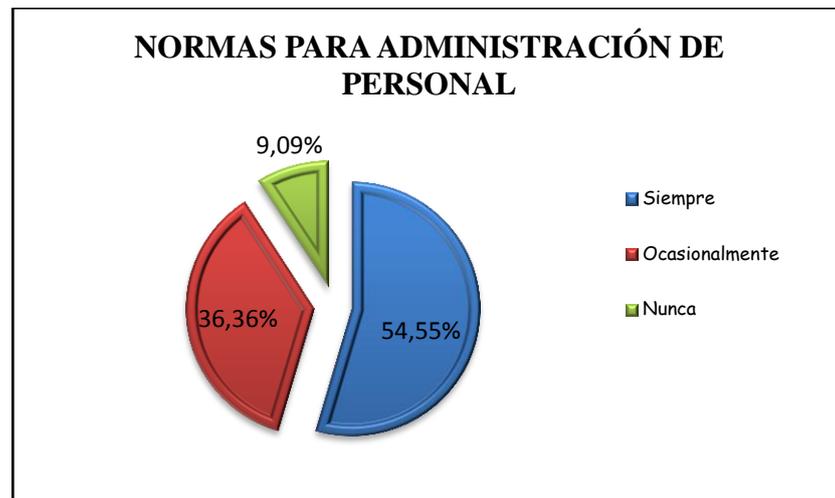


Gráfico 7: Normas para administración de persona

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

Análisis e interpretación.- Los encuestados respondieron a que si cumple con las normas legales y vigentes para la administración del personal, solo seis de los onces dicen que siempre con un porcentaje del 54,55%, mientras que cuatro lo hacen ocasionalmente dándonos un porcentaje del 36,36%. Se verifica que hay un gran desconocimiento o falta de aplicación de las normas legales en la administración de personal.

Pregunta N° 8. ¿Dentro de las normas ISO 9001, se halla el FODA, se aplica esta en los procesos académicos de docentes y directivos?

Tabla 13: Aplicación del FODA en procesos académicos

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	9,09
Ocasionalmente	1	9,09
Nunca	9	81,82
Total	11	100,00

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

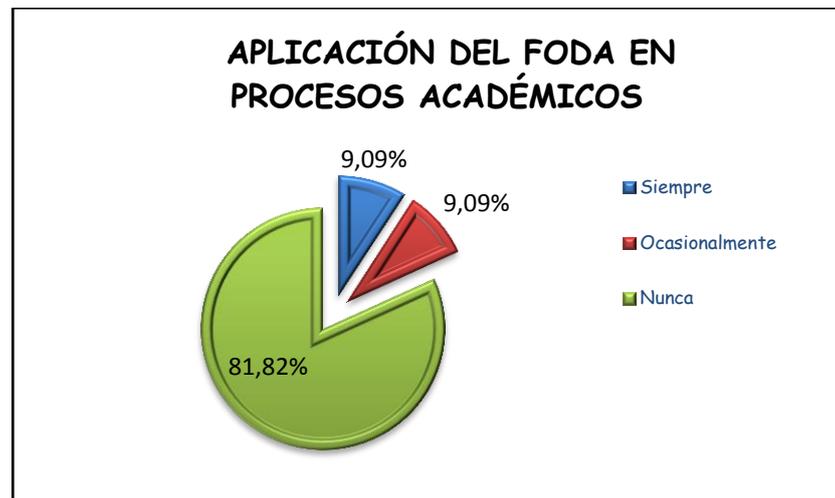


Gráfico 8: Aplicación del FODA en procesos académicos

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

Análisis e interpretación.- En la pregunta, dentro de las normas ISO 9001, se halla el FODA, se aplica esta en los procesos académicos de docentes y directivos, se determina por medio de los resultados que uno de los once encuestados si aplica en los procesos académicos con un porcentaje del 9,09%, esto significa que no se aplica ni normas de calidad educativas ni el análisis FODA en los procesos académicos entre autoridades y docentes.

Pregunta N° 9. ¿Utiliza el Código de Convivencia como instrumento que guía las relaciones entre los miembros de la comunidad educativa?

Tabla 14: *Uso del código de convivencia*

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	63,64
Ocasionalmente	3	27,27
Nunca	1	9,09
Total	11	100,00

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

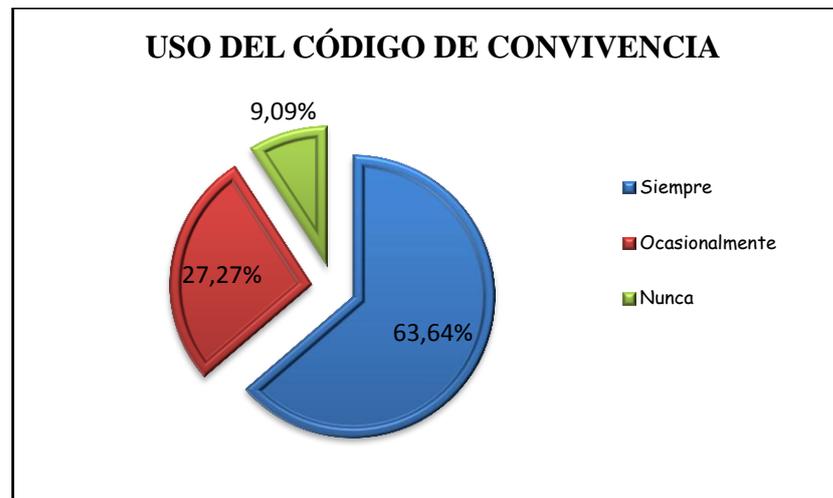


Gráfico 9: *Uso del código de convivencia*

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

Análisis e interpretación.- Se utiliza el Código de Convivencia como instrumento que guía las relaciones entre los miembros de la comunidad educativa, a esta pregunta siete de los once encuestados respondieron que siempre lo utilizan dando un 63,64%, mientras que el 9% o un encuestado dice que no lo utiliza, a esto se dice que se debe socializar e institucionalizar el Código de Convivencia en los miembros de la comunidad educativa.

Pregunta N° 10. ¿Considera que la aplicación de procesos a través de normas de calidad ISO 9001, mejorará los tiempos de entrega de trámites institucionales?

Tabla 15: Aplicación de procesos con normas de calidad ISO 9001

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	81,82
No	2	18,18
Total	11	100,00

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

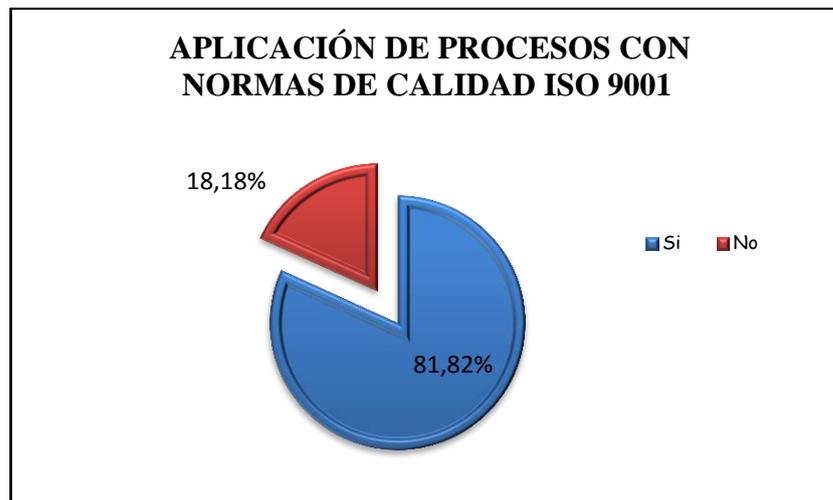


Gráfico 10: Aplicación de procesos con normas de calidad ISO 9001

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

Análisis e interpretación.- Se considera que la aplicación de procesos a través de normas de calidad ISO 9001, mejorará los tiempos de entrega de trámites institucionales, a esta pregunta nueve entrevistados de los once respondieron que sí, dándonos un 81,82% de afirmaciones, mientras dos dijeron que no.

3.3. Análisis e interpretación de las encuestas realizadas a los docentes de BGU de la UE “Salcedo”

Pregunta N° 1. ¿Cumple a tiempo con las funciones o actividades asignadas por las autoridades de la institución educativa?

Tabla 16: *Cumple a tiempo las actividades asignadas*

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	39	88,64
Ocasionalmente	5	11,36
Nunca	0	0,00
Total	44	100,00

Fuente: UE “Salcedo”

Elaborado por: el investigador



Gráfico 11: *Cumple a tiempo las actividades asignadas*

Fuente: UE “Salcedo”

Elaborado por: el investigador

Análisis e interpretación.- Al encuestar a los docentes de BGU, si han cumplido a tiempo con las funciones o actividades asignadas por las autoridades de la institución educativa, el 89% de los encuestados contestan que siempre, mientras que cinco correspondiente al 11,36% de los docentes mencionan que ocasionalmente, se evidencia que existe un compromiso por parte de los docentes pero no en su totalidad, por lo que se deben tomar estrategias para cumplir al 100%.

Pregunta N° 2. ¿Considera que el sistema educativo actual aplicado en la institución es?

Tabla 17: Sistema educativo fiscal actual

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	30	68,18
Regular	8	18,18
Malo	6	13,64
Total	44	100,00

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

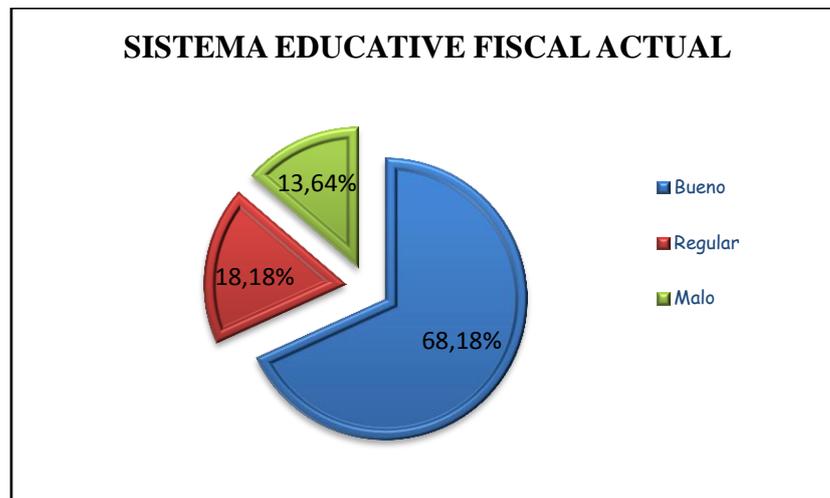


Gráfico 12: Sistema educativo fiscal actual

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

Análisis e interpretación.- A la pregunta: considera que el sistema educativo actual aplicado en la institución, el 68,18% de los docentes de la UE afirman que es bueno y un 13,64% dicen ser malo, este indicador nos permite valorar el nivel educativo actual para determinar las falencias y poder mejorarlas.

Pregunta N° 3. ¿En base a las normas de calidad ISO, apoya a los estudiantes para contribuir con la eficiencia en la gestión de calidad de la institución educativa?

Tabla 18: Apoyaría a los estudiantes para contribuir a la eficiencia educativa

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	36	81,82
No	8	18,18
Total	44	100,00

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

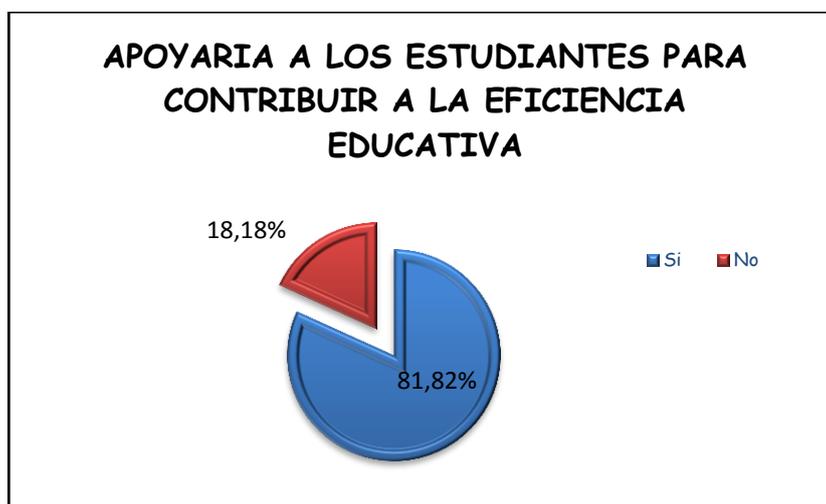


Gráfico 13: Apoyaría a los estudiantes para contribuir a la eficiencia educativa

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

Análisis e interpretación.- al preguntar a los docentes de la UE, en base a las normas de calidad ISO, apoya a los estudiantes para contribuir con la eficiencia en la gestión de calidad de la institución educativa, un 81,82% respondieron que sí y un 18,18% que no, esto nos da la pauta que los docentes si desean apoyar a los estudiantes para la consecución de la eficiencia solo que no tienen los métodos adecuados lo cual nos facilita la implementación de las normas ISO 9001.

Pregunta N° 4. ¿El nivel académico de la institución educativa en relación a otros centros educativos es?

Tabla 19: Nivel académico de la IE

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	28	63,64
Regular	12	27,27
Malo	4	9,09
Total	44	100,00

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

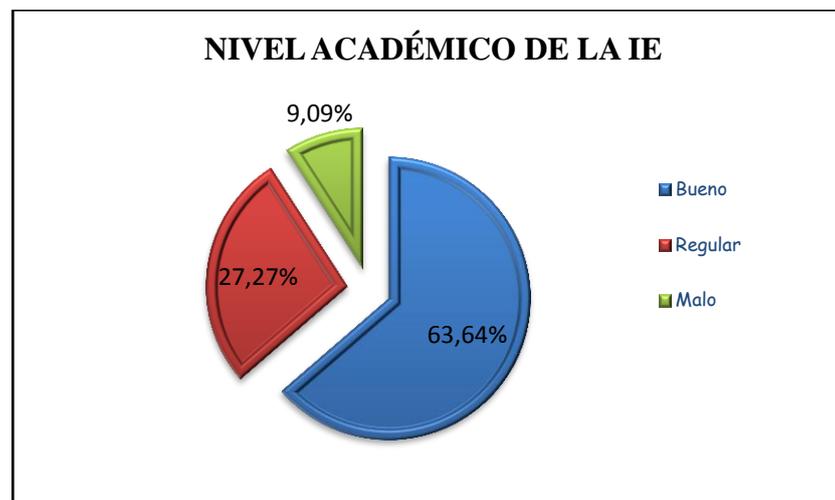


Gráfico 14: Nivel académico de la IE

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

Análisis e interpretación.- al preguntar a los docentes de la UE si el nivel académico de la institución educativa en relación a otros centros educativos es: el 63,64% dijeron que es excelente, el 27,27% es bueno o aceptable y un 9,09% deficiente, con estos porcentajes nos da un espacio para mejorar aplicando procesos de calidad con la implementación de la propuesta del presente trabajo de investigación.

Pregunta N° 5. ¿Considera usted que las instituciones educativas en general, deberían obtener la certificación de calidad ISO 9001 - 2008?

Tabla 20: Las IE deberían tener obtener certificación de calidad

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	39	88,64
No	5	11,36
Total	44	100,00

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

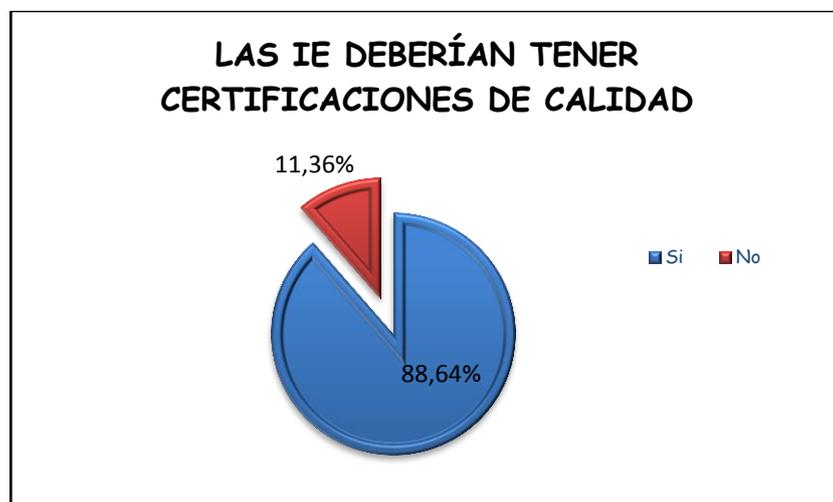


Gráfico 15: Las IE deberían tener obtener certificación de calidad

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

Análisis e interpretación.- Los docentes de la UE "Salcedo" manifestaron a la pregunta: considera usted que las instituciones educativas en general, deberían obtener la certificación de calidad ISO 9001 - 2008, un 88,64% que sí y un 11,36% que no, por lo que si deberían obtener certificaciones de calidad 9001 y llegar a la excelencia educativa.

Pregunta N° 6. ¿Cómo califica la gestión que realizan las autoridades de esta institución educativa?

Tabla 21: *Gestión de las autoridades*

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	43	97,73
Regular	0	0,00
Malo	1	2,27
Total	44	100,00

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

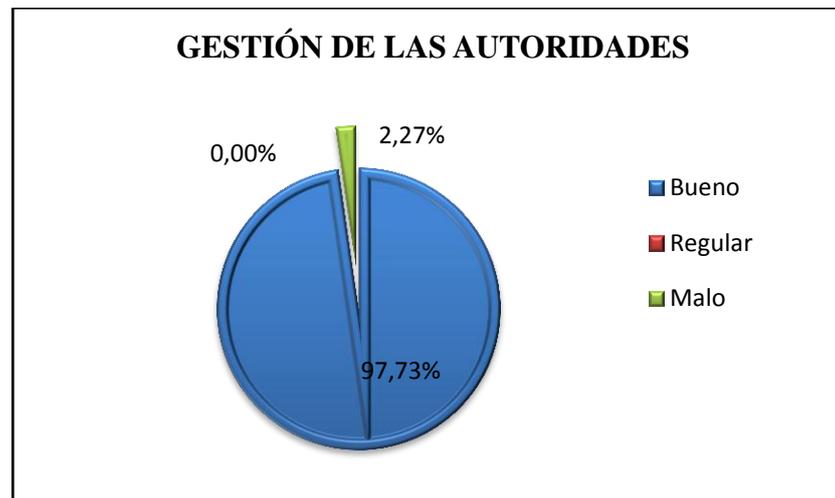


Gráfico 16: *Gestión de las autoridades*

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

Análisis e interpretación.- A la pregunta: ¿Cómo califica la gestión que realizan las autoridades de esta institución educativa? Un 97,73% de los encuestados respondieron que la labor de las autoridades es excelente, esto da a entender que las autoridades de la UE "Salcedo" son unos líderes y saben llegar a los docentes para tener un espacio armónico y en paz.

Pregunta N° 7. ¿Optimizan los recursos didácticos, tiempo y espacio para el desarrollo de las actividades planificadas en el aula?

Tabla 22: Recursos didácticos, tiempo y espacios

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	44	100,00
Ocasionalmente	0	0,00
Nunca	0	0,00
Total	44	100,00

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

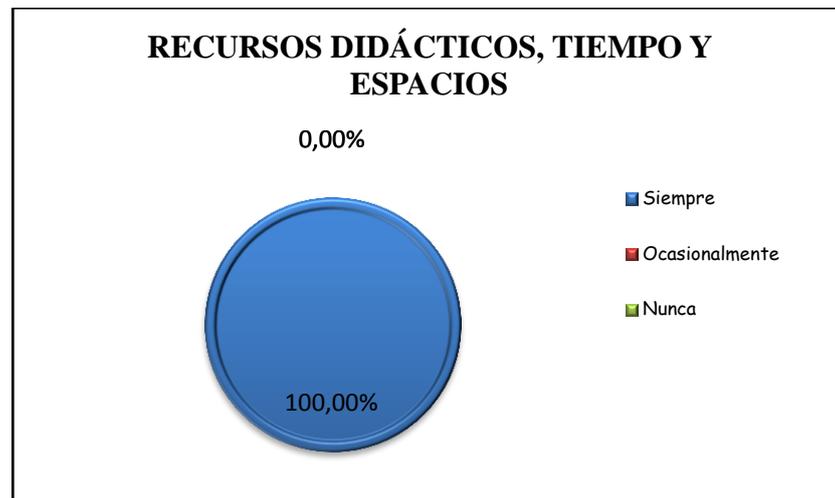


Gráfico 17: Recursos didácticos, tiempo y espacios

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

Análisis e interpretación.- Los docentes encuestados responden en un 100% que siempre a: optimizan los recursos didácticos, tiempo y espacio para el desarrollo de las actividades planificadas en el aula, se puede interpretar que en su totalidad están enmarcados en los objetivos institucionales.

Pregunta N° 8. ¿Se desarrollan planes de mejora basados en los resultados obtenidos en el proceso evaluativo de los estudiantes?

Tabla 23: Desarrollo de planes de mejora

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	44	100,00
Ocasionalmente	0	0,00
Nunca	0	0,00
Total	44	100,00

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

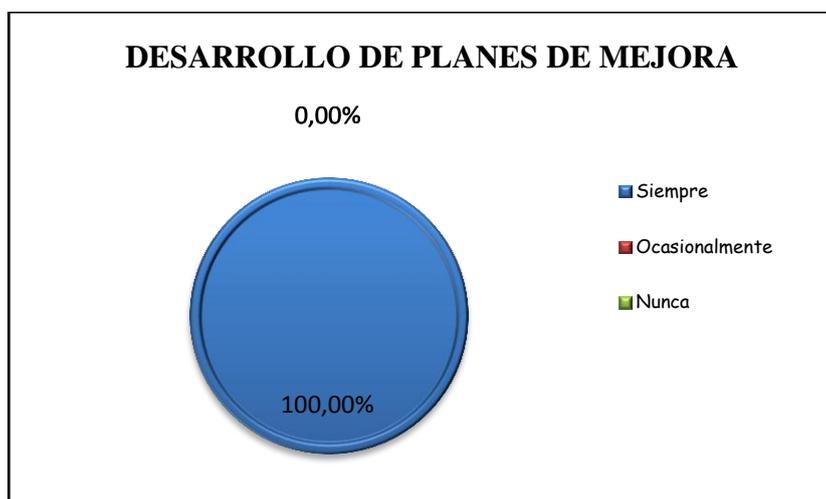


Gráfico 18: Desarrollo de planes de mejora

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

Análisis e interpretación.- A esta pregunta: ¿Se desarrollan planes de mejora basados en los resultados obtenidos en el proceso evaluativo de los estudiantes?, la totalidad o 100% de los docentes de BGU contestaron que siempre desarrollan planes de mejora continua en beneficio de los estudiantes, esto es favorable porque existe planificación por parte de los docentes en beneficio de sus estudiantes.

Pregunta N° 9. ¿Se utilizan en la institución educativas normas de calidad ISO 9001?

Tabla 24: *Uso de normas de calidad ISO 9001*

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0,00
No	44	100,00
Total	44	100,00

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

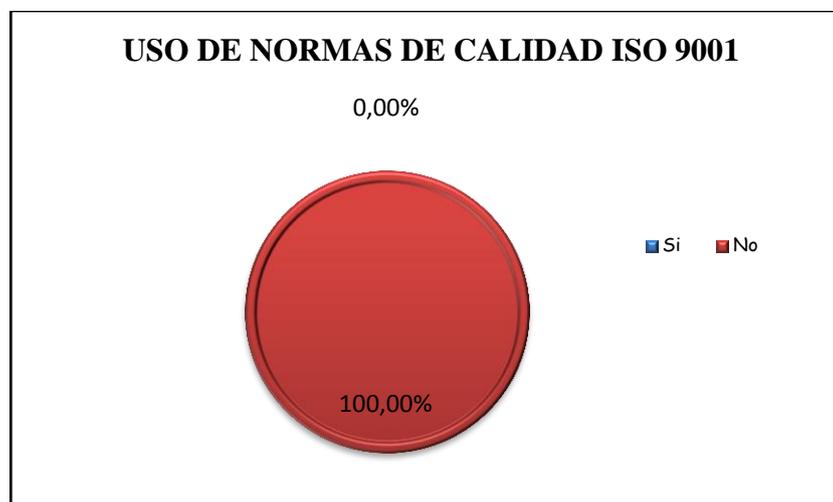


Gráfico 19: *Uso de normas de calidad ISO 9001*

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

Análisis e interpretación.- Los docentes de la UE "Salcedo", contestaron el 100% que no se utilizan en la institución educativa normas de calidad ISO 9001?, esto quiere decir que en la institución se planifica y se prestan los servicios educativos sin normas técnicas que puedan mejorar los procesos de atención a los usuarios de la misma.

Pregunta N° 10. ¿Considera que la aplicación de procesos a través de normas de calidad ISO 9001, mejoraran los tiempos de entrega de trámites institucionales?

Tabla 25: *Procesos con normas de calidad ISO 9001*

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	40	90,91
No	4	9,09
Total	44	100,00

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

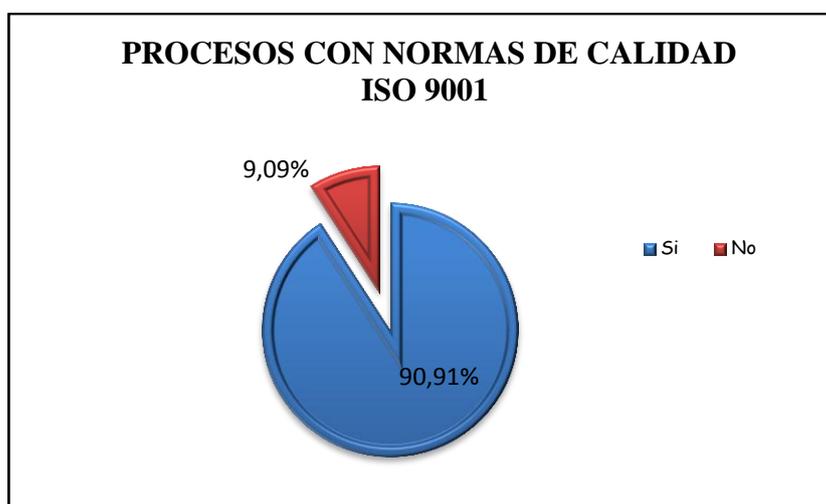


Gráfico 20: *Procesos con normas de calidad ISO 9001*

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

Análisis e interpretación.- Al preguntar a los docentes si considera que la aplicación de procesos a través de normas de calidad ISO 9001, mejoraran los tiempos de entrega de trámites institucionales? El 90,91% contestaron que si ayudarán a mejorar la entrega de trámites y por ende un mejor servicio a la comunidad educativa.

3.4. Análisis e interpretación de las encuestas realizadas a los estudiantes de BGU de la UE “Salcedo”

Pregunta N° 1. ¿Han explicado sus maestros con claridad los contenidos de las asignaturas que impartían?

Tabla 26: *Contenidos de asignaturas enseñados*

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	232	83,75
Ocasionalmente	38	13,72
Nunca	7	2,53
Total	277	100,00

Fuente: UE “Salcedo”

Elaborado por: el investigador

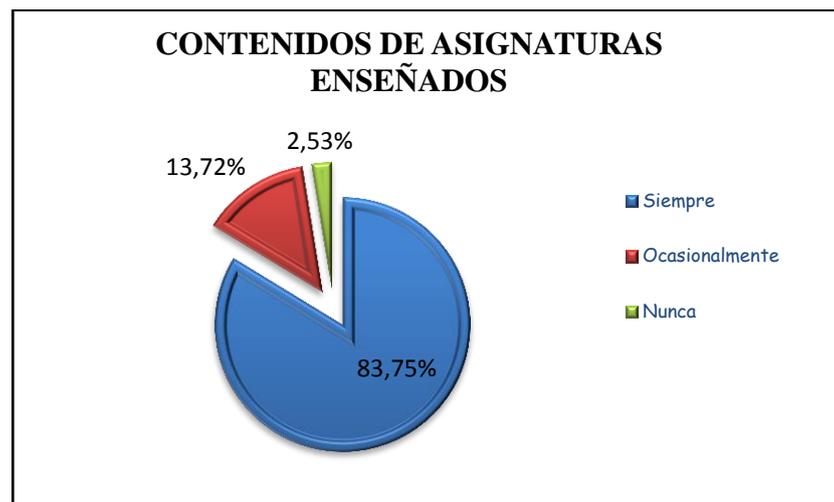


Gráfico 21: *Contenidos de asignaturas enseñados*

Fuente: UE “Salcedo”

Elaborado por: el investigador

Análisis e interpretación.- De las encuestas realizadas a 277 estudiantes de BGU de la UE “Salcedo”, respondieron que siempre un 83,75% de ellos a si ¿han explicado sus maestros con claridad los contenidos de las asignaturas que impartían?, con estos antecedentes se cataloga que las bases de los estudiantes son aceptables para un aprendizaje significativo.

Pregunta N° 2. ¿Han utilizado sus maestros los recursos tecnológicos para orientar sus clases?

Tabla 27: *Uso de recursos tecnológicos*

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	216	77,98
Ocasionalmente	48	17,33
Nunca	13	4,69
Total	277	100,00

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

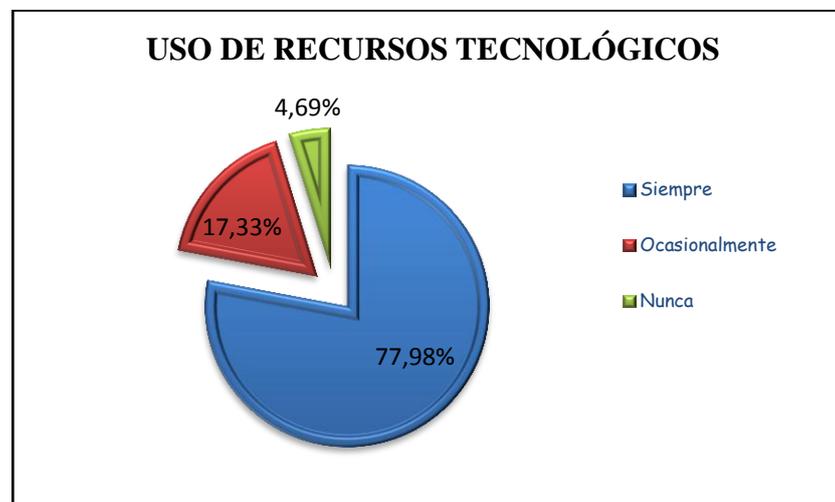


Gráfico 22: *Uso de recursos tecnológicos*

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

Análisis e interpretación.- Si ¿han utilizado sus maestros los recursos tecnológicos para orientar sus clases?, los estudiantes respondieron que siempre los utilizan en un 77,98% y un 4,69% que nunca los usan.

Pregunta N° 3. ¿Sus maestros promueven actividades de recuperación académica?

Tabla 28: Promueven la recuperación académica

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	249	89,89
Ocasionalmente	21	7,58
Nunca	7	2,53
Total	277	100,00

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

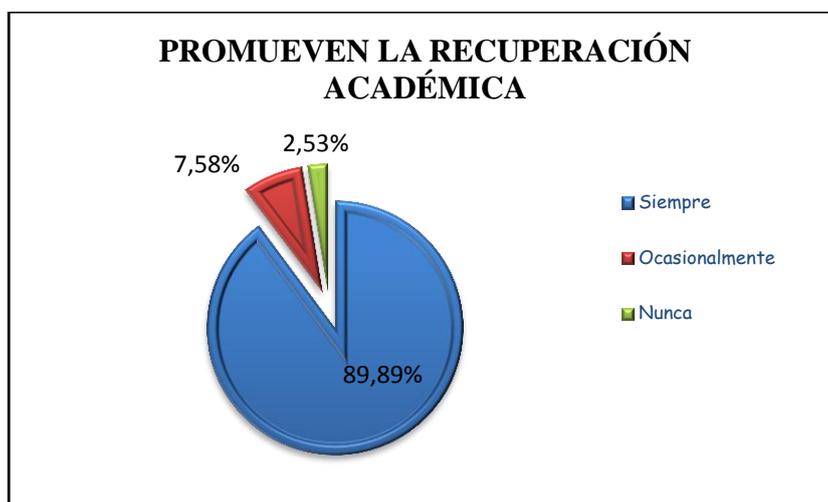


Gráfico 23: Promueven la recuperación académica

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

Análisis e interpretación.- ¿Sus maestros promueven actividades de recuperación académica?, a esta pregunta los estudiantes en un 89,89% respondieron que siempre promueven los docentes recuperaciones pedagógicas. Esto significa que si existe planificación tanto dentro como fuera de las aulas en beneficio de los estudiantes fomentando una cultura de trabajo sostenido.

Pregunta N° 4. ¿La atención es oportuna al realizar un trámite administrativo en la institución educativa?

Tabla 29: Atención en trámites administrativos

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	179	64,62
Ocasionalmente	64	23,10
Nunca	34	12,27
Total	277	100,00

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador



Gráfico 24: Atención en trámites administrativos

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

Análisis e interpretación.- El 64,62% de los estudiantes afirman que siempre la atención es oportuna al realizar un trámite administrativo en la institución educativa, pero que ocasionalmente el 23,10% de la muestra y el 12,27% nunca le entregan los trámites oportunamente, con este análisis se pueden mejorar los procesos una vez que se apliquen el servicio al usuario con normas de calidad ISO 9001.

Pregunta N° 5. ¿Conoce de procesos de mejora continua ISO 9001 que se apliquen en la institución educativa?

Tabla 30: Conocimiento de procesos de mejora continua

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	10,83
No	247	89,17
Total	277	100,00

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

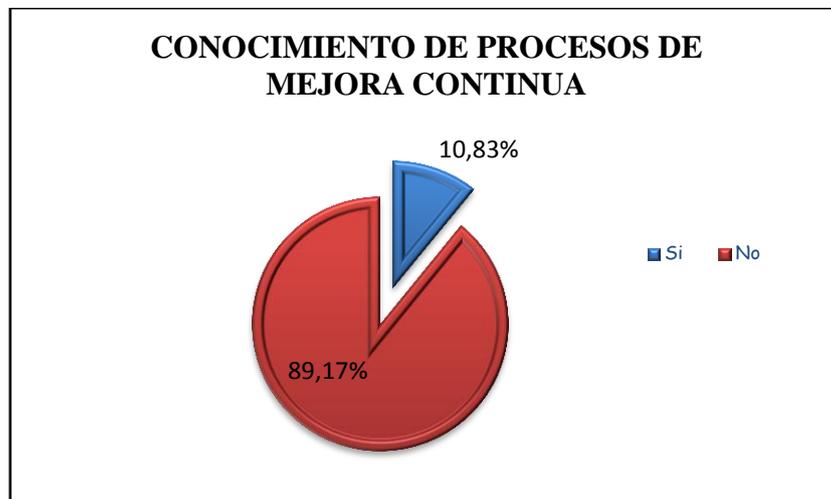


Gráfico 25: Conocimiento de procesos de mejora continua

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

Análisis e interpretación.- El 89,17% de los estudiantes no conoce de procesos de mejora continua que se apliquen en la institución educativa, esto nos indica que se debe mejorar los proceso y una opción es a través de la implementación de las normas de calidad 9001.

Pregunta N° 6. ¿Ha escuchado sobre las normas de calidad ISO 9001?

Tabla 31: *Conoce de normas ISO 9001*

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	80	28,88
No	197	71,12
Total	277	100,00

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

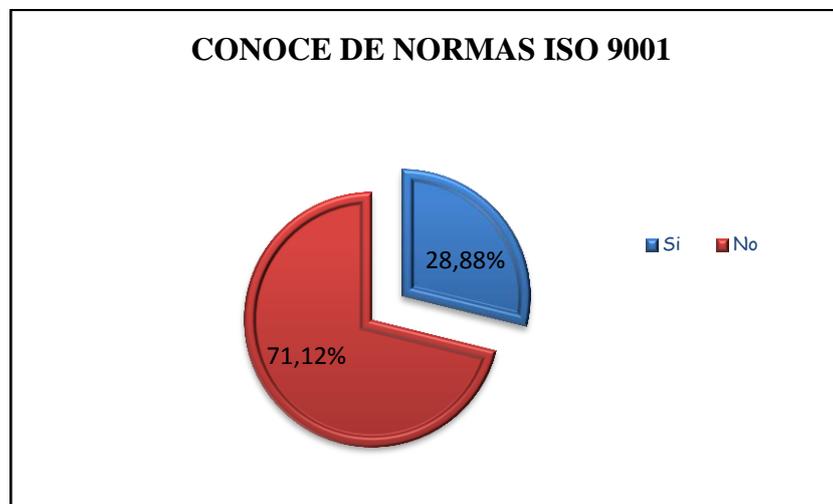


Gráfico 26: *Conoce de normas ISO 9001*

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

Análisis e interpretación.- El 71,12% de los estudiantes encuestados no conoce o no ha escuchado sobre las normas de calidad ISO 9001, esto se debe a que su aplicación es mínima dentro del sector tanto público como privado.

Pregunta N° 7. ¿Cómo califica el trabajo de los directivos de la institución?

Tabla 32: Trabajo de los directivos en la institución

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	238	85,92
Regular	36	13,00
Malo	3	1,08
Total	277	100,00

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

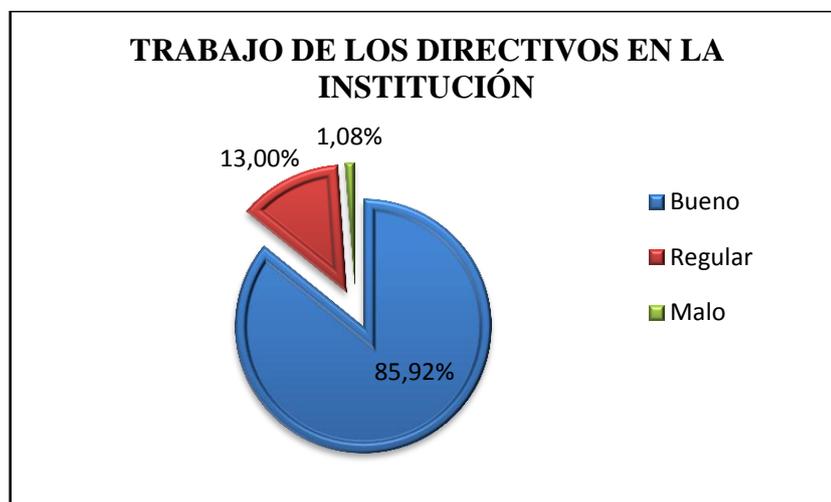


Gráfico 27: Trabajo de los directivos en la institución

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

Análisis e interpretación.- Un 85,92% de los estudiantes respondieron que es muy bueno el trabajo que realizan las autoridades de la UE "Salcedo, esta aseveración tiene concordancia con lo manifestado por los docentes lo cual indica que la autoridad de esta IE es un líder y sabe manejar al grupo humano de buena manera, lo cual se considera una fortaleza.

Pregunta N° 8. ¿Cómo califica, en general, la calidad educativa de su institución?

Tabla 33: Calidad educativa de la institución

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	149	53,79
Regular	113	40,79
Malo	15	5,42
Total	277	100,00

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

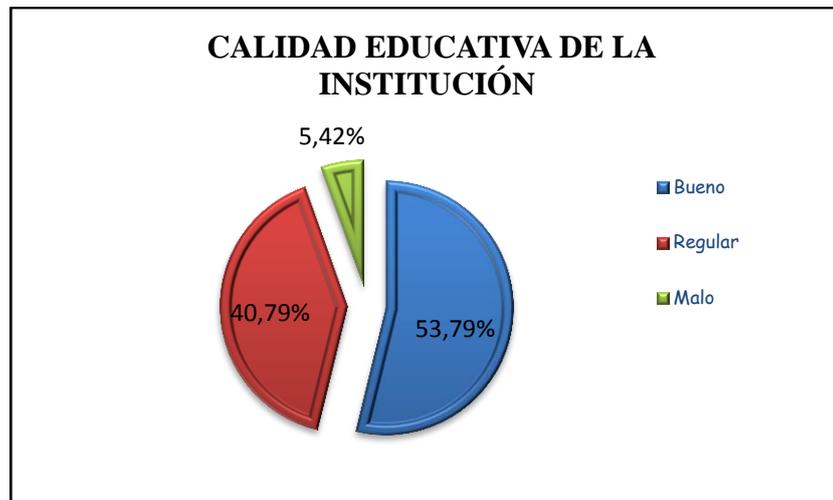


Gráfico 28: Calidad educativa de la institución

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

Análisis e interpretación.- Con respecto a la calidad educativa de la institución un 53,79% de los 277 estudiantes afirman que es muy buena mientras que un 40,79% que es buena y el 5,42% que es mala, de debe analizar y reestructurar los modelos de planificación de la institución en general para determinar los puntos críticos.

Pregunta N° 9. ¿Considera usted que la aplicación de las normas ISO 9001 en la institución educativa mejoraría su nivel académico?

Tabla 34: Aplicación de normas de calidad ISO mejora el nivel educativo

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	269	97,11
No	8	2,89
Total	277	100,00

Fuente: UE “Salcedo”

Elaborado por: el investigador

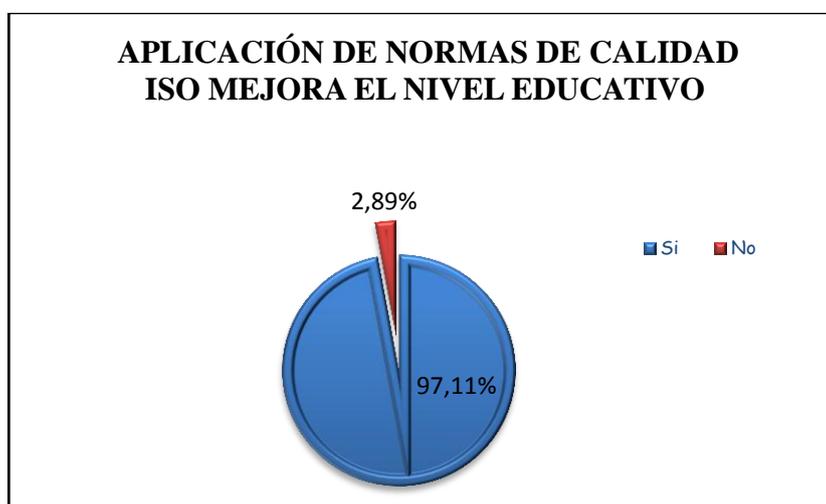


Gráfico 29: Aplicación de normas de calidad ISO mejora el nivel educativo

Fuente: UE “Salcedo”

Elaborado por: el investigador

Análisis e interpretación.- ¿Considera usted que la aplicación de las normas ISO 9001 en la institución educativa mejoraría su nivel académico?, a esto contestaron que si 269 estudiantes encuestados que equivale a un 97,11%, estos datos concuerdan con las aseveraciones de los docentes, sin descartar que hay que seguir implementando estrategias de mejora continua en la Unidad Educativa “Salcedo”.

Pregunta N° 10. ¿Desearía Ud. que se implemente normas de calidad ISO 9001 en esta institución educativa?

Tabla 35: Implementación de normas de calidad ISO 9001

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	259	93,50
No	18	6,50
Total	277	100,00

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

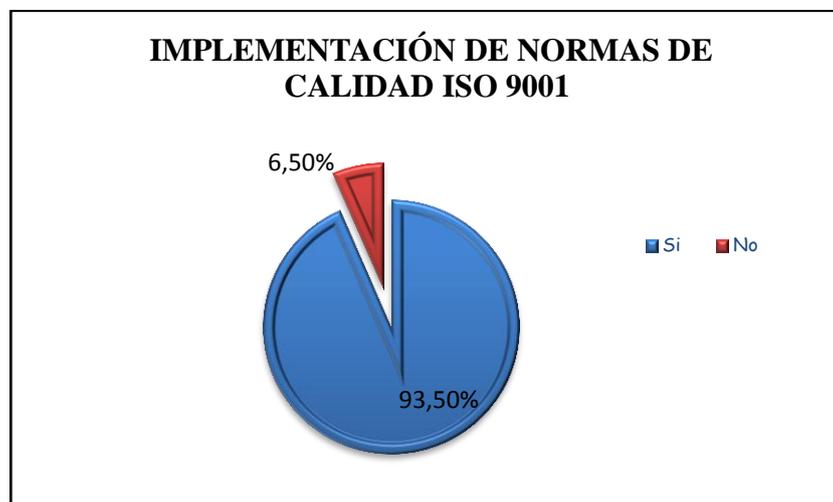


Gráfico 30: Implementación de normas de calidad ISO 9001

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

Análisis e interpretación.- ¿Desearía Ud. que se implemente normas de calidad ISO 9001 en esta institución educativa?, el 93,50% de los encuestados determinan que si se deben implementar normas de calidad ISO 9001 para que exista una mejora continua y un mejor servicio a la comunidad educativa.

3.5. Análisis e interpretación de las encuestas realizadas a los padres de familia de BGU de la UE “Salcedo”

Pregunta N° 1. ¿Los conocimientos adquiridos por su hijo(a) en los años anteriores fueron?

Tabla 36: *Contenidos de asignaturas enseñados*

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Buenos	183	66,55
Regulares	77	28,00
Malos	15	5,45
Total	275	100,00

Fuente: UE “Salcedo”

Elaborado por: el investigador

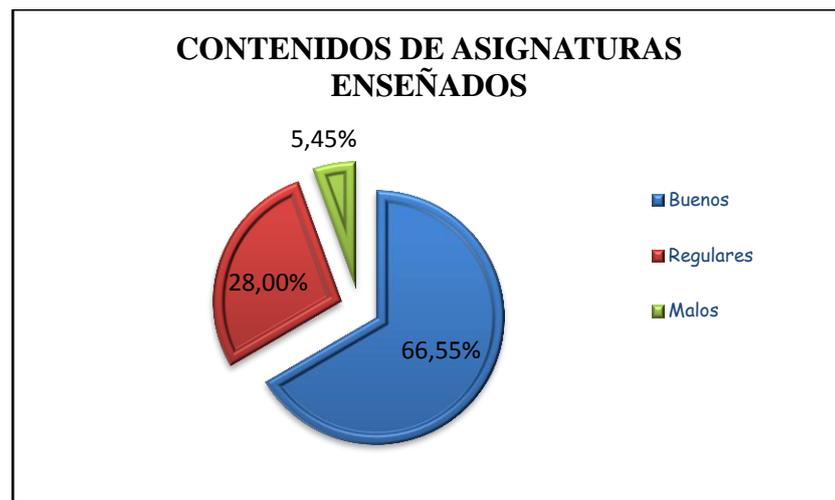


Gráfico 31: *Contenidos de asignaturas enseñados*

Fuente: UE “Salcedo”

Elaborado por: el investigador

Análisis e interpretación.- A la pregunta: ¿los conocimientos adquiridos por su hijo(a) en los años anteriores fueron?, un 66,55% de 275 padres de familia de la unidad educativa “Salcedo” respondieron que son muy buenos, mientras un 5,45% que son malos, este indicador nos sirve para tomar estrategias de cambio en lo referente a la planificación que realizan los docentes en el área pedagógica.

Pregunta N° 2. ¿Conoce las responsabilidades de los estudiantes dentro de la institución educativa?

Tabla 37: Conoce las responsabilidades de los estudiantes

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	234	85,09
No	41	14,91
Total	275	100,00

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

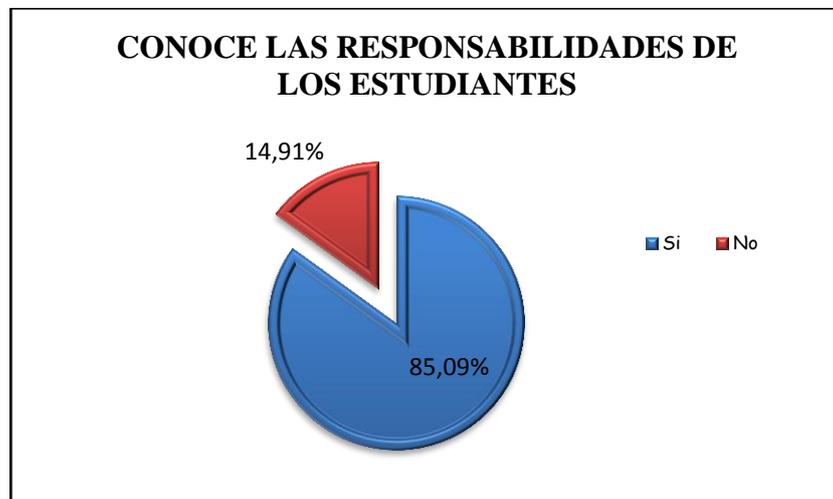


Gráfico 32: Conoce las responsabilidades de los estudiantes

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

Análisis e interpretación.- De los datos obtenidos más de las dos terceras partes de padres de familia conocen las responsabilidades que tienen los estudiantes dentro de la UE, mientras tanto un 14,91% de ellos los desconocen, para esto se debe implementar charlas de apoyo a los padres de familia para que conozcan los roles que tienen los estudiantes.

Pregunta N° 3. ¿La institución realiza actividades para garantizar los derechos de los estudiantes?

Tabla 38: Actividades que garanticen los derechos

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	117	42,55
Ocasionalmente	85	30,90
Nunca	73	26,55
Total	275	100,00

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

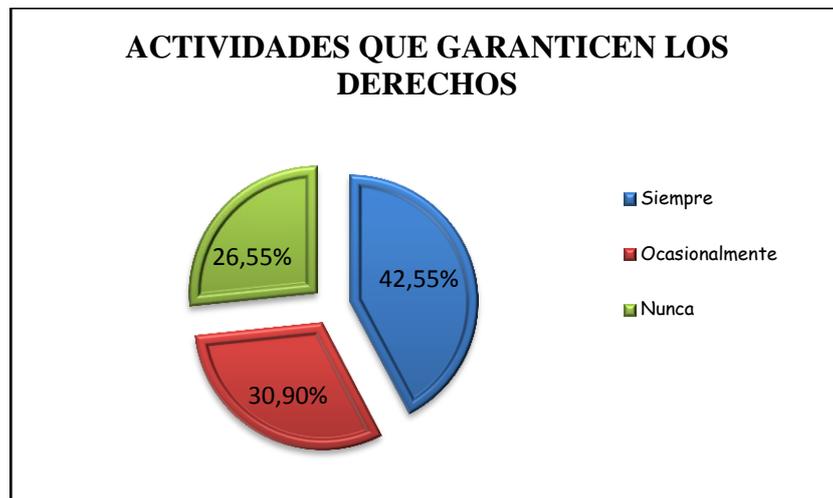


Gráfico 33: Actividades que garanticen los derechos

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

Análisis e interpretación.- Si la institución realiza actividades para garantizar los derechos de los estudiantes, el 42,55% de los encuestados contestaron que siempre, pero el 26,55% de padres de familia dicen que nunca se realizan actividades que garanticen los derechos de los estudiantes, se recomienda realizar reuniones permanentes con los involucrados para realizar este tipo de actividades.

Pregunta N° 4. ¿La atención es oportuna al realizar un trámite administrativo en la institución educativa?

Tabla 39: Atención en trámites administrativos

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	207	75,27
Ocasionalmente	57	20,73
Nunca	11	4,00
Total	275	100,00

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

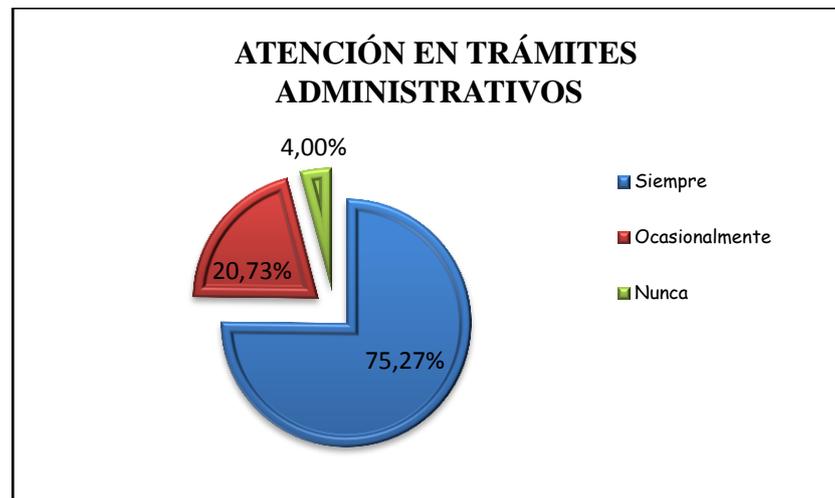


Gráfico 34: Atención en trámites administrativos

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

Análisis e interpretación.- De los resultados obtenidos se determina que las tres cuartas partes de padres de familia reciben oportunamente los tramites solicitados a la UE, mientras que el 20,73% los recibe ocasionalmente, esto se debe a que no existe un flujo continuo de procesos y se demoran mucho en responder las necesidades de la colectividad.

Pregunta N° 5. ¿Conoce usted de que se trata la norma ISO 9001 - 2008?

Tabla 40: *Conoce que son las normas ISO*

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	110	40,00
No	165	60,00
Total	275	100,00

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

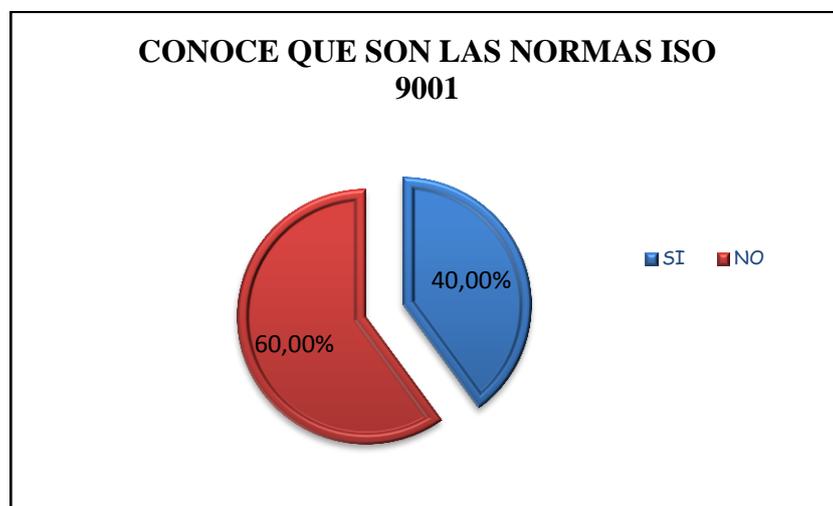


Gráfico 35: *Conoce que son las normas ISO*

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

Análisis e interpretación.- Que si conoce usted de que se trata las normas ISO 9001 - 2008, un 40% contestan que sí que equivale 110 encuestados, y un 60% de padres de familia dicen que no conocen lo que son la norma de calidad ISO 9001, esto se debe a que no son muy conocidas en la comunidad educativa del cantón Salcedo.

Pregunta N° 6. ¿Cómo califica, en general, la calidad educativa de la institución?

Tabla 41: *Calidad educativa de la IE*

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	188	68,36
Regulare	79	28,73
Malo	8	2,91
Total	275	100,00

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

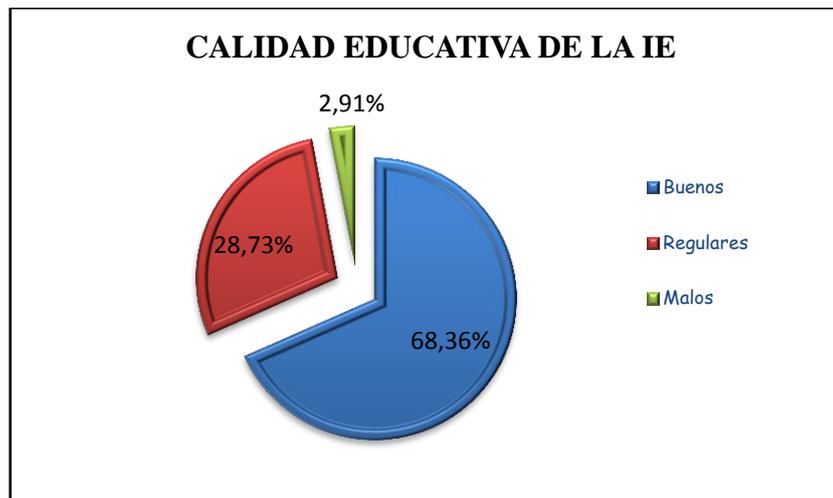


Gráfico 36: *Calidad educativa de la IE*

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

Análisis e interpretación.- De los resultados obtenidos se determina que el 68% de los padres de familia que tienen a sus hijos en BGU es muy buena la calidad educativa que se brinda en la institución, mientras que un 28,73% sostienen que es buena, esto se debe a que se cumplen con los indicadores de calidad educativa, pero con la propuesta se debe mejorar estos estándares.

Pregunta N° 7. ¿Le gustaría que se apliquen las normas de calidad ISO 9001 – 2008 en la institución educativa?

Tabla 42: Aplicación de normas ISO en IE

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	209	76,00
Ocasionalmente	64	23,27
Nunca	2	0,73
Total	275	100,00

Fuente: UE “Salcedo”

Elaborado por: el investigador

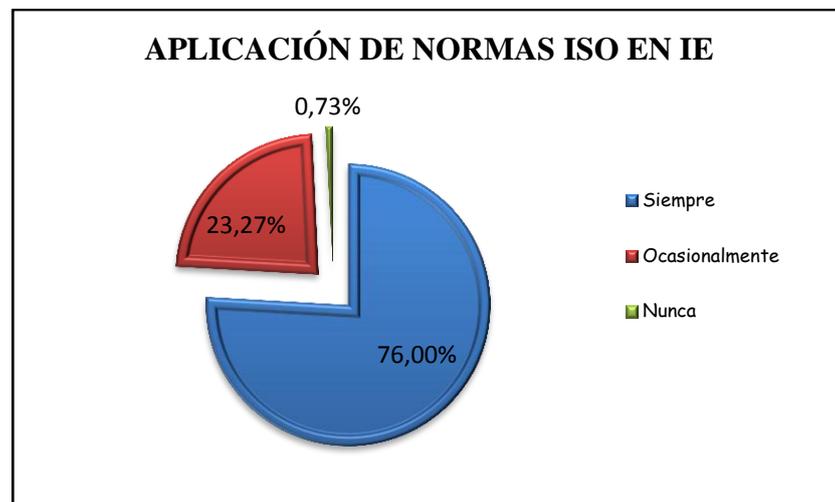


Gráfico 37: Aplicación de normas ISO en IE

Fuente: UE “Salcedo”

Elaborado por: el investigador

Análisis e interpretación.- El 76% de los padres de familia encuestados dicen que siempre les gustaría que apliquen las normas ISO en las IE?, mientras que el 23,27% dicen que lo hacen ocasionalmente, la meta debe ser que el 100% de las IE apliquen las normas de calidad para una mejora continua.

Pregunta N° 8. ¿La relación que existe entre padres de familia y las autoridades de la institución educativa son?

Tabla 43: *Relación entre PPF y autoridades*

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	150	54,55
Regular	89	32,36
Malo	36	13,09
Total	275	100,00

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

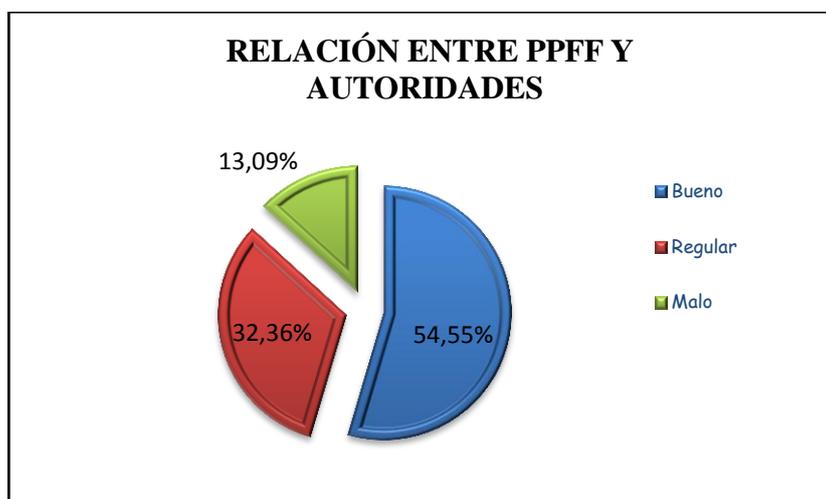


Gráfico 38: *Relación entre PPF y autoridades*

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

Análisis e interpretación.- Al analizar los resultados obtenidos decimos que el 54,55% de encuestados tienen un nivel de aceptación con las autoridades de la IE, siendo un líderes por saber manejar a los equipos de trabajo y agentes externos, mientras un 13.09% de padres manifiestan que la relación con las autoridades es mala, ante esta alerta se deben plantear estrategias de mejora.

Pregunta N° 9. ¿Usted como padre de familia, ayudaría a su hijo(a) a alcanzar la mejora en la educación aplicando las normas de calidad?

Tabla 44: Mejora de la educación aplicando normas ISO

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	176	64,00
Ocasionalmente	76	27,64
Nunca	23	8,36
Total	275	100,00

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

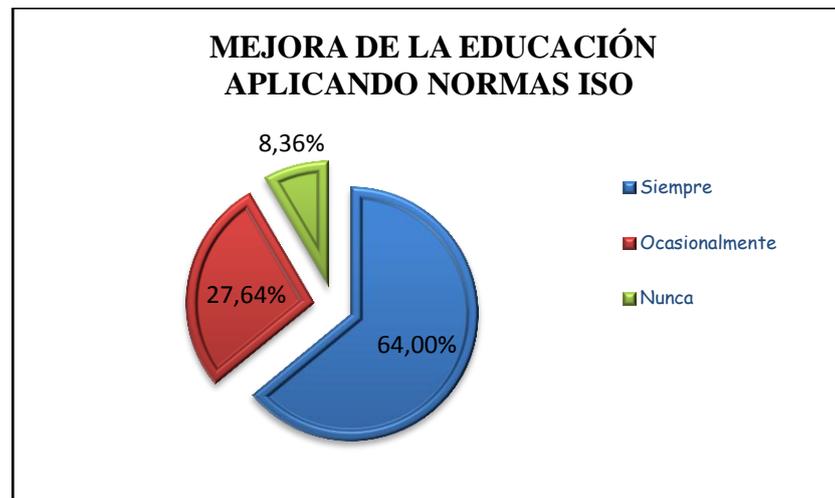


Gráfico 39: Mejora de la educación aplicando normas ISO

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

Análisis e interpretación.- En esta pregunta los padres de familia responden un 64,00% que ayudaran a sus hijos a alcanzar la mejora en la educación por medio de las normas de calidad, mientras que el 27,64% de encuestados dicen que ocasionalmente y el 8% nunca, este aspecto hay que tomarlo muy en cuenta para la propuesta de implementar las normas de calidad ISO 9001 porque muchos padres de familia no conocen de este sistema de calidad lo cual se debe socializar y no tener contratiempos futuros.

Pregunta N° 10. ¿Le gustaría que los trámites que solicite a la institución los entreguen de calidad?

Tabla 45: Trámites de calidad

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	275	100,00
No	0	0,00
Total	275	100,00

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

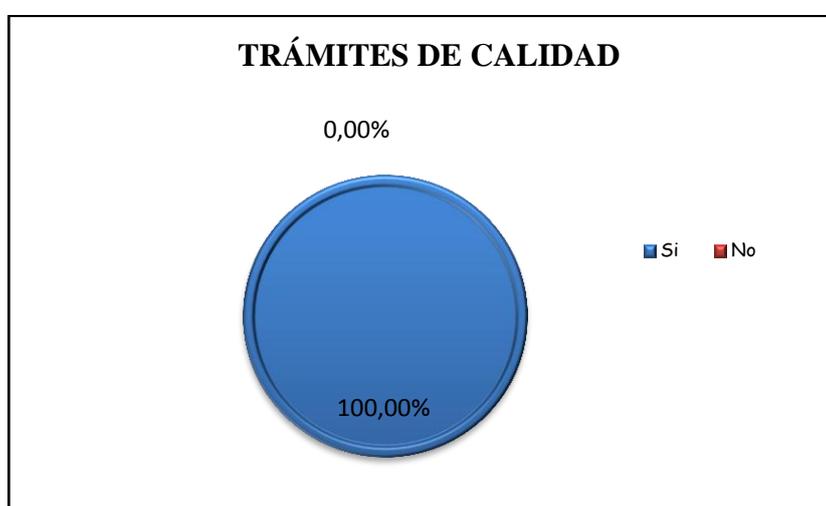


Gráfico 40: Trámites de calidad

Fuente: UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

Análisis e interpretación.- el 100% de los padres de familia de los encuestados concuerdan que los trámites deben ser entregados a tiempo y con calidad, o sea con eficiencia y eficacia para tener una satisfacción del 100% de los usuarios.

3.6. Comprobación de la hipótesis.

Una vez que se obtuvieron los datos procedí al análisis de cada uno de los ítems utilizando las diferentes técnicas de interpretación de datos y resultados tomando en cuenta los objetivos y variables de esta investigación, de tal manera que se utilizó el chi cuadrado para contrastar si la hipótesis con sus variables y objetivos son válidos en el trabajo de investigación desarrollada se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 46: Cálculo del chi cuadrado

Nº	G L	X ² .99	X ² .95	X ²	OBSERVACIÓN
1	2	9,21	5,99	16,40	Aceptado
2	2	9,21	5,99	21,80	Aceptado
3	2	9,21	5,99	7,75	Aceptado
4	2	9,21	5,99	21,80	Aceptado
5	2	9,21	5,99	7,75	Aceptado
6	2	9,21	5,99	0,91	Negado
7	2	9,21	5,99	3,42	Negado
8	2	9,21	5,99	11,53	Aceptado
9	2	9,21	5,99	5,05	Negado
10	1	6,63	3,84	4,45	Aceptado
11	2	9,21	5,99	61,27	Aceptado
12	2	9,21	5,99	24,13	Aceptado
13	1	6,63	3,84	17,82	Aceptado
14	2	9,21	5,99	20,32	Aceptado
15	1	6,63	3,84	26,27	Negado
16	2	9,21	5,99	81,95	Aceptado
17	2	9,21	5,99	87,80	Aceptado
18	2	9,21	5,99	87,80	Aceptado
19	1	6,63	3,84	44,00	Aceptado
20	1	6,63	3,84	29,45	Aceptado
21	2	9,21	5,99	157,47	Aceptado
22	1	6,63	3,84	135,45	Aceptado
23	2	9,21	5,99	11,29	Aceptado
24	2	9,21	5,99	229,21	Aceptado
25	1	6,63	3,84	11,00	Aceptado
26	2	9,21	5,99	179,35	Aceptado
27	2	9,21	5,99	246,25	Aceptado
28	2	9,21	5,99	71,00	Aceptado
29	2	9,21	5,99	131,70	Aceptado
30	1	6,63	3,84	275,00	Aceptado
31	2	9,21	5,99	322,10	Aceptado
32	2	9,21	5,99	255,08	Aceptado
33	2	9,21	5,99	399,80	Aceptado
34	2	9,21	5,99	126,90	Aceptado
35	1	6,63	3,84	170,00	Aceptado
36	1	6,63	3,84	49,42	Aceptado
37	2	9,21	5,99	350,61	Aceptado
38	2	9,21	5,99	104,17	Aceptado
39	1	6,63	3,84	245,92	Aceptado
40	1	6,63	3,84	209,68	Aceptado

Fuente: encuestas a la comunidad educativa de la UE "Salcedo"

Elaborado por: el investigador

3.7. Análisis e interpretación.

El problema de la presente investigación consistió en determinar de qué manera incide la gestión educativa en el desempeño docente en la Unidad Educativa "Salcedo", para lo que se ha propuesto la siguiente hipótesis: El diseño de un manual de procesos mejora la gestión administrativa en el desempeño del BGU en la UE "Salcedo", del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi; para comprobarlo se ha procedido a realizar un análisis comparativo por medio de la determinación del Chi cuadrado a los grupos de encuestados como son: personal administrativo, docentes, estudiantes y padres de familia, para el análisis se determinó 10 interrogantes, se evidencia que en cada grupo los Chi parciales son mayores al 50%, se ha considerado el punto 99 y 95 con un grado de libertad 2 y 1; por lo tanto la hipótesis es aceptada.

3.8. Conclusiones.

- Se concluye que las autoridades, docentes, administrativos, personal de servicio y estudiantes en su mayoría no aplican la ley y reglamento de educación, por lo que no realizan sus tareas en función de la nueva estructura curricular.
- Se verifica que en la unidad educativa "Salcedo", no se utiliza ningún tipo de proceso de calidad por lo que es elemental y necesario implementarlo en este sistema educativo que exige el cumplimiento de metas y objetivos en la aplicación del funcionamiento administrativo y gerencial que centraliza la actividad en el gerente de todo nivel, ya sea, institucional de oficina y de aula.
- La comunidad educativa en sí está de acuerdo con la implementación de normas de calidad ISO ya que existe falta de lineamientos y directrices claras para realizar los procesos en la IE.
- El tipo de procesos que se aplica en la Institución es diferente, debido a que desconocen formas de acción y de desconcentración de funciones toda vez

que para realizar el trabajo no se potencia el perfil y la capacidad de los profesionales con que cuenta la institución.

- En la visión de los miembros de la comunidad educativa autoridades, docentes y estudiantes, los padres de familia no se involucran en el trabajo extracurricular por lo que no se convierten en el apoyo que necesitan los refuerzos, de complementación por parte de los responsables del apoyo, seguimiento y control en la institución.

3.9. Recomendaciones

Para potenciar los cambios necesarios de esta propuesta y con ello poder alcanzar la calidad, eficiencia para llegar a la efectividad en la aplicación de la gestión de la calidad en el desempeño de bachillerato general unificado, en la unidad educativa Salcedo con la propuesta del diseño de manual de procesos basado en las normas de calidad ISO 9001-2008, se plantean las siguientes alternativas, mismas que valoradas se van a convertir en la guía y orientación de las actividades de la institución educativa con el ánimo de seguir liderando las actividades educativas en el entorno local.

- Es recomendable e indispensable la utilización de todo espacio para la difusión y aplicación de la Ley y Reglamento de educación permitiendo la desconcentración de funciones y aplicando a la cultura organizacional la responsabilidad a todos los miembros.
- Se recomienda a las autoridades, docentes y al personal administrativos y de servicio que su desempeño sea dentro de premisas de liderazgo democrático y pedagógico porque es sumamente necesario elevar el autoestima de los beneficiarios de la comunidad educativa.
- Debe promoverse la difusión de valores humanos, éticos y sociales como una herramienta permanente de cambio y desarrollo personal, para mejorar la autoestima y propiciar el mejoramiento del rendimiento académico mediante la inclusión de los actores de innovación y nuevos proyectos.

- Se recomienda crear en la comunidad educativa conciencia organizativa basado en la planificación del trabajo de acuerdo a sus funciones, de esta manera promover la cultura del trabajo organizado y constante.
- Se recomienda realizar el diseño de un manual de procesos basado en las normas de calidad ISO 9001-2008 para aplicarlo en la unidad educativa “Salcedo” y de esta manera poder dar un mejor servicio a los estudiantes y comunidad educativa de bachillerato general unificado.

CAPÍTULO IV

4. PROPUESTA

4.1. Título: El diseño de un manual de procesos basado en las normas de calidad ISO 9001-2008 en la unidad educativa “Salcedo”

4.2. Justificación de la propuesta

Para esta institución es de gran importancia desarrollar e implementar un sistema de Gestión de la calidad para satisfacer las necesidades de sus clientes y para mejorar la administración de la entidad. El sistema de calidad debe cumplir con el Estándar Internacional ISO 9001-2008.

Dentro de este manual, se contemplan las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas de la unidad educativa de forma que el personal pueda conocer en detalle sus tareas, así también la descripción de los procesos de la cadena de valor de la entidad permitirán que cada uno de ellos se puedan manejar bajo estándares de calidad ya establecidos en los requisitos de la norma ISO 9001-2008.

El presente manual describe el Sistema de Gestión de la Calidad propuesto para ser adoptado por la unidad educativa “Salcedo”, en todos los procesos que contribuyen a la calidad de los servicios que presta la institución, así también contendrá políticas, procedimientos, flujos de información, reportes y responsabilidades, que son aplicables a todo el personal que trabaja en dicha institución.

4.3. Objetivo general

Diseñar un manual de procesos basado en las normas de calidad ISO 9001-2008 para los años de bachillerato general unificado (BGU) y de esta manera llegar a la calidad educativa por medio de la eficiencia en logro de los objetivos institucionales de la unidad educativa “Salcedo”.

4.3.1. Objetivos específicos

Entre los objetivos de calidad que se plantea como propuesta para la unidad educativa “Salcedo”, se tiene los siguientes:

- Brindar un servicio educativo idóneo, que contribuya a la satisfacción y a la formación integral de los estudiantes y padres de familia a través de la dinamización de los procesos administrativos por medio de flujo gramas.
- Fomentar en los estudiantes de BGU de la UE “Salcedo” la comprensión de conceptos que le permitan participar de manera crítica, analítica, reflexiva y científica en la búsqueda de soluciones a problemas de su entorno.

4.4. Argumento legal

La base legal de la gestión por procesos se encuentra enmarcada en la Norma de Calidad, las mismas que se encuentran adaptadas a brindar un mejor servicio dentro de las instituciones educativas y se enmarcan a la misión, visión y políticas que determina la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI), para lo cual:

Que el artículo 227 de la Constitución de la República manifiesta: "La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación".

Que es deber de esta Cartera de Estado, garantizar la eficiencia y eficacia de las acciones técnicas, administrativas y pedagógicas en las diferentes instancias del sistema educativo del país, siendo necesaria la emisión del nuevo Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Educación, acorde al ordenamiento legal vigente.

El Ministerio de Educación y Cultura propone el año 2006 el Plan Decenal de la Educación 2006-2015, que nace de la idea de hacer de la educación un compromiso de todos para cambiar la historia, el 26 de noviembre de 2006 por medio de una consulta popular se aprueba el mandato de hacer como políticas de Estado, las políticas del Plan Decenal de la Educación.

Los programas, objetivos y metas establecidos en el Plan Decenal de la Educación han sido instituidos para generar una continuidad de las políticas en un mediano y largo plazo. En este Plan se recogen los compromisos internacionales de los que el país es signatario, los acuerdos nacionales y el trabajo de los ex – Ministros y Ministras de Educación, permitiendo enfocar las bases de los próximos diez años, así lo dice una de las políticas de este plan “Mejoramiento de la calidad y equidad de la educación e implementación de un sistema nacional de evaluación y rendición social de cuentas del sistema educativo”.

4.5. Estructura de la propuesta

La propuesta está estructurada de la siguiente manera:

- 4.5.1. Direccionamiento estratégico
- 4.5.2. Estructura organizacional por procesos
- 4.5.3. Organización interna
- 4.5.4. Cadena de valor, mapa de procesos y estructura organizacional
- 4.5.5. Estructura orgánica
 - 4.5.5.1. Procesos directivos
 - 4.5.5.2. Procesos sustantivos o agregadores de valor
 - 4.5.5.3. Procesos de apoyo

TÍTULO I

4.5.1. Direccionamiento estratégico

Artículo 1: Naturaleza.- La unidad educativa “Salcedo” nace como Colegio Nacional Salcedo con Resolución Ministerial N° 488, del 10 de octubre de 1951, se creó el Colegio Nacional “Salcedo” de Bachillerato en Humanidades Modernas, en la ciudad de San Miguel, cabecera del cantón Salcedo, el mismo que inicia sus labores el 17 de noviembre de 1951. Contando con 57 alumnos en la presidencia de León Garcés Granja.

Actualmente cuenta con 1500 estudiantes en la sección diurna, además cuenta con 70 docente, personal administrativo 11 y de servicio 5.

Ha crecido a pasos agigantados sin decaer en ningún momento, su afán de enseñar y educar en valores para formar ciudadanos dignos al servicio de la sociedad y de la Patria.

Artículo 2: Naturaleza jurídica.- La unidad educativa “Salcedo” se ampara por la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Educación Intercultural con su reglamento, normativas legales vigentes y acuerdos ministeriales.

Artículo 3: Misión.- La misión de la unidad educativa “Salcedo”, es ser comprometidos en la formación y educación de ciudadanos íntegros, a través del desarrollo de habilidades, destrezas, capacidades y cambio de actitud, conscientes de su identidad nacional, fundamentados en la Constitución, LOEI y su reglamento, enmarcados en el modelo constructivista.

Artículo 4: Visión.- La visión de la unidad educativa “Salcedo” es formar jóvenes con pensamiento analítico, crítico, reflexivo y propositivo, mediante la implementación de un sistema educativo de calidad y calidez.

Artículo 5: Objetivo general.- Desarrollar integralmente a los alumnos de la comunidad educativa, facilitando los mecanismos de crecimiento personal y proyección profesional, enfocados hacia el emprendimiento, constituyéndose en generadores de progreso, para cambiar el mundo como ciudadanos únicos e irrepetibles desde su identidad.

TITULO II

4.5.2. Estructura organizacional por procesos

Artículo 6: Estructura organizacional por procesos.- La estructura organizacional de la unidad educativa “Salcedo” está direccionada con su misión institucional y se sustenta en la filosofía de servicios y procesos, con el propósito de asegurar su ordenamiento orgánico.

Artículo 7: Definición de procesos.- Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso para identificar y gestionar un sistema de procesos interrelacionados hacia un objetivo dado como una forma de trabajar eficazmente y mejorar.

Artículo 8: Procesos de la unidad educativa “Salcedo”.- A través del diseño del mapa de procesos de la Institución, se trata de definir de forma ordenada y conjunta, todos los procesos que deben regir el funcionamiento de la unidad educativa “Salcedo”, estos macro procesos se dividen en tres principales:

Procesos de dirección.- Son aquellos procesos que se encargan los directivos y nos ayudan a lograr los objetivos, misión y a alcanzar la visión de la institución educativa.

Procesos agregadores de valor.- Son procesos sustantivos y los desarrollan los mandos medios de la institución educativa, son la base para alcanzar los objetivos estratégicos porque están en constante contacto con los usuarios.

Procesos de Apoyo.- Son aquellos que brindan información a los procesos sustantivos.

PARTE I

4.5.3. Organización interna

Artículo 9: Estructura básica alineada a la misión.- La estructura básica de la unidad educativa “Salcedo” está alineada a la misión institucional, está generada en función de procesos organizacionales, necesarios para implementar las responsabilidades y aumentar la capacidad de gestión para crear valor y mejoramiento continuo. Está conformada por los siguientes procesos internos:

Procesos de dirección

Gestión administrativa

Dirección unidad académica

Procesos agregadores de valor

Gestión académica

Gestión de docencia

Inspección y control

Procesos de Apoyo

Control de documentos

Gestión de consejería estudiantil DECES

Gobierno escolar

Artículo 10: Puestos directivos.- Los puestos directivos al momento se encuentran designados como encargos hasta la llegada del ganador de concurso, establecidos en la estructura organizacional: rector, dos vicerrectores, inspector general y sub-inspector.

Artículo 11: La descripción integral de los procesos organizacionales, en cuanto a sus objetivos, alcances, políticas, controles, procedimientos y flujos, constarán en el Manual de Procesos y Procedimientos de la unidad educativa “Salcedo”.

PARTE II

4.5.4. Cadena de valor, mapa de procesos y estructura organizacional

Artículo 12: Cadena de valor.- La unidad educativa “Salcedo”, está guiada hacia la consecución de su misión institucional sobre la base de la siguiente cadena de valor:

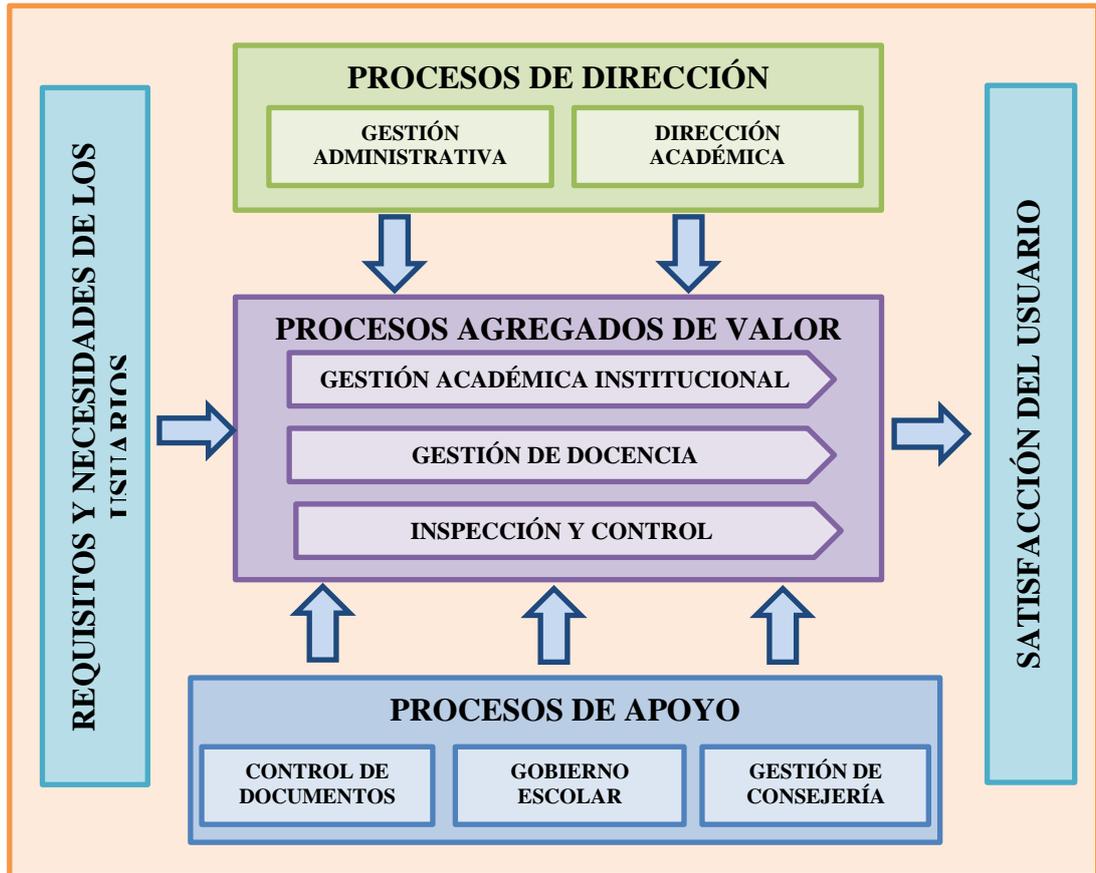


Gráfico 41: Mapa de procesos
Fuente: UE “Salcedo”
Elaborado por: el investigador

Artículo 13: Mapa de procesos.- La unidad educativa “Salcedo”, desarrolla su gestión interna para el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales por medio de procesos.

Artículo 14: Estructura Organizacional para la gestión de los procesos.- La estructura organizacional para la gestión de los procesos de la unidad educativa “Salcedo”, se encuentra representada en el siguiente organigrama:

ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA UNIDAD EDUCATIVA “SALCEDO”

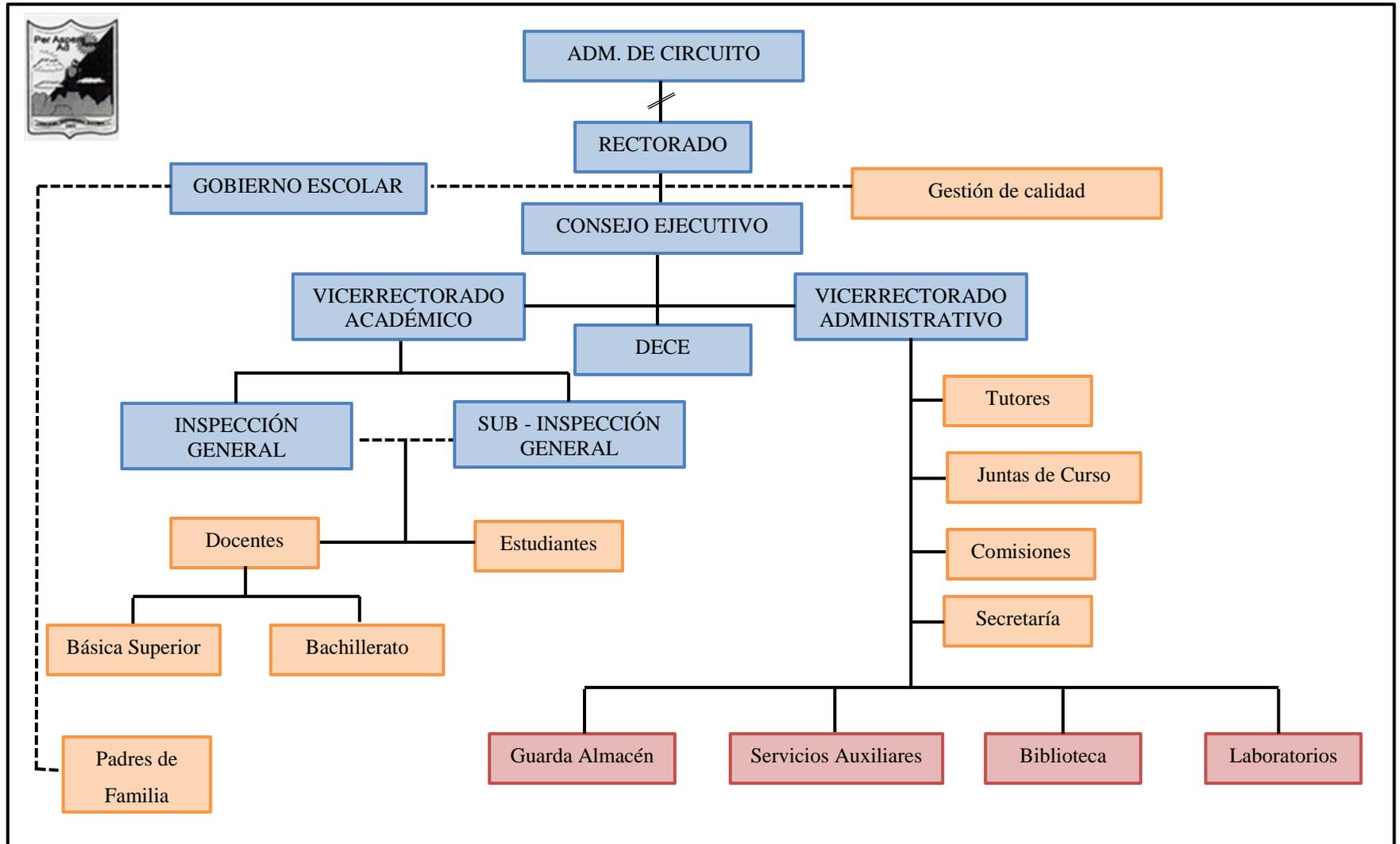


Gráfico 42: Organigrama estructural

Fuente: UE “Salcedo”

Elaborado por: el investigador

PARTE III

4.5.5. ESTRUCTURA ORGÁNICA DESCRIPTIVA

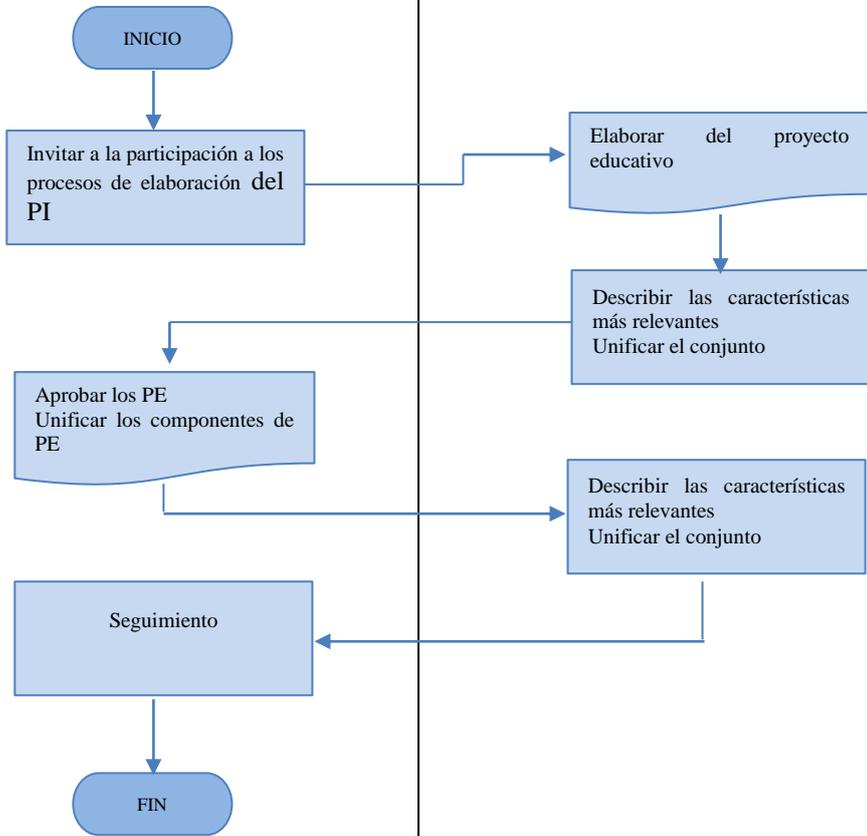
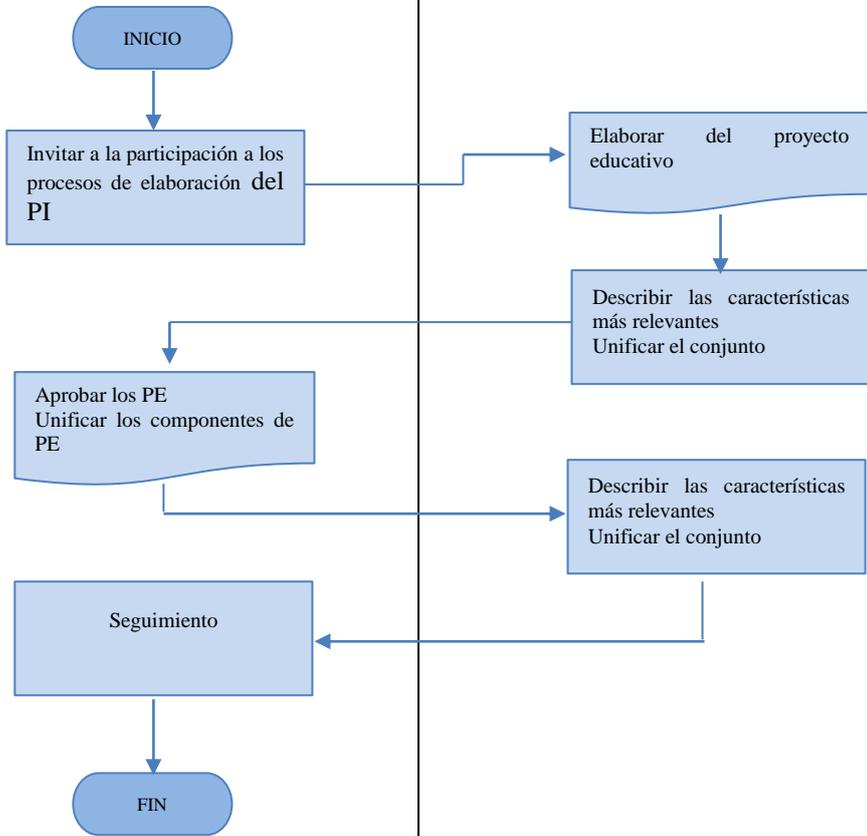
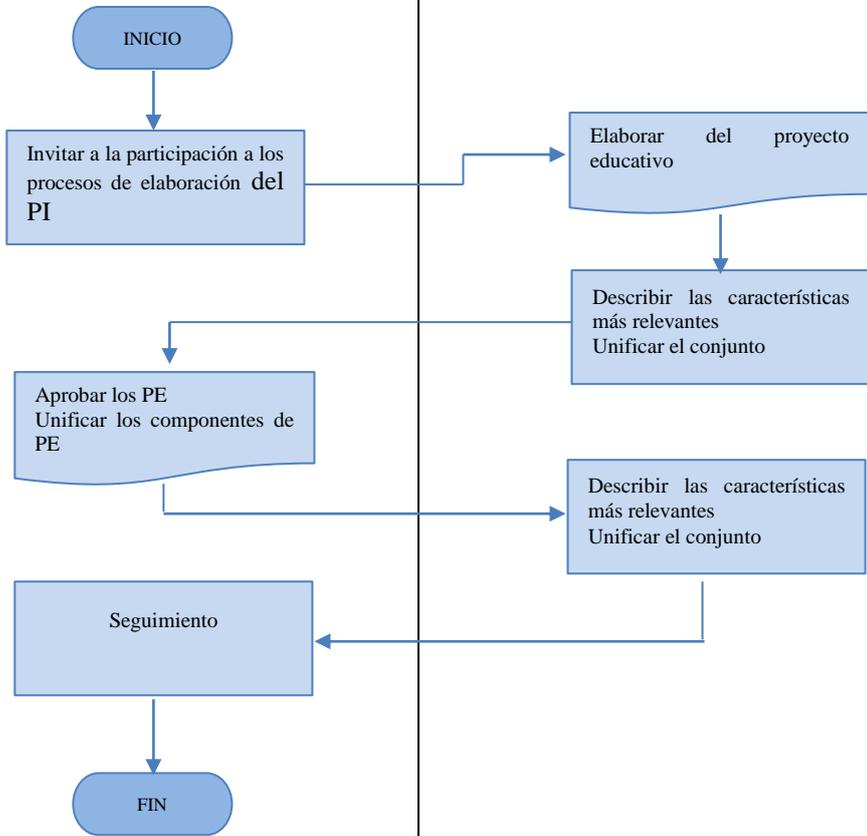
4.5.5.1. PROCESOS DIRECTIVOS

Artículo 15: Planificación institucional.- se determina las funciones y responsabilidades a las autoridades para cada uno de los cargos dentro del organigrama se detallan a continuación:

	UNIDAD EDUCATIVA “SALCEDO”		
	MANUAL DE PROCESOS		
Nivel	Directivo		Código
Proceso	Proyecto Educativo Institucional		PD-D-4.5.5.1.1
Objetivo	Elaborar un proyecto de educación institucional permanente.		
Rector	<ul style="list-style-type: none"> • Invitar a la participación de los diversos sectores implicados en el proceso de elaboración del PEI. • Diseñar el conjunto del proceso de elaboración del proyecto educativo. 		
Consejo Ejecutivo	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer el calendario académico. • Coordinar el conjunto del proceso e impulsar a la participación activa de los diversos departamentos, equipos de profesores y órganos de participación. 		
Rector	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobar los planes y programas que deban formar parte del proyecto educativo. • Unificar el conjunto de los componentes del proyecto educativo. 		
Consejo Ejecutivo y Junta de Profesores	<ul style="list-style-type: none"> • Participar activa en la concreción de los currículos y en la elaboración de los planes y programas, a través de los departamentos, equipos y órganos de participación propios del profesorado. 		
Junta de Profesores	<ul style="list-style-type: none"> • Participar en el proceso preparatorio de la selección de las opciones preferentes y en la elaboración de los planes y programas. • Seguir con el proceso de elaboración y aplicación del proyecto 		
<i>Elaborado por:</i>		<i>Revisado por:</i>	<i>Responsable:</i>

Fuente: Investigación en la UE “Salcedo”

Elaborado por: el investigador

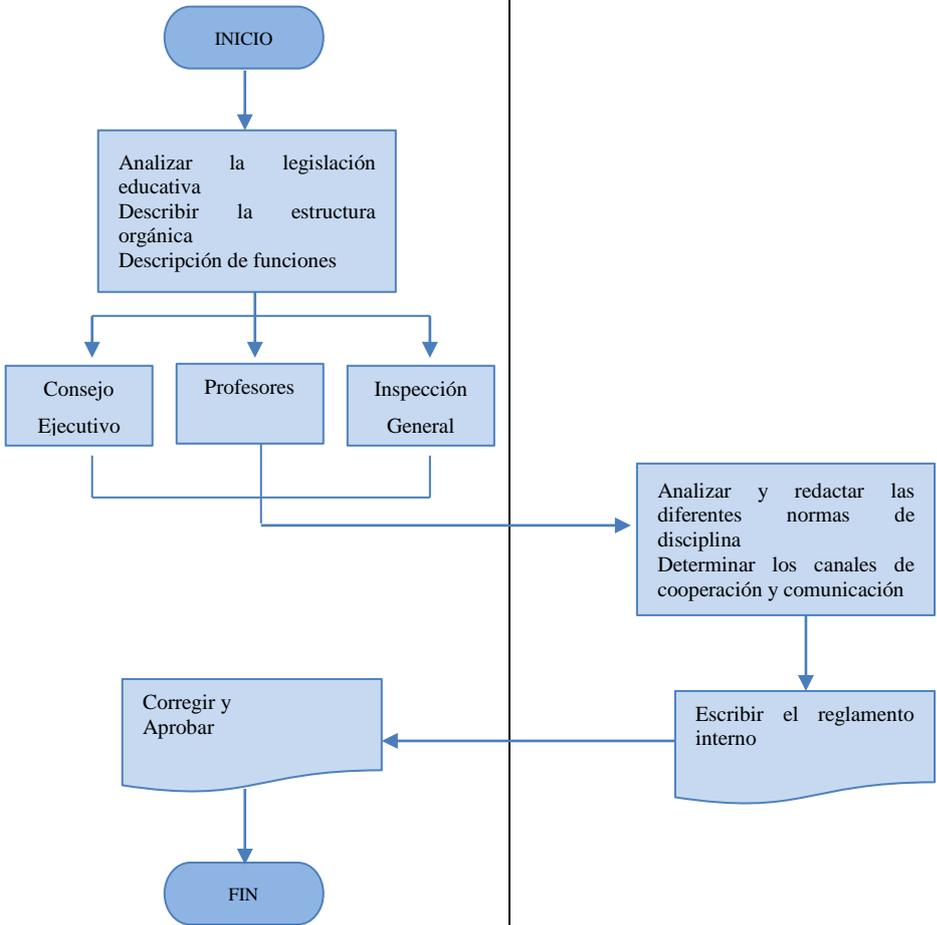
	UNIDAD EDUCATIVA “SALCEDO”											
	MANUAL DE PROCESOS											
Nivel	Directivo	Código										
Proceso	Proyecto educativo institucional	PD-D-4.5.5.1.2										
Objetivo	Elaborar un proyecto de educación permanente en la unidad educativa “Salcedo” requiere los siguientes procesos que se reflejan en el siguiente diagrama:											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"><i>RECTOR</i></td> <td style="width: 50%; text-align: center;"><i>CONSEJO EJECUTIVO</i></td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">  </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><i>Elaborado por:</i></td> <td style="text-align: center;"><i>Revisado por:</i></td> <td style="text-align: center;"><i>Responsable:</i></td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>			<i>RECTOR</i>	<i>CONSEJO EJECUTIVO</i>			<i>Elaborado por:</i>	<i>Revisado por:</i>	<i>Responsable:</i>			
<i>RECTOR</i>	<i>CONSEJO EJECUTIVO</i>											
												
<i>Elaborado por:</i>	<i>Revisado por:</i>	<i>Responsable:</i>										
<i>Elaborado por:</i>	<i>Revisado por:</i>	<i>Responsable:</i>										

Fuente: Investigación en la UE “Salcedo”
Elaborado por: el investigador

	UNIDAD EDUCATIVA “SALCEDO”	
	MANUAL DE PROCESOS	
	Nivel	Directivo
Proceso	Reglamento interno	PD-D-4.5.5.1.3
Objetivo	Elaborar el reglamento interno de funcionamiento de la unidad educativa “Salcedo.”	
Dirección Inspecciones	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar la legislación educativa y reproducción. • Describir la aislación de los diferentes órganos y estructura organizativa. • Describir las funciones. • Analizar y redactar las diferentes normas de disciplina. 	
Consejo Ejecutivo	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar los canales de comunicación y cooperación. 	
Inspección General	<ul style="list-style-type: none"> • Escribir el reglamento interno. • Corregir y aprobar del reglamento. 	
<i>Elaborado por:</i>	<i>Revisado por:</i>	<i>Responsable:</i>

Fuente: Investigación en la UE “Salcedo”

Elaborado por: el investigador

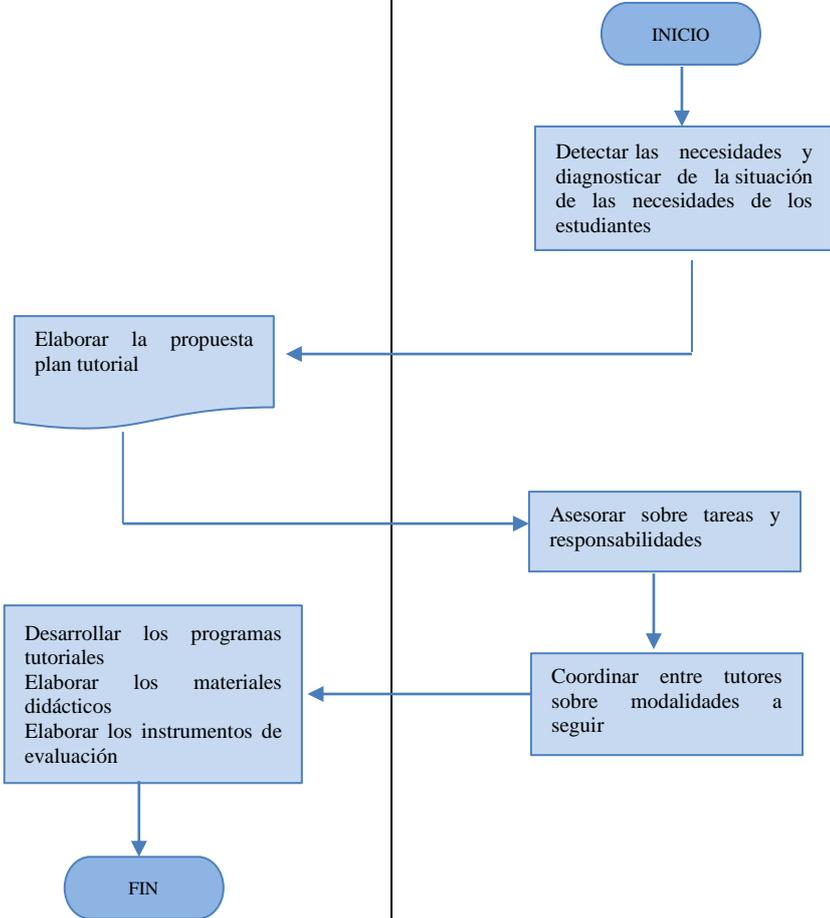
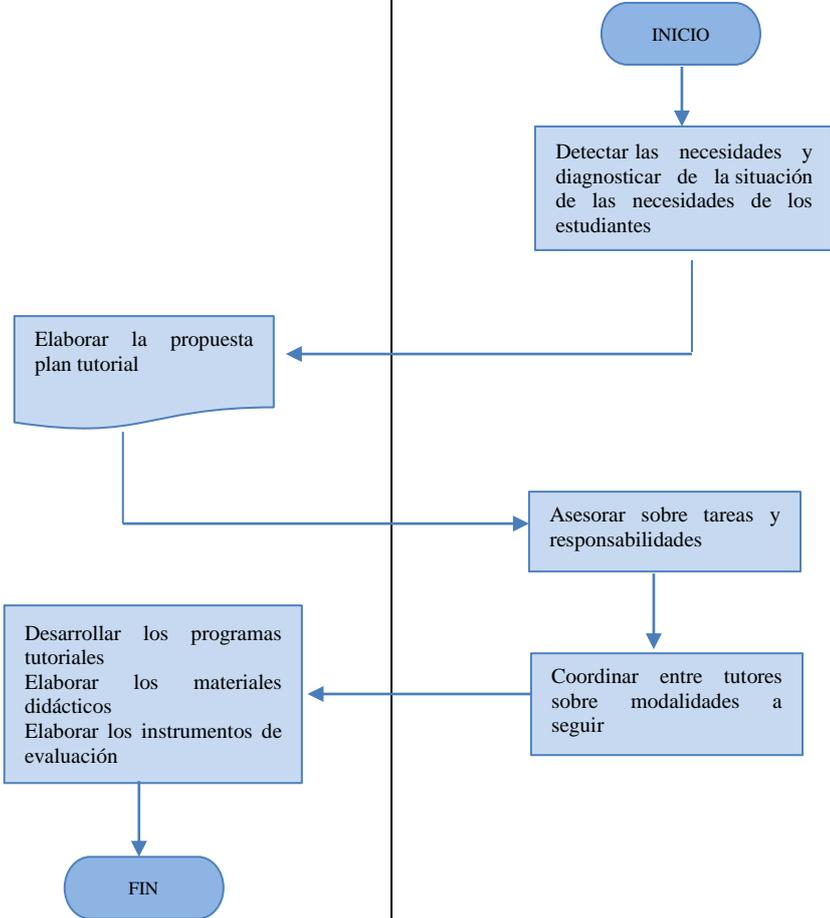
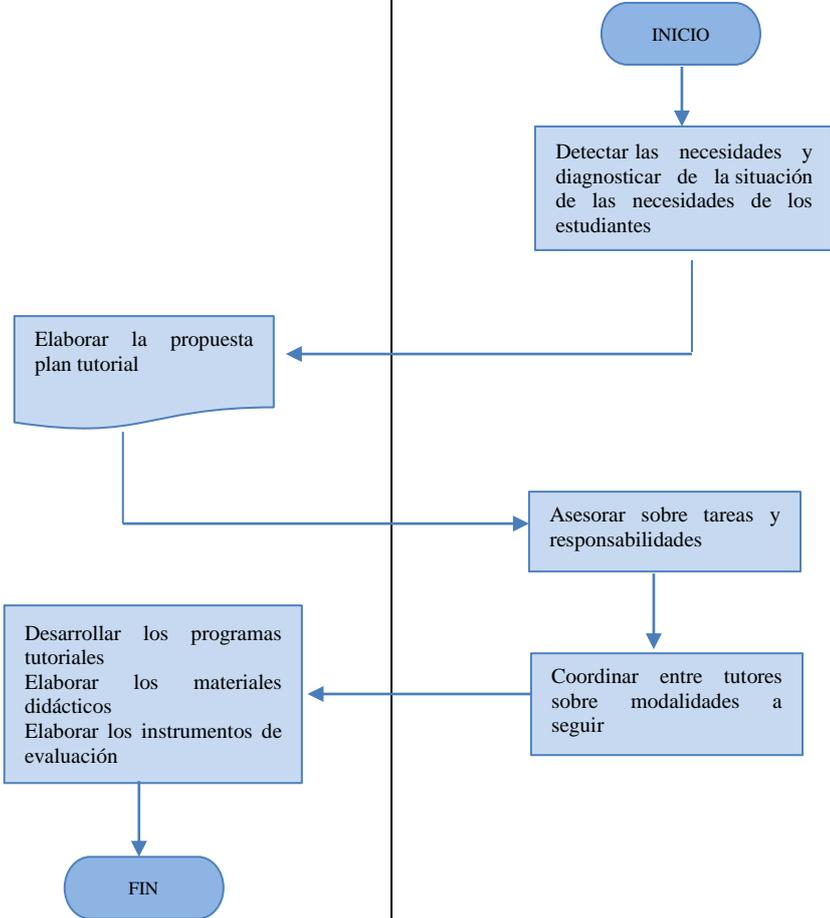
	UNIDAD EDUCATIVA “SALCEDO”	
	MANUAL DE PROCESOS	
Nivel	Directivo	Código
Proceso	Reglamento interno	PD-D-4.5.5.1.4
Objetivo	Elaborar el reglamento interno permanente en la unidad educativa “Salcedo” requiere los siguientes procesos que se reflejan en el siguiente diagrama:	
<i>INSPECCIÓN</i>		
<i>JUNTA DE PROFESORES</i>		
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Analizar la legislación educativa Describir la estructura orgánica Descripción de funciones] A --> B[Consejo Ejecutivo] A --> C[Profesores] A --> D[Inspección General] B --> E[Analizar y redactar las diferentes normas de disciplina Determinar los canales de cooperación y comunicación] C --> E D --> E E --> F[Escribir el reglamento interno] F --> G[Corregir y Aprobar] G --> FIN([FIN]) </pre>		
<i>Elaborado por:</i>	<i>Revisado por:</i>	<i>Responsable:</i>

*Fuente: Investigación en la UE “Salcedo”
Elaborado por: el investigador*

	UNIDAD EDUCATIVA “SALCEDO”	
	MANUAL DE PROCESOS	
	Nivel	Directivo
Proceso	Plan de Acción Tutorial	PD-D-4.5.5.1.5
Objetivo	Favorecer la educación integral del alumnado potenciando una educación personalizada.	
Junta de profesores	<ul style="list-style-type: none"> • Detectar las necesidades y diagnóstico de la situación. • Identificar las necesidades formativas, informativas y de orientación a los estudiantes. • Elaborar la propuesta de plan de acción tutorial. • Delimitar las actividades específicas de cada etapa y nivel. • Asesorar a los tutores sobre las responsabilidades y tareas anexas a la función tutorial y en la elaboración de la programación destinada a su grupo de tutoría. • Posibilitar la coordinación entre los tutores de un mismo nivel, ciclo y etapa. • Establecer las finalidades y objetivos. • Modalidades de acciones y actividades tutoriales. • Desarrollar de la programación tutorial en el aula. • Recopilación y elaboración de materiales para ser trabajados en las sesiones de tutoría. • Determinar de procedimientos y selección, elaboración de instrumentos para la evaluación. 	
<i>Elaborado por:</i>	<i>Revisado por:</i>	<i>Responsable:</i>

Fuente: Investigación en la UE “Salcedo”

Elaborado por: el investigador

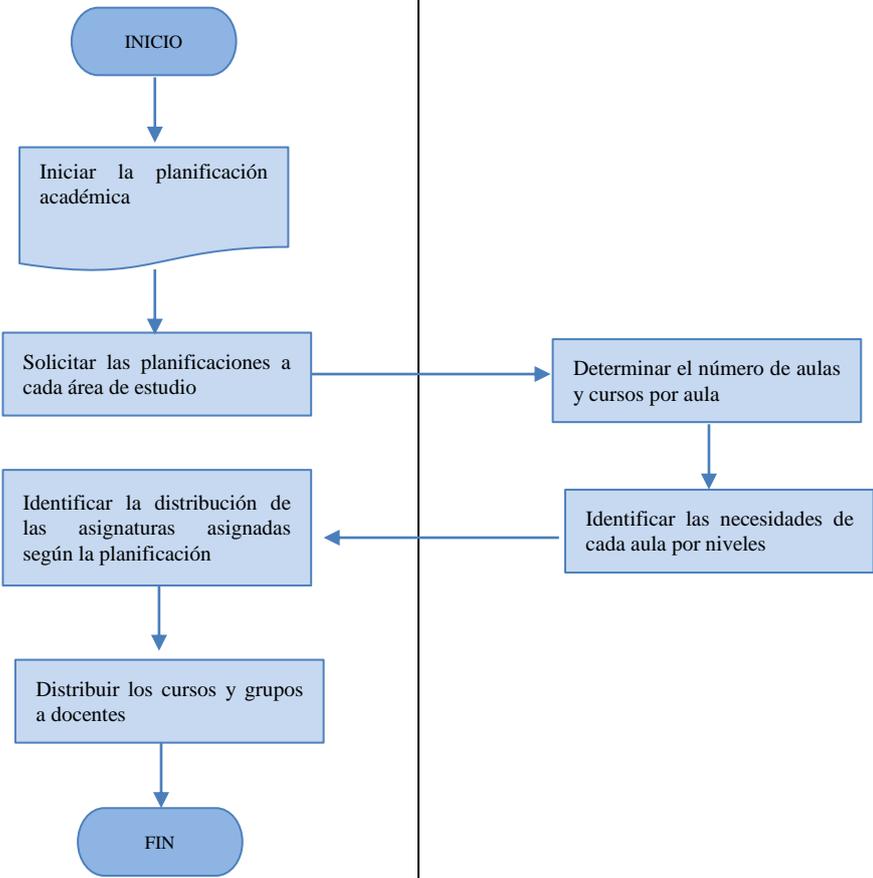
	UNIDAD EDUCATIVA “SALCEDO”											
	MANUAL DE PROCESOS											
Nivel	Directivo	Código										
Proceso	Plan de acción tutorial	PD-D-4.5.5.1.6										
Objetivo	Elaborar un plan de acción tutorial permanente en la unidad educativa “Salcedo” requiere los siguientes procesos que se reflejan en el siguiente diagrama:											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"><i>TUTORES</i></td> <td style="width: 50%; text-align: center;"><i>JUNTA DE PROFESORES</i></td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">  </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><i>Elaborado por:</i></td> <td style="text-align: center;"><i>Revisado por:</i></td> <td style="text-align: center;"><i>Responsable:</i></td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>			<i>TUTORES</i>	<i>JUNTA DE PROFESORES</i>			<i>Elaborado por:</i>	<i>Revisado por:</i>	<i>Responsable:</i>			
<i>TUTORES</i>	<i>JUNTA DE PROFESORES</i>											
												
<i>Elaborado por:</i>	<i>Revisado por:</i>	<i>Responsable:</i>										
<i>Elaborado por:</i>	<i>Revisado por:</i>	<i>Responsable:</i>										

Fuente: Investigación en la UE “Salcedo”
Elaborado por: el investigador

	UNIDAD EDUCATIVA “SALCEDO”	
	MANUAL DE PROCESOS	
	Nivel	Directivo
Proceso	Distribución de asignaturas, aulas y grupos.	PD-D-4.5.5.1.7
Objetivo	Realizar una distribución equitativa de los estudiantes al inicio del año lectivo.	
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciar planificación académica. • Definir lineamientos y plazos del proceso. • Solicitar planificaciones de cada área de estudio de la unidad educativa. 	
Consejo Directivo	<ul style="list-style-type: none"> • Describir la identidad del colegio y de sus características más relevantes. • Determinar de cantidades de aulas y cursos para cada área. • Identificar necesidades de cursos de preprimaria, primaria y secundaria. 	
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la distribución de las asignaturas por cursos según planificación académica. • Distribuir de los cursos y grupos de cada área. 	
<i>Elaborado por:</i>		<i>Revisado por:</i>
<i>Responsable:</i>		

Fuente: Investigación en la UE “Salcedo”

Elaborado por: el investigador

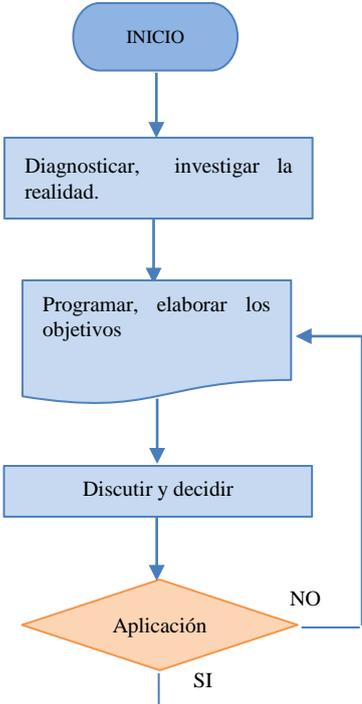
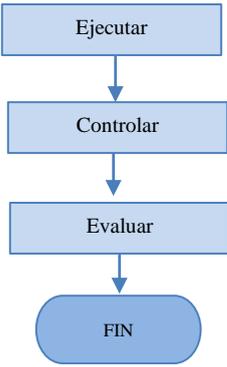
	UNIDAD EDUCATIVA “SALCEDO”	
	MANUAL DE PROCESOS	
Nivel	Directivo	Código
Proceso	Designación de asignaturas, aulas y grupos	PD-D-4.5.5.1.8
Objetivo	Elaborar un proyecto de educación permanente	
<i>RECTORADO</i>		<i>CONSEJO EJECUTIVO</i>
		
<i>Elaborado por:</i>	<i>Revisado por:</i>	<i>Responsable:</i>

*Fuente: Investigación en la UE “Salcedo”
Elaborado por: el investigador*

Artículo 17: Procesos de la gestión de calidad.- Se pretende crear el departamento de calidad para dar continuidad al proceso con las siguientes funciones:

	UNIDAD EDUCATIVA “SALCEDO”		
	MANUAL DE PROCESOS		
	Nivel	Directivo (Gestión de calidad)	Código
Proceso	Planificación de objetivos		PG-C-4.5.5.1.1
Objetivo	Optimizar el logro de objetivos planteados para una edición de calidad		
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar, estudiar o investigar la realidad. • Programar, elaborar o formular. • Discutir y tomar la decisión. 		
Consejo Ejecutivo	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar o aplicar. • Controlar. • Evaluar. 		
<i>Elaborado por:</i>		<i>Revisado por:</i>	<i>Responsable:</i>

Fuente: Investigación en la UE “Salcedo”
Elaborado por: el investigador

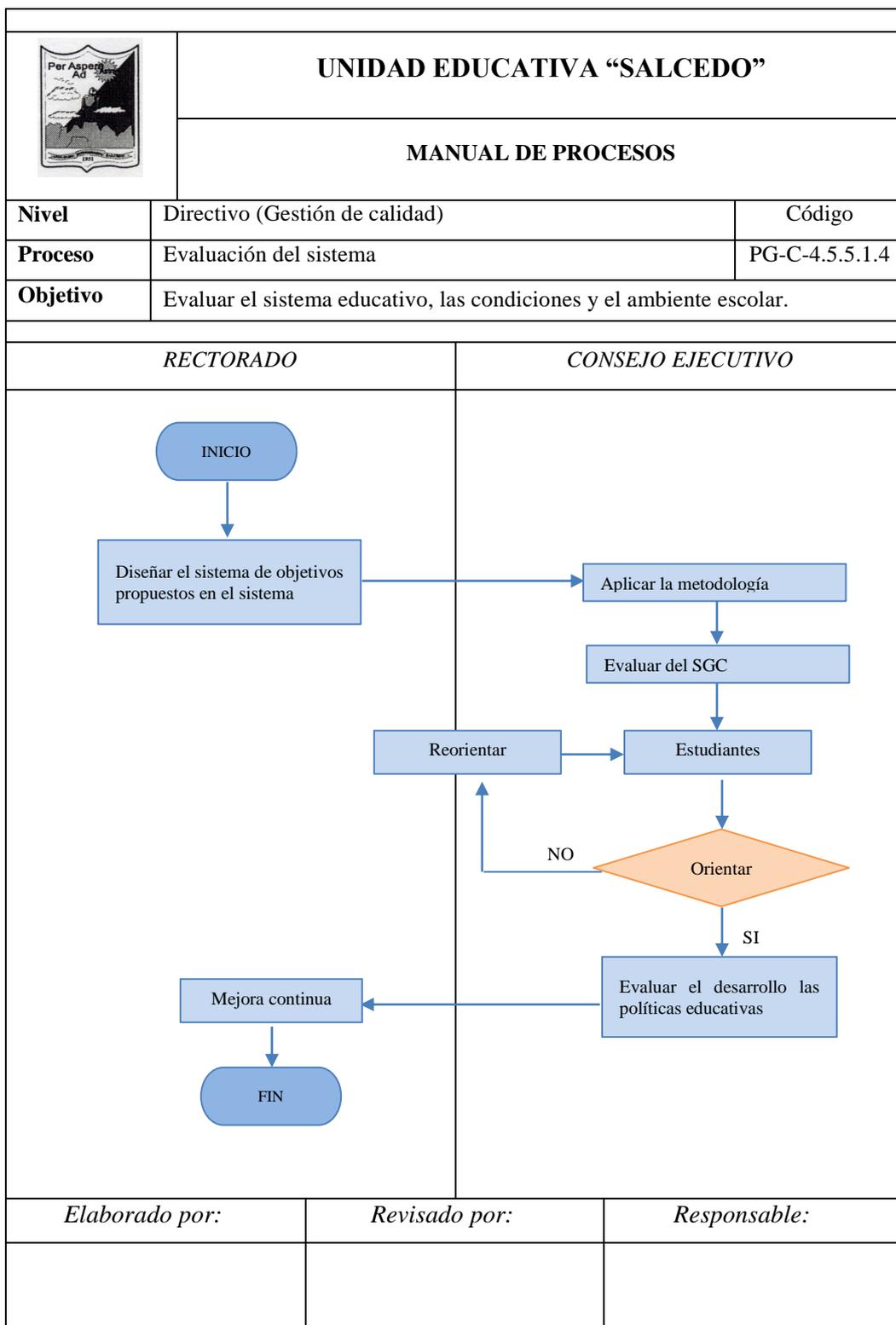
	UNIDAD EDUCATIVA “SALCEDO”	
	MANUAL DE PROCESOS	
Nivel	Directivo (Gestión de calidad)	Código
Proceso	Planificación de objetivos	PG-C-4.5.5.1.2
Objetivo	Optimizar el logro de objetivos planteados para una edición de calidad	
<i>RECTORADO</i>		<i>CONSEJO EJECUTIVO</i>
		
<i>Elaborado por:</i>	<i>Revisado por:</i>	<i>Responsable:</i>

Fuente: Investigación en la UE “Salcedo”
Elaborado por: el investigador

	UNIDAD EDUCATIVA “SALCEDO”	
	MANUAL DE PROCESOS	
	Nivel	Directivo (Gestión de calidad)
Proceso	Evaluación del sistema	PG-C-4.5.5.1.3
Objetivo	Evaluar el sistema educativo, las condiciones y el ambiente escolar.	
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar un sistema de evaluación, flexible, interdisciplinario y sistémico que integre los contenidos en razón de los objetivos propuestos en el proyecto educativo, de una manera secuencial, lógica y armónica, sin atropellar, los ritmos de aprendizaje y los procesos de enseñanza. 	
Consejo Ejecutivo	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar de metodologías integradoras de los distintos saberes, según los lineamientos curriculares nacionales, teniendo en cuenta además el desarrollo de proyectos pedagógicos interdisciplinarios. • Evaluar como un sistema que monitorea, calibra, indaga, analiza, valora e informa sobre los procesos, actores, factores y aprendizajes de contenidos, objetivos, logros, competencias, desempeños, actitudes y valores, de los estudiantes, con el fin de fortalecer, reorientar, mejorar y tomar decisiones en todos los ámbitos institucionales. • Evaluar el desarrollo de las políticas educativas de la UE. • Gestionar de la calidad en sus tres niveles y producir recomendaciones para su mejoramiento continuo. 	
<i>Elaborado por:</i>		<i>Revisado por:</i>
		<i>Responsable:</i>

Fuente: Investigación en la UE “Salcedo”

Elaborado por: el investigador

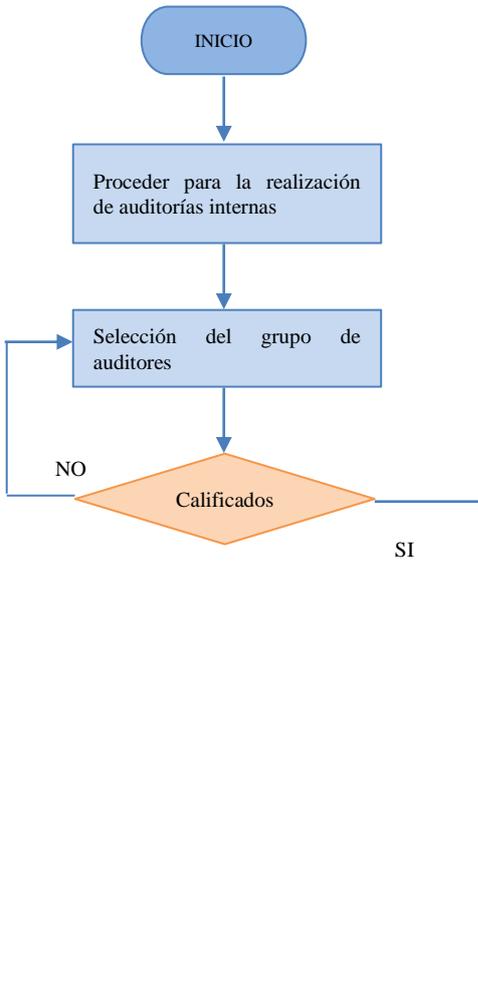
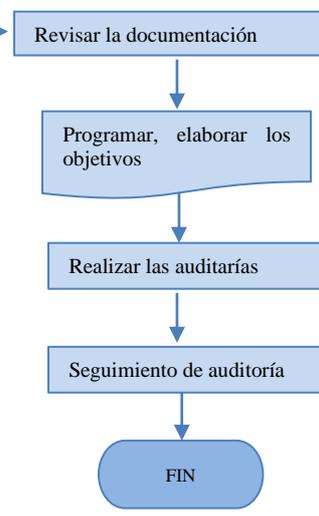


*Fuente: Investigación en la UE “Salcedo”
Elaborado por: el investigador*

	UNIDAD EDUCATIVA “SALCEDO”	
	MANUAL DE PROCESOS	
	Nivel	Directivo (Gestión de calidad)
Proceso	Auditarías Internas	PG-C-4.5.5.1.5
Objetivo	Definir el procedimiento para la realización de auditorías internas en la Institución Educativa.	
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Definir el procedimiento para la realización de auditorías internas en la Institución Educativa. • Seleccionar del grupo de auditores. 	
Analista de Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar de documentación. • Preparar las actividades de auditoría IN SITU. • Realizar de auditarías. • Seguimiento de auditoría. 	
<i>Elaborado por:</i>	<i>Revisado por:</i>	<i>Responsable:</i>

Fuente: Investigación en la UE “Salcedo”

Elaborado por: el investigador

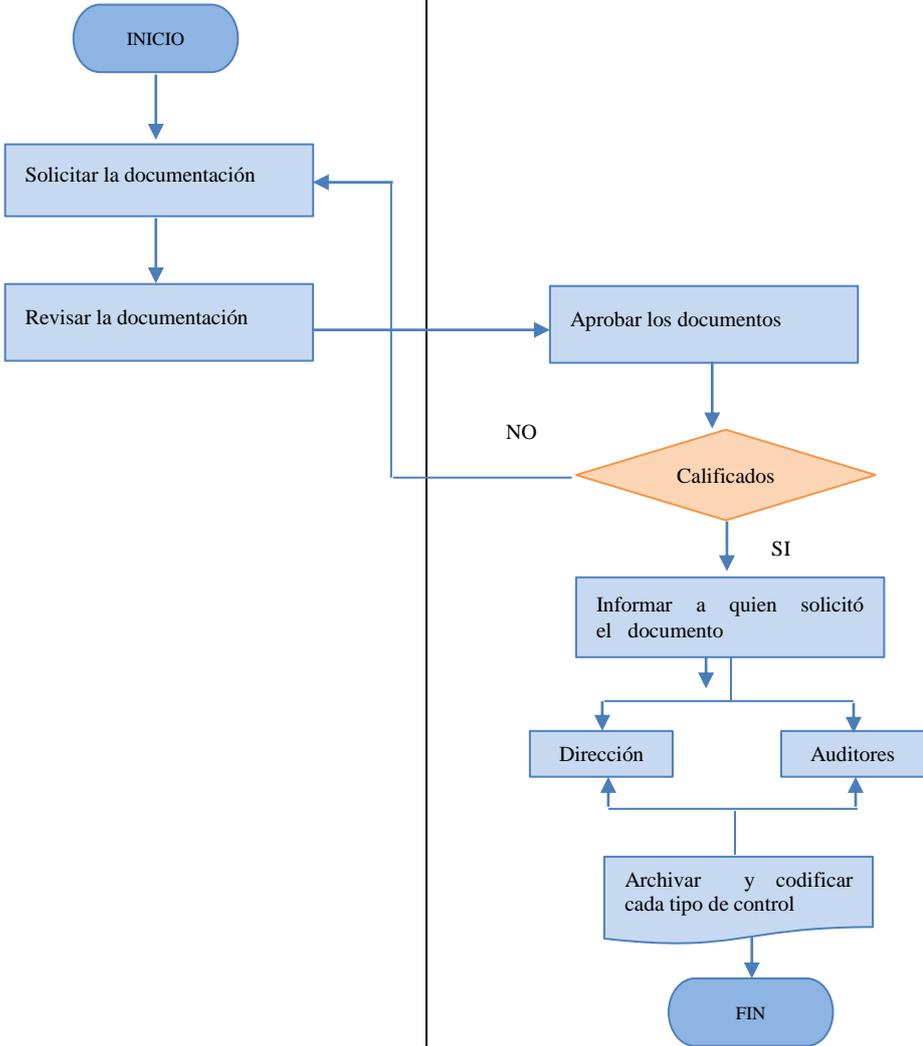
	UNIDAD EDUCATIVA “SALCEDO”	
	MANUAL DE PROCESOS	
Nivel	Directivo (Gestión de calidad)	Código
Proceso	Auditorías internas	PG-C-4.5.5.1.6
Objetivo	Definir el procedimiento para la realización de auditorías internas en la Institución Educativa.	
<i>DIRECCIÓN</i>		<i>ANALISTA DE PROCESOS</i>
		
<i>Elaborado por:</i>	<i>Revisado por:</i>	<i>Responsable:</i>

Fuente: Investigación en la UE “Salcedo”
Elaborado por: el investigador

	UNIDAD EDUCATIVA “SALCEDO”	
	MANUAL DE PROCESOS	
	Nivel	Directivo (Gestión de calidad)
Proceso	Control de documentos y registros	PG-C-4.5.5.1.7
Objetivo	Establecer la metodología para el control de los documentos internos y externos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad.	
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar solicitud de documento justificando su necesidad. • Revisar la solicitud con el fin de asegurar su necesidad y validez. 	
Audidores Internos	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobar los documentos para asegurar su necesidad y validez. • Informar a quien solicitó el documento, de su aprobación. • Identificar documento de acuerdo a la guía de elaboración de documentos. • Mantener archivo codificado para cada tipo de documento de control. 	
<i>Elaborado por:</i>		<i>Revisado por:</i>
<i>Responsable:</i>		

Fuente: Investigación en la UE “Salcedo”

Elaborado por: el investigador

	UNIDAD EDUCATIVA “SALCEDO”	
	MANUAL DE PROCESOS	
Nivel	Directivo (Gestión de calidad)	Código
Proceso	Control de documentos y registros	PG-C-4.5.5.1.8
Objetivo	Establecer la metodología para el control de los documentos internos y externos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad.	
<i>DIRECCIÓN</i>		
<i>AUDITORES INTERNOS</i>		
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> Solicitar[Solicitar la documentación] Solicitar --> Revisar[Revisar la documentación] Revisar --> Aprobar[Aprobar los documentos] Aprobar --> Calificados{Calificados} Calificados -- NO --> Solicitar Calificados -- SI --> Informar[Informar a quien solicitó el documento] Informar --> Direccion[Dirección] Informar --> Auditores[Auditores] Direccion --> Archivar[Archivar y codificar cada tipo de control] Auditores --> Archivar Archivar --> FIN([FIN]) </pre>		
<i>Elaborado por:</i>	<i>Revisado por:</i>	<i>Responsable:</i>

Fuente: Investigación en la UE “Salcedo”

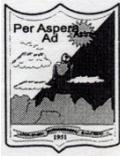
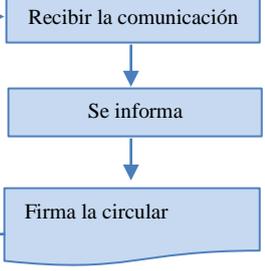
Elaborado por: el investigador

Artículo 18: Procesos agregadores de valor o sustantivos.- Estos procesos de apoyo son fundamentales para la consecución de los objetivos estratégicos de la IE, tenemos las siguientes funciones:

	UNIDAD EDUCATIVA “SALCEDO”	
	MANUAL DE PROCESOS	
	Nivel	Gestión de Académica
Proceso	Información y atención a los padres de familia	PS-A-4.5.5.1.1
Objetivo	Describir los pasos para la atención de los padres de familia.	
Docente	<ul style="list-style-type: none"> • Emitir circulares dependiendo de la situación como por ejemplo reuniones de padres de familia, entrevistas personales, orientación, desarrollo de eventos sociales. • Emitir circulares dependiendo de la situación como por ejemplo reuniones de padres de familia, entrevistas personales, orientación, desarrollo de eventos sociales. 	
Estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir circulares que deben ser entregadas a sus padres o representantes en el tiempo oportuno. • El o los alumnos deberán presentar al día siguiente a sus profesores los talonarios de las circulares. 	
Padres de Familia	<ul style="list-style-type: none"> • Cada circular tendrá un talonario que deberá ser firmada por el padre de familia o representante para constancia de haber recibido la circular. 	
<i>Elaborado por:</i>	<i>Revisado por:</i>	<i>Responsable:</i>

Fuente: Investigación en la UE “Salcedo”

Elaborado por: el investigador

	UNIDAD EDUCATIVA “SALCEDO”	
	MANUAL DE PROCESOS	
Nivel	Gestión académica	Código
Proceso	Información y atención a los padres de familia	PA-S-4.5.5.1.2
Objetivo	Describir los pasos para la atención de los padres de familia.	
<i>PROFESOR</i>	<i>ESTUDIANTE</i>	<i>PADRE DE FAMILIA</i>
		
<i>Elaborado por:</i>	<i>Revisado por:</i>	<i>Responsable:</i>

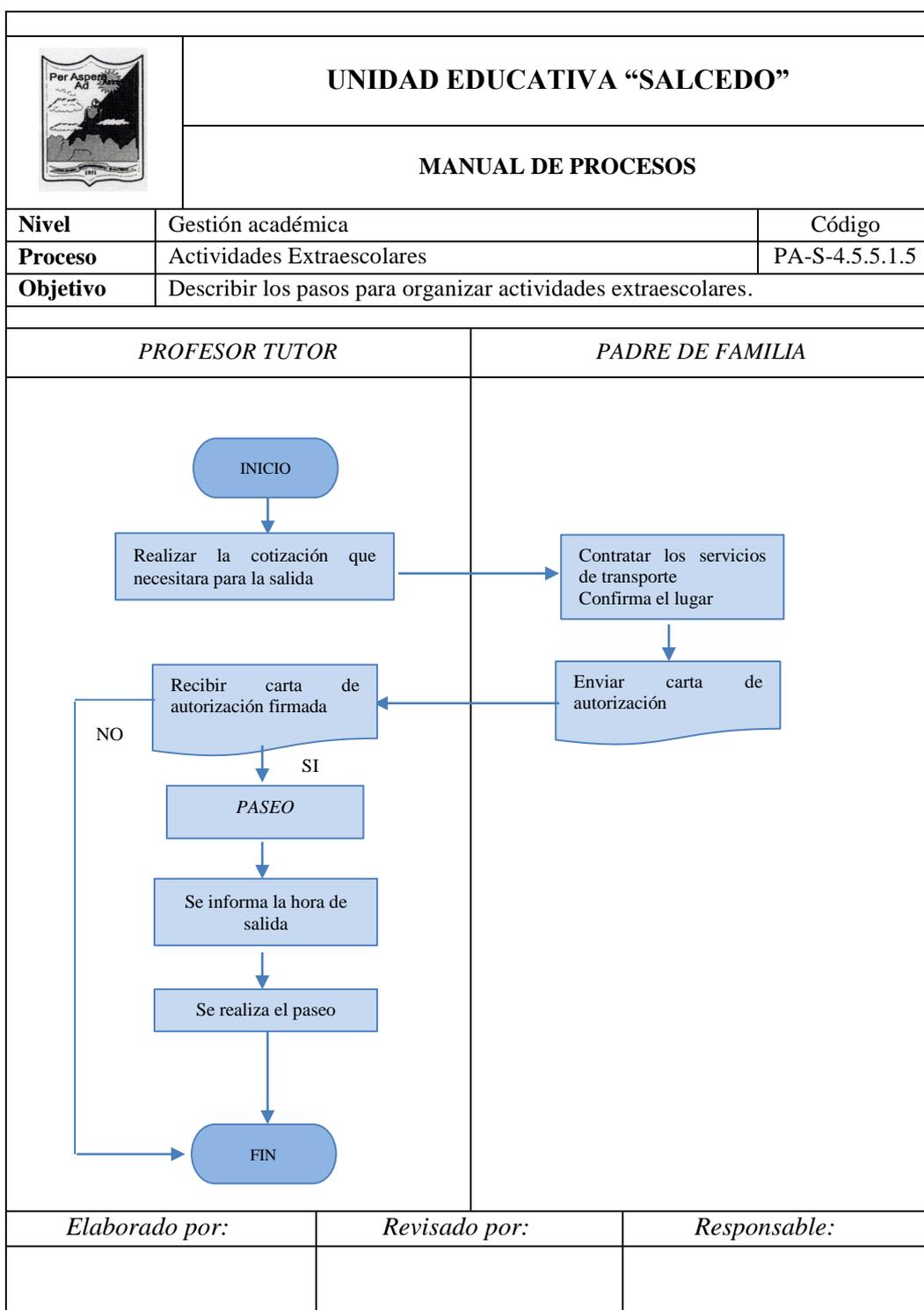
Fuente: Investigación en la UE “Salcedo”

Elaborado por: el investigador

	UNIDAD EDUCATIVA “SALCEDO”		
	MANUAL DE PROCESOS		
	Nivel	Gestión de Académica	Código
Proceso	Actividades Extraescolares		PS-A-4.5.5.1.4
Objetivo	Describir los pasos para organizar actividades extraescolares.		
Docente Tutor	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la cotización de los recursos que necesitara para realizar la salida que tiene planeada. • Enviar de la circular para que los padres de familia cuenten con la información de manera oportuna y puedan realizar los pagos que sean necesarios para el paseo. • Recoger al día siguiente el talón de la circular para verificar cuantos alumnos están interesados en asistir al paseo. 		
Padres de Familia	<ul style="list-style-type: none"> • Contratar los servicios de transporte que se necesiten para el paseo y de igual manera confirma con el lugar a visitar la asistencia de cierta cantidad de alumnos. • Enviar a los padres de familia de los alumnos que asistirán al paseo, la carta respectiva para que cuenten con su autorización de manera escrita. 		
Docente Tutor	<ul style="list-style-type: none"> • Posteriormente recabar las cartas de autorización de cada uno de los alumnos. • Llegada la fecha del paseo, citar a los alumnos en la unidad educativa con los requisitos ya establecidos indicando a los padres de familia la posible hora de llegada. • Se lleva a cabo el paseo de manera en el tiempo establecido 		
<i>Elaborado por:</i>		<i>Revisado por:</i>	<i>Responsable:</i>

Fuente: Investigación en la UE “Salcedo”

Elaborado por: el investigador



Fuente: Investigación en la UE “Salcedo”

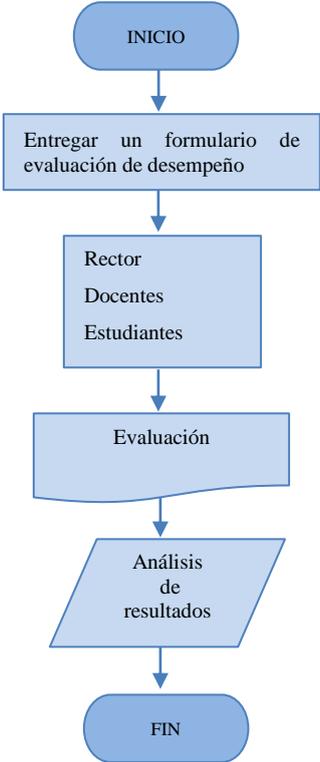
Elaborado por: el investigador

Artículo 19: Gestión de Talento Humano.- Estos procesos de apoyo, serán incorporados al área de talento humano para evaluaciones del sistema de calidad de IE, tenemos las siguientes funciones:

	UNIDAD EDUCATIVA “SALCEDO”		
	MANUAL DE PROCESOS		
	Nivel	Gestión de Académica	Código
Proceso	Evaluación del desempeño		PTH-4.5.5.1.1
Objetivo	Describir los pasos para la evaluación de desempeño.		
Pedagogía	<ul style="list-style-type: none"> • Entregar un formulario de evaluación de desempeño a todas las personas que mantiene alguna interacción con el evaluado (rector, personal docente, clientes internos y externos). • La información receptada de dichos formularios servirá como herramienta de análisis de la adaptabilidad y el ajuste del evaluado a las diversas exigencias del ambiente de trabajo y de sus compañeros. • Finalmente analizar los resultados obteniendo el nivel de desempeño que el evaluado mantiene tanto interno como externamente. 		
<i>Elaborado por:</i>		<i>Revisado por:</i>	<i>Responsable:</i>

Fuente: Investigación en la UE “Salcedo”

Elaborado por: el investigador

	UNIDAD EDUCATIVA “SALCEDO”	
	MANUAL DE PROCESOS	
Nivel	Gestión de Talento Humano	Código
Proceso	Evaluación del desempeño	PTH-4.5.5.1.1
Objetivo	Describir los pasos para la evaluación de desempeño.	
<i>PEDAGOGÍA</i>		
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Entregar un formulario de evaluación de desempeño] A --> B[Rector Docentes Estudiantes] B --> C[Evaluación] C --> D[/Análisis de resultados/] D --> FIN([FIN]) </pre>		
<i>Elaborado por:</i>	<i>Revisado por:</i>	<i>Responsable:</i>

*Fuente: Investigación en la UE “Salcedo”
Elaborado por: el investigador*

4.6. Evaluación socio-económico-ambiental de la propuesta.

El Sistema de Gestión de Calidad a implementarse en la unidad educativa “Salcedo”, implica el desarrollo de una metodología que no solo le permita lograr los objetivos propios de la institución como tal dentro de una normativa legal vigente, sino que le permita enfocarse en un crecimiento continuo, ya que si bien es cierto en el caso de la unidad educativa “Salcedo” por ser fiscal tiene una gran aceptación de la comunidad, y por ende contribuir en mayor proporción a cumplir con fin para el cual se creó la institución, el ser parte de la educación de seres humanos capaces con habilidades para generar cambios positivos en su entorno.

La Calidad no es un concepto nuevo, ya que por años las organizaciones han buscado un mejoramiento continuo ya sea en la elaboración de productos como en la prestación de servicios, lo que las ha llevado a crear sistemas y estándares que les permitieran medir la calidad de los productos y servicios.

4.7. Conclusiones generales

El sustento epistemológico permite el desarrollo del proceso de la investigación y se ha aportado argumentos y criterios que enriquecen el fundamento teórico disponible en el presente proyecto de investigación.

La metodología seleccionada para el proceso investigativo fue la adecuada para lograr los objetivos planteados.

En base a la investigación y sus elementos esenciales así como también a la recolección e interpretación de los datos obtenidos por medio de las encuestas se concluye que se utilizó el método sintético el mismo que permitió llegar a la interpretación cabal de los resultados.

La propuesta presentada: estructurar un manual de procesos basado en las normas de calidad ISO 9001-2008 para mejorar el desempeño de BGU, dio como resultado final y aporte de la investigación que cuenta con una estructura metodológica acorde a las necesidades de la Unidad Educativa Salcedo.

4.8. Recomendaciones generales

En la unidad educativa “Salcedo” debe tomar en consideración los aspectos que deben ser mejorados para el cumplimiento de los objetivos del Plan Decenal de la Educación, de tal forma que puedan influir de manera positiva en su desempeño para que dichos objetivos puedan cumplirse de manera global.

Implantar la estructura organizacional sugerida en el desarrollo del trabajo, esto le permitirá a la unidad educativa definir las actividades y funciones de cada persona, eliminar procesos innecesarios y de esta manera mejorar como organización.

Se recomienda a todo el personal de la institución mantener un compromiso constante con la aplicación de un enfoque basado en procesos, ya que la falta de colaboración de sus integrantes provocaría el fracaso en su aplicación.

Es recomendable la inmediata implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, esto permitirá a la unidad educativa “Salcedo” ofrecer servicios que cumplan con las expectativas de los padres de familia, además de cumplir con las expectativas del mercado.

BIBLIOGRAFÍA

- Escobar, L. (24 de abril de 2012). <http://www.monografias.com/trabajos91/disenoformacion-desempeno-laboral-personal/disenoformacion-desempeno-laboral-personal2.shtml>. Recuperado el 1 de Diciembre de 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos91/disenoformacion-desempeno-laboral-personal/disenoformacion-desempeno-laboral-personal2.shtml>
- Freire, P. (1968).
- Gómez, J. C. (2010). *Calidad total y recursos humanos*.
- Illescas, S. (2013). *Evaluación del modelo de gestión del proyecto emblemático nacional "UEM" y su impacto en la política pública*. Quito.
- Lafuente, J. (2012). *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en las normas ISO 9001-2008 aplicado a la Fundación Kiddy House – colegio Johannes Kepler*. Quito.
- Normalización, I. E. (2008). *Normas ISO 9001-2008*. Ginebra: Ford.
- Ortuzar, P. (1996). *Administración Educativa*.
- Prócel, M. (2013). *Gerencia por Procesos en la Administración del Primer año de Bachillerato Unificado del Colegio Centenario "Pedro Carbo"*. Guaranda.
- Reyes Ponce, A. (1999). *Administración de Empresas*. México: Limusa.
- Reyes Ponce, A. (2009). *Administración Moderna*. Mexico: Limusa.
- Spencer, H. (2011). *Administración Moderna*.
- Vaca, C. (2013). *La Administración por Procesos en la Productividad de las Empresas*. Quito.
- Zaratiegui. (s.f.). *Ideas de Gerencia de Procesos*.

ANEXOS



ANEXO N° 1
AUTORIZACIÓN

Salcedo, octubre del 20166

Mgst.

Olger Castellanos Carvajal

RECTOR (E) DE LA UNIDAD EDUCATIVA “SALCEDO”

Presente,

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo, por medio del presente SOLICITO a usted muy comedidamente me autorice realizar en su prestigiosa institución el desarrollo de mi investigación como requisito para obtener el Título de Maestría en Planeamiento y Administración Educativos con el tema: “La gestión administrativa por procesos en el desempeño de bachillerato general unificado (BGU) en la Unidad Educativa “Salcedo”. Diseño de manual de procesos basados en las normas de calidad ISO 9001-2008”, mediante el cual poder contribuir al desarrollo institucional.

FIRMA DE AUTORIZACIÓN

Mgt. Olger Castellanos Carvajal

RECTOR (E)

Klever A. Medina Astudillo

ESTUDIANTE

ANEXO N° 2

INSTRUMENTOS APLICADOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSGRADOS
PROGRAMA DE MAESTRÍA
PLANEAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVOS

Encuesta dirigida al área administrativa de la Unidad Educativa “Salcedo”

Estimado docente.

Para fines relacionados con la elaboración del trabajo de investigación titulado **“La gestión administrativa por procesos en el desempeño de bachillerato general unificado (BGU) en la Unidad Educativa “Salcedo”. Diseño de un manual de procesos basado en las normas de calidad ISO 9001-2008”**, solicito su valioso aporte para responder esta encuesta, su opinión me permitirá obtener información relevante y valida sobre la unidad educativa.

La encuesta es anónima para garantizar la confidencialidad de los datos, y las opiniones aquí expresadas solo serán utilizadas para fines netamente académicos; por lo que le agradecería su objetividad al expresar su opinión.

Instrucciones: este es un instrumento tipo encuesta, el cual consiste en seleccionar marcando con una X, la respuesta que más acertadamente coincida con su opinión.

Gracias por su tiempo y colaboración

Klever A. Medina Astudillo



ENCUESTA DIRIGIDA AL ÁREA ADMINISTRATIVA

Género	: Masculino	<input type="checkbox"/>	Femenino	<input type="checkbox"/>
Condición	: Nombramiento	<input type="checkbox"/>	Contrato	<input type="checkbox"/>
Cargo	: Rector	<input type="checkbox"/>	Vicerrector	<input type="checkbox"/>
	Inspector	<input type="checkbox"/>	Otro	<input type="checkbox"/>
Título	: Licenciatura	<input type="checkbox"/>	Doctorado	<input type="checkbox"/>
	Maestría	<input type="checkbox"/>	Otro	<input type="checkbox"/>

- 1.) ¿Se usan los espacios físicos y recreativos de los que dispone la institución para el cumplimiento del PEI?
Siempre (...) Ocasionalmente (...) Nunca (...)
- 2.) ¿Se actualizan inventarios, planes de mantenimiento y adquisiciones?
Siempre (...) Ocasionalmente (...) Nunca (...)
- 3.) ¿Se asigna a cada actividad el tiempo adecuado para su cumplimiento?
Siempre (...) Ocasionalmente (...) Nunca (...)
- 4.) ¿Se utilizan procesos con normas de calidad ISO 9001 en la institución educativa?
Siempre (...) Ocasionalmente (...) Nunca (...)
- 5.) ¿Considera usted que la aplicación de las normas ISO 9001 en la unidad educativa, conlleva a un proceso de mejora continua?
Siempre (...) Ocasionalmente (...) Nunca (...)
- 6.) ¿Se informa de la disponibilidad de recursos de manera oportuna y efectiva a las instancias correspondientes?
Siempre (...) Ocasionalmente (...) Nunca (...)
- 7.) ¿Cumple con las normas legales y vigentes para la administración del personal?
Siempre (...) Ocasionalmente (...) Nunca (...)
- 8.) ¿Dentro de las normas ISO 9001, se halla el FODA, se aplica esta en los procesos académicos de docentes y directivos?
Siempre (...) Ocasionalmente (...) Nunca (...)
- 9.) ¿Utiliza el Código de Convivencia como instrumento que guía las relaciones entre los miembros de la comunidad educativa?
Siempre (...) Ocasionalmente (...) Nunca (...)
- 10.) ¿Considera que la aplicación de procesos a través de normas de calidad ISO 9001, mejorará los tiempos de entrega de trámites institucionales?
Si (...) No (...)

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSGRADOS
PROGRAMA DE MAESTRÍA
PLANEAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVOS

Encuesta dirigida a docentes de bachillerato la Unidad Educativa “Salcedo”

Estimado docente.

Para fines relacionados con la elaboración del trabajo de investigación titulado **La gestión administrativa por procesos en el desempeño de bachillerato general unificado (BGU) en la Unidad Educativa “Salcedo”. Diseño de un manual de procesos basado en las normas de calidad ISO 9001-2008**, solicito su valioso aporte para responder esta encuesta, su opinión me permitirá obtener información relevante y valida sobre la unidad educativa.

La encuesta es anónima para garantizar la confidencialidad de los datos, y las opiniones aquí expresadas solo serán utilizadas para fines netamente académicos; por lo que le agradecería su objetividad al expresar su opinión.

Instrucciones: este es un instrumento tipo encuesta, el cual consiste en seleccionar marcando con una X, la respuesta que más acertadamente coincida con su opinión.

Gracias por su tiempo y colaboración

Klever A. Medina Astudillo



ENCUESTA DIRIGIDA A DOCENTES

Género : Masculino Femenino

Condición : Nombramiento Contrato

Título : Licenciatura Doctorado

Maestría Otro

1.) ¿A cumplido a tiempo con las funciones o actividades asignadas por las autoridades de la institución educativa?

Siempre (...) Ocasionalmente (...) Nunca (...)

2.) ¿Considera que el sistema educativo actual aplicado en la institución es?

Bueno (...) Regular (...) Malo (...)

3.) ¿En base a las normas de calidad ISO, apoya a los estudiantes para contribuir con la eficiencia en la gestión de calidad de la institución educativa?

Si (...) No (...)

4.) ¿El nivel académico de la institución educativa en relación a otros centros educativos es?

Bueno (...) Regular (...) Malo (...)

5.) ¿Considera usted que las instituciones educativas en general, deberían obtener la certificación de calidad ISO 9001 - 2008?

Si (...) No (...)

6.) ¿Cómo califica la gestión que realizan las autoridades de esta institución educativa?

Bueno (...) Regular (...) Malo (...)

7.) ¿Optimizan los recursos didácticos, tiempo y espacio para el desarrollo de las actividades planificadas en el aula?

Siempre (...) Ocasionalmente (...) Nunca (...)

8.) ¿Se desarrollan planes de mejora basados en los resultados obtenidos en el proceso evaluativo de los estudiantes?

Siempre (...) Ocasionalmente (...) Nunca (...)

9.) ¿Se utilizan en la institución educativas normas de calidad ISO 9001?

Si (...) No (...)

10.) ¿Considera que la aplicación de procesos a través de normas de calidad ISO 9001, mejoraran los tiempos de entrega de trámites institucionales?

Si (...) No (...)

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DIRECCIÓN DE POSGRADOS

PROGRAMA DE MAESTRÍA

PLANEAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVOS

Encuesta dirigida a estudiantes de la Unidad Educativa “Salcedo”

Estimado estudiante.

Para fines relacionados con la elaboración del trabajo de investigación titulado **La gestión administrativa por procesos en el desempeño de bachillerato general unificado (BGU) en la Unidad Educativa “Salcedo”. Diseño de un manual de procesos basado en las normas de calidad ISO 9001-2008**, solicito su valioso aporte para responder esta encuesta, su opinión me permitirá obtener información relevante y valida sobre la unidad educativa.

La encuesta es anónima para garantizar la confidencialidad de los datos, y las opiniones aquí expresadas solo serán utilizadas para fines netamente académicos; por lo que le agradecería su objetividad al expresar su opinión.

Instrucciones: este es un instrumento tipo encuesta, el cual consiste en seleccionar marcando con una X, la respuesta que más acertadamente coincida con su opinión.

Gracias por su tiempo y colaboración

Klever A. Medina Astudillo



ENCUESTAS DIRIGIDAS A ESTUDIANTES

Evaluar más allá de asignar un valor es el proceso que nos indica los aspectos que debemos tomar en cuenta para ser mejores.

Año de bachillerato:

1^{ro} (....)

2^{do} (....)

3^{ro} (....)

- 1.) ¿Han explicado sus maestros con claridad los contenidos de las asignaturas que impartían?
Siempre (....) Ocasionalmente (....) Nunca (....)
- 2.) ¿Han utilizado sus maestros los recursos tecnológicos para orientar sus clases?
Siempre (....) Ocasionalmente (....) Nunca (....)
- 3.) ¿Sus maestros promueven actividades de recuperación académica?
Siempre (....) Ocasionalmente (....) Nunca (....)
- 4.) ¿La atención es oportuna al realizar un trámite administrativo en la institución educativa?
Siempre (....) Ocasionalmente (....) Nunca (....)
- 5.) ¿Conoce de procesos de mejora continua ISO 9001 que se apliquen en la institución educativa?
Si (....) No (....)
- 6.) ¿A escuchado sobre las normas de calidad ISO 9001-2008?
Si (....) No (....)
- 7.) ¿Cómo califica el trabajo de los directivos de la institución?
Bueno (....) Regular (....) Malo (....)
- 8.) ¿Cómo califica, en general, la calidad educativa de su institución?
Bueno (....) Regular (....) Malo (....)
- 9.) ¿Considera usted que la aplicación de las normas ISO 9001 en la institución educativa mejoraría su nivel académico?
Si (....) No (....)
- 10.) ¿Desearía Ud. que se implemente normas de calidad ISO 9001 en esta institución educativa?
Si (....) No (....)

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DIRECCIÓN DE POSGRADOS

PROGRAMA DE MAESTRÍA

PLANEAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVOS

Encuesta dirigida a padres de familia de la Unidad Educativa “Salcedo”

Estimado padre de familia.

Para fines relacionados con la elaboración del trabajo de investigación titulado **La gestión administrativa por procesos en el desempeño de bachillerato general unificado (BGU) en la Unidad Educativa “Salcedo”. Diseño de un manual de procesos basado en las normas de calidad ISO 9001-2008**, solicito su valioso aporte para responder esta encuesta, su opinión me permitirá obtener información relevante y valida sobre la unidad educativa.

La encuesta es anónima para garantizar la confidencialidad de los datos, y las opiniones aquí expresadas solo serán utilizadas para fines netamente académicos; por lo que le agradecería su objetividad al expresar su opinión.

Instrucciones: este es un instrumento tipo encuesta, el cual consiste en seleccionar marcando con una X, la respuesta que más acertadamente coincida con su opinión.

Gracias por su tiempo y colaboración

Klever A. Medina Astudillo

ANEXO N° 3

OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO PARA LA FASE DE DIAGNÓSTICO

Objetivo General

Recopilar toda la información necesaria mediante las encuestas para identificar “La gestión administrativa por procesos en el desempeño de bachillerato general unificado (BGU) en la Unidad Educativa “Salcedo”. Diseño de un manual de procesos basado en las normas de calidad ISO 9001-2008”.

Objetivos específicos

- Recopilar información suficiente sobre la gestión en los procesos administrativos, socialización, de las normas de calidad ISO 9001 – 2008 en la Unidad Educativa “Salcedo”.
- Recopilar información sobre la necesidad de crear un manual de procesos basados en las normas de calidad ISO 9001 – 2008, para alcanzar los objetivos institucionales.
- Recabar información sobre la existencia de procesos administrativos en el desempeño de BGU en la Unidad Educativa “Salcedo”.

ANEXO N° 4
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnica Instrumento	Ítems
Independiente Gestión de Calidad	Modelo de administración por procesos	El servicio a la comunidad educativa	Encuesta Cuestionario	1-2 3-4 5-6 7-8 9-10
	Liderazgo	Desarrollo de los procesos		
	Organización institucional	Trazabilidad de procesos administrativos		
Dependiente Desempeño de BGU	Instituciones educativas.		Encuesta Cuestionario	1-2 3-4 5-6 7-8 9-10
	Estrategias de organización	Formación académica		
	Trabajo integrado	Desempeño áulico		
	Bachillerato General Unificado	Relación Docente Estudiante		

Elaborado por: el investigador



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

ANEXO 5

**ENCUESTA APLICADA A LAS AUTORIDADES Y ADMINISTRATIVOS
DE LA UNIDAD EDUCATIVA “SALCEDO”**

**RELACIÓN ENTRE VARIABLES, DIMENSIONES, INDICADORES E
ÍTEMS**

RELACIÓN ENTRE VARIABLES, DIMENSIONES, INDICADORES E ÍTEMS		
P = PERTINENTE		NP = NO PERTINENTE
ITEMS	A	OBSERVACIONES
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

PhD. Raúl Cárdenas Quintana
VALIDADOR

CC: 0501401145



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

ENCUESTA APLICADA A LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA
“SALCEDO”

RELACIÓN ENTRE VARIABLES, DIMENSIONES, INDICADORES E
ÍTEMS

RELACIÓN ENTRE VARIABLES, DIMENSIONES, INDICADORES E ÍTEMS		
P = PERTINENTE		NP = NO PERTINENTE
ITEMS	A	OBSERVACIONES
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

PhD. Raúl Cárdenas Quintana
VALIDADOR

CC: 0501401145



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

**ENCUESTA APLICADA A LOS ESTUDIANTES DE LA UNIDAD
EDUCATIVA “SALCEDO”**

**RELACIÓN ENTRE VARIABLES, DIMENSIONES, INDICADORES E
ÍTEMS**

RELACIÓN ENTRE VARIABLES, DIMENSIONES, INDICADORES E ÍTEMS		
P = PERTINENTE		NP = NO PERTINENTE
ITEMS	A	OBSERVACIONES
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

PhD. Raúl Cárdenas Quintana
VALIDADOR

CC: 0501401145



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

**ENCUESTA APLICADA A LOS PADRES DE FAMILIA DE LA UNIDAD
EDUCATIVA “SALCEDO”**

**RELACIÓN ENTRE VARIABLES, DIMENSIONES, INDICADORES E
ÍTEMS**

RELACIÓN ENTRE VARIABLES, DIMENSIONES, INDICADORES E ÍTEMS		
P = PERTINENTE		NP = NO PERTINENTE
ITEMS	A	OBSERVACIONES
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

PhD. Raúl Cárdenas Quintana
VALIDADOR

CC: 0501401145



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

**ENCUESTA APLICADA A LAS AUTORIDADES Y ADMINISTRATIVOS
DE LA UNIDAD EDUCATIVA “SALCEDO”**

**RELACIÓN ENTRE VARIABLES, DIMENSIONES, INDICADORES E
ÍTEMS**

RELACIÓN ENTRE VARIABLES, DIMENSIONES, INDICADORES E ÍTEMS		
P = PERTINENTE		NP = NO PERTINENTE
ITEMS	A	OBSERVACIONES
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

Mgt. Alba Elizabeth Yauri
VALIDADOR

CC: 1103227458



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

ENCUESTA APLICADA A LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA
“SALCEDO”

RELACIÓN ENTRE VARIABLES, DIMENSIONES, INDICADORES E
ÍTEMS

RELACIÓN ENTRE VARIABLES, DIMENSIONES, INDICADORES E ÍTEMS		
P = PERTINENTE		NP = NO PERTINENTE
ITEMS	A	OBSERVACIONES
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

Mgt. Alba Elizabeth Yauri
VALIDADOR

CC: 1103227458



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

**ENCUESTA APLICADA A LOS ESTUDIANTES DE LA UNIDAD
EDUCATIVA “SALCEDO”**

**RELACIÓN ENTRE VARIABLES, DIMENSIONES, INDICADORES E
ÍTEMS**

RELACIÓN ENTRE VARIABLES, DIMENSIONES, INDICADORES E ÍTEMS		
P = PERTINENTE		NP = NO PERTINENTE
ITEMS	A	OBSERVACIONES
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

Mgt. Alba Elizabeth Yauri
VALIDADOR

CC: 1103227458



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

**ENCUESTA APLICADA A LOS PADRES DE FAMILIA DE LA UNIDAD
EDUCATIVA “SALCEDO”**

**RELACIÓN ENTRE VARIABLES, DIMENSIONES, INDICADORES E
ÍTEMS**

RELACIÓN ENTRE VARIABLES, DIMENSIONES, INDICADORES E ÍTEMS		
P = PERTINENTE		NP = NO PERTINENTE
ITEMS	A	OBSERVACIONES
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

Mgt. Alba Elizabeth Yauri
VALIDADOR

CC: 1103227458



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

**ENCUESTA APLICADA A LAS AUTORIDADES Y ADMINISTRATIVOS
DE LA UNIDAD EDUCATIVA “SALCEDO”**

**RELACIÓN ENTRE VARIABLES, DIMENSIONES, INDICADORES E
ÍTEMS**

RELACIÓN ENTRE VARIABLES, DIMENSIONES, INDICADORES E ÍTEMS		
P = PERTINENTE		NP = NO PERTINENTE
ITEMS	A	OBSERVACIONES
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

Mgt. Esperanza Jiménez Chafra
VALIDADOR

CC: 0501290589



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

ENCUESTA APLICADA A LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA
“SALCEDO”

RELACIÓN ENTRE VARIABLES, DIMENSIONES, INDICADORES E
ÍTEMS

RELACIÓN ENTRE VARIABLES, DIMENSIONES, INDICADORES E ÍTEMS		
P = PERTINENTE		NP = NO PERTINENTE
ITEMS	A	OBSERVACIONES
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

Mgt. Esperanza Jiménez Chafra
VALIDADOR

CC: 0501290589



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

**ENCUESTA APLICADA A LOS ESTUDIANTES DE LA UNIDAD
EDUCATIVA “SALCEDO”**

**RELACIÓN ENTRE VARIABLES, DIMENSIONES, INDICADORES E
ÍTEMS**

RELACIÓN ENTRE VARIABLES, DIMENSIONES, INDICADORES E ÍTEMS		
P = PERTINENTE		NP = NO PERTINENTE
ITEMS	A	OBSERVACIONES
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

Mgt. Esperanza Jiménez Chafla
VALIDADOR

CC: 0501290589



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

**ENCUESTA APLICADA A LOS PADRES DE FAMILIA DE LA UNIDAD
EDUCATIVA “SALCEDO”**

**RELACIÓN ENTRE VARIABLES, DIMENSIONES, INDICADORES E
ÍTEMS**

RELACIÓN ENTRE VARIABLES, DIMENSIONES, INDICADORES E ÍTEMS		
P = PERTINENTE		NP = NO PERTINENTE
ITEMS	A	OBSERVACIONES
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

Mgt. Esperanza Jiménez Chafra
VALIDADOR

CC: 0501290589



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

ANEXO 6

**ENCUESTA APLICADA A LAS AUTORIDADES Y ADMINISTRATIVOS
DE LA UNIDAD EDUCATIVA “SALCEDO”**

CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD

CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD		
O = OPTIMA	B = BUENA	R = REGULAR D = DEFICIENTE
ITEMS	B	OBSERVACIONES
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

PhD. Raúl Cárdenas Quintana
VALIDADOR

CC: 0501401145



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

**ENCUESTA APLICADA A LOS DOCENTES DE LA UNIDAD
EDUCATIVA "SALCEDO"**

CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD

CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD			
O = OPTIMA	B = BUENA	R = REGULAR	D = DEFICIENTE
ITEMS	B	OBSERVACIONES	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

PhD. Raúl Cárdenas Quintana
VALIDADOR

CC: 0501401145



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

**ENCUESTA APLICADA A LOS ESTUDIANTES DE LA UNIDAD
EDUCATIVA “SALCEDO”**

CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD

CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD			
O = OPTIMA	B = BUENA	R = REGULAR	D = DEFICIENTE
ITEMS	B	OBSERVACIONES	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

PhD. Raúl Cárdenas Quintana
VALIDADOR

CC: 0501401145



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

**ENCUESTA APLICADA A LOS PADRES DE FAMILIA DE LA UNIDAD
EDUCATIVA “SALCEDO”**

CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD

CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD			
O = OPTIMA	B = BUENA	R = REGULAR	D = DEFICIENTE
ITEMS	B	OBSERVACIONES	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

PhD. Raúl Cárdenas Quintana
VALIDADOR

CC: 0501401145



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

ENCUESTA APLICADA A LAS AUTORIDADES Y ADMINISTRATIVOS
DE LA UNIDAD EDUCATIVA “SALCEDO”

CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD

CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD			
O = OPTIMA	B = BUENA	R = REGULAR	D = DEFICIENTE
ITEMS	B	OBSERVACIONES	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

Mgt. Alba Elizabeth Yauri
VALIDADOR

CC: 1103227458



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

**ENCUESTA APLICADA A LOS DOCENTES DE LA UNIDAD
EDUCATIVA "SALCEDO"**

CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD

CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD			
O = OPTIMA	B = BUENA	R = REGULAR	D = DEFICIENTE
ITEMS	B	OBSERVACIONES	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

Mgt. Alba Elizabeth Yauri
VALIDADOR

CC: 1103227458



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

**ENCUESTA APLICADA A LOS ESTUDIANTES DE LA UNIDAD
EDUCATIVA “SALCEDO”**

CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD

CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD			
O = OPTIMA	B = BUENA	R = REGULAR	D = DEFICIENTE
ITEMS	B	OBSERVACIONES	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

Mgt. Alba Elizabeth Yauri
VALIDADOR

CC: 1103227458



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

**ENCUESTA APLICADA A LOS PADRES DE FAMILIA DE LA UNIDAD
EDUCATIVA “SALCEDO”**

CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD

CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD			
O = OPTIMA	B = BUENA	R = REGULAR	D = DEFICIENTE
ITEMS	B	OBSERVACIONES	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

Mgt. Alba Elizabeth Yauri
VALIDADOR

CC: 1103227458



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

**ENCUESTA APLICADA A LAS AUTORIDADES Y ADMINISTRATIVOS
DE LA UNIDAD EDUCATIVA “SALCEDO”**

CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD

CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD			
O = OPTIMA	B = BUENA	R = REGULAR	D = DEFICIENTE
ITEMS	B	OBSERVACIONES	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

Mgt. Esperanza Jiménez Chafra
VALIDADOR

CC: 0501290589



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

**ENCUESTA APLICADA A LOS DOCENTES DE LA UNIDAD
EDUCATIVA "SALCEDO"**

CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD

CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD			
O = OPTIMA	B = BUENA	R = REGULAR	D = DEFICIENTE
ITEMS	B	OBSERVACIONES	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

Mgt. Esperanza Jiménez Chafra
VALIDADOR

CC: 0501290589



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

**ENCUESTA APLICADA A LOS ESTUDIANTES DE LA UNIDAD
EDUCATIVA “SALCEDO”**

CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD

CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD			
O = OPTIMA	B = BUENA	R = REGULAR	D = DEFICIENTE
ITEMS	B	OBSERVACIONES	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

Mgt. Esperanza Jiménez Chafra
VALIDADOR

CC: 0501290589



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

**ENCUESTA APLICADA A LOS PADRES DE FAMILIA DE LA UNIDAD
EDUCATIVA “SALCEDO”**

CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD

CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD			
O = OPTIMA	B = BUENA	R = REGULAR	D = DEFICIENTE
ITEMS	B	OBSERVACIONES	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

Mgt. Esperanza Jiménez Chafra
VALIDADOR

CC: 0501290589



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

ANEXO 7

**ENCUESTA APLICADA A LAS AUTORIDADES Y ADMINISTRATIVOS
DE LA UNIDAD EDUCATIVA “SALCEDO”**

LENGUAJE

LENGUAJE		
A = ADECUADO		I = INADECUADO
ITEMS	C	OBSERVACIONES
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

PhD. Raúl Cárdenas Quintana
VALIDADOR

CC: 0501401145



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

ENCUESTA APLICADA A LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA
“SALCEDO”

LENGUAJE

LENGUAJE		
A = ADECUADO		I = INADECUADO
ITEMS	C	OBSERVACIONES
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

PhD. Raúl Cárdenas Quintana
VALIDADOR

CC: 0501401145



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

**ENCUESTA APLICADA A LOS ESTUDIANTES DE LA UNIDAD
EDUCATIVA “SALCEDO”**

LENGUAJE

LENGUAJE		
A = ADECUADO		I = INADECUADO
ITEMS	C	OBSERVACIONES
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

PhD. Raúl Cárdenas Quintana
VALIDADOR

CC: 0501401145



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

ENCUESTA APLICADA A LOS PADRES DE FAMILIA DE LA
UNIDAD EDUCATIVA “SALCEDO”

LENGUAJE

LENGUAJE		
A= ADECUADO		I= INADECUADO
ITEMS	C	OBSERVACIONES
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

PhD. Raúl Cárdenas Quintana
VALIDADOR

CC: 0501401145



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

ENCUESTA APLICADA A LAS AUTORIDADES Y ADMINISTRATIVOS
DE LA UNIDAD EDUCATIVA “SALCEDO”

LENGUAJE

LENGUAJE		
A = ADECUADO		I = INADECUADO
ITEMS	C	OBSERVACIONES
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

Mgt. Alba Elizabeth Yauri
VALIDADOR

CC: 1103227458



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

ENCUESTA APLICADA A LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA
“SALCEDO”

LENGUAJE

LENGUAJE		
A = ADECUADO		I = INADECUADO
ITEMS	C	OBSERVACIONES
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

Mgt. Alba Elizabeth Yauri
VALIDADOR

CC: 1103227458



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

**ENCUESTA APLICADA A LOS ESTUDIANTES DE LA UNIDAD
EDUCATIVA “SALCEDO”**

LENGUAJE

LENGUAJE		
A = ADECUADO		I = INADECUADO
ITEMS	C	OBSERVACIONES
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

Mgt. Alba Elizabeth Yauri
VALIDADOR

CC: 1103227458



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

ENCUESTA APLICADA A LOS PADRES DE FAMILIA DE LA
UNIDAD EDUCATIVA “SALCEDO”

LENGUAJE

LENGUAJE		
A= ADECUADO		I= INADECUADO
ITEMS	C	OBSERVACIONES
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

Mgt. Alba Elizabeth Yauri
VALIDADOR

CC: 1103227458



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

ENCUESTA APLICADA A LAS AUTORIDADES Y ADMINISTRATIVOS
DE LA UNIDAD EDUCATIVA “SALCEDO”

LENGUAJE

LENGUAJE		
A = ADECUADO		I = INADECUADO
ITEMS	C	OBSERVACIONES
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

Mgt. Esperanza Jiménez Chafra
VALIDADOR

CC: 0501290589



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

ENCUESTA APLICADA A LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA
“SALCEDO”

LENGUAJE

LENGUAJE		
A = ADECUADO		I = INADECUADO
ITEMS	C	OBSERVACIONES
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

Mgt. Esperanza Jiménez Chafra
VALIDADOR

CC: 0501290589



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

**ENCUESTA APLICADA A LOS ESTUDIANTES DE LA UNIDAD
EDUCATIVA “SALCEDO”**

LENGUAJE

LENGUAJE		
A = ADECUADO		I = INADECUADO
ITEMS	C	OBSERVACIONES
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

Mgt. Esperanza Jiménez Chafra
VALIDADOR

CC: 0501290589



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

ENCUESTA APLICADA A LOS PADRES DE FAMILIA DE LA
UNIDAD EDUCATIVA “SALCEDO”

LENGUAJE

LENGUAJE		
A= ADECUADO		I= INADECUADO
ITEMS	C	OBSERVACIONES
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

Mgt. Esperanza Jiménez Chafra
VALIDADOR

CC: 0501290589



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

ANEXO 8

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA
TÍTULO DE LA PROPUESTA: “DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS
BASADO EN LAS NORMAS DE CALIDAD ISO 9001-2008”.

3 = MUY SATISFACTORIO	2 = SATISFACTORIO		1 = POCO SATISFACTORIO		
ASPECTOS	3	2	1	OBSERVACIONES	
1. EL TEMA: <ul style="list-style-type: none">Identificación de la propuesta.Originalidad.Impacto.					
2. OBJETIVO: <ul style="list-style-type: none">Determinación clara y concisa.Factibilidad.Utilidad.					
3. JUSTIFICACIÓN: <ul style="list-style-type: none">Contribuye a mejorar la organización.Contribuye un aporte para la institución o empresa.					
4. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA: <ul style="list-style-type: none">Se fundamenta en teorías científicas contemporáneas.Los conceptos son de fácil comprensión.Utiliza terminología básica y específica.					
5. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA: <ul style="list-style-type: none">Presenta un orden lógico.Tiene coherencia entre sí los componentes de la propuesta.Se ajusta a la realidad del contexto social.Es sugestivo e interesante.Es de fácil manejo.					
TOTAL					
VALIDADO POR:	PhD. Raúl Cárdenas Quintana				
Área de Trabajo: Carrera: Docencia Comunicación Social	Título Profesional: PhD en ciencias pedagógicas	Cargo u Ocupación: Docente Universitario	Año de Experiencia: 31 años		
Observaciones:					
Fecha: noviembre del 2016	Telf: 0983324197	Dirección del Trabajo: Av. Simón Rodríguez	C.I: 0501401145		

PhD. Raúl Cárdenas Quintana

VALIDADOR

CC: 0501401145



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA
TÍTULO DE LA PROPUESTA: “DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS
BASADO EN LAS NORMAS DE CALIDAD ISO 9001-2008”.

3 = MUY SATISFACTORIO		2 = SATISFACTORIO		1 = POCO SATISFACTORIO	
ASPECTOS		3	2	1	OBSERVACIONES
6. EL TEMA: <ul style="list-style-type: none">Identificación de la propuesta.Originalidad.Impacto.					
7. OBJETIVO: <ul style="list-style-type: none">Determinación clara y concisa.Factibilidad.Utilidad.					
8. JUSTIFICACIÓN: <ul style="list-style-type: none">Contribuye a mejorar la organización.Contribuye un aporte para la institución o empresa.					
9. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA: <ul style="list-style-type: none">Se fundamenta en teorías científicas contemporáneas.Los conceptos son de fácil comprensión.Utiliza terminología básica y específica.					
10. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA: <ul style="list-style-type: none">Presenta un orden lógico.Tiene coherencia entre sí los componentes de la propuesta.Se ajusta a la realidad del contexto social.Es sugestivo e interesante.Es de fácil manejo.					
TOTAL					
VALIDADO POR:	Mgt. Alba Elizabeth Yauri				
Área de Trabajo: Carrera: Licenciatura en Ciencias de la Educación mención en Educación Básica	Título Profesional: Magíster en Planificación y Administración Educativos	Cargo u Ocupación: Administrativo Rector		Año de Experiencia: 19 años	
Observaciones:					
Fecha: noviembre del 2016	Telf: 0939216985	Dirección del Trabajo: Calle Sucre y González Suárez		C.I: 1103227458	

Mgt. Alba Elizabeth Yauri

VALIDADOR

CC: 1103227458



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

TÍTULO DE LA PROPUESTA: “DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS BASADO EN LAS NORMAS DE CALIDAD ISO 9001-2008”.

3 = MUY SATISFACTORIO		2 = SATISFACTORIO		1 = POCO SATISFACTORIO	
ASPECTOS		3	2	1	OBSERVACIONES
11. EL TEMA: <ul style="list-style-type: none">Identificación de la propuesta.Originalidad.Impacto.					
12. OBJETIVO: <ul style="list-style-type: none">Determinación clara y concisa.Factibilidad.Utilidad.					
13. JUSTIFICACIÓN: <ul style="list-style-type: none">Contribuye a mejorar la organización.Contribuye un aporte para la institución o empresa.					
14. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA: <ul style="list-style-type: none">Se fundamenta en teorías científicas contemporáneas.Los conceptos son de fácil comprensión.Utiliza terminología básica y específica.					
15. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA: <ul style="list-style-type: none">Presenta un orden lógico.Tiene coherencia entre sí los componentes de la propuesta.Se ajusta a la realidad del contexto social.Es sugestivo e interesante.Es de fácil manejo.					
TOTAL					
VALIDADO POR:	Mgt. Esperanza Jiménez Chafla				
Área de Trabajo: Carrera: Administrativa	Título Profesional: Magíster en Gestión Educativa y Desarrollo Social	Cargo u Ocupación: Analista de apoyo y seguimiento y regulación.	Año de Experiencia: 28 años		
Observaciones:					
Fecha: noviembre del 2016	Telf: 0987256370	Dirección del Trabajo: Belisario Quevedo y Circunvalación	Av.	C.I: 0501290589	

Mgt. Esperanza Jiménez Chafla

VALIDADOR

CC: 0501290589