



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
*La Universidad Católica de Loja*

**ÁREA ADMINISTRATIVA**

**TITULACIÓN DE MAGÍSTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**Diseño de un modelo de gestión por procesos para el área académica del  
Colegio Técnico Fiscal “Municipio de Loreto”, que permita mejorar la  
calidad de la educación que imparte, año 2014**

**TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA.**

**AUTORA:** Jiménez Chico, Leisi Alva

**DIRECTOR:** Samaniego Guevara, Hernán Washington, M.B.A.

**CENTRO UNIVERSITARIO:** Francisco de Orellana (Coca)

**2014**

## **APROBACIÓN DEL DIRECTOR DE FIN DE LA MAESTRÍA**

Ingeniero.

Hernán Washington Samaniego Guevara. M.B.A.

**DOCENTE DE LA TITULACIÓN**

De mi consideración:

Que el presente trabajo denominado “Diseño de un modelo de gestión por procesos para el área académica del Colegio Técnico Fiscal “Municipio de Loreto”, que permita mejorar la calidad de la educación que imparte”, año 2014 realizado por Leisi Alva Jiménez Chico, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por lo tanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, agosto del 2014

f) .....

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo Jiménez Chico Leisi Alva declaro ser autor (a) del presente trabajo de fin de maestría: Diseño de un modelo de gestión por procesos para el área académica del Colegio Técnico Fiscal “Municipio de Loreto”, que permita mejorar la calidad de la educación que imparte, año 2014, de la Titulación Magíster en Gestión Empresarial, siendo el Ingeniero Hernán Washington Samaniego Guevara. M.B.A. director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, concepto, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

Loja, agosto del 2014

f) .....

Jiménez Chico Leisi Alva

Cédula: 150056406-5

## **DEDICATORIA**

A Dios, verdadera fuente de amor y sabiduría.

A mi padre, porque gracias a él sé que la responsabilidad se la debe vivir como un compromiso de dedicación y esfuerzo.

A mi madre, cuyo vivir me ha mostrado que en el camino hacia la meta se necesita de la dulce fortaleza para aceptar las derrotas y del sutil coraje para derribar miedos.

A mi hermano Israel, el incondicional abrazo que me motiva y recuerda que detrás de cada detalle existe el suficiente alivio para empezar nuevas búsquedas.

A mi hijo Cornelio, por hacerme compañía y llenar de alegría mi vida.

Leisi Alva Jiménez Chico

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar me gustaría agradecer a Dios por bendecirme y poder llegar a cumplir una meta más de mi vida y hacer realidad este sueño anhelado.

A la **UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR ABIERTA DE LOJA** por darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional.

A mi Director de tesis, Ing. Hernán Samaniego por su esfuerzo, dedicación, conocimientos y experiencia, ha logrado en mí que pueda terminar esta carrera con éxito.

También mi agradecimiento al Ing. Ángel Tene, por su visión crítica, rectitud en su profesión como docente, por sus consejos, que me ayudaron a formarme como persona e investigadora.

Finalmente, mi especial agradecimiento al Colegio Técnico Fiscal “Municipio de Loreto”, por ser el actor principal en esta investigación, misma que contribuirá a mejorar la calidad de la educación.

Leisi Alva Jiménez Chico

## Índice de contenidos

Portada	
Aprobacion del Director del trabajo de fin de maestría .....	i
Declaracion de autoria y cesion de derechos .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Indice de contenidos.....	v
Indice de graficos .....	vii
Indice de imágenes .....	vii
Indice de tablas.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO .....	1
ABSTRACT .....	2
CAPITULO I INTRODUCCIÓN.....	3
1.1. <b>Planteamiento del problema</b> .....	6
1.2. <b>Justificación</b> .....	8
1.3. <b>Objetivos</b> .....	9
1.3.1. <b>General</b> .....	9
1.3.2. <b>Específicos</b> .....	10
1.4. <b>Hipótesis</b> .....	10
1.5. <b>Alcance</b> .....	10
1.6. <b>Limitaciones</b> .....	11
CAPÍTULO II METODOLOGÍA.....	12
2.1. <b>Identificación y secuencia de los procesos</b> .....	13
2.2. <b>Descripción de los procesos</b> .....	13
2.3. <b>Seguimiento y mejora de los procesos identificados</b> .....	14
CAPITULO III MARCO TEÓRICO.....	15
3.1. <b>Introducción a procesos</b> .....	16
3.2. <b>La gestión por procesos</b> .....	17
3.3. <b>Clasificación de los procesos</b> .....	18
3.4. <b>Principios de gestión por procesos</b> .....	19
3.5. <b>Herramientas utilizadas en la gestión por procesos</b> .....	20
3.6. <b>Metodología para la mejora de procesos</b> .....	23
3.7. <b>Indicadores</b> .....	24
3.8. <b>Introducción al mejoramiento continuo</b> .....	25

CAPITULO IV ASPECTOS GENERALES DEL COLEGIO TÉCNICO FISCAL “MUNICIPIO DE LORETO” .....	27
<b>4.1. Historia</b> .....	28
<b>4.2. Marco legal y generalidades</b> .....	29
<b>4.3. Estructura organizacional</b> .....	30
<b>4.4. Proyectos, programas y servicios</b> .....	40
<b>4.5. Áreas de colegio y procesos que se quieren mejorar</b> .....	40
<b>4.6. Usuarios</b> .....	41
<b>4.7. Alineamiento al Plan Nacional del Buen Vivir</b> .....	41
CAPITULO V GESTIÓN DE LOS PROCESOS PARA EL COLEGIO TÉCNICO FISCAL “MUNICIPIO DE LORETO” .....	43
<b>5.1. Identificación y secuencia de los procesos</b> .....	44
<b>5.2. Descripción de los procesos</b> .....	47
<b>5.3. Seguimiento y medición de los indicadores de los procesos</b> .....	87
<b>5.4. Seguimiento y mejora de los procesos</b> .....	89
CONCLUSIONES .....	93
RECOMENDACIONES .....	94
BIBIOLGRAFIA .....	95

## Índice de imágenes

Imagen 01 Vista frontal bloques de aulas del Colegio Tecnico Fiscal Municipio de Loreto.....	37
Imagen 02 Vista posterior bloques de aulas del Colegio Tecnico Fiscal Municipio de Loreto .....	37
Imagen 03 Cancha cubierta de uso múltiple del Colegio Tecnico Fiscal Municipio de Loreto.....	38
Imagen 04 Laboratorios de informática del Colegio Tecnico Fiscal Municipio de Loreto .....	38
Imagen 05 Vista frontal del Taller de Electromecánica Automotriz del Colegio Tecnico Fiscal Municipio de Loreto .....	39
Imagen 05 Práctias en el Taller de Electromecánica Automotriz del Colegio Tecnico Fiscal Municipio de Loreto .....	39

## Índice de gráficos

Fugura 01. Mapa de Procesos del Colegio Técnico Fiscal Municipio de Loreto .....	45
--	----

## Índice de tablas

Tabla 01. Diagrama de flujo - Inscripción, asignación de cupos y matrícula .....	49
Tabla 02. Descripción del Sub Proceso - Inscripción, asignación de cupos y matrícula .....	51
Tabla 03. Diagrama de flujo – Promoción.....	52
Tabla 04. Descripción del Sub Proceso - Promoción .....	53
Tabla 05. Diagrama de flujo – Planificación de la enseñanza.....	54
Tabla 06. Descripción del Sub Proceso - Planificación de la enseñanza .....	57
Tabla 07. Diagrama de flujo – Enseñanza Aprendizaje – Acción del docente.....	58
Tabla 08. Descripción del Sub Proceso - Enseñanza Aprendizaje – Acción del docente .....	59
Tabla 09. Diagrama de flujo –Enseñanza Aprendizaje – Seguimiento a la acción del docente .....	60
Tabla 10. Descripción del Sub Proceso - Enseñanza Aprendizaje – Acción del docente .....	62
Tabla 11. Diagrama de flujo – Evaluación.....	64
Tabla 12. Descripción del Sub Proceso - Evaluación .....	69
Tabla 13. Diagrama de flujo – Acompañamiento Estudiantil.....	70
Tabla 14. Descripción del Sub Proceso – Acompañamiento estudiantil.....	73
Tabla 15. Diagrama de flujo –Vinculación de egresados.....	74
Tabla 16. Descripción del Sub Proceso – Vinculación de egresados.....	77
Tabla 17. Ficha del Sub Proceso - Inscripciones, asignación de cupos y matrículas .....	78
Tabla 18. Ficha del Sub Proceso – Promoción .....	79
Tabla 19. Ficha del Sub Proceso – Planificación de la enseñanza.....	80
Tabla 20. Ficha del Sub Proceso – Enseñanza aprendizaje – acción del docente.....	81
Tabla 21. Ficha del Sub Proceso – Enseñanza aprendizaje – seguimiento de la acción del docente .....	82
Tabla 22. Ficha del Sub Proceso – Evaluación.....	83
Tabla 23. Ficha del Sub Proceso – Acompañamiento estudiantil .....	84
Tabla 24. Ficha del Sub Proceso – Seguimiento de egresados.....	85
Tabla 25. Tabla de indicadores – Proceso: Gestión del Aprendizaje .....	86
Tabla 26. Propuesta de Mejora Continúa – Proceso Gestión del Aprendizaje .....	89

## RESUMEN EJECUTIVO

El Sistema de Gestión es un esquema general de métodos y procedimientos que se utiliza para garantizar que una institución u organización realice las actividades necesarias para conseguir los objetivos. Este sistema está orientado a fijar metodologías, responsabilidades y actividades que contribuyan a realizar buenas prácticas de gestión.

El Colegio Técnico Fiscal Municipio de Loreto es una institución educativa que asume el reto de conseguir la excelencia y la calidad educativa, por ello está consciente que se debe realizar cambios trascendentales en el quehacer educativo, especialmente la enseñanza aprendizaje de los estudiantes, principales actores de la educación; aspecto que requiere de un sistema que permita gestionar los procesos en el aspecto pedagógico, como: planificación, seguimiento al docente y estudiante, y la evaluación, mismos que requieren de un mejoramiento continuo.

En base al análisis de las actividades que se realizan en el Colegio Técnico Fiscal Municipio de Loreto, se ha diseñado un Modelo de Gestión por Procesos enmarcado en la enseñanza aprendizaje, conforme a los estándares de calidad y de la gestión educativa determinados por el Ministerio de Educación del Ecuador.

**PALABRAS CLAVES:** gestión, procesos, calidad, excelencia, estándares de calidad, educación.

## **ABSTRACT**

The System of Management is a general outline of methods and procedures that it is used to guarantee that an institution or organization carries out the necessary activities to get the objectives. This system is guided to fix methodologies, responsibilities and activities that contribute to carry out good management practices.

The School Fiscal Technical Municipality of Loreto is hence an educational institution that assumes the challenge of getting the excellence and the educational quality, it is conscious that he/she should be carried out momentous changes in the educational chore, especially the teaching learning of the students, main actors of the education; aspect that requires of a system that allows to negotiate the processes in the pedagogic aspect, as: planning, pursuit to the educational and studying, and the evaluation, same that require of a continuous improvement.

Based on the analysis of the activities that are carried out in the School Fiscal Technical Municipality of Loreto, a Model of Management has been designed by Processes framed in the teaching learning, according to the standards of quality and of the educational management determined by the Ministry of Education of Ecuador.

**KEYWORDS: management, processes, excellence, standards of quality, education.**

## **CAPITULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

El objetivo principal de la presente investigación es diseñar un sistema de gestión basado en procesos, con la finalidad de que los procesos que se realicen en el aula se desarrollen de manera eficiente y así garantizar la educación de las y los estudiantes.

Plantear un modelo de gestión por procesos implica gestionar las actividades en cuanto a procesos, identificando los responsables y definiendo detalladamente sus actividades, y proponer las mejoras necesarias de acuerdo a la información obtenida.

La investigación corresponde al Colegio Técnico Fiscal “Municipio de Loreto”, cuya actividad principal es la enseñanza aprendizaje de las y los estudiantes.

El presente trabajo está compuesto de cinco capítulos.

En el primer capítulo se da una breve introducción del trabajo. El segundo capítulo presenta la metodología a seguir para la realización del trabajo. En el tercer capítulo, se presenta la fundamentación que incluye el marco teórico. En cuarto capítulo constan los aspectos generales de la Institución y del área de estudio. Finalmente en el capítulo cinco presenta la propuesta para la gestión de los procesos en el Colegio Técnico Fiscal “Municipio de Loreto”; y, por último se encuentran las conclusiones, recomendaciones, bibliografía consultada para elaborar el presente trabajo.

La gestión basada en procesos es importante para el colegio, porque le permite normar los procesos, estos le facilita el seguimiento, control y evaluación de todas las actividades que se llevan a cabo, permitiendo así realizar un análisis y proponer mejoras continuas.

Con la implementación de este sistema, se pudo apreciar que la institución lleva procesos, pero no los tiene definidos en un documento que les permita dar seguimiento, evaluar o realizar mejoras, por lo que este trabajo es importante. Se realizó el levantamiento de los procesos para todas las áreas del colegio, pero para objeto de estudio se trabajó con la gestión del aprendizaje, que es la parte importante dentro de la formación de las y los estudiantes.

La presente propuesta de investigación se desarrollará a través de la siguiente metodología:

1. Identificación y secuencia de los procesos
2. Descripción de los procesos actuales
3. Seguimiento y mejora de los procesos
4. Propuesta de mejora de los procesos

## 1.1. Planteamiento del problema

En la sociedad actual, la globalización y la interdependencia mundial crean un nuevo contexto para el trabajo de las instituciones educativas y los retos que se plantea ante un mundo cambiante y con crecientes exigencias de competitividad, son la calidad y pertinencia en la formación educativa. Ante esta perspectiva es importante reconocer que la educación es la mejor manera de propiciar y fortalecer los cambios sociales que crean más y mejores oportunidades, por lo que los directivos de una Institución Educativa que se propongan implantar la calidad como estrategia para competir, tienen que saber exactamente lo que quieren y hacia donde se dirigen.

En el país la educación adolece varios problemas, principalmente en el aspecto pedagógico debido a la falta de procesos que permitan realizar el seguimiento a los procesos de enseñanza aprendizaje en los establecimientos educativos. Esto conlleva a que exista un alto grado de deserción estudiantil, pérdidas de año, y exceso de alumnos quedados a supletorio; y, por sobre todo bachilleres que no reúnen las competencias que exigen las diferentes figuras profesionales, dificultando así la inserción laboral y/o la continuación de estudios superiores.

El Colegio cuenta con dos secciones, diurna y nocturna donde se educan 721 estudiantes con 35 docentes, posee 15 aulas pedagógicas, dos laboratorios de Informática, un laboratorio de Ciencias Naturales y un taller de Electromecánica Automotriz, aspectos importantes para la formación de los bachilleres técnicos en las especialidades de Contabilidad, Electromecánica Automotriz y Administración de Sistemas, pero existe grandes falencias en el aspecto pedagógico, una de ellas, muy importante, el trabajo curricular y extracurricular del docente, que en los últimos años ha pasado desapercibido por parte de quienes tuvieron la obligación de implantar un Sistema de Supervisión, asesoramiento y control al trabajo docente.

Con las nuevas políticas educativas del Estado, se está adentrando a un sistema de evaluación obligatoria a los diferentes actores de la educación en donde está inmerso el docente, y en su momento deberán tener una cultura para ser entes y actores de nuestro trabajo e incluso ser susceptibles a la rendición de cuentas de las funciones así como establece la Ley de Transparencia y acceso a la información pública.

Sin embargo, la falta de un modelo de gestión por procesos, han permitido que día a día los docentes y autoridades del plantel transiten en el aula pedagógicamente, bajo su propio criterio profesional quedando a la deriva el punto más vulnerable que es la formación de las y los estudiantes.

Por tal motivo el Colegio Técnico Fiscal Municipio de Loreto busca procurar servicios de calidad mediante una propuesta de mejora de sus procesos académicos; para ello, los directivos deben emprender cambios, que les permitan optimizar los tiempos y minimizar sus problemas, riesgos y amenazas. Es decir “Si sabemos dónde estamos y tenemos una idea de cómo hemos llegado ahí, quizá podamos ver hacia dónde nos dirigimos... y si los resultados naturales que se interponen en nuestro camino son inaceptables, es preciso hacer los cambios oportunos.”<sup>1</sup>

Asimismo, busca cumplir con su visión de servicio educativo, asumiendo y respondiendo al compromiso de crear su propio destino, crear en toda la institución una consciencia de permanente superación que facilite la introducción de los cambios necesarios, para que el Colegio Técnico Fiscal Municipio de Loreto aprenda de sí misma, para que se convierta en una dependencia en aprendizaje, se origine en ella una innovación, mejora continua y para colaborar con ello a construir un mejor país. Además el propósito de este trabajo es proporcionar un instrumento de apoyo al colegio para hacer frente a los retos actuales.

---

<sup>1</sup>Minerva Reyes, F. (2009) Propuesta de mejora para los procesos académicos y administrativos de la carrera de Licenciatura en Ciencias y Técnicas Estadísticas. (Tesis inédita de maestría). Universidad Veracruzana, Xalapa-Enríquez, Veracruz.

## 1.2. Justificación

Es conocido que en una institución o una empresa sin que exista un proyecto o planificación en el que se plasme técnicamente los objetivos, fines, actividades, recursos y resultados esperados, tienen pocas oportunidades o su desarrollo será lento.

El Colegio fue creado en 1996, tiene 9 docentes con nombramientos, de los cuales únicamente el rector tiene nombramiento de directivo. Las funciones de Vicerrector son asumidas por el Primer Vocal del Consejo Ejecutivo, el mismo que tiene una carga horaria de 30 horas pedagógicas semanales, además tiene otras responsabilidades como la Coordinación de la Participación Estudiantil.

Siendo responsabilidad del Vicerrector el aspecto académico – pedagógico del colegio, las actividades que realiza entre otros son la revisión de planificaciones curriculares e instrumentos de evaluación, control y seguimiento del avance de los programas de estudio, y visitas pedagógicas a los maestros en el aula; las mismas que no son aplicadas según determinan los estándares de gestión y de la calidad de la educación.

El establecimiento tiene un Proyecto Educativo Institucional y el Plan de Transformación Institucional en donde consta entre otros, el proyecto de “Supervisión Pedagógica”, los mismos que han sido elaborados para cumplir con un requisito en la evaluación como colegio técnico, mas no como una herramienta de trabajo para la gestión administrativa y pedagógica.; lo único que han realizado con los docentes son reuniones pedagógicas de orientación y unificación de criterios para las planificaciones curriculares, quedando a criterio y voluntad del docente las actividades del proceso de construcción del conocimiento, desarrollo de destrezas con los estudiantes y actividades extracurriculares.

Igualmente las planificaciones curriculares que preparan los docentes solo quedan plasmadas en un documento, para cumplir como un requisito, ya que en el aula utilizan otros procesos y más no el modelo pedagógico constructivista que aplica el colegio.

Lo anterior se refleja en el rendimiento académico obtenido por las y los estudiantes durante el “año lectivo 2011- 2012 donde el 34,4% tienen un promedio final menor de 16/20, y el 65,6% tienen un promedio superior a 16/20. El 84,3% son promovidos al año inmediato superior, el 8,7% se ha retirado del colegio, el 5,7% equivale a los no promovidos y el 1,2% salieron con pase a continuar estudiando en otra institución”<sup>2</sup>.

La presente propuesta pretende establecer un modelo de gestión por procesos que permita realizar gestionar periódicamente los procesos pedagógicos de enseñanza - aprendizaje con la finalidad de que los maestros apliquen las técnicas y metodologías pedagógicas, para lograr en las y los estudiantes desarrollar las destrezas, habilidades y competencias que exige la educación de calidad, así como el desempeño auténtico de los futuros bachilleres.

El modelo de gestión por procesos a implementarse con la presente propuesta garantizará la aplicación de una verdadera Gestión Pedagógica indistintamente de quien asuma la función de Vicerrector, además será una herramienta que permitirá cumplir a cabalidad con la misión planteada en el Proyecto de Transformación Institucional y el Proyecto Educativo Institucional.

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. General**

Diseñar un modelo de gestión por procesos para el área académica del Colegio Técnico Fiscal “Municipio de Loreto”, que permita mejorar la calidad de la educación, año 2014.

---

<sup>2</sup>Colegio Técnico Fiscal Municipio de Loreto, Archivo Maestro finalización 2011-2012

### 1.3.2. Específicos

- ✓ Desarrollar un marco teórico que permita orientar la investigación hacia la propuesta de una gestión por procesos en el Colegio Técnico Fiscal “Municipio de Loreto”.
- ✓ Realizar un diagnóstico de la situación actual del Colegio Técnico Fiscal “Municipio de Loreto” con el propósito de establecer las causas que estarían mermando la calidad de la educación.
- ✓ Elaborar un modelo basado en procesos para mejorar la calidad de educación que ofrece el Colegio Técnico Fiscal “Municipio de Loreto”, a través de la implementación de procesos de la gestión académica, con indicadores de gestión alineados con el Objetivo N° 2 del Plan Nacional del Buen Vivir, la Ley Orgánica de Educación Intercultural y su reglamento vigente.

### 1.4. Hipótesis

- ✓ Actualmente no existen procesos para la gestión del aprendizaje, lo cual hace que cada docente transite en el aula bajo su propio criterio.
- ✓ El diseño de un modelo de gestión servirá para llevar a cabo los procesos de la gestión del aprendizaje del Colegio Técnico Fiscal “Municipio de Loreto”.

### 1.5. Alcance

El presente trabajo analizará los procesos que comprenden la gestión del aprendizaje que se desarrollan en Colegio Técnico Fiscal “Municipio de Loreto”, de la ciudad de Loreto y se enmarca en el Programa Nacional de Investigación “Diseño de un modelo de gestión por procesos para organizaciones públicas o privadas, año 2012”, propuesto por la Dirección de Postgrados de la Universidad Técnica Particular de Loja.

## **1.6. Limitaciones**

Uno de las posibles debilidades puede ser la delimitación que se dio al tema, ya que la cobertura es únicamente para el proceso “gestión del aprendizaje” y no a toda la institución, por lo tanto los resultados serán válidos solo para el mencionado proceso.

El presente trabajo tiene su cobertura temporal, ya que está sujeto a reformas conforme a las normativas, acuerdos o resoluciones que emita el Ministerio de Educación respecto a los procesos de la enseñanza – aprendizaje.

**CAPÍTULO II**  
**METODOLOGÍA**

La metodología que se describe a continuación es la que se utilizó para el desarrollo de la presente investigación.

### **2.1. Identificación y secuencia de los procesos**

Es importante determinar los procesos claves para el correcto desarrollo de la metodología, así como la descripción de cada uno, y sus elementos, además desarrollar un plan de medición, para recolectar la información vital que permita conocer el actual desempeño de los procesos y todas las partes que lo conforman, teniendo en cuenta que los datos a recolectar deberán ser completamente confiables.

De acuerdo al trabajo que viene desarrollando el colegio durante su trayectoria de servicio a la comunidad, primeramente se debe identificar que procesos lleva a cabo la institución y cuáles son los más relevantes dentro de la enseñanza aprendizaje, tomando en cuenta que para alcanzar una educación de calidad debe existir profesionales competentes, infraestructura adecuada y sobre todo la aplicación de la metodología que permita desarrollar en los estudiantes las destrezas y competencias establecidas en los estándares de aprendizaje para la Educación General Básica y en cada una de las Figuras Profesionales.

Luego de haber identificado y seleccionado los procesos se desarrollará una estructura básica, de tal manera que se presenten los procesos suficientemente significativos del colegio y su interrelación, para así poder gestionarlos de manera apropiada.

### **2.2. Descripción de los procesos**

La descripción de los procesos se realizará mediante un mapa de procesos que permita conocer como está organizado el plantel; y, para describir cada proceso se realizará a través de diagramas de flujo detallando las actividades que se cumplen en cada uno de ellos, de los cuales se obtendrá las ficha de procesos en las que se describirán las

características más importantes que permitan controlar las actividades descritas en los diagramas, y señalar ciertos indicadores sobre los cuales se evalúe la gestión de los procesos objeto de estudio.

### **2.3. Seguimiento y mejora de los procesos identificados**

Para verificar el cumplimiento de los indicadores de la gestión en cada uno de los procesos será indispensable realizar un plan de seguimiento y mejora, con ello determinar los resultados de todos los indicadores propuestos.

El diseño del plan de mejora continua se fundamentará en la participación de todos los actores de la comunidad educativa. El análisis de una autoevaluación a los procesos será fundamental para la mejora continua.

Todo plan de mejora tiene un propósito, en la presente investigación será mejorar los procesos de enseñanza aprendizaje, a fin de garantizar una educación de calidad.

Aunque los procesos de evaluación representan un requerimiento importante para la mejora de la enseñanza, estos radican en que son útiles para sustentar la implantación de acciones de mejora.

La identificación, análisis y descripción de los procesos que se llevan a cabo en la institución educativa, representan un aspecto importante porque se orientará al diseño de un plan de mejora continua de la calidad de la enseñanza – aprendizaje.

Según Bricall (2000) un plan de mejora representa un elemento indispensable para lograr una cultura de calidad.

**CAPITULO III**  
**MARCO TEÓRICO**

### 3.1. Introducción a procesos.

LA Norma ISO 9000 define al proceso como: “Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”<sup>3</sup>

Se considera proceso al conjunto de actividades que están relacionadas, y que transforman las entradas, mediante el cumplimiento de los agregados de valor en productos y servicios que permiten satisfacer las necesidades de los clientes.

“La Gestión de los procesos tiene las siguientes características:

- ✓ Analizar las limitaciones de la organización funcional vertical para mejorar la competitividad de la Empresa.
- ✓ Reconocer la existencia de los procesos internos (relevante).
- ✓ Identificar los procesos relacionados con los factores críticos para el éxito de la Empresa o que proporcionan ventaja competitiva.
- ✓ Medir su actuación (Calidad, Costo y plazo) y ponerla en relación con el valor añadido percibido por el cliente.
- ✓ Identificar las necesidades de cliente externo y orientar a la Empresa hacia su satisfacción.
- ✓ Entender las diferencias de alcance entre la mejora orientada a los procesos (qué y para quien se hacen las cosas) y aquella enfocada a los departamentos o a las funciones (cómo se hace): Productividad del conjunto frente al individual (Eficacia global frente a Efectividad parcial).
- ✓ El departamento es un eslabón de la cadena, proceso al que añade valor Organización en torno a resultados no a tareas.
- ✓ Asignar responsabilidades personales a cada proceso.
- ✓ Establecer en cada proceso indicador de funcionamiento y objetivo de mejora.

---

<sup>3</sup> Norma ISO 9000

- ✓ Evaluar la capacidad del proceso para satisfacerlos. Mantenerlos bajo control, reduciendo su variabilidad y dependencia de causas no aleatorias (Utilizar los gráficos de control estadístico de procesos para hacer predecibles calidad y costo).
- ✓ Mejorar de forma continua su funcionamiento global limitando su variabilidad común.
- ✓ Medir el grado de satisfacción del cliente interno o externo, y ponerlo en relación con la evaluación del desempeño personal”<sup>4</sup>

### **3.2. La gestión por procesos.**

“La Gestión por Procesos se fundamenta en la asignación de un directivo de la responsabilidad de cada uno de los procesos de la empresa. En su forma más radical, se sustituye la organización departamental. En otras formas, quizás transicionales, se mantiene la estructura departamental, pero el responsable de un proceso tiene la responsabilidad del mismo, y al menos en lo que a ese proceso se refiere, puede tener autoridad sobre los responsables funcionales (matricial)”<sup>5</sup>.

La Norma Internacional ISO 9001-2008, promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

“La aplicación de este sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como enfoque basado en procesos”<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> GestioPolis. Producción, procesos y operaciones, 02-2005. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/recursos4/docs/ger/gestitra.htm>

<sup>5</sup> GestioPolis. Producción, procesos y operaciones, 02-2005. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/recursos4/docs/ger/gestitra.htm>

<sup>6</sup> NORMA ISO 9000

## ¿Por qué la Gestión por Procesos?

Porque las eficiencias de los procesos revelan que tan eficiente es la empresa u organización. La mayoría de empresas e instituciones, que han tomado conciencia sobre esto, han podido reaccionar ante la ineficiencia de sus organizaciones departamentales y su apatía excesiva ante los cambios, potenciando el concepto del proceso y trabajando con una visión de objetivo de servicio al cliente.

## ¿Para qué la Gestión por Procesos?

Considero que una gestión por procesos permite a las instituciones:

- ✓ Mejorar continuamente las actividades desarrolladas.
- ✓ Reducir la variabilidad innecesaria.
- ✓ Eliminar ineficiencias asociadas a la repetitividad de actividades.
- ✓ Optimizar la utilización de los recursos.

### 3.3. Clasificación de los procesos.

No todos los procesos tienen la misma influencia sobre la satisfacción de los clientes, en los costos, en la estrategia, en la imagen corporativa o en la satisfacción del personal.

Según estos aspectos se presenta la siguiente clasificación:

**“Procesos Estratégicos:** Son los que permiten definir y desplegar las estrategias y objetivos de la organización. Estos procesos son genéricos y comunes a la mayor parte de negocios (marketing, planificación y seguimiento de objetivos, vigilancia tecnológica, evaluación de la satisfacción de los clientes). Los procesos estratégicos intervienen en la visión de una organización.

**Procesos Clave:** Son los que añaden valor para el cliente o inciden directamente en su satisfacción o insatisfacción. También se pueden considerar como procesos clave aquellos que, aunque no añadan valor al cliente, consuman muchos recursos. Los procesos clave intervienen en la misión, y no necesariamente en la visión de la organización.

**Procesos de Apoyo:** Son los necesarios para el control y la mejora del sistema de gestión. Normalmente están muy relacionados con requisitos de las normas que establecen modelos de gestión. Como ejemplo, son procesos de apoyo: Control de la documentación, Auditorías internas, entre otros”<sup>7</sup>

### 3.4. Principios de gestión por procesos.

“Entre los principios de los procesos tenemos:

- ✓ Los procesos pueden ser industriales (en los que entran y salen materiales) o de gestión (en los que entra y sale información).
- ✓ Los procesos existen en cualquier organización aunque nunca se hayan identificado ni definido: los procesos constituyen lo que hacemos y cómo lo hacemos.
- ✓ En una organización, prácticamente cualquier actividad o tarea puede ser encuadrada en algún proceso.
- ✓ No existen procesos sin un producto o servicio.
- ✓ No existe cliente sin un producto
- ✓ No existe producto o servicio sin un proceso”<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> GestioPolis. Producción, procesos y operaciones, 02-2005. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/recursos4/docs/ger/gestitra.htm>

<sup>8</sup> GestioPlois. Producción, procesos y operaciones, 02-2005. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/recursos4/docs/ger/gestitra.htm>

### **3.5. Herramientas utilizadas en la gestión por procesos.**

#### **3.5.1. Mapa de procesos**

“El mapa de procesos es la representación gráfica de la estructura de procesos que conforman el sistema de gestión”<sup>9</sup>.

El mapa de procesos nos ofrece una visión general, en el cual se representan los procesos que componen el sistema y sus relaciones. La cantidad de procesos dependen de la actividad a la que se dedique la institución.

El tamaño o la forma de los procesos, que componen el mapa, no lo alterará. Lo importante es que los procesos estén perfectamente definidos.

Se debe tener en cuenta, al identificar los procesos, que cada uno se describe en un único procedimiento, es así que, la estructura de procesos establece al mismo tiempo la estructura de la documentación del sistema.

Es importante al momento de establecer el mapa de procesos, que el mismo debe ser elaborado en consenso con todo el equipo directivo.

#### **3.5.2. Descripción de los procesos**

Por cada proceso se describe un procedimiento único que incluye el diagrama de flujo del proceso. Por lo tanto, para una mejor comprensión de los diagramas de flujo y fichas de los procesos, es importante definir con precisión y claridad los procesos.

---

<sup>9</sup> BELTRÁN, Jaime; MIGUEL, Carmona; CARRASCO, Ramiro; RIVAS, Miguel; TEJEDOR, Guía para una Gestión Basada en Procesos Fernando Instituto Andaluz de Tecnología.

Los procesos se pueden describir a través de diagramas de flujos, fichas de procesos, entre otros.

“Diagrama de procesos.- facilitan el entendimiento de la secuencia e interrelación de las actividades y de cómo éstas aportan valor y contribuyen a los resultados”<sup>10</sup>

Para describir las actividades de un proceso se lo puede realizar a través de un diagrama, donde se pueden representar las actividades de manera gráfica e interrelacionadas entre sí.

Estos diagramas facilitan la interpretación de las actividades y permite una percepción visual del flujo y la secuencia de las mismas, incluyendo las entradas y salidas necesarias para el proceso.

Los aspectos importantes que deben recoger estos diagramas son la relación de las actividades con los responsables de la ejecución, lo cual permite reflejar, cómo se relacionan los diferentes actores que intervienen en el proceso.

### **3.5.3. Ficha de procesos**

La ficha de procesos es un documento soporte de información, en el que se detallan las características más importantes que permitan controlar las actividades descritas en el diagrama de flujo, así como también gestionar el proceso.

La estructura de la ficha que define el proceso debe contener la siguiente información:

---

<sup>10</sup> BELTRÁN, Jaime; MIGUEL, Carmona; CARRASCO, Ramiro; RIVAS, Miguel; TEJEDOR, Guía para una Gestión Basada en Procesos Fernando Instituto Andaluz de Tecnología.

- a. “Misión u objeto: Es el propósito del proceso. Hay que preguntarse ¿cuál es la razón de ser del proceso? ¿Para qué existe el proceso? La misión u objeto debe inspirar los indicadores y la tipología de resultados que interesa conocer.
  
- b. Propietario del proceso: Es la función a la que se le asigna la responsabilidad del proceso y, en concreto, de que éste obtenga los resultados esperados (objetivos). Es necesario que tenga capacidad de actuación y debe liderar el proceso para implicar y movilizar a los actores que intervienen.
  
- c. Límites del proceso: Los límites del proceso están marcados por las entradas y las salidas, así como por los proveedores (quienes dan las entradas) y los clientes (quienes reciben las salidas). Esto permite reforzar las interrelaciones con el resto de procesos, y es necesario asegurarse de la coherencia con lo definido en el diagrama de proceso y en el propio mapa de procesos. La exhaustividad en la definición de las entradas y salidas dependerá de la importancia de conocer los requisitos para su cumplimiento.
  
- d. Alcance del proceso: Aunque debería estar definido por el propio diagrama de proceso, el alcance pretende establecer la primera actividad (inicio) y la última actividad (fin) del proceso, para tener noción de la extensión de las actividades en la propia ficha.
  
- e. Indicadores del proceso: Son los indicadores que permiten hacer una medición y seguimiento de cómo el proceso se orienta hacia el cumplimiento de su misión u objeto. Estos indicadores van a permitir conocer la evolución y las tendencias del proceso, así como planificar los valores deseados para los mismos.
  
- f. Variables de control: Se refieren a aquellos parámetros sobre los que se tiene capacidad de actuación dentro del ámbito del proceso (es decir, que el propietario o los actores del proceso pueden modificar) y que pueden alterar el funcionamiento o comportamiento del proceso, y por tanto de los indicadores establecidos. Permiten conocer a priori dónde se puede “tocar” en el proceso para controlarlo.
  
- g. Inspecciones: Se refieren a las inspecciones sistemáticas que se hacen en el ámbito del proceso con fines de control del mismo. Pueden ser inspecciones finales o inspecciones en el propio proceso.

- h. Documentos y/o registros: Se pueden referenciar en la ficha de proceso aquellos documentos o registros vinculados al proceso. En concreto, los registros permiten evidenciar la conformidad del proceso y de los productos con los requisitos.
- i. Recursos: Se pueden también reflejar en la ficha (aunque la organización puede optar en describirlo en otro soporte) los recursos humanos, la infraestructura y el ambiente de trabajo necesario para ejecutar el proceso”<sup>11</sup>

### **3.6. Metodología para la mejora de procesos**

La Norma ISO 9001, orienta sobre los aspectos del Sistema de Gestión de la Calidad, señalando que es importante documentar y cómo se deben documentar.

Documentar un proceso no excluye que, con el tiempo, se deba incorporar mejoras o buscar otras alternativas más adecuadas para realizar las actividades; a pesar de que se realice correctamente las actividades que están definidas para el proceso, siempre se presentan nuevos problemas o simplemente el proceso no es acorde a las necesidades del cliente; por ello es importante aplicar una mejora para aquellos procesos que no están permitiendo alcanzar los objetivos propuestos.

Dependiendo de la actividad que realice la empresa o institución, se puede considerar como ejemplo los siguientes aspectos a mejorarse:

- ✓ Eliminar la burocracia, la duplicidad de actividades o funciones
- ✓ Normalizar la forma de realizar las actividades
- ✓ Mejorar la eficiencia en el uso de los recursos
- ✓ Reducir el tiempo

Un proceso de mejora es la acción destinada a cambiar la forma en que se está desarrollando un proceso. Estas mejoras, se deben reflejar en una mejora de los

---

<sup>11</sup> BELTRÁN, Jaime; MIGUEL, Carmona; CARRASCO, Ramiro; RIVAS, Miguel; TEJEDOR, Guía para una Gestión Basada en Procesos Fernando Instituto Andaluz de Tecnología.

indicadores del proceso; esto se puede lograr mediante las aportaciones creativas, imaginación y sentido crítico del equipo responsable de los procesos y sus directivos.

### 3.7. Indicadores

La implantación de una gestión por procesos implica necesariamente la definición de indicadores que permitan auditar los niveles de cumplimiento y satisfacción respecto a las actividades y los compromisos adquiridos.

“Un indicador es un soporte de información (habitualmente expresión numérica) que representa una magnitud, de manera que a través del análisis del mismo se permite la toma de decisiones sobre los parámetros de actuación (variables de control) asociados”<sup>12</sup>.

Un indicador, contiene información que se presenta en forma de datos y que ayuda a la medición de una actividad, proceso o acción determinada. Son las relaciones que se obtienen entre variables cuantitativas o cualitativas, que permiten observar las tendencias de cambio de los procesos, respecto de los objetivos y las metas propuestas.

La aplicación de indicadores permite evaluar periódicamente las actividades o características y verificar el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Para que un indicador se pueda considerar adecuado debe cumplir una serie de características como:

- ✓ Representatividad. debe ser lo más representativo posible de la magnitud que pretende medir.

---

<sup>12</sup> BELTRÁN, Jaime; MIGUEL, Carmona; CARRASCO, Ramiro; RIVAS, Miguel; TEJEDOR, Guía para una Gestión Basada en Procesos Fernando Instituto Andaluz de Tecnología.

- ✓ Sensibilidad: debe permitir seguir los cambios en la magnitud que representan, es decir, debe cambiar de valor de forma apreciable cuando realmente se altere el resultado de la magnitud en cuestión.
- ✓ Rentabilidad: El beneficio que se obtiene del uso de un indicador debe compensar el esfuerzo de recopilar, calcular y analizar los datos.
- ✓ Fiabilidad: debe basarse en datos obtenidos de mediciones objetivas y fiables.
- ✓ Relatividad en el tiempo: debe determinarse y formularse de manera que sea comparable en el tiempo para poder analizar su evolución y tendencias. A modo de ejemplo, puede que la comparación en el tiempo de un indicador tal y como el número de reclamaciones sea poco significativo si no se “relativiza”, por ejemplo, con respecto a otra magnitud como el total de ventas, total de unidades producidas<sup>13</sup>

### **3.8. Introducción al mejoramiento continuo**

James Harrington (1993), indica que para él mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable; qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso.

Fadi Kabboul (1994), define: al Mejoramiento Continuo como una conversión en el mecanismo viable y accesible al que las empresas de los países en vías de desarrollo cierran la brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo desarrollado.

El proceso de mejoramiento continuo es un enfoque sistemático que se puede utilizar con el fin de lograr crecientes e importantes mejoras en procesos que proveen productos y servicios a los clientes. Al utilizar el proceso de mejoramiento continuo, se detallan los procesos y se descubre las maneras de mejorarlos, obteniendo como resultado final un medio más rápido, mejor, eficiente y práctico para producir un servicio o un producto

---

<sup>13</sup> BELTRÁN, Jaime; MIGUEL, Carmona; CARRASCO, Ramiro; RIVAS, Miguel; TEJEDOR, Guía para una Gestión Basada en Procesos Fernando Instituto Andaluz de Tecnología.

La búsqueda de la excelencia comprende un proceso que consiste en aceptar un nuevo reto cada día, estos procesos deben ser progresivos y continuos, además se deben incorporar todas las actividades que se realicen en la empresa y a todos los actores.

El proceso de mejoramiento es el medio eficaz para desarrollar cambios positivos que van a permitir superar las debilidades y convertirlas en fortalezas, de esta manera garantizar un mejor servicio o producto al cliente.

## **CAPITULO IV**

### **ASPECTOS GENERALES DEL COLEGIO**

#### **TÉCNICO FISCAL “MUNICIPIO DE LORETO”**

#### **4.1. Historia**

El Colegio Técnico Fiscal “Municipio de Loreto” fue creado producto de la necesidad de los habitantes del cantón, para tener una institución educativa en donde se respeten las leyes y reglamentos de educación; se practique la democracia, se tenga la libertad de expresión y religión, tanto en padres de familia, alumnos y maestros.

Mediante un convenio con el Municipio de Loreto, el Lic. Elder Ledesma, Director Provincial de Educación de Napo en ese entonces, el 17 de octubre de 1995 extiende un documento de funcionamiento provisional de la sección nocturna, con el cual se inició el primer curso con ocho alumnos.

El Ministerio de Educación expide los Acuerdos Ministerial # 1243, del 06 de noviembre de 1996 y el Acuerdo 2870 del 07 de enero de 1997, mediante los cuales se legalizan los documentos estudiantiles y se fiscaliza el plantel con un presupuesto de: tres partidas para docentes, una para rector y tres administrativas para secretaria, colectora, conserje; secuencialmente se tramitó y se obtuvo la creación de las especialidades de Informática, Contabilidad, y Mecánica Automotriz.

Actualmente cuenta con 39 maestros, 3 administrativos, 800 alumnos y 620 padres de familia; y a partir del año lectivo 2011-2012 se cuenta con las siguientes figuras profesionales del nuevo Bachillerato General Unificado:

1. Bachilleratos Técnicos en Servicios, especialidad Administración de Sistemas y Electromecánica Automotriz
2. Bachillerato Polivalente en Contabilidad y Administración

## **4.2. Marco legal y generalidades**

La Constitución de la República del Ecuador establece que la educación debe estar centrada en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar; además establecerá políticas públicas y programas de atención a las personas adultas mayores, que tendrán en cuenta las diferencias específicas entre áreas urbanas y rurales, las inequidades de género, la etnia, la cultura y las diferencias propias de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades; asimismo, fomentará el mayor grado posible de autonomía personal y participación en la definición y ejecución de estas políticas. Y que en particular, como lo establece su numeral primero, el Estado tomará medidas de atención en centros especializados que garanticen, entre otras su educación en un marco de protección integral de derechos.

El Sistema Nacional de Educación, tiene como finalidad el desarrollo de las capacidades y potencialidades individuales y colectivas de la población, que posibiliten el aprendizaje, la generación y utilización de los conocimientos, las técnicas, los saberes, las artes y la cultura.

Conforme lo determina el Artículo 24 del Reglamento General, la Ley Orgánica de Educación Intercultural el Colegio Técnico Fiscal Municipio de Loreto, es una institución que pertenece al sector educativo fiscal, cumpliendo las normas de asistencia regular y es sometida a la normativa educativa sobre parámetros de edad, secuencia y continuidad de niveles, grados y cursos; por lo tanto cuenta con el nivel de Educación General Básica, sub Nivel Básica Superior, que comprende Octavo, Noveno y Décimo año de Educación Básica, así como el Bachillerato Técnico en Servicios mención Administración de Sistemas, Electromecánica Automotriz, y Polivalente en Contabilidad.

La Constitución de la República, según el Artículo 26, establece que la educación es un derecho fundamental de las personas a lo largo de su vida, y un deber ineludible e inexcusable del Estado, constituyéndose una área prioritaria de la política pública y de la inversión del Estado, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el Buen Vivir.

El Colegio Técnico Fiscal Municipio de Loreto, fue creado mediante Acuerdo Ministerial # 1243, del 06 de noviembre de 1996, se rigen por la Ley Orgánica de Educación Intercultural y su Reglamento, además por el Código de Convivencia, Ley Orgánica de Servicio Público y su reglamento, el Código de Trabajo.

El Colegio Técnico Fiscal Municipio de Loreto, se encuentra ubicado en el cantón Loreto Provincia de Orellana, fue fiscalizado mediante el Acuerdo Ministerial N° 2870 del año 1997; cuenta con dos jornadas: Diurna y Nocturna.

### **4.3. Estructura organizacional**

El Colegio Técnico Fiscal “Municipio de Loreto” como institución educativa del nivel medio del cantón Loreto provincia de Orellana, se halla empeñada en mejorar los niveles de calidad y de excelencia de la educación.

En esta institución educativa asisten amplios sectores que han encontrado en éste, un establecimiento secundario que les brinda la oportunidad de alcanzar una formación que les permita insertarse en el mercado laboral y universitario, en las mejores condiciones teóricas-técnicas para el desempeño laboral.

El establecimiento viene realizando permanentemente un análisis situacional que parte de una fundamentación orientada a una concepción innovadora a las exigencias de la actual educación, que apunta a la formación integral de sus estudiantes para que se desempeñen

en el campo de la ciencia y técnica, como en la comunidad, con una actitud participativa, creativa y crítica.

El Colegio Técnico Fiscal Municipio de Loreto se encuentra ubicado en el cantón Loreto Provincia de Orellana, en el año lectivo 2013-2014 cuenta con 800 estudiantes provenientes de la zona urbana y rural. Está dotado de una infraestructura adecuada a sus especialidades, dispone de talleres, laboratorios y biblioteca; con equipamiento básico funcional. Además posee espacios deportivos. El cuerpo docente de la institución es especializado en todas las áreas y niveles técnicos, personal administrativo y de servicio eficiente, con una filosofía en la formación práctica, valores y principios compartidos que promueve el desarrollo de la comunidad.

### **Misión**

El Colegio Técnico Fiscal “Municipio de Loreto” del cantón Loreto provincia de Orellana, a través de la educación básica y el bachillerato técnico tiene por misión formar estudiantes competentes, emprendedores, protagonistas de los cambios y desarrollo científico-técnico, socio-humanístico y de conservación del medio ambiente del contexto local, provincial y nacional.

### **Visión**

El Colegio Técnico Fiscal “Municipio de Loreto” es una institución cuya visión es fortalecer una educación de calidad, promotora del desarrollo técnico-científico, administrativo y socio-cultural con una infraestructura y equipamiento tecnológico necesario y funcional, con una planta docente y administrativa capacitada que responda a las expectativas sociales y laborales de los estudiantes, que les permita emprender tanto en empleos por cuenta ajena como en proyectos de auto emprendimiento. Reconocida en el ámbito local, provincial y nacional como una institución líder del cambio con desarrollo sostenible y sustentable del medio ambiente.

## **Principios**

### ***Compromiso social.***

- ✓ Disposición de nuestra Institución para promover un desarrollo científico, humano y económico.

### ***Democracia.***

- ✓ Igualdad de oportunidades

### ***Educación para el cambio.***

- ✓ Propiciar la transformación de la sociedad, reconociendo a los adolescentes como centro del proceso de aprendizaje.

### ***Transparencia y Rendición de cuentas***

- ✓ Ser transparentes en todos los procesos

### ***Motivación.***

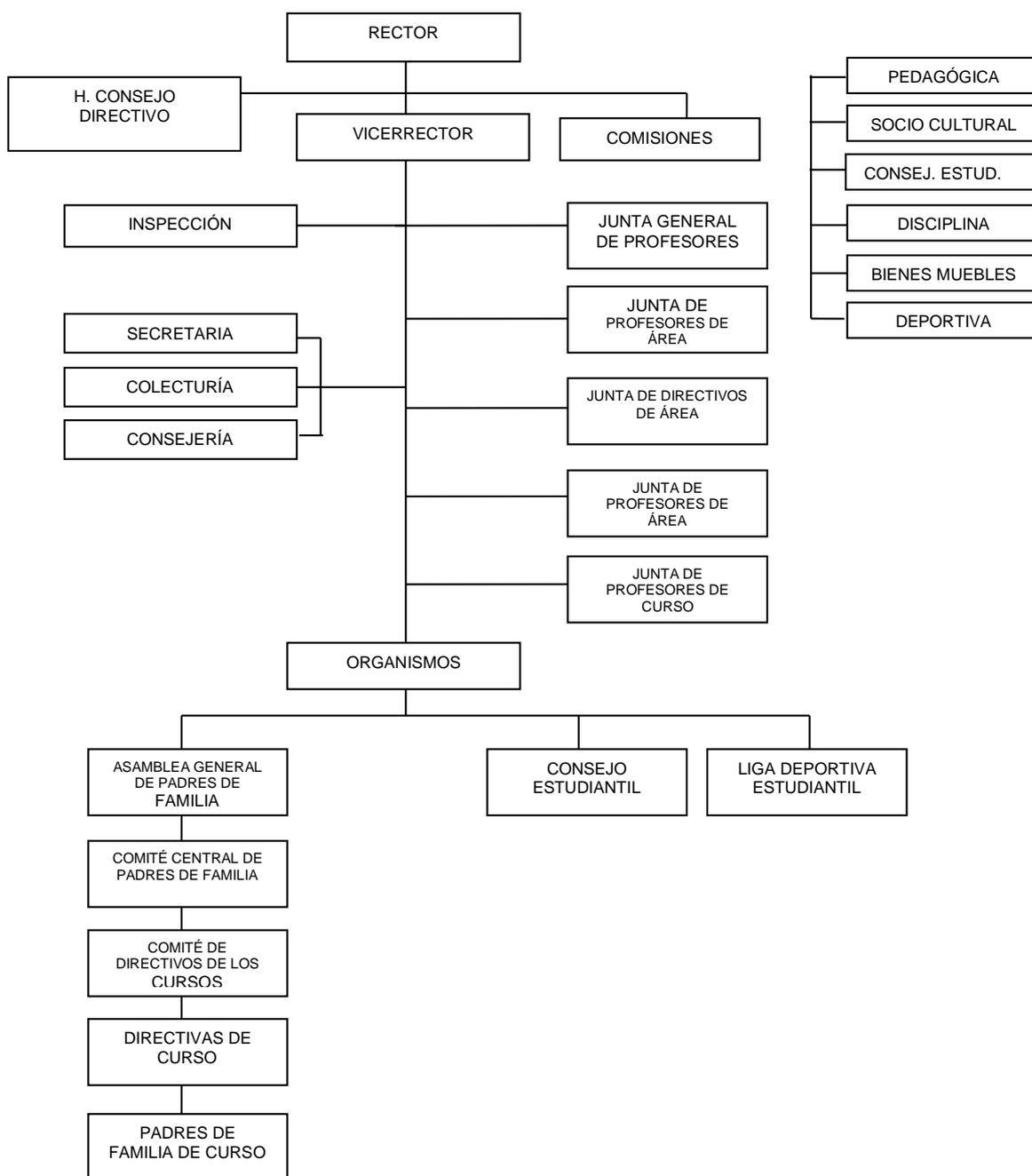
- ✓ Se motive para el aprendizaje,
- ✓ Se reconozca y valore el esfuerzo de estudiantes y docentes.
- ✓ Los alumnos aprenden a partir de un adecuado desarrollo de la autoestima.
- ✓ Los alumnos aprenden si pueden interactuar con sus compañeros y con el docente.
- ✓ Los alumnos aprenden cuando se les presente actividades o tareas de aprendizaje relevantes, variadas y estimulantes, que logren comprometerles activamente en su proceso de aprendizaje.

### ***Calidad y Calidez.***

- ✓ Ofrecer una educación de calidad y calidez, actualizada y contextualizada que propicie un ambiente adecuado para el proceso del aprendizaje.

## Organigrama institucional

El Colegio Técnico Fiscal “Municipio de Loreto” como institución educativa del nivel medio del cantón Loreto provincia de Orellana, se halla empeñada en mejorar los niveles de calidad y de excelencia de la educación provincial y de la región. Su organigrama es el siguiente:



Por otra parte, siendo esta institución educativa que oferta un bachillerato técnico, es considerado por el Ministerio de Educación dentro de los establecimientos que forman parte del PRETEC, por lo tanto está sujeto a evaluaciones periódicas; siendo una de ellas aplicadas en el año 2012, misma que le ubicó al colegio en la Categoría C; en la que entre otros, se evaluó la gestión por procesos, de acuerdo a los siguientes descriptores de procesos:

ÁREAS DE GESTIÓN	PROCESOS BÁSICOS DE GESTIÓN	DESCRIPTORES
<b>PROCESOS</b>	Administración	1. Se elabora un manual de procedimientos administrativos eficaz y transparente
		2. Se elaboran planes de Transformación Institucional para ciclo de tres años comprometidos con las orientaciones del proceso de reforma y la misión institucional del sistema.
	Orientación estratégica	3. Se elaboran programas operativos anuales vinculados al mejor cumplimiento de los objetivos estratégicos.
		4. Se implanta y aplica una metodología de evaluación institucional y se genera un informe anual de situación, actividad y resultado.
	Docencia	5. Se implanta el currículo basado en destrezas y competencias como organizador de los procesos de enseñanza aprendizaje.
		6. Se establece un plan de investigación educativa orientado a la mejora permanente de los procesos técnicos y didácticos de la institución.
		7. Se desarrolla y aplica en toda la institución una metodología unificada de evaluación y aprendizaje.

- Sobre el manual de procedimientos administrativos eficaz y transparente, se está elaborando pero es exclusivamente para la gestión administrativa y más no para gestionar procesos en las diferentes áreas, como la académica.
- El Proyecto de Transformación Institucional tampoco se ha elaborado, siendo que es un instrumento para el trabajo de los colegios técnicos.
- Los programas operativos, la aplicación de destrezas y competencias se cumple pero no se encuentra plasmado en un documento.
- Respecto a la evaluación institucional está en propuesta la realización y aplicación de la misma.

- Propuestas para mejorar los procesos técnicos y didácticos dentro de la institución tampoco no se ha realizado, peor aún se han propuesto por iniciativas de los docentes.
- La aplicación de una metodología de evaluación unificada así como la aplicación del modelo constructivista para la enseñanza se realiza en consenso con los docentes al inicio del año lectivo, es decir no consta como política institucional, por cuanto no cuenta con el Proyecto Educativo Institucional.

De acuerdo a los descriptores expuestos, son procesos que se deben aplicar en la institución, sin embargo se realizan pero de acuerdo a los criterios de autoridades y docentes; y más no como una gestión de procesos que se deben aplicar y cumplir para mejorar la enseñanza aprendizaje.

Por otra parte, en la actualidad como estrategia para mejorar la calidad de la educación, el Ministerio de Educación propone estándares de calidad educativa que ayudan a orientar, apoyar y monitorear la gestión de los actores del sistema educativo hacia su mejoramiento continuo.

“Los Estándares de Gestión Escolar abarcan los procesos de gestión y las prácticas institucionales que contribuyen a que todos los estudiantes logren los resultados de aprendizaje esperados, a que los actores de las instituciones educativas se desarrollen profesionalmente, y a que la institución se aproxime a su funcionamiento óptimo”<sup>14</sup>.

Los Estándares de Gestión Escolar:

- ✓ Están planteados dentro del marco del Buen Vivir;
- ✓ Respetan las diversidades culturales de los pueblos, las etnias y las nacionalidades;
- ✓ Aseguran la aplicación de procesos y prácticas institucionales inclusivas;
- ✓ Contribuyen al mejoramiento de la calidad de los procesos de enseñanza-aprendizaje;
- ✓ Favorecen el desarrollo profesional de todos los actores educativos, y

---

<sup>14</sup> Ministerio de Educación de Educación del Ecuador. Disponible en <http://educacion.gob.ec/estandares-de-gestion/>

- ✓ Vigilan el cumplimiento de los lineamientos y las disposiciones establecidos por el Ministerio de Educación.

Los Estándares de Aprendizaje son descripciones de los logros de aprendizaje y constituyen referentes comunes que los estudiantes deben alcanzar a lo largo de la trayectoria escolar: desde el primer Año de Educación General Básica hasta el tercer año de Bachillerato.

“Los estándares de cada área, proponen dominios de conocimiento, los cuales expresan los núcleos de aprendizaje y destrezas centrales del área curricular que desarrollan procesos de pensamiento, a partir de la comprensión y aplicación de los conocimientos esenciales”<sup>15</sup>.

De acuerdo a estos estándares es posible proponer una gestión basada en procesos a fin de ofrecer a los clientes (estudiantes) una enseñanza aprendizaje acorde a las exigencias propuesta por el Gobierno Nacional, lo cual permitirá dar a la sociedad Bachilleres de calidad, competentes y emprendedores, preparados para la vida en cada una de sus especialidades técnicas en servicios; como en Administración de Sistemas, Electromecánica Automotriz y Polivalentes con mención en Contabilidad

---

<sup>15</sup> Ministerio de Educación Estándares de Calidad, Ecuador, [en línea] disponible en: <http://www.educacion.gob.ec/generalidades-pes.html> [consulta julio 2013]

## Infraestructura educativa



**Imagen 01. Vista de los bloques de aulas**

**Fuente:** Colegio Técnico Fiscal Municipio de Loreto



**Imagen 02. Vista posterior de los bloques de aulas**

**Fuente:** Colegio Técnico Fiscal Municipio de Loreto

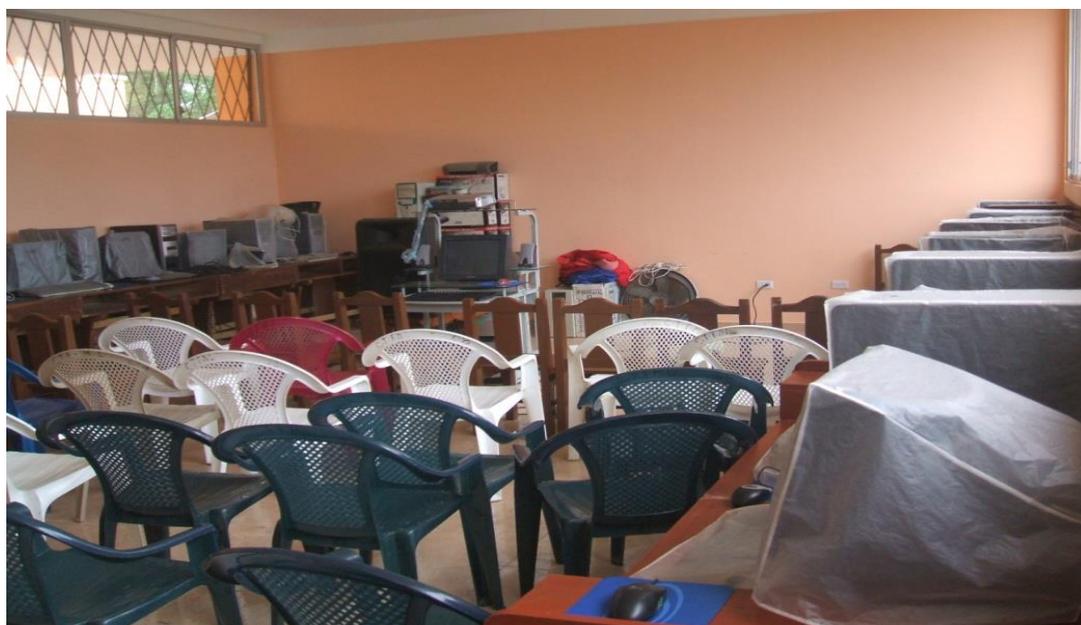
**a. Espacio deportivo**



**Imagen 03. Cancha cubierta de uso múltiple**

**Fuente:** Colegio Técnico Fiscal Municipio de Loreto

**b. Laboratorio de informática**



**Imagen 04. Laboratorio de Informática**

**Fuente:** Colegio Técnico Fiscal Municipio de Loreto

**c. Taller de electromecánica automotriz**



**Imagen 05. Vista frontal del Taller de Electromecánica Automotriz**

**Fuente:** Colegio Técnico Fiscal Municipio de Loreto



**Imagen 06. Prácticas en el Taller de Electromecánica Automotriz**

**Fuente:** Colegio Técnico Fiscal Municipio de Loreto

#### **4.4. Proyectos, programas y servicios**

Por ser un colegio de bachillerato técnico lleva a cabo proyectos de producción, los mismos que son administrados y aplicados por los estudiantes y docentes técnicos de cada una de las especialidades que oferta el plantel.

Dentro de los programas, lleva a cabo la Participación Estudiantil que realizan los estudiantes de los Primero y Segundos Años de Bachillerato, en cumplimiento a lo que determina el Art. 202 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural, para ello el colegio selecciona los programas en los que se trabajará cada año lectivo, destacándose los siguientes:

- ✓ Animación a la Lectura
- ✓ Educación en Cultura Tributaria
- ✓ Educación en Gestión de Riesgos
- ✓ Educación Ambiental y Reforestación
- ✓ Educación para la salud y la sexualidad

El principal servicio que ofrece el plantel es la formación de bachilleres técnicos en las áreas de Contabilidad, Administración de Sistemas y Electromecánica Automotriz.

A partir del año 2012, cuenta con un profesional en Orientación Educativa, quien es el encargado de velar por el bienestar de los estudiantes de la institución.

#### **4.5. Áreas de colegio y procesos que se quieren mejorar**

El colegio cuenta con el área administrativa y académica.

El área administrativa está conformada por el Rector, Inspector General, Consejería Estudiantil, Secretaría, Colecturía quienes son los responsables de la administración de los

recursos humanos, financieros y estudiantiles, mismos que están relacionados con el área académica.

El área académica está compuesta por el Vicerrector académico y técnico, los jefes de las áreas: Científica, Formación personal, Idiomas, Arte y Cultura, Lengua y Literatura, Ciencias Naturales Química y Biología, Educación Física, y de la de especialidad: Contabilidad y Administración, Electromecánica Automotriz, Administración de Sistemas, los docentes que imparten cada una de las disciplinas.

Es importante destacar que el colegio lleva a cabo procesos pero éstos no están definidos ni plasmados en un documento; es por ello que con la presente propuesta se va a determinar los procesos de la institución, de manera especial los que están relacionados con la parte académica del plantel.

#### **4.6. Usuarios**

Los usuarios directos son los estudiantes.

Los usuarios indirectos son los padres de familia y la comunidad.

#### **4.7. Alineamiento al Plan Nacional del Buen Vivir**

El aspecto educativo del país se encuentra alineado con el Objetivo 2 del Plan Nacional del Buen Vivir, que dice “Mejorar las capacidades y potencialidades de la ciudadanía”.

La educación, entendida como formación y capacitación en distintos niveles y ciclos, es fundamental para fortalecer y diversificar las capacidades y potencialidades individuales y sociales, y promover una ciudadanía participativa y crítica. Es uno de los medios más apropiados para facilitar la consolidación de regímenes democráticos que contribuyan la erradicación de las desigualdades políticas, sociales, económicas y culturales.

La educación contribuye a la construcción, transformación y replanteamiento del sistema de creencias y valores sociales y a la revalorización de las culturas del país, a partir del reconocimiento de la importancia de las prácticas sociales y de la memoria colectiva para el logro de los desafíos comunes de una nación.

## **CAPITULO V**

### **GESTIÓN DE LOS PROCESOS PARA EL COLEGIO**

#### **TÉCNICO FISCAL “MUNICIPIO DE LORETO”**

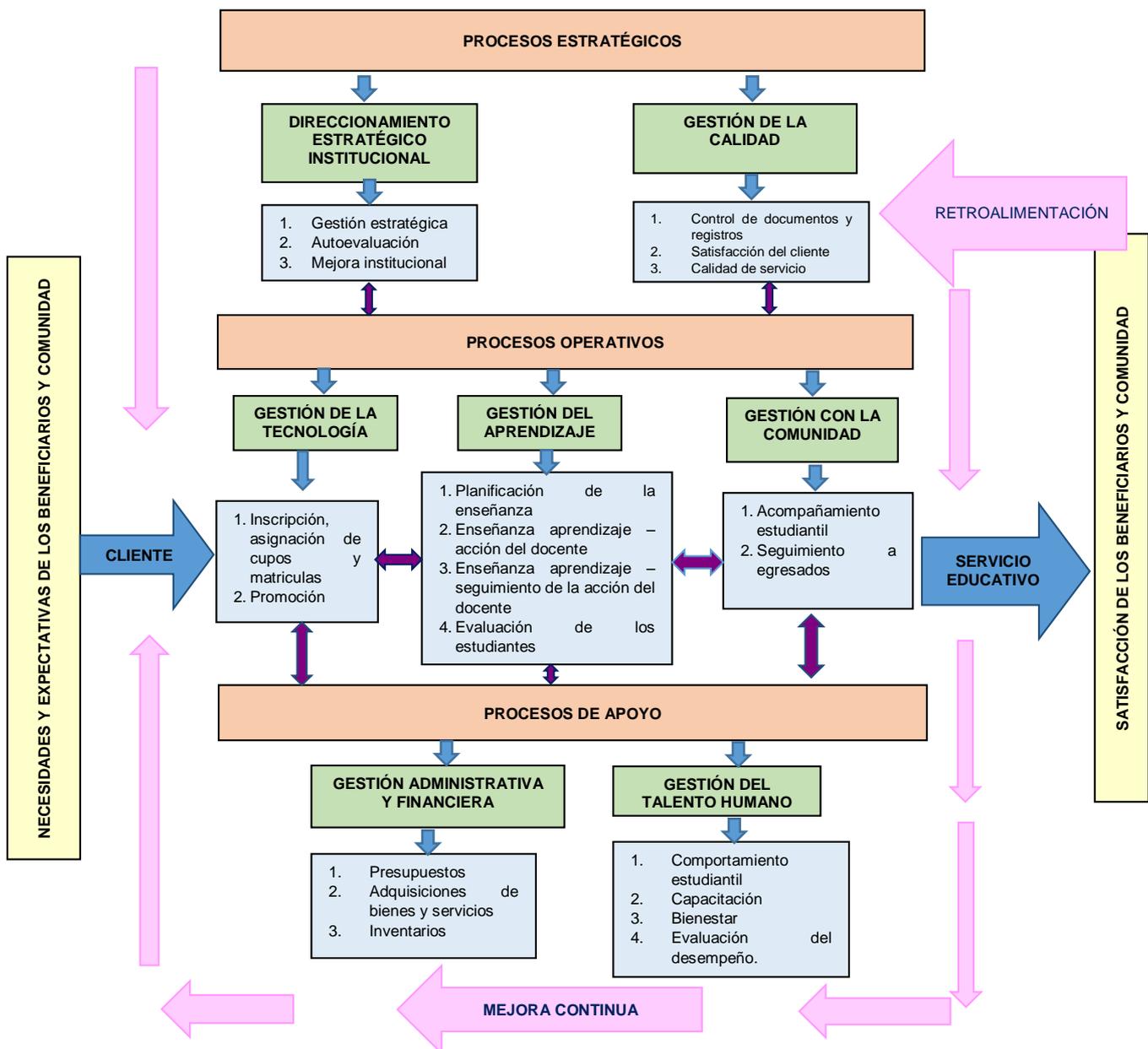
## **5.1. Identificación y secuencia de los procesos**

La gestión definida como el conjunto de actividades que se ejecutan por y en la institución para lograr su buen funcionamiento, implica propiciar la calidad dentro del centro educativo.

Cuando una Institución Educativa, está funcionando y decide implantar un modelo de gestión, significa que tiene el propósito de permanecer y crecer en el medio, ser competitiva, proteger los intereses de los clientes (estudiantes y padres de familia) y actores del proceso educativo, cuidar la fuente de trabajo y mejorar la calidad de vida de su personal y sus usuarios.

Para cumplir con este objetivo es necesario gestionar cada uno de los procesos; pero sobre todo se requiere del esfuerzo y la dedicación de las autoridades, docentes, estudiantes, padres de familia y personal administrativo, para que en unidad logren alcanzar la calidad en la enseñanza aprendizaje.

Se considera necesario iniciar proponiendo un mapa de procesos completo en el que se describan como gestionar todos los procesos; de manera especial la Gestión del Aprendizaje que es objeto de estudio; con lo que se pretende implantarse en la institución para la generación de un producto o servicio.



**Figura 01. Mapa de Procesos**

**Fuente:** Levantamiento en campo del Colegio Técnico Fiscal Municipio de Loreto

**Elaborado por:** Leisi Alva Jiménez Chico

A partir del mapa de procesos propuesto para el Colegio Técnico Fiscal Municipio de Loreto, se observa cómo están estructurada la institución.

En el nivel superior están los Procesos Estratégicos, de Direccionamiento Estratégico Institucional con los sub procesos: Gestión estratégica, autoevaluación y mejora institucional; y, la Gestión de la Calidad, sub procesos: Control de documentos y registro, satisfacción del clientes y calidad de servicios, todos estos procesos estarán liderados por la autoridad de la institución.

Seguidamente, los Procesos Operativos: Gestión de la Tecnología que corresponde la Inscripción, asignación de cupos, matrículas y promoción; la Gestión del Aprendizaje comprende la Planificación de la Enseñanza, Enseñanza aprendizaje acción del docente, Enseñanza aprendizaje – seguimiento a la acción del docentes y la Evaluación de los estudiantes; y la Gestión de la Comunidad con el Acompañamiento estudiantil y el seguimiento a los egresados; gestionando estos procesos de manera eficiente se garantizarán la satisfacción del cliente, con estudiantes aprobados la Educación Básica Superior y los Bachilleres con competencias en cada una de las especialidades técnicas.

Finalmente contamos con los procesos de apoyo, que serán el soporte para que los anteriores procesos se lleven a cabo, como son: la Gestión Administrativa y Financiera responsable del Presupuesto, adquisición de bienes y servicios e inventarios; y la Gestión de Talento Humano estará comprometida con el comportamiento estudiantil, capacitación, bienestar y evaluación del desempeño.

La familiarización con los procesos y sub procesos propuestos para el Colegio Técnico Fiscal Municipio de Loreto, dará la pauta para el reconocimiento de las actividades y el lenguaje a usarse por los docentes y administrativos.

Para el presente trabajo se estudiarán los procesos operativos, especialmente la Gestión del Aprendizaje que es objeto de estudio, y como complemento la Gestión de la Tecnología y Gestión con la Comunidad, lo que permitirá diseñar el modelo de gestión por procesos para el Colegio Técnico Fiscal Municipio de Loreto.

Tomando en cuenta que el proceso de enseñanza - aprendizaje tiene tres procesos importantes que se relacionan entre sí, es importante detallar de la siguiente manera:

**Gestión de la Tecnología** que comprende el proceso que hoy realiza el Ministerio de Educación, a través del Sistema de Gestión Educativa que comprende las inscripciones, asignación de cupos, matrícula y finalmente la promoción del estudiante.

**Gestión del Aprendizaje** que es la parte principal del proceso enseñanza aprendizaje, comprende: la Planificación de la enseñanza, la enseñanza aprendizaje - acción de los docentes; la enseñanza aprendizaje - seguimiento de la acción del docente y la evaluación de los estudiantes.

**Gestión con la Comunidad** como proceso complementario de la Gestión del Aprendizaje que comprende el acompañamiento estudiantil que está relacionado con el refuerzo académico o acción tutorial; así como la preparación de estudiantes de alto rendimiento; y, el seguimiento a egresados.

Una vez definido los procesos propuestos es necesario describir cada uno de los que integran la parte operativa como son Gestión de la Tecnología, Gestión del Aprendizaje y Gestión con la Comunidad, por lo tanto se diseñará los diagramas de flujo que permitirán establecer las actividades de cada uno de ellos, siendo la Gestión del Aprendizaje el de mayor relevancia en la presente investigación.

## **5.2. Descripción de los procesos**

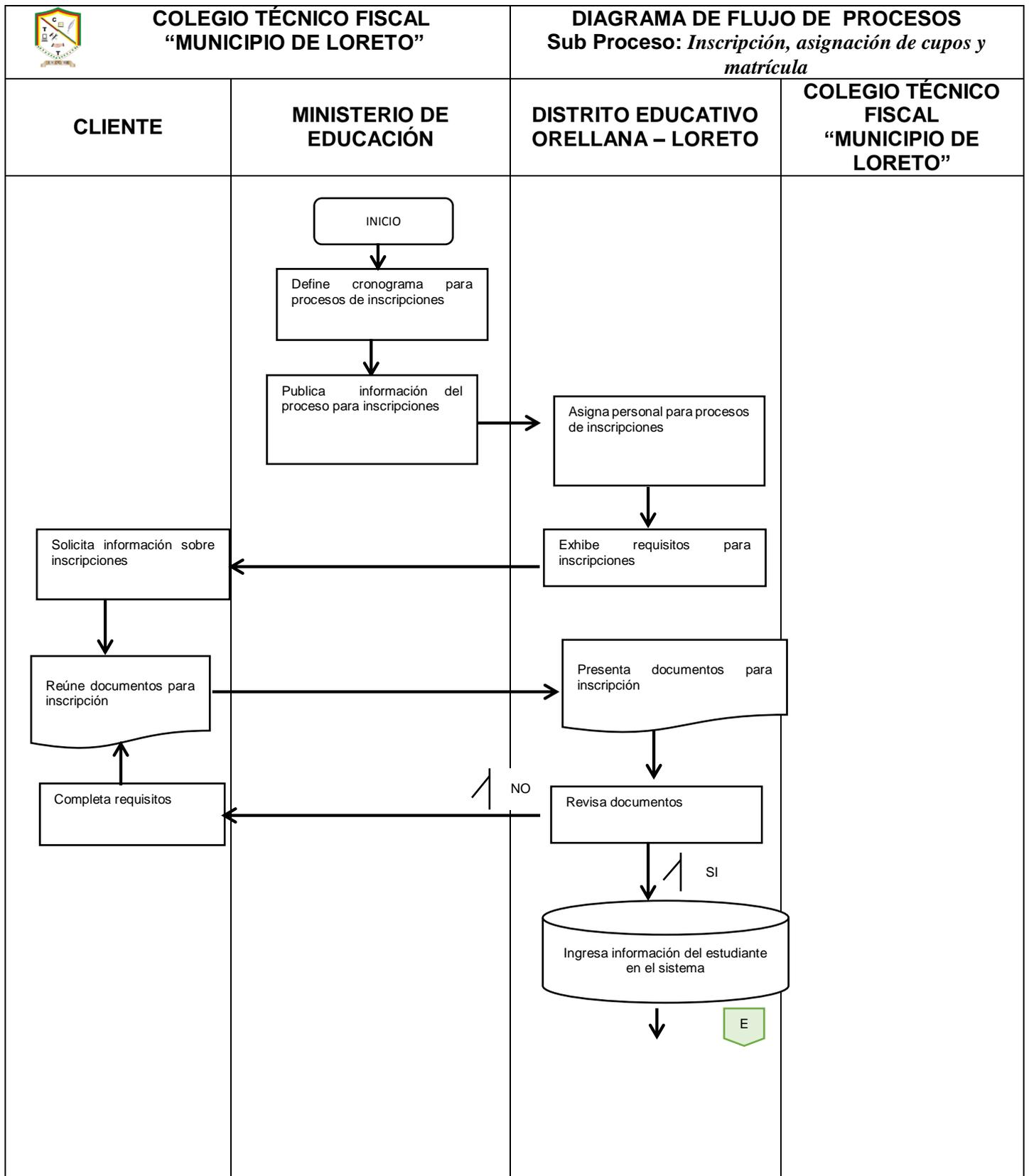
En esta etapa se detallaran los procesos y sub procesos a nivel de actividades, constatando las entradas y salidas en cada uno de los procesos, los departamentos o personal que intervienen en el mismo, el alcance que tiene cada uno de ellos, lo que permitirá evaluar los límites de acción dentro de la institución.

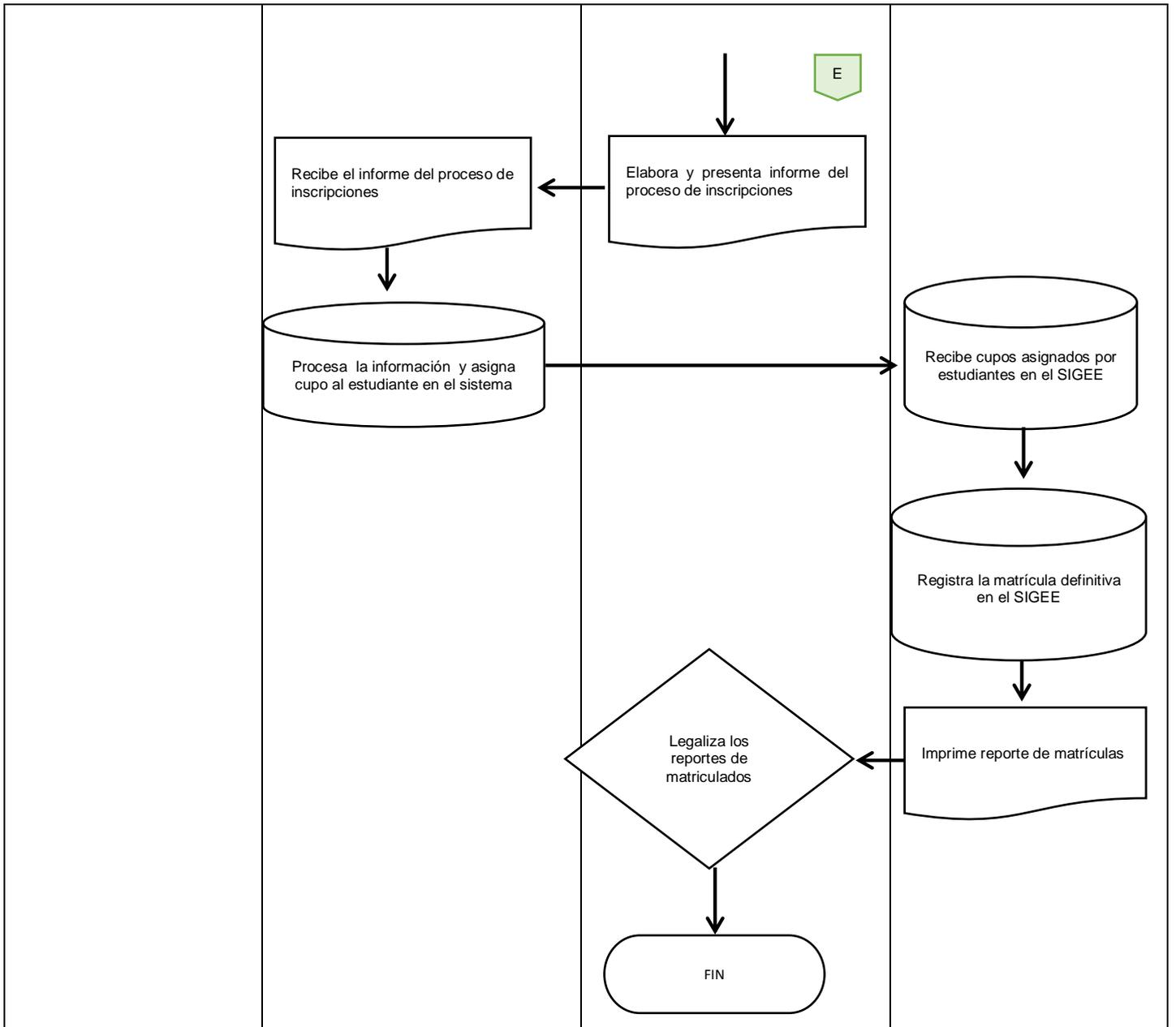
El proceso clave de este estudio es el proceso de Gestión del Aprendizaje, el mismo que está relacionado con la planificación de la enseñanza aprendizaje – acción del docente, enseñanza aprendizaje – seguimiento al docente y la evaluación de los estudiantes; así como la Gestión con la comunidad, factores que contribuyen a mejorar y garantizar la calidad de la educación.

A continuación se describen cada uno de los procesos mediante los diagramas de flujo.

5.2.1. Proceso: Gestión de la Tecnología

Tabla 01. Diagrama de flujo - Inscripción, asignación de cupos y matrícula





**Fuente:** Levantamiento en campo del Colegio Técnico Fiscal Municipio de Loreto

**Elaborado por:** Leisi Alva Jiménez Chico

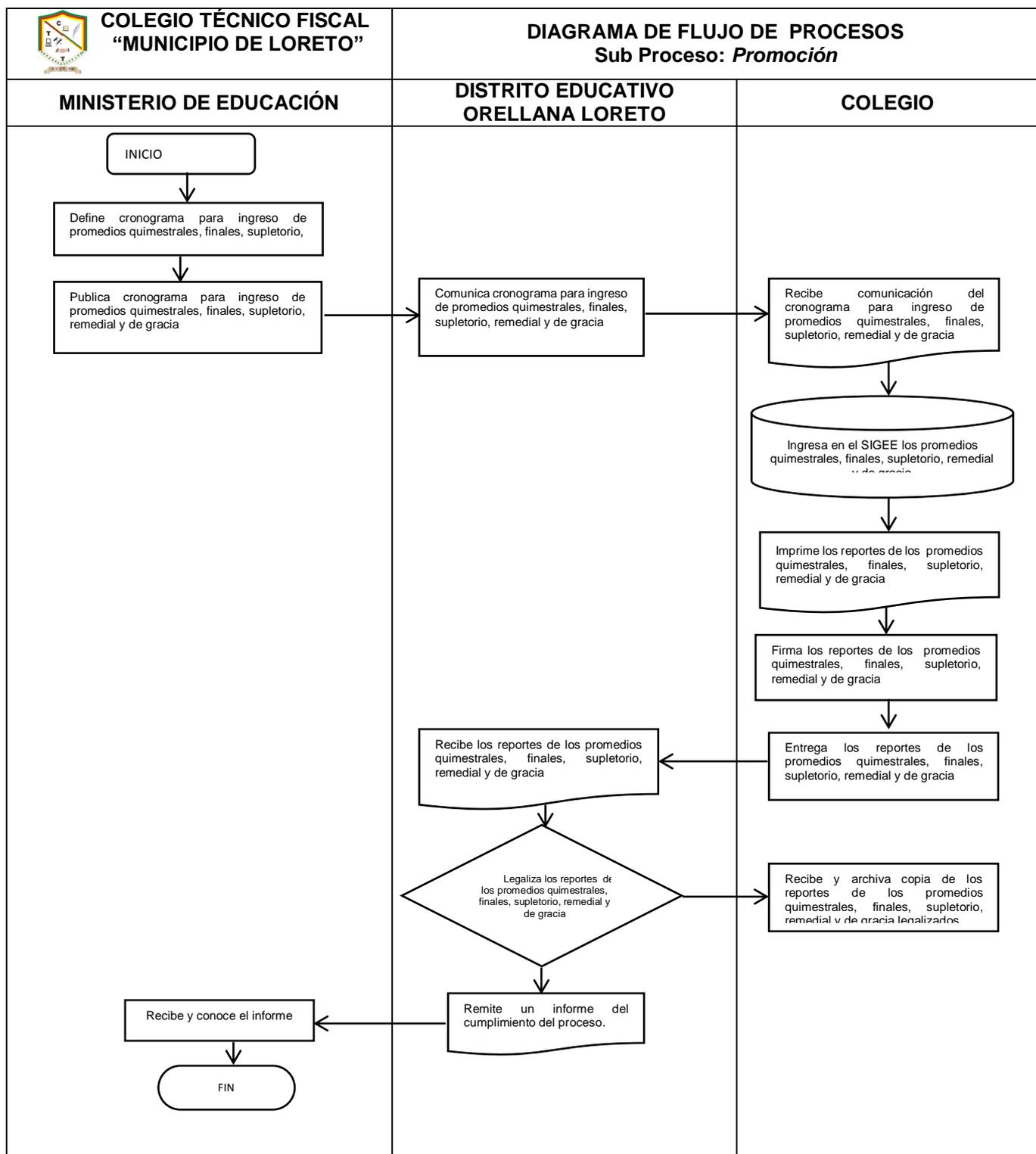
**Tabla 02. Descripción del Sub Proceso - Inscripción, asignación de cupos y matrícula**

<b>ACTORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
Ministerio de Educación	Define y publica el cronograma del proceso para inscripciones
Distrito Educativo	Designa el personal para este proceso y exhibe los requisitos para las inscripciones
Cliente	Solicita información, reúne los documentos y presenta en los centros de atención para el proceso.
Distrito	Recibe los documentos si está conforme registra la información en el sistemas, caso contrario debe completar los requisitos; luego de finalizar el plazo remite el informe al Ministerio de Educación
Ministerio de Educación	Recibe el informe, procesa la información y se asigna los cupos a los establecimientos educativos.
Colegio	Recibe los cupos en el SIGEE, registra la matricula definitiva, imprime el reporte y presenta en el Distrito.
Distrito	Legaliza las nóminas oficiales de matriculados.

**Elaborado por:** Leisi Alva Jiménez Chico

**5.2.2. Proceso: Gestión de la Tecnología**

**Tabla 03. Diagrama de flujo – Promoción**



**Fuente:** Levantamiento en campo del Colegio Técnico Fiscal Municipio de Loreto

**Elaborado por:** Leisi Alva Jiménez Chico

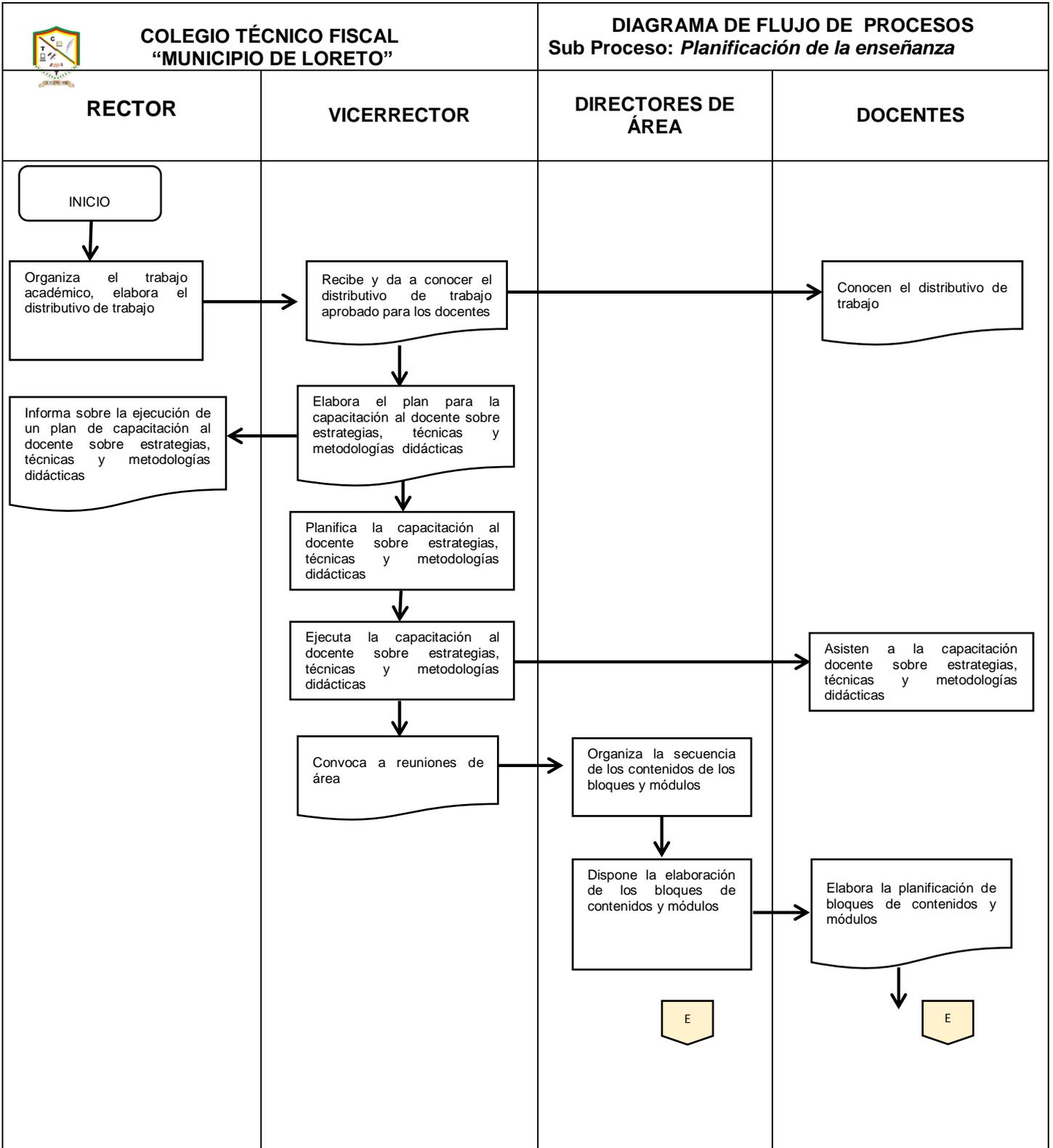
**Tabla 04. Descripción del Sub Proceso - Promoción**

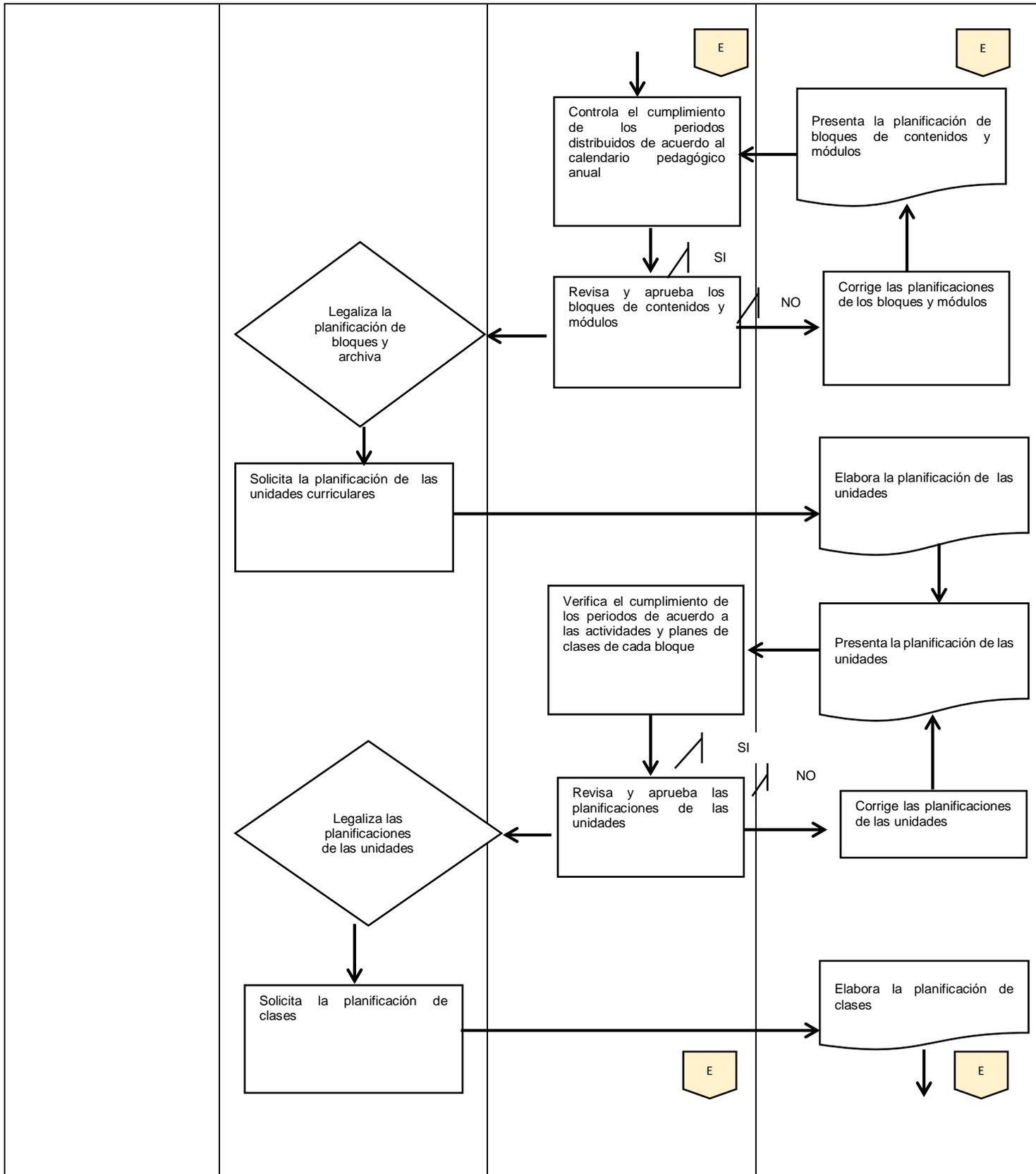
<b>ACTORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
Ministerio de Educación	Define y publica el cronograma para el ingreso de notas en el SIGEE
Distrito Educativo	Comunica el cronograma de ingreso de las notas en el SIGEE
Colegio	Recibe la información, registra los promedios quimestrales, supletorios, remediales y de gracia de acuerdo al cronograma, imprime los reportes, entrega en el Distrito.
Distrito Educativo	Recibe, legaliza y devuelve copias al colegio.
Colegio	Archiva los documentos
Distrito Educativo	Elabora el informe del cumplimiento del proceso para el Ministerio de Educación
Ministerio de Educación	Recibe y conoce el informes

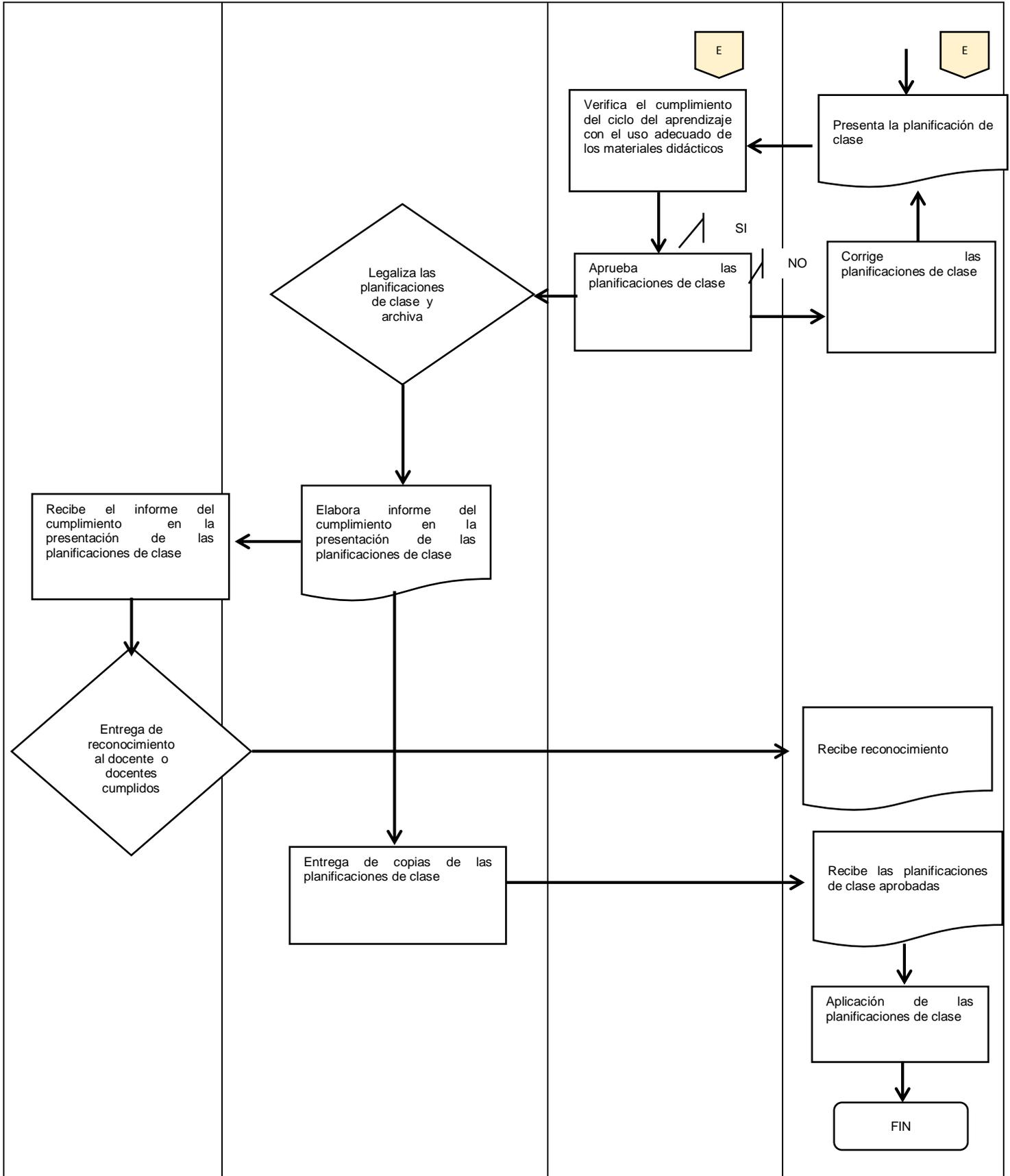
**Elaborado por:** Leisi Alva Jiménez Chico

5.2.3. Proceso: Gestión del Aprendizaje

Tabla 05. Diagrama de flujo – Planificación de la enseñanza







Fuente: Levantamiento en campo del Colegio Técnico Fiscal Municipio de Loreto

Elaborado por: Leisi Alva Jiménez Chico

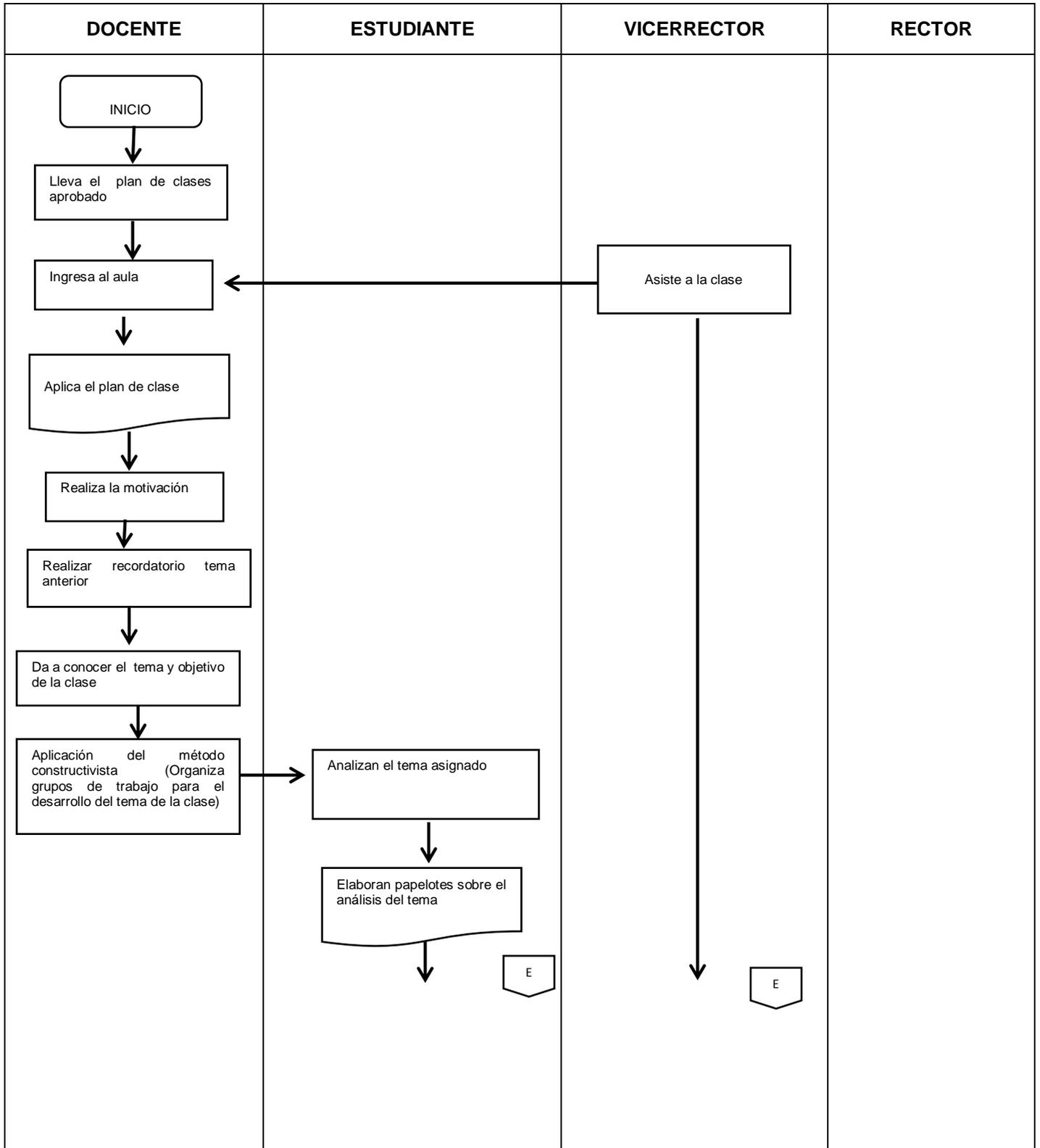
**Tabla 06. Descripción del Sub Proceso - Planificación de la enseñanza**

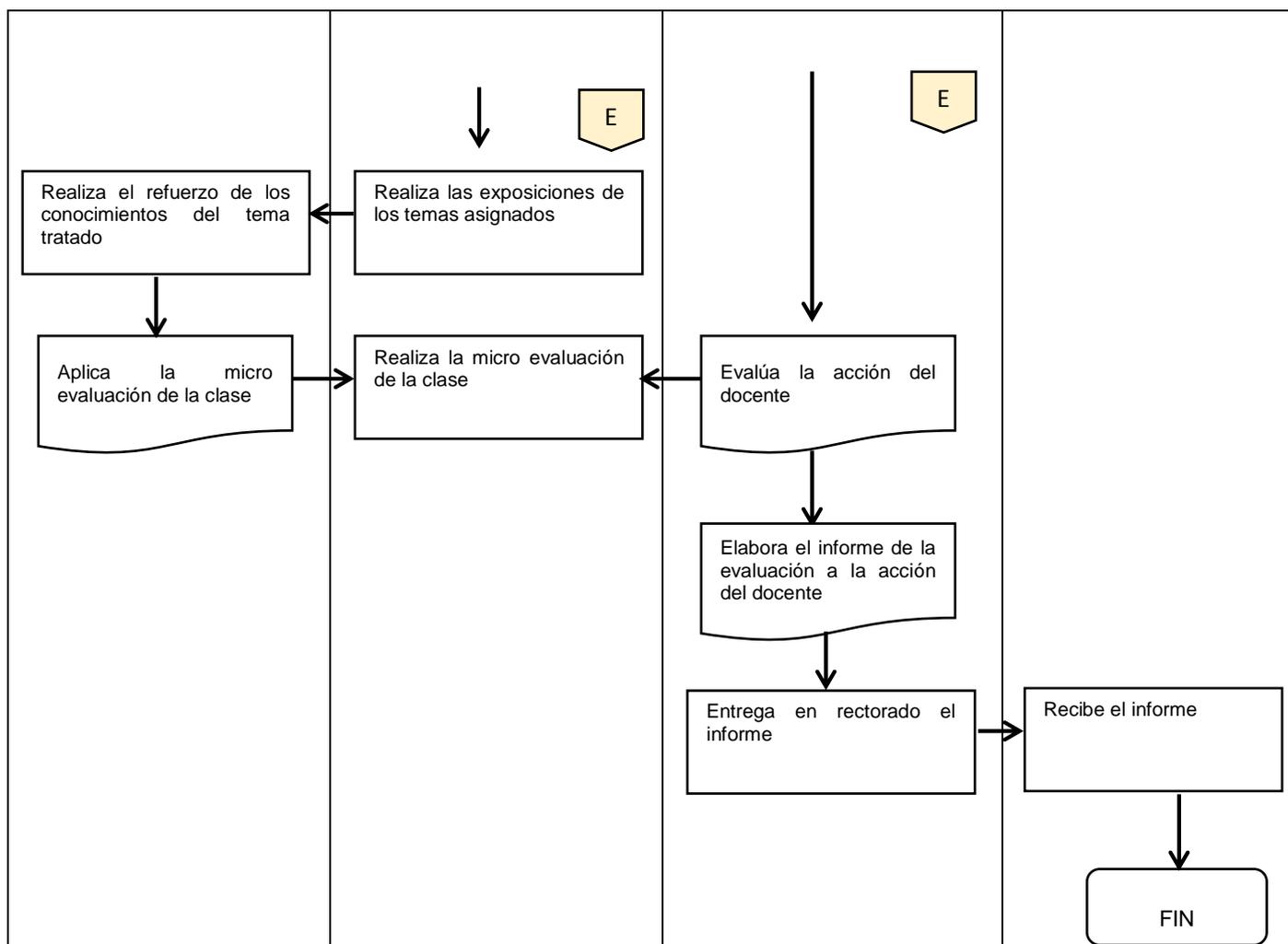
<b>ACTORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
Rector	Organiza el trabajo académico, elabora el distributivo de trabajo
Vicerrector	Recibe el distributivo de trabajo y da a conocer a los docentes
Docentes	Conocen el distributivo de trabajo
Vicerrector	Elabora e plan de capacitación y capacita al personal docentes sobre estrategias, técnicas y metodologías didácticas
Docentes	Asisten a la capacitación
Vicerrectores	Convoca a reuniones de jefes de área para la elaboración de los contenidos de bloques y contenidos
Directores de Área	Organiza las secuencias de los contenidos de los bloques y módulos
Docentes	Elaboran y presentan las planificaciones de bloques de contenidos y módulos, de no estar conforme deberá corregir
Directores de Área	Verifica el cumplimiento de los periodos distribuidos de acuerdo al calendario pedagógico anual, revisa y aprueba los bloques de contenidos y módulos
Vicerrector	Legaliza las planificaciones de bloques, módulos y archiva. Solicita la planificación de los bloques y de las unidades curriculares
Docentes	Elabora y presenta las planificaciones de los bloques y curriculares
Directores de Área	Verifica el cumplimiento de los periodos de acuerdo a las actividades y planes de clase de cada bloque, revisa y aprueba
Vicerrector	Legaliza las planificaciones de bloques y de las unidades. Solicita las planificaciones de clases
Docentes	Elabora y presenta las planificaciones de clase
Directores de Área	Verifica el cumplimiento del ciclo del aprendizaje con el uso adecuado de los materiales didácticos, revisa y aprueba
Vicerrector	Legaliza las planificaciones de clases y archiva, elabora el informe del cumplimiento de los documentos pedagógicos
Rector	Recibe, revisa y decide el reconocimiento al cumplimiento de las obligaciones
Docente	Recibe reconocimiento en la sesión solemne de aniversario del colegio
Vicerrector	Organiza y entrega las planificaciones de clase
Docentes	Reciben las planificaciones de clase aprobadas y aplica en el aula.

**Elaborado por:** Leisi Alva Jiménez Chico

**5.2.4. Proceso: Gestión del Aprendizaje**

**Tabla 07. Diagrama de flujo – Enseñanza Aprendizaje – Acción del docente**





**Fuente:** Levantamiento en campo del Colegio Técnico Fiscal Municipio de Loreto

**Elaborado por:** Leisi Alva Jiménez Chico

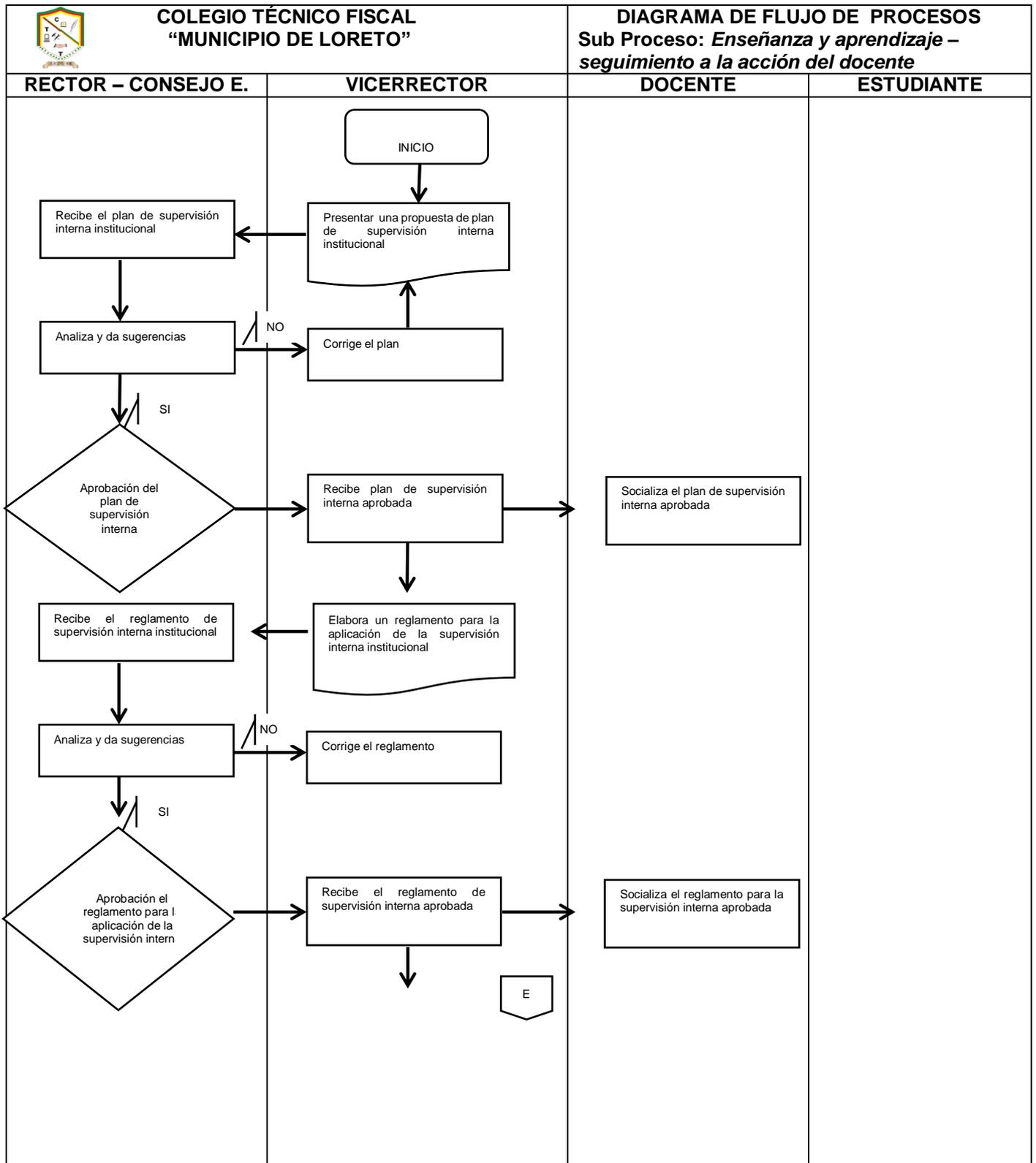
**Tabla 08. Descripción del Sub Proceso - Enseñanza Aprendizaje – Acción del docente**

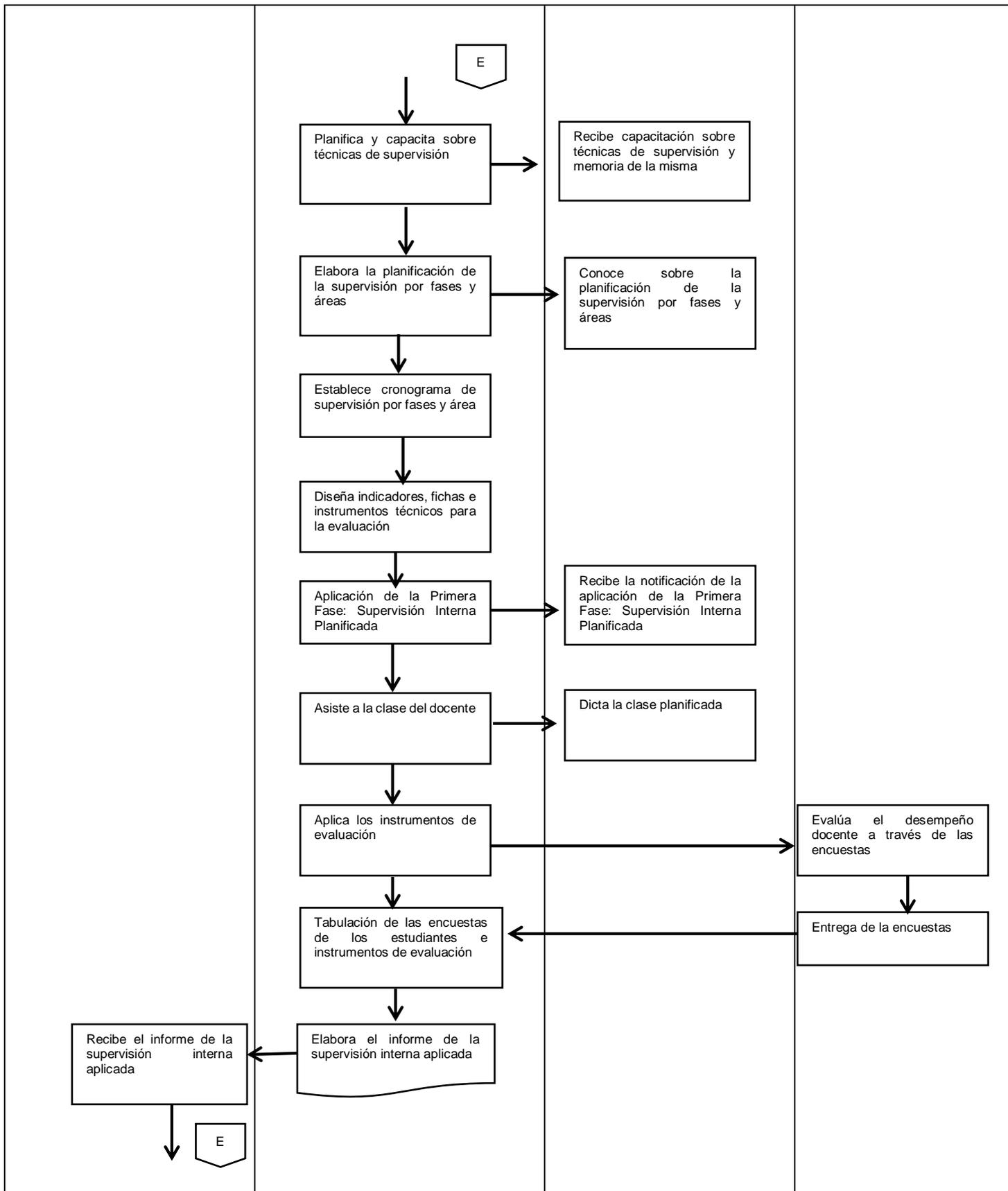
ACTORES	ACTIVIDADES
Docentes	Lleva la planificación de clase al aula, realiza la motivación, recuerda el tema anterior, da a conocer el tema de la clase, organiza grupos de trabajo para que desarrollen el tema de clase.
Vicerrector	Asiste a la clase
Estudiantes	Analiza el tema, elabora los papelotes sobre el análisis del tema y realizan las exposiciones
Docente	Refuerza los conocimientos, aplica la micro evaluación
Estudiante	Desarrolla la micro evaluación
Vicerrector	Evalúa la acción del docente en el aula, elabora el informe y entrega
Rector	Recibe el informe y toma de decisiones.

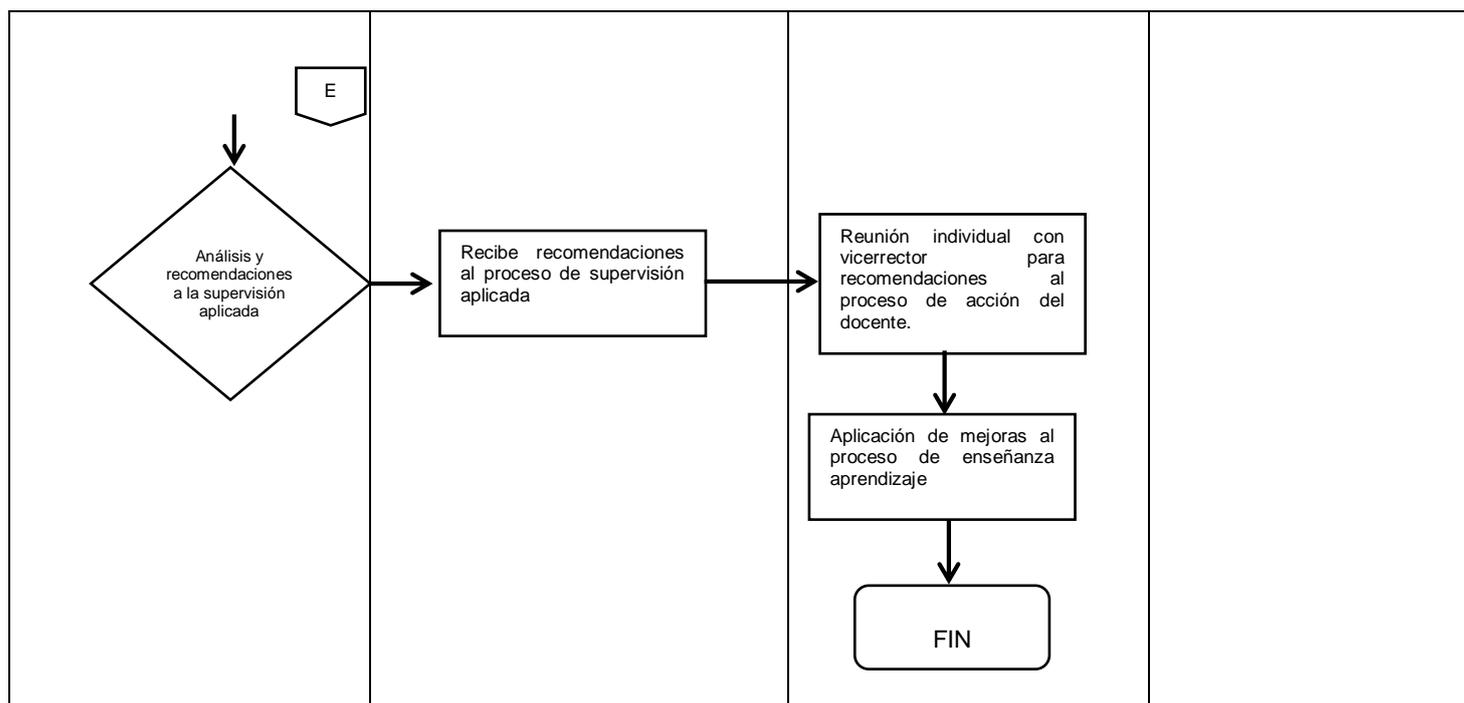
**Elaborado por:** Leisi Alva Jiménez Chico

5.2.5. Proceso: Gestión del Aprendizaje

Tabla 09. Diagrama de flujo –Enseñanza Aprendizaje – Seguimiento a la acción del docente







**Fuente:** Levantamiento en campo del Colegio Técnico Fiscal Municipio de Loreto

**Elaborado por:** Leisi Alva Jiménez Chico

**Tabla 10. Descripción del Sub Proceso - Enseñanza Aprendizaje – Acción del docente**

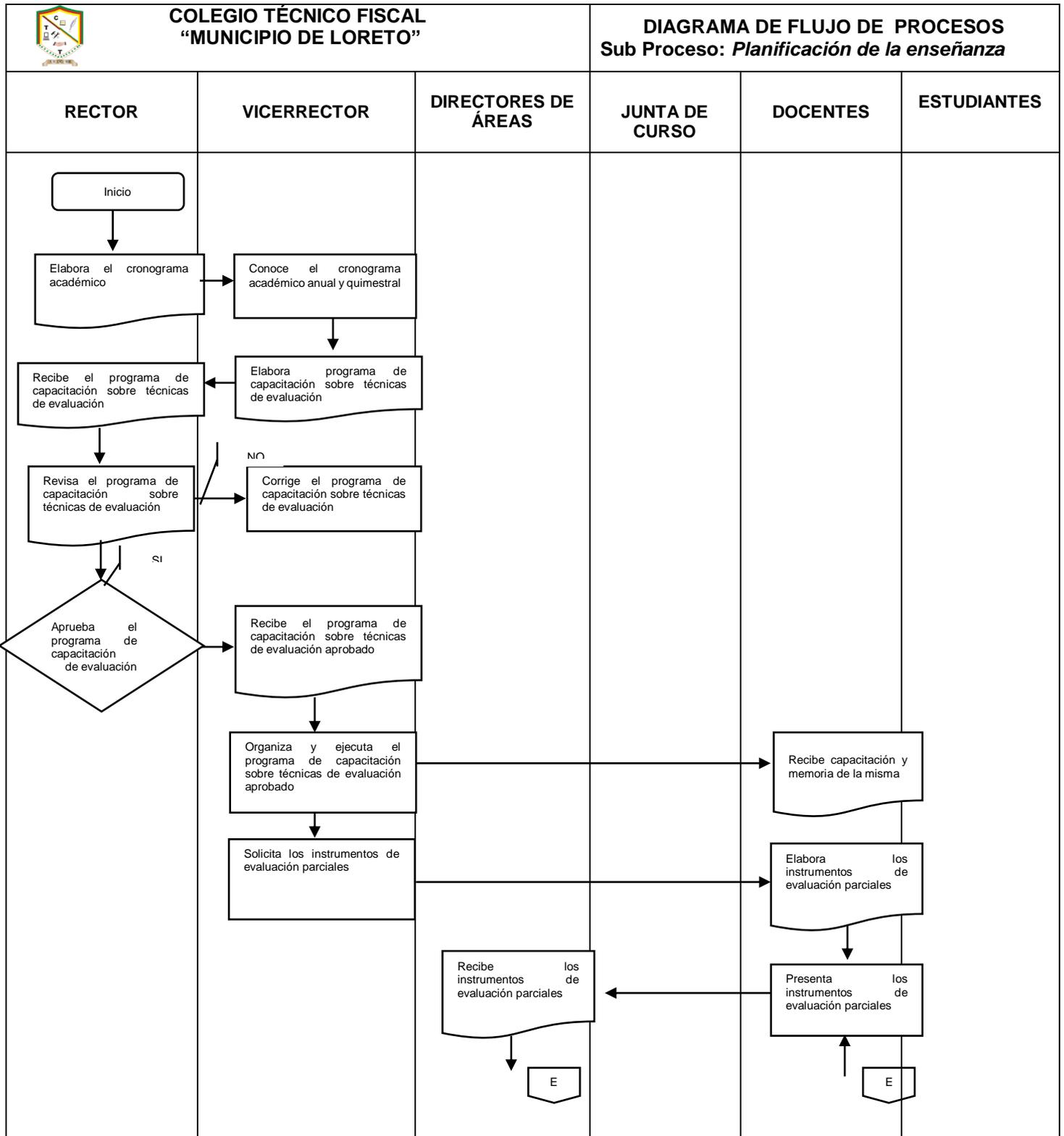
<b>ACTORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
Vicerrector	Presenta una propuesta para la aplicación de un plan de supervisión interna institucional
Rector	Recibe, analiza, da sugerencias y aprueba el plan
Vicerrector	Recibe el plan aprobado y socializa a los docentes
Docentes	Reciben la socialización del plan de supervisión interna
Vicerrector	Elabora y presente un reglamento para la aplicación de la Supervisión Interna
Rector	Recibe, analiza, da sugerencias y aprueba el reglamento para la aplicación de la Supervisión Interna
Vicerrector	Recibe el reglamento aprobado y socializa a los docentes
Docentes	Reciben la socialización del reglamento para la aplicación de la Supervisión Interna
Vicerrector	Planifica y capacita a los docentes sobre técnicas de supervisión interna
Docentes	Reciben la capacitación y memoria del mismo
Vicerrector	Elabora la planificación para la aplicación de la supervisión interna por fases y áreas
Docentes	Conoce la planificación de la supervisión internas por fases y áreas
Vicerrector	Elabora el cronograma para la supervisión interna, diseña los indicadores, fichas e instrumentos técnicas para la aplicación y notifica al docente la aplicación
Docente	Recibe la notificación de la aplicación de la supervisión interna

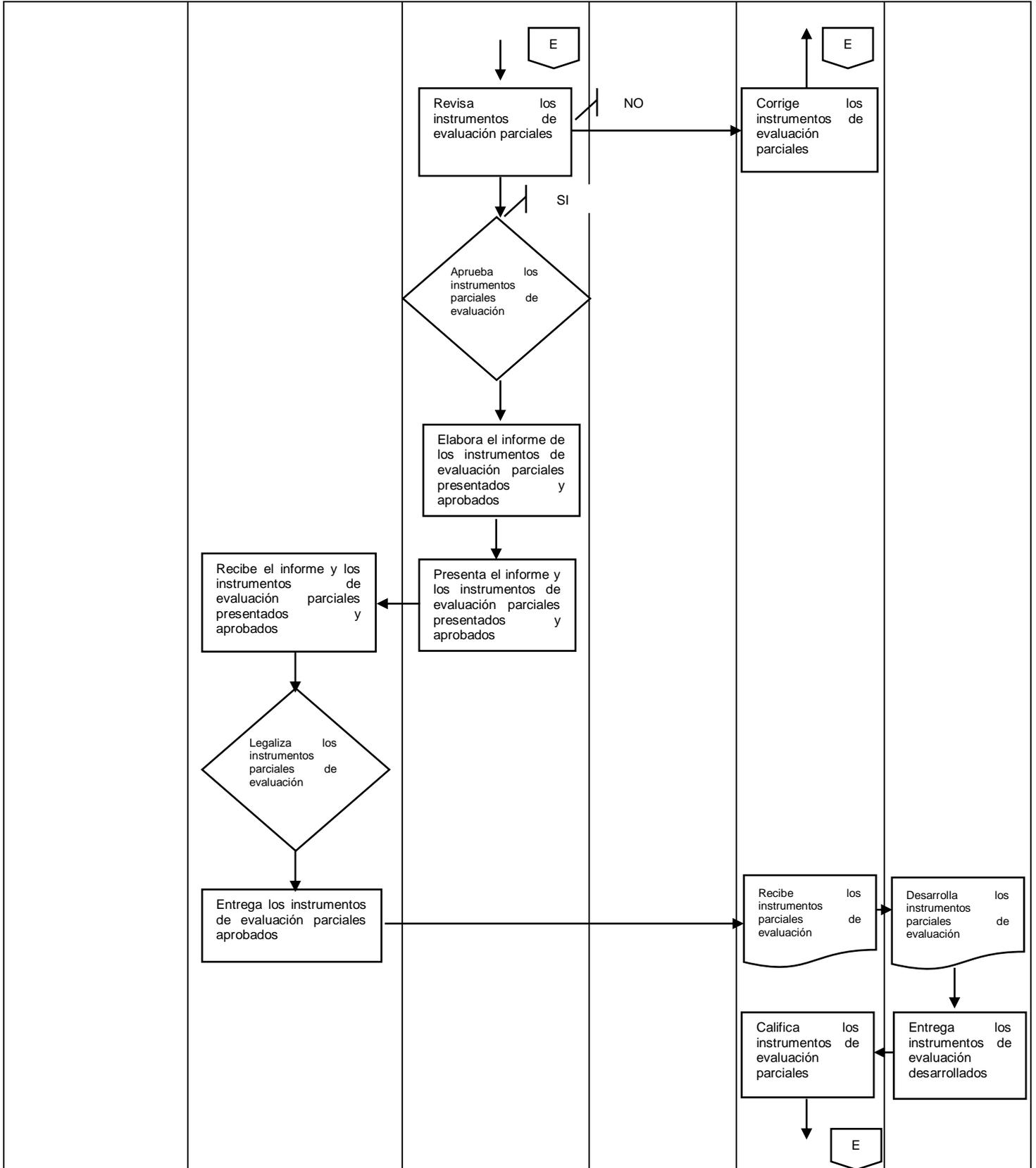
<b>ACTORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
Vicerrector	Asiste a la clase del docente
Docente	Dicta la clase
Vicerrector	Aplica las encuestas para evaluar el desempeño docente
Estudiante	Evalúa el desempeño docente y entrega las encuestas
Vicerrector	Tabula las encuesta, elabora el informe y entrega al rector
Rector	Recibe el informe, analiza y da recomendaciones
Vicerrector	Recibe el informe y se reúne con los docentes
Docente	Se reúne con el Vicerrector, conoce las recomendaciones al proceso de enseñanza y aplica mejoras al proceso de acción del docente.

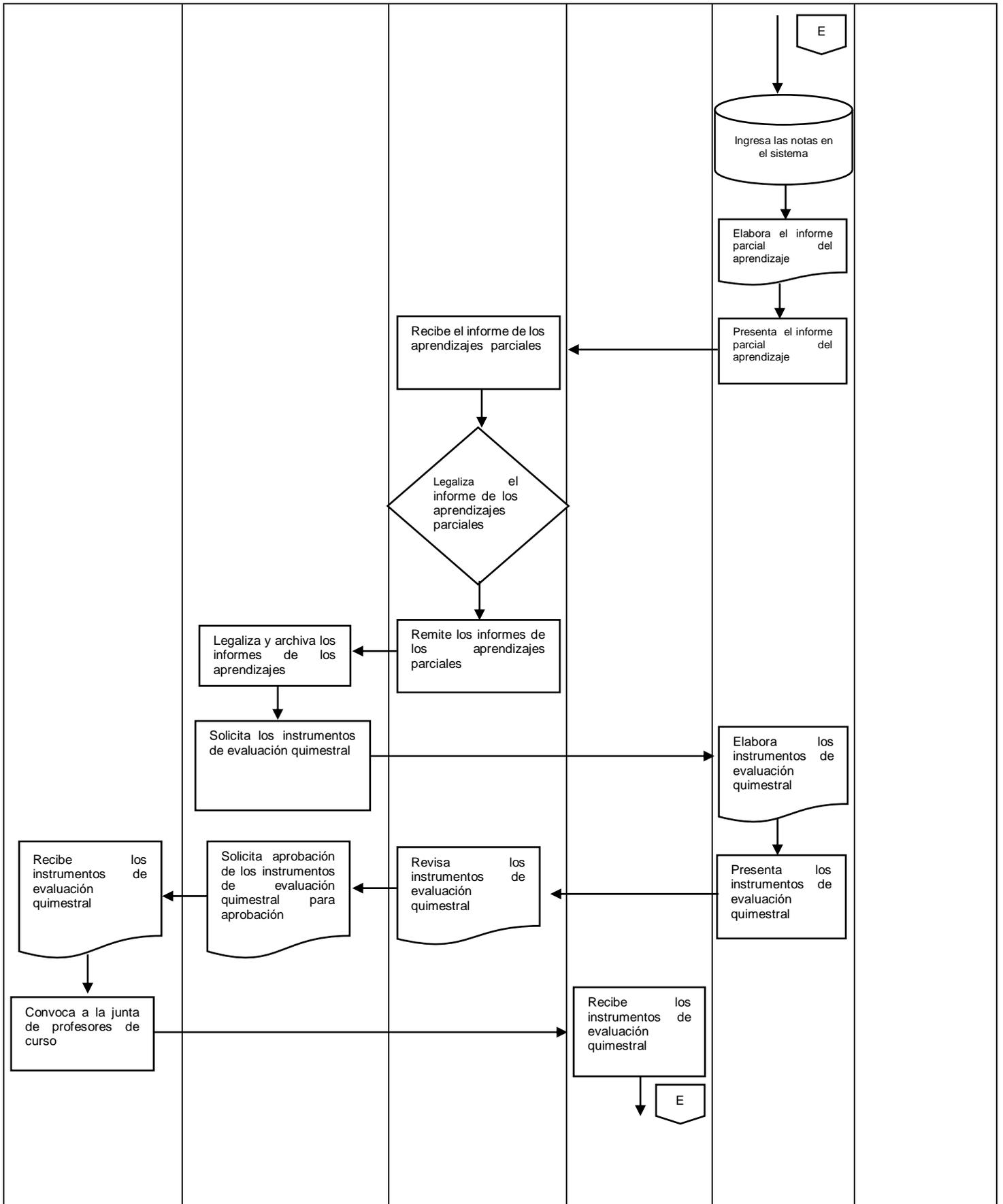
**Elaborado por:** Leisi Alva Jiménez Chico

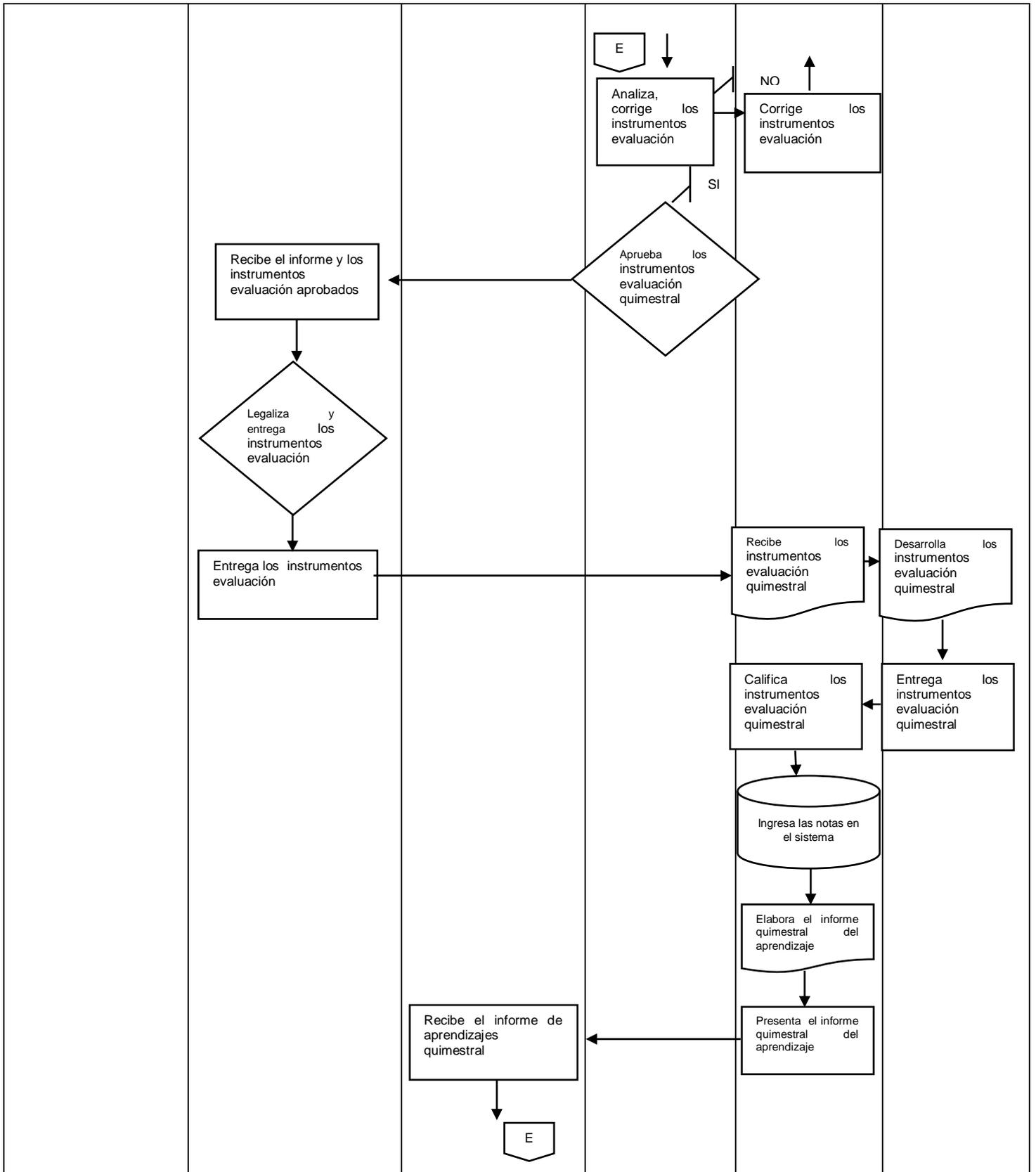
5.2.6. Proceso: Gestión del Aprendizaje

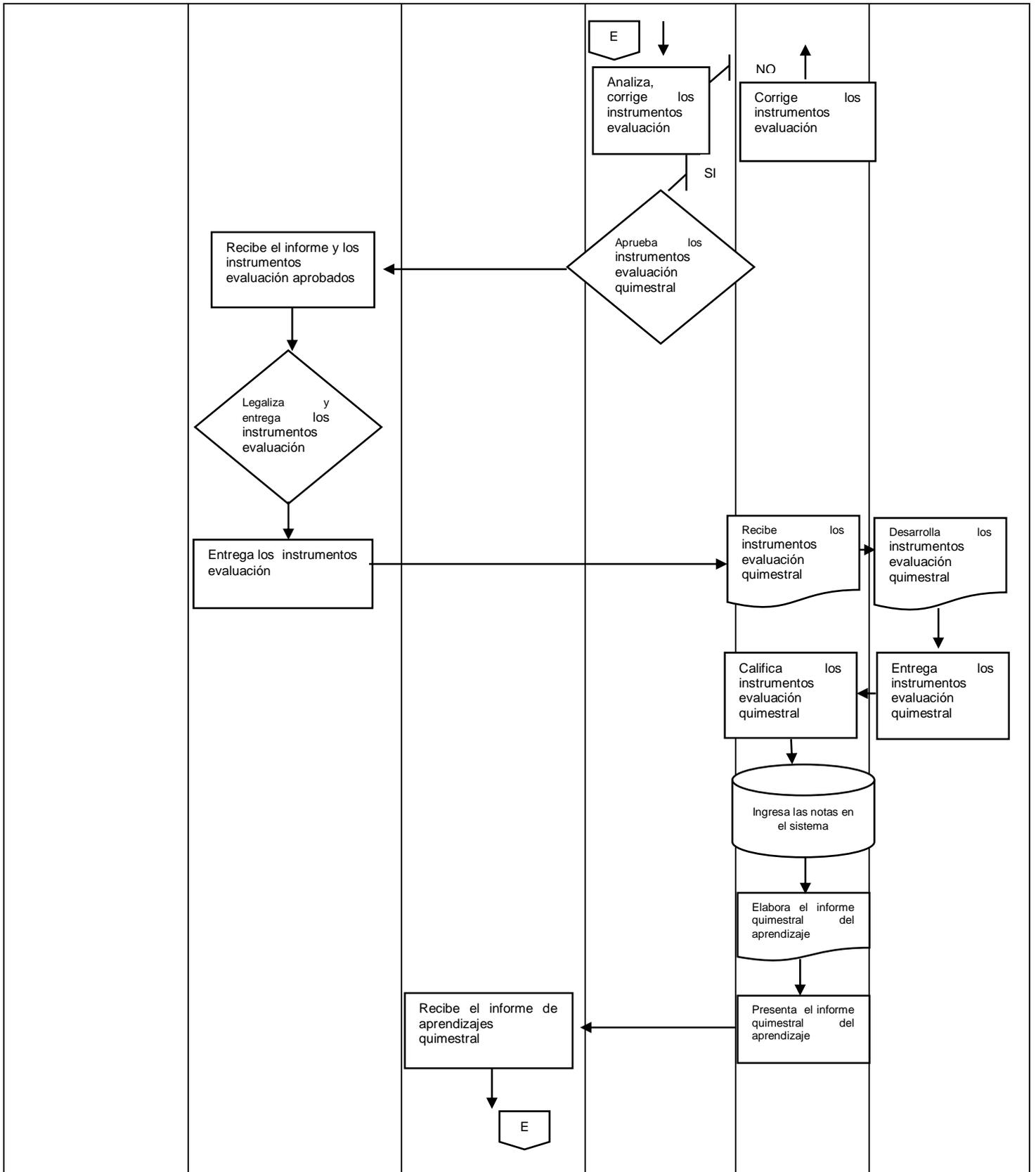
Tabla 11. Diagrama de flujo – Evaluación

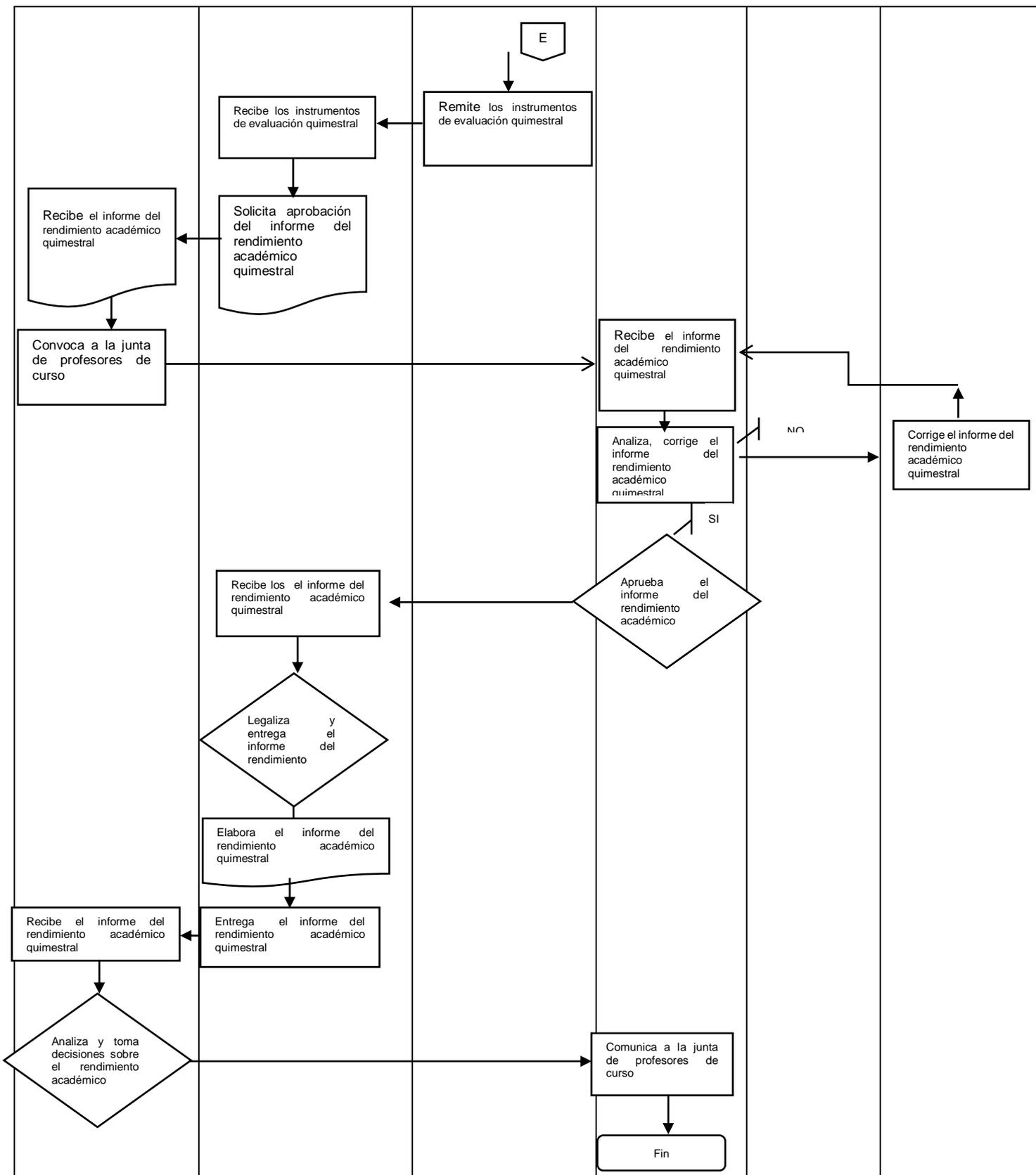












Fuente: Levantamiento en campo del Colegio Técnico Fiscal Municipio de Loreto

Elaborado por: Leisi Alva Jiménez Chico

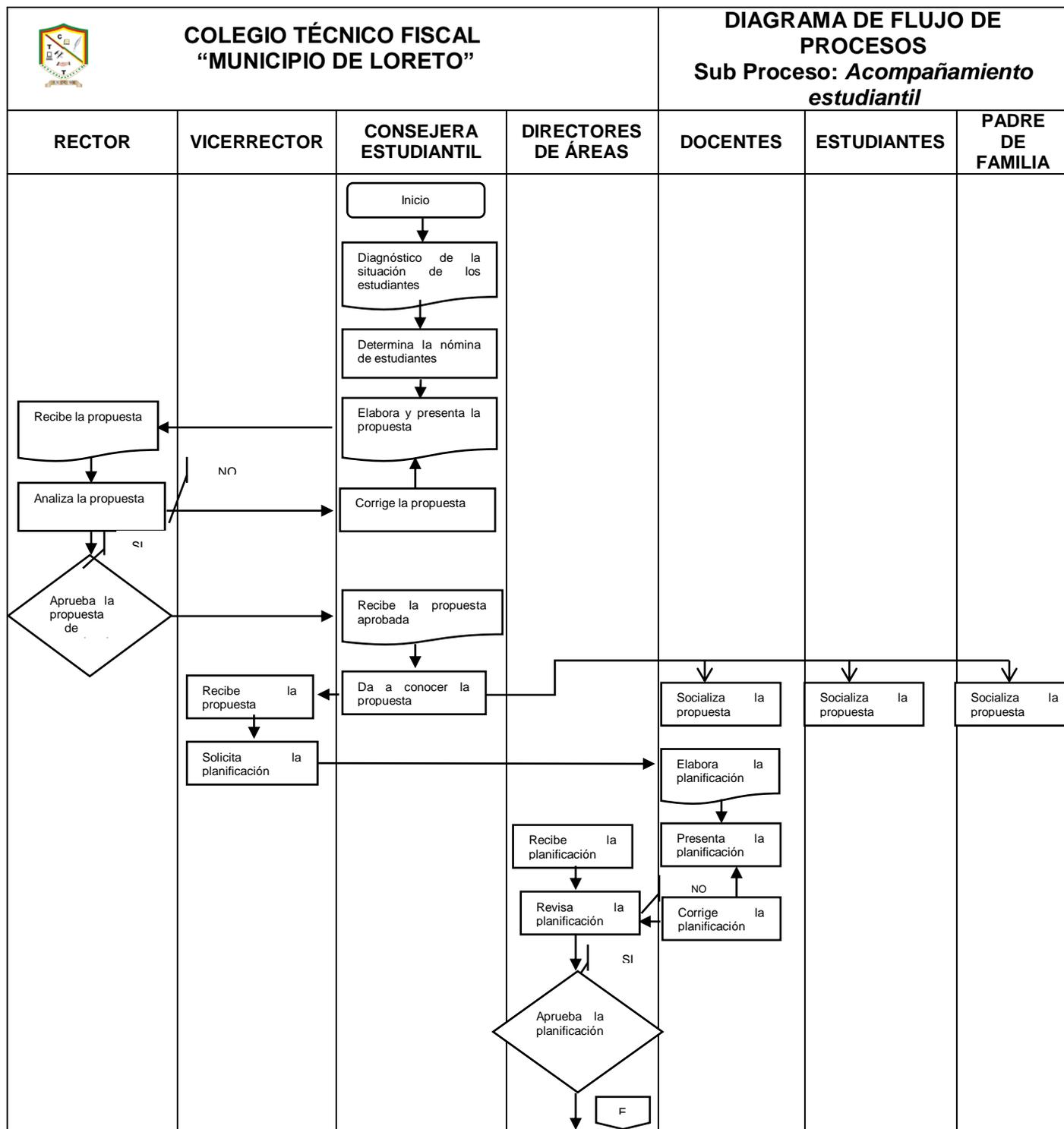
**Tabla 12. Descripción del Sub Proceso - Evaluación**

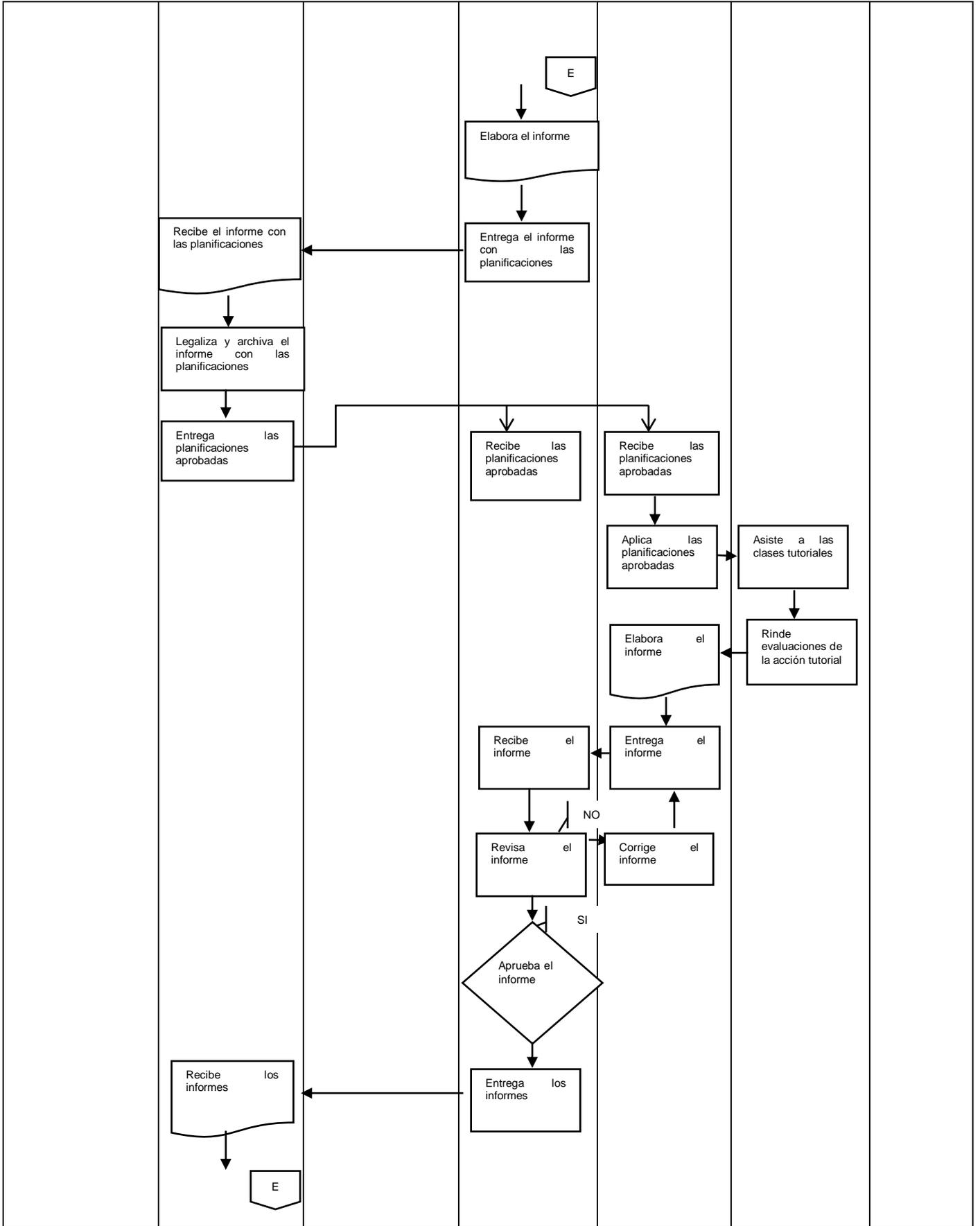
<b>ACTORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
Rector	Elabora el cronograma anual y quimestral
Vicerrector	Conoce el cronograma, elabora el programa de capacitación sobre técnicas de evaluación y remite a rectorado
Rector	Conoce el programa de capacitación y aprueba
Vicerrector	Recibe y aplica el programa de capacitación
Docente	Reciben la capacitación y memoria del mismo
Vicerrector	Solicita los instrumentos de evaluaciones parciales
Docentes	Elaboran los instrumentos de evaluación y presentan a los Directores de Área
Directores de área	Reciben, revisan y aprueban los instrumentos de evaluación, elaboran el informe y entregan al Vicerrector
Vicerrector	Recibe el informe con los instrumentos de evaluación, legaliza y entrega al docente
Docentes	Reciben los instrumentos de evaluación y aplican a los estudiantes
Estudiantes	Desarrollan los instrumentos de evaluación y entregan al docente
Docente	Califica, ingresa las notas en el sistemas del colegio, elabora los informes parciales de aprendizaje y entrega al Director de Área
Director de Área	Recibe los informes, legaliza, elabora el informe y entrega al Vicerrector
Vicerrector	Legaliza los informes de aprendizaje parcial y archiva. Solicita al docente los instrumentos de evaluación quimestral
Docente	Elabora los instrumentos de evaluación quimestral y entrega al Director de Área
Director de Área	Recibe los instrumentos de evaluación, revisa y entrega a Vicerrectorado para el trámite
Vicerrector	Recibe y solicita aprobación al rector
Rector	Recibe y convoca a la junta de profesores de cursos
Junta de Profesores de curso	Se reúne, recibe, analiza, corrige y aprueba los instrumentos de evaluación, y entrega a vicerrectorado
Vicerrector	Legaliza los instrumentos de evaluación y entrega al docente para su aplicación.
Docentes	Reciben los instrumentos de evaluación y aplican a los estudiantes
Estudiantes	Desarrollan los instrumentos de evaluación y entregan al docente
Docente	Califica, ingresa las notas en el sistemas del colegio, elabora los informes parciales de aprendizaje y entrega al Director de Área
Director de Área	Recibe los informes legaliza y entrega al Vicerrector
Vicerrector	Entrega a rectorado para aprobación de la junta de profesores
Rector	Recibe los informes y convoca a la junta para su aprobación
Junta de profesores de curso	Conoce, analiza, sugiere, recomienda y aprueba los informes quimestrales de aprendizaje
Vicerrector	Recibe, legaliza, y entrega a rectorado con informe de las juntas
Rector	Conoce el informe, analiza y toma de decisiones (plan de mejora) sobre el rendimiento académico y da a conocer a la junta
Junta de profesores de curso	Da a conocer el plan de mejora de ser el caso.

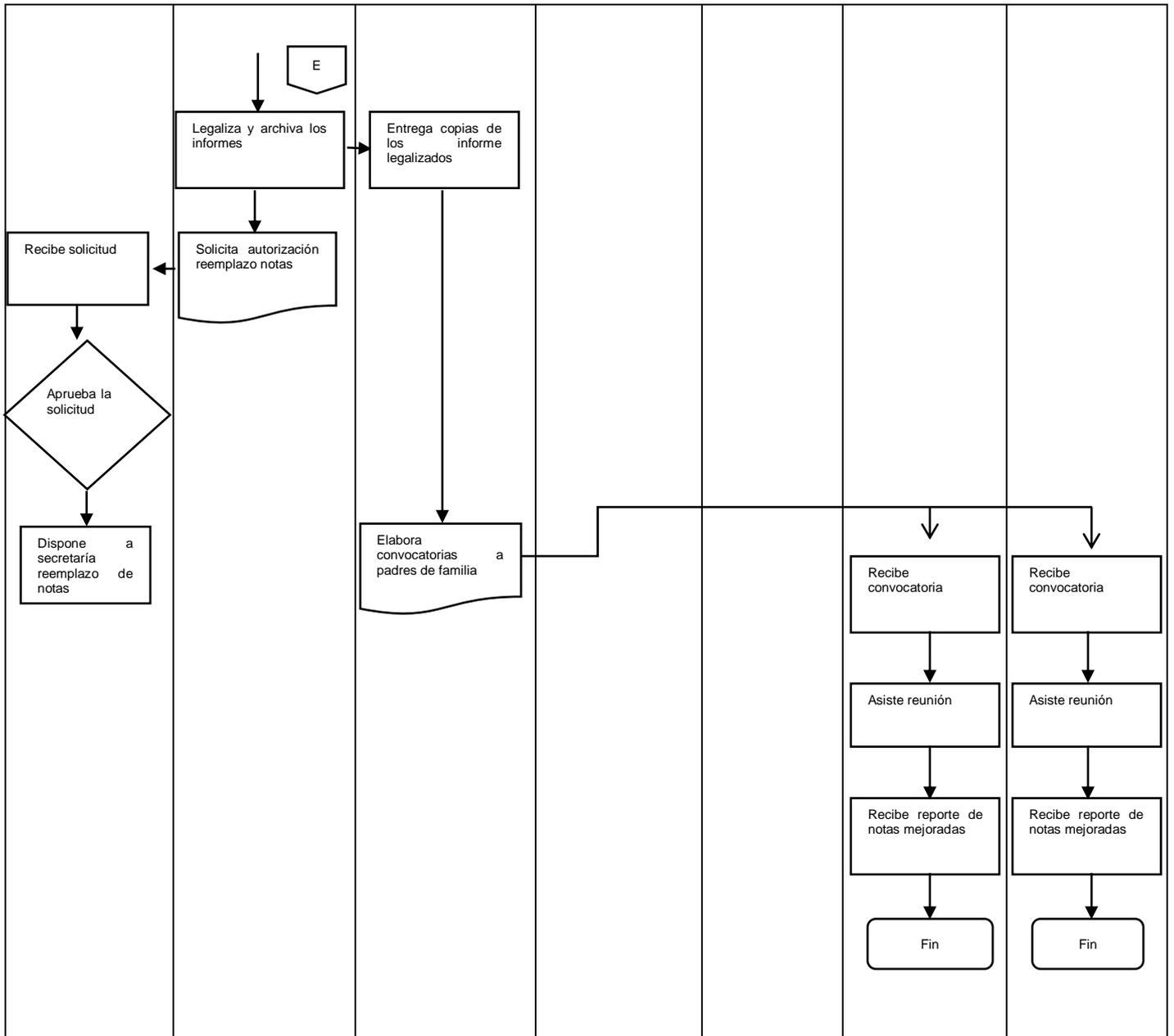
**Elaborado por:** Leisi Alva Jiménez Chico

5.2.7. Proceso: Gestión del Aprendizaje

Tabla 13. Diagrama de flujo – Acompañamiento Estudiantil







**Fuente:** Levantamiento en campo del Colegio Técnico Fiscal Municipio de Loreto

**Elaborado por:** Leisi Alva Jiménez Chico

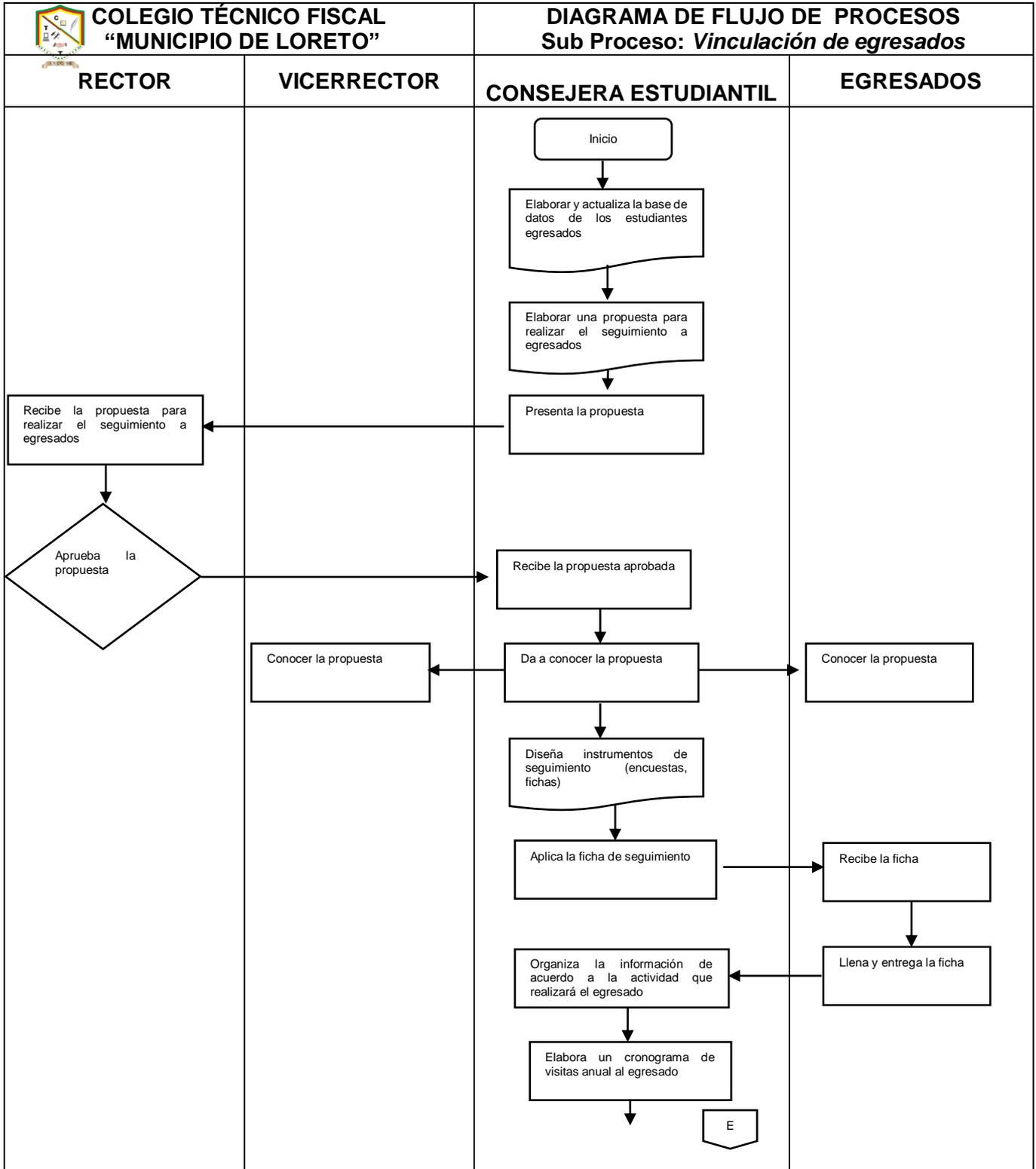
**Tabla 14. Descripción del Sub Proceso – Acompañamiento estudiantil**

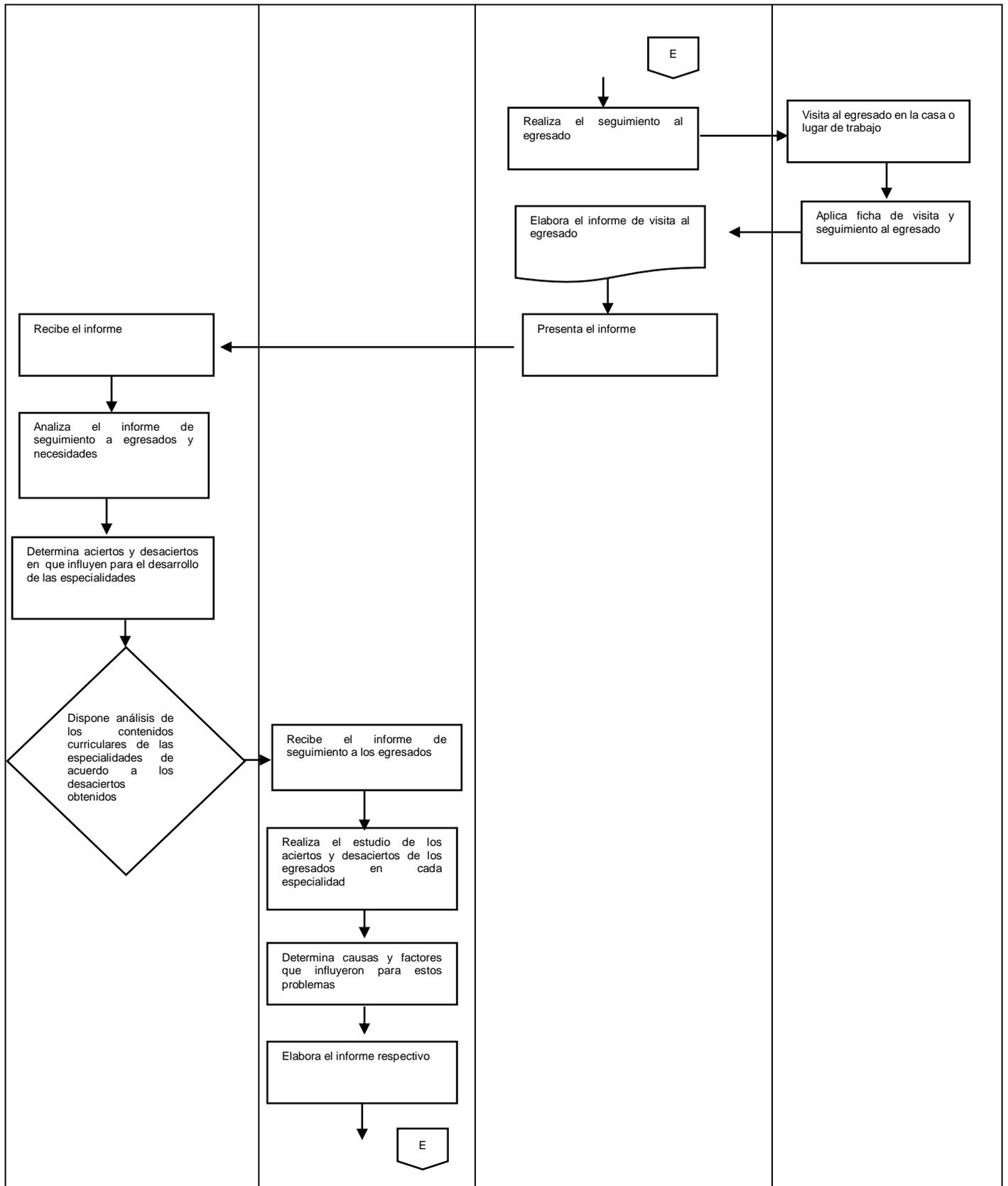
<b>ACTORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
Consejera Estudiantil	Realiza el diagnóstico de la situación de los estudiantes con problemas de bajo rendimiento académico, determina la nómina de alumnos, elabora y presenta una propuesta de trabajo para los docentes
Rector	Recibe la propuesta, analiza, sugiere y aprueba.
Consejera Estudiantil	Recibe la propuesta, socializa a docentes, estudiantes y padres de familia y entrega a vicerrectorado para la aplicación de las planificaciones
Vicerrector	Solicita la planificación para las clases tutoriales
Docente	Elabora las planificaciones de acuerdo a las necesidades del estudiante, y presenta al Director de Área
Director de Área	Recibe, revisa y aprueba la planificación, elabora el informe y entrega a vicerrectorado
Vicerrector	Recibe el informe, legaliza las planificaciones y entrega copia al Director de área y al docente para la aplicación
Docente	Aplica las planificaciones de la asistencia tutorial al estudiante fuera del horario de clases,
Estudiante	Asiste a las clases tutoriales, rinde las evaluaciones para mejorar el promedio
Docente	Elabora el informe de la acción tutorial con porcentajes de mejoramiento académico, y entrega al Director de Área
Director de Área	Recibe, revida, analiza y legalizar el informe, entrega a Vicerrectorado
Vicerrector	Recibe, legaliza e informa del cumplimiento y mejora del rendimiento académico de los alumnos, además solicita autorización para el reemplazo de notas por mejora y entrega copias de los informes a Consejería Estudiantil
Rector	Conoce y autoriza a secretaria el reemplazo de notas por mejora de promedio
Consejera Estudiantil	En base al informe convoca a los padres de familia y estudiantes
Estudiante y padres de familia	Reciben la convocatoria, asiste a la reunión, conocen el informe y reciben el reporte con las notas de mejoramiento de promedio.

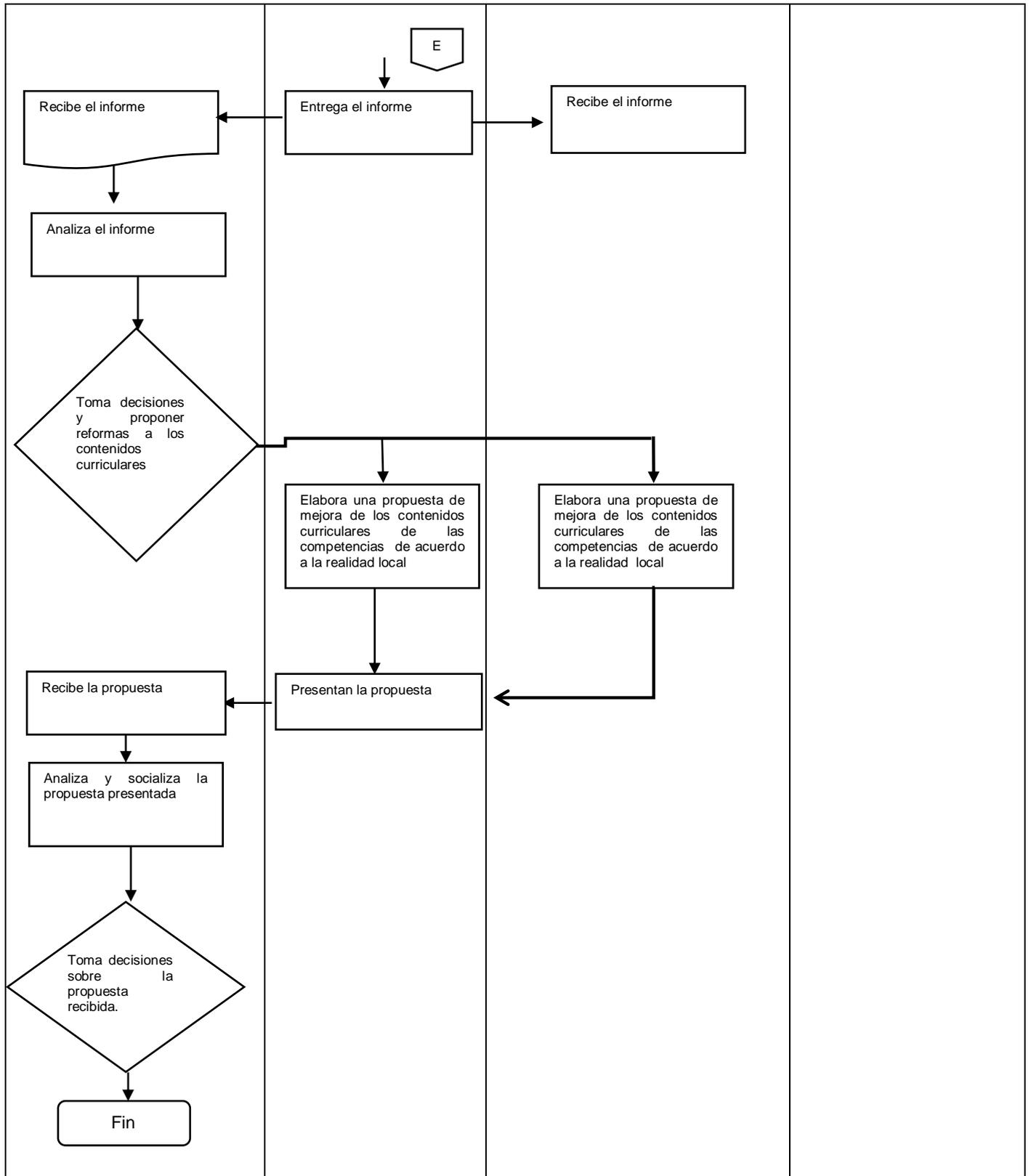
**Elaborado por:** Leisi Alva Jiménez Chico

5.2.8. Proceso: Gestión con la comunidad

Tabla 15. Diagrama de flujo –Vinculación de egresados







**Fuente:** Levantamiento en campo del Colegio Técnico Fiscal Municipio de Loreto

**Elaborado por:** Leisi Alva Jiménez Chico

**Tabla 16. Descripción del Sub Proceso – Vinculación de egresados**

<b>ACTORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
Consejera Estudiantil	Elabora y actualiza la base de datos de a los alumnos egresados, diseña una propuesta de seguimiento a cada uno y entrega a rectorado
Rector	Recibe la propuesta, analiza y aprueba
Concejera Estudiantil	Da a conocer la propuesta a los egresados
Egresados	Conocen la propuesta
Consejera Estudiantil	Diseña los instrumentos de seguimiento, aplica, organiza la información y cronograma de visitas
Egresados	Reciben la visita en el domicilio o lugar de trabajo, proporcionan la información
Consejera Estudiantil	Elabora el informe de las visitas e información obtenida relacionado con los beneficios que ha recibido al titularse en una de las figuras profesionales que oferta el colegio, así como sugerencias de mejoras a los contenidos curriculares de las carreras técnicas
Rector	Recibe el informe, analiza, conoce aciertos y desaciertos de los egresados, dispone a vicerrectorado analizar los contenidos curriculares con las sugerencias de los egresados
Vicerrector	Recibe el informe, estudia los desaciertos dados por los egresados en cuanto a la enseñanza aprendizaje recibida, determina causas y factores que influyeron para los problemas, realiza el informe y entrega a Rectorado y Consejería Estudiantil
Rector	Conoce el informe, analiza y toma de decisiones para la reforma de los contenidos curriculares, envía a Vicerrector y Consejería Estudiantil para que elaboren la propuesta de reforma
Vicerrector Consejería Estudiantil	Elaboran la reforma de los contenidos curriculares de las figuras profesionales de acuerdo a la realidad local y remiten a rectorado para el trámite respectivo
Rector	Recibe la propuesta, socializa a los docentes, realiza reformas de ser el caso, aprueba y realiza el trámite a las instancias respectivas para su aplicación.

**Elaborado por:** Leisi Alva Jiménez Chico

## Fichas de procesos:

En las fichas se detallan las características más sobresalientes, lo cual ayudará a gestionar los procesos, a través de las inspecciones, registros, variables de control e indicadores que tiene cada uno de ellos.

**Tabla 17. Ficha del Sub Proceso - Inscripciones, asignación de cupos y matrículas**

<b>COLEGIO TÉCNICO FISCAL "MUNICIPIO DE LORETO"</b>		<b>Inscripciones, asignación de cupos y matrículas</b>	
<b>PROCESO : <i>Inscripciones, asignación de cupos y matrículas</i></b>		<b>RESPONSABLE:</b> Ministerio de Educación, Rector - Secretaría	
<b>MISIÓN:</b>	Asegurar que el padre de familia cumpla con los requisitos previos a la admisión y matricular al estudiante.	<b>DOCUMENTACIÓN</b> Expediente estudiantil	
<b>ALCANCE</b>	<b>Empieza:</b>	Cuando el padre de familia o representante legal solicita información sobre la oferta educativa , requisitos e inscripciones	
	<b>Incluye:</b>	Oferta educativa, asignación de cupos, indicaciones generales	
	<b>Termina:</b>	Con la asignación de cupos, matrícula automática y asignación del expediente del estudiante	
<b>Entradas: Necesidad del padre de familia e información de oferta educativa</b>			
<b>Proveedores: Padre de familia y estudiante</b>			
<b>Salidas: Matrícula automática</b>			
<b>Clientes: Estudiante y padre de familia</b>			
<b>INSPECCIÓN</b>		<b>REGISTROS</b>	
1. Inspección anual de alumnos matriculados		1. Código del estudiante en el sistema 2. Matrícula automática	
<b>VARIABLES DE CONTROL</b>		<b>INDICADORES</b>	
1. Plazo de inscripciones 2. Plazo de matrículas 3. Oferta educativa bachillerato		1. % alumnos matriculados según los cupos asignados 2. % modificaciones de matrículas (cambios de sección, pases, desertores)	

**Elaborado por:** Leisi Alva Jiménez Chico

La ficha del proceso de Inscripciones, asignación de cupos y matrículas, tendrá como misión asegurar que el padre de familia cumpla con los requisitos previos y matriculación de sus hijos al plantel. Los responsables serán al Ministerio de Educación quien asigna los cupos, al rector por la oferta académica que tiene el colegio, y la secretaria por ser la encargada de revisar la documentación y general la matrícula definitiva. Esta actividad empezará cuando el padre de familia solicita información, incluirá la oferta educativa, asignación del cupo e indicaciones general, finalizará cuando se genera la matrícula definitiva y asignación del expediente del alumno. Se realizará una inspección anual de los alumnos matriculados, a través de los códigos generados en el sistema y la matrícula.

El control de este proceso será de acuerdo al plazo de inscripciones, matrículas y oferta educativa del bachillerato. Tendrá como indicadores el porcentaje de alumnos matriculados/cupos asignados; y el porcentaje de modificaciones que se realizará en las matrículas, (puede ser por deserciones, pases de colegio, entre otros).

**Tabla 18. Ficha del Sub Proceso – Promoción**

COLEGIO TÉCNICO FISCAL "MUNICIPIO DE LORETO"		<i>Promoción</i>	
<b>PROCESO : Promoción</b>		<b>RESPONSABLE:</b> Ministerio de Educación, Secretaría	
<b>MISIÓN:</b>	Registrar en el SIGEE los promedios quimestrales, supletorios, remediales y de gracias de los alumnos.	<b>DOCUMENTACIÓN</b> Expediente estudiantil	
<b>ALCANCE</b>	<b>Empieza:</b>	Cuando el Ministerio habilita el sistema SIGEE para ingreso de promedios quimestral, final, supletorio, remedial y gracia	
	<b>Incluye:</b>	Ingreso de los promedios quimestrales, final, supletorio, remedial y gracias, imprime los reportes y certifica el rector y secretaria.	
	<b>Termina:</b>	Con la entrega de los reportes en el Distrito Educativo para la legalización	
<b>Entradas: Calificaciones de los docentes</b>			
<b>Proveedores: Docente</b>			
<b>Salidas: Reportes quimestral y final</b>			
<b>Clientes: Estudiantes</b>			
<b>INSPECCIÓN</b>		<b>REGISTROS</b>	
1. Quimestral y final		1. Reportes quimestral y final	
<b>VARIABLES DE CONTROL</b>		<b>INDICADORES</b>	
1. Tiempo para ingreso de promedios al sistema SIGEE		▪ Tiempo transcurrido desde la habilitación del sistema SIGEE hasta el ingreso y entrega de los reportes al Distrito	

**Elaborado por:** Leisi Alva Jiménez Chico

El proceso de Promoción, tendrá como misión registrar en el Sistema de Gestión Educativa los promedios quimestrales, supletorios, remediales y de gracia de cada uno de los estudiantes del colegio. Los responsables serán al Ministerio de Educación quien habilita el sistema y la secretaria quien ingresará las notas. Esta actividad empezará cuando el Ministerio de Educación habilite el sistema, incluirá el ingreso de notas por parte de secretaria, finalizará cuando se genera los reportes y se legalice en el Distrito Educativo. Se realizará inspecciones quimestrales y anuales, través de los reportes quimestrales y anuales. El control de este proceso será de acuerdo los tiempos dados para el ingreso. Tendrá como indicadores el tiempo transcurridos desde la habilitación del sistema hasta concluir con el ingreso y entrega de reporte al distrito que por lo general son de tres a cinco días.

**Tabla 19. Ficha del Sub Proceso – Planificación de la enseñanza**

<b>COLEGIO TÉCNICO FISCAL "MUNICIPIO DE LORETO"</b>		<b>Planificación de la enseñanza</b>	
<b>PROCESO: Planificación de la enseñanza</b>		<b>RESPONSABLES: Vicerrector-Docentes</b>	
<b>MISIÓN:</b>	Alcanzar los estándares de aprendizaje y lograr en los estudiantes el desarrollo de destrezas y competencias.	<b>DOCUMENTACIÓN</b> Planes de bloque, de clase e instrumentos de evaluación	
<b>ALCANCE</b>	<b>Empieza:</b>	Cuando le asigna la carga horaria al docente	
	<b>Incluye:</b>	Elaboración de planes de bloques o módulos Elaboración de planes de clase, evaluaciones mensuales y quimestrales	
	<b>Termina:</b>	Cumplimiento de las planificaciones de acuerdo al currículo de la educación básica y competencias del bachillerato	
<b>Entradas: Necesidad del estudiante</b>			
<b>Proveedores: Padre de familia y estudiantes</b>			
<b>Salidas: Bloques y módulos planificados</b>			
<b>Clientes: Estudiante y la comunidad</b>			
<b>INSPECCIÓN</b>		<b>REGISTROS</b>	
1. Revisar las planificaciones de bloques, módulos y clase 2. Revisar los instrumentos de evaluaciones parciales, quimestrales		1. Planificaciones de bloques, módulos y clase 2. Instrumentos de evaluación	
<b>VARIABLES DE CONTROL</b>		<b>INDICADORES</b>	
1. Aplicación del modelo constructivista 2. Cronograma de actividades 3. Uso de las TICs 4. Uso adecuado de las recursos didácticos		1. % de planificaciones en plazo y conformes 2. % Bloques o módulos planificados 3. % Destrezas o competencias desarrolladas 4. % Planes de clase desarrollados	

**Elaborado por:** Leisi Alva Jiménez Chico

El proceso de Planificación de la Enseñanza, tendrá como misión Alcanzar los estándares de aprendizaje y lograr en los estudiantes el desarrollo de destrezas y competencias. Los responsables serán el Vicerrector y los docentes Esta actividad empezará cuando se asigne la carga horaria, incluirá la elaboración de planes de bloques o módulos, planificaciones de clase, evaluaciones mensuales y quimestrales y finalizará con el cumplimiento de las planificaciones de acuerdo al currículo de la Educación Básica y competencias del Bachillerato. Se realizará inspecciones en cada parcial y quimestralmente, a través de las planificaciones e instrumentos de evaluación. El control de este proceso será verificando el cumplimiento del modelo constructivista, cronograma de actividades, uso de las Tics y de los recursos didácticos. Tendrá como indicadores el porcentaje de planificaciones en plazo y conformes, porcentaje de bloques o módulos planificados, porcentaje de destrezas o competencias desarrolladas y porcentaje de planes de clases desarrollados.

**Tabla 20. Ficha del Sub Proceso – Enseñanza aprendizaje – acción del docente**

<b>COLEGIO TÉCNICO FISCAL "MUNICIPIO DE LORETO"</b>		<b>Enseñanza aprendizaje – acción del docente</b>	
<b>PROCESO:</b> <i>Enseñanza aprendizaje – acción del docente</i>		<b>RESPONSABLES:</b> Vicerrector-Docentes	
<b>MISIÓN:</b>	Aplicar las técnicas y metodologías de enseñanza durante el desarrollo de la clase de acuerdo a las planificaciones	<b>DOCUMENTACIÓN</b> Plan de clase	
<b>ALCANCE</b>	<b>Empieza:</b>	Motivación de la clase	
	<b>Incluye:</b>	Recuerdo del tema de la clase anterior Enunciación del tema de la clase y el objetivo Distribución de grupos de trabajo y asignación de tareas Exposición de los temas y refuerzo del docente	
	<b>Termina:</b>	Evaluación	
<b>Entradas:</b> Estudiantes con expectativas			
<b>Proveedores:</b> Docentes con materiales didácticos y aplicación de técnicas metodológicas			
<b>Salidas:</b> Estudiantes con nuevos conocimientos adquiridos			
<b>Clientes:</b> Estudiante			
<b>INSPECCIÓN</b>		<b>REGISTROS</b>	
1. Verificar el cumplimiento de la planificación		1. Plan de clase y Evaluaciones	
<b>VARIABLES DE CONTROL</b>		<b>INDICADORES</b>	
1. Cumplimiento del proceso en el desarrollo de la clase según el modelo constructivista		1. Grado de cumplimiento de lo establecido en lo curricular, en términos del número de clases que se impartieron y que se debieron haber impartido. 2. % actividades cumplidas en la clase 3. Material didáctico y espacios físicos utilizados	

**Elaborado por:** Leisi Alva Jiménez Chico

El proceso de Enseñanza aprendizaje – acción del docentes, tendrá como misión Aplicar las técnicas y metodologías de enseñanza durante el desarrollo de la clase de acuerdo a las planificaciones. Serán responsables el Vicerrector y el docente. Esta actividad empezará con la motivación de la clase, incluirá recordar el tema anterior, enunciar el tema nuevo de la clase, el objetivo de la clase, la asignación de tarea para el trabajo en grupo, exposición de los temas por parte de los alumnos, refuerzo del docente, finalizará con la aplicación de la evaluación. Se realizará inspecciones verificando el cumplimiento de la planificación, a través de los planes de clase y las evaluaciones. El control de este proceso será comprobando el cumplimiento del proceso en el desarrollo de la clase según el modelo constructivista. Tendrá como indicadores el grado de cumplimiento de los establecidos en lo curricular, en cuanto al número de clases que se impartieron y las que se debieron impartir, porcentaje de actividades cumplidas en clase. El material didáctico y espacios físicos utilizados.

**Tabla 21. Ficha del Sub Proceso – Enseñanza aprendizaje – seguimiento de la acción del docente**

<b>COLEGIO TÉCNICO FISCAL "MUNICIPIO DE LORETO"</b>		<b>Enseñanza aprendizaje - seguimiento de la acción del docente</b>	
<b>PROCESO:</b> <i>Enseñanza aprendizaje - seguimiento de la acción del docente</i>		<b>RESPONSABLES:</b> Vicerrector-Docentes	
<b>MISIÓN:</b>	Verificar el cumplimiento del modelo constructivista y el proceso de la clase	<b>DOCUMENTACIÓN</b> Plan de la Supervisión Interna	
<b>ALCANCE</b>	<b>Empieza:</b>	Notificación al docente para la supervisión de la clase con previo aviso	
	<b>Incluye:</b>	Asiste a la clase del docente Constata el cumplimiento del proceso de enseñanza aprendizaje según el modelo constructivista Aplicación a los estudiantes la encuesta para la evaluación de la clase al docente Reunión con el Vicerrector	
	<b>Termina:</b>	Aplicación de mejoras al proceso de enseñanza aprendizaje	
	<b>Entradas: Docente</b>		
<b>Proveedores: Colegio</b>			
<b>Salidas: Docentes con mejor desempeño pedagógico</b>			
<b>Cientes: Estudiante</b>			
<b>INSPECCIÓN</b>		<b>REGISTROS</b>	
1. Por fases: notificada, anticipada, improvisada		1. Encuestas 2. Informes del desempeño docente	
<b>VARIABLES DE CONTROL</b>		<b>INDICADORES</b>	
1. Cumplimiento del desempeño pedagógico en el desarrollo de la clase		1. % docentes con mejor desempeño pedagógico 2. Resultados del sistema de evaluación de profesores 3. % docentes con estímulo económico otorgado por el Ministerio de Educación	

**Elaborado por:** Leisi Alva Jiménez Chico

El proceso de Enseñanza aprendizaje – seguimiento a la acción del docentes, tendrá como misión Verificar el cumplimiento del modelo constructivista y el proceso de la clase. Los responsables serán el vicerrector y el docente. Esta actividad empezará con la notificación al docente para la supervisión anticipada, incluirá al vicerrector asistir a la clase, constatar el cumplimiento del proceso de enseñanza aprendizaje según el modelo constructivista, aplicar las encuestas para la evaluación al docentes y la reunión con el vicerrector, finalizará con la aplicación de mejoras al proceso de enseñanza – aprendizaje. Se realizará inspecciones por fases, notificando, anticipando e improvisada por medio de encuestas e informes de desempeño docente. El control de éste será comprobando el cumplimiento del desempeño pedagógico en el desarrollo de la clase. Tendrá como indicadores el porcentaje de docentes con mejor desempeño académico, los resultados del sistema de evaluación de profesores y porcentajes de maestros con estímulos otorgados por el Ministerio de Educación.

**Tabla 22. Ficha del Sub Proceso – Evaluación**

<b>COLEGIO TÉCNICO FISCAL "MUNICIPIO DE LORETO"</b>		<b>Evaluación</b>	
<b>PROCESO:</b> <i>Evaluación</i>		<b>RESPONSABLES:</b> Vicerrector-Docentes-Estudiantes	
<b>MISIÓN:</b>	Determinar el grado de conocimientos adquiridos por los estudiantes	<b>DOCUMENTACIÓN</b> Instrumentos de evaluación	
<b>ALCANCE</b>	<b>Empieza:</b>	Elaboración de los instrumentos de evaluación	
	<b>Incluye:</b>	Aprobación de los instrumentos de evaluación y aplicación de los mismos Calificación, corrección, registro en el sistema, entrega del reporte mensual y quimestral de notas Elabora el informe del rendimiento académico quimestral	
	<b>Termina:</b>	Análisis y toma decisiones sobre el rendimiento académico de los estudiantes.	
<b>Entradas: Instrumentos de evaluación</b>			
<b>Proveedores: Docentes</b>			
<b>Salidas: Resultados de los aprendizajes de los estudiantes</b>			
<b>Clientes: Estudiante</b>			
<b>INSPECCIÓN</b>		<b>REGISTROS</b>	
1. Mensual, quimestral		1. Instrumentos de evaluación 2. Informes de aprendizaje	
<b>VARIABLES DE CONTROL</b>		<b>INDICADORES</b>	
1. Evaluación del rendimiento académico estudiantil		1. % estudiantes alcanza los aprendizajes requeridos 2. Resultados de los alumnos en exámenes nacionales estandarizados.	

**Elaborado por:** Leisi Alva Jiménez Chico

En el proceso de Evaluación, su misión será determinar el grado de conocimientos adquiridos por los estudiantes. Los responsables serán el docente y el estudiante. Esta actividad empezará con la elaboración de los instrumentos de evaluación, incluirá la aprobación de los instrumentos de evaluación, calificación, corrección, registró en el sistema, entrega de los reportes de notas mensuales y quimestrales, elaboración del informe del rendimiento académicos parciales y quimestral; finalizará con el análisis y toma de decisiones sobre el rendimiento académico. Se realizará inspecciones mensuales y quimestrales a través de los instrumentos de evaluación e informe del aprendizaje. El control de éste será comprobando el cumplimiento del desempeño pedagógico en el desarrollo de la clase. Tendrá como indicadores el porcentaje de alumnos que alcancen los aprendizajes requeridos y los resultados de los alumnos en los exámenes estandarizados.

Tabla 23. Ficha del Sub Proceso – Acompañamiento estudiantil

<b>COLEGIO TÉCNICO FISCAL "MUNICIPIO DE LORETO"</b>		<b>Acompañamiento estudiantil</b>	
<b>PROCESO: <i>Acompañamiento estudiantil</i></b>		<b>RESPONSABLES:</b> Vicerrector-Consejera Estudiantil- Docentes-Estudiantes	
<b>MISIÓN:</b>	Mejorar el desempeño académico de los estudiantes	<b>DOCUMENTACIÓN</b> Plan de acción tutorial para refuerzo académico y de alto rendimiento	
<b>ALCANCE</b>	<b>Empieza:</b>	Diagnóstico y determinación de estudiantes	
	<b>Incluye:</b>	Refuerzo académico y alto rendimiento	
	<b>Termina:</b>	Evaluación y mejoramiento académico	
<b>Entradas: Estudiantes con necesidades especiales</b>			
<b>Proveedores: Docentes</b>			
<b>Salidas: Estudiantes con promedios mejorados</b>			
<b>Clientes: Estudiantes</b>			
<b>INSPECCIÓN</b>		<b>REGISTROS</b>	
1. Mensuales y quimestrales		1. Plan de acción tutorial 2. Registro de asistencia 3. Informes	
<b>VARIABLES DE CONTROL</b>		<b>INDICADORES</b>	
1. Mejora del rendimiento académico estudiantil		1. % estudiantes alcanza los aprendizajes requeridos y superan los aprendizajes requeridos	

Elaborado por: Leisi Alva Jiménez Chico

En el proceso de Acompañamiento estudiantil, su misión será mejorar el desempeño académicos de los alumnos. Los responsables serán el Vicerrector, la Consejera Estudiantil, los docentes. Esta actividad iniciará con el diagnóstico y determinación de los estudiantes con estas necesidades, incluirá el refuerzo académico para los alumnos con alto rendimiento y con bajo aprovechamiento. Se realizará inspecciones mensuales y quimestrales a través del plan de acción tutorial, el registro de asistencia y los informes. El control será verificando la mejor del rendimiento. Tendrá como indicadores el porcentaje de alumnos que superen y alcancen los aprendizajes requeridos.

**Tabla 24. Ficha del Sub Proceso – Seguimiento de egresados**

<b>COLEGIO TÉCNICO FISCAL “MUNICIPIO DE LORETO”</b>		<b>Seguimientos a egresados</b>	
<b>PROCESO:</b> <i>Seguimiento a egresados</i>		<b>RESPONSABLES:</b> Vicerrector-Consejera Estudiantil-Egresados	
<b>MISIÓN:</b>	Conocer el ámbito ocupacional y necesidades de los egresados del colegio.	<b>DOCUMENTACIÓN</b> Fichas de visitas	
<b>ALCANCE</b>	<b>Empieza:</b>	Elaboración de la ficha para obtener la información actual de los egresados	
	<b>Incluye:</b>	Aplicación de fichas para seguimiento al egresado Seguimiento anual con visitas a los domicilios y lugares de trabajo Relación de las competencias de las especialidades con la aplicación en el campo laboral o estudios superiores	
	<b>Termina:</b>	Toma decisiones y propuesta de reformas de los contenidos de las competencias del bachillerato	
<b>Entradas: Egresados</b>			
<b>Proveedores: Colegio</b>			
<b>Salidas: Egresados emprendedores</b>			
<b>Clientes: Universidades y mercado laboral</b>			
<b>INSPECCIÓN</b>		<b>REGISTROS</b>	
1. Visita anuales a egresados		1. Ficha de información 2. Ficha de visitas 3. Informes	
<b>VARIABLES DE CONTROL</b>		<b>INDICADORES</b>	
1. Ocupación de los egresados		1. % egresados que continúan estudios superiores 2. % egresados con inserción laboral a fin a su carrera 3. % egresados emprendedores	

**Elaborado por:** Leisi Alva Jiménez Chico

En el proceso de Seguimiento de egresados, su misión será conocer el ámbito ocupacional y necesidades de los egresados. Los responsables serán el Vicerrector, la Consejera Estudiantil, egresados. Esta actividad iniciará con el diseño de fichas para obtener información del egresado, incluirá la aplicación de las mismas, visitas en el domicilio o lugar de trabajo, relación de las competencias con la aplicación en el ámbito laboral o estudio superior finalizará con la reformas de los contenidos curriculares de las competencias del bachillerato. Se realizará inspecciones mensuales y quimestrales a través de las fichas de información, visitas e informe. El control será con la ocupación de los egresados. Sus indicadores serán el porcentaje de egresados que continúan sus estudios, porcentaje de egresados con inserción laboral al fin de su carrera y porcentaje de egresados emprendedores.

### 5.3. Seguimiento y medición de los indicadores de los procesos

El seguimiento y medición de los procesos son la base para saber que se está obteniendo, en qué porcentaje se está alcanzando los resultados deseados y que aspectos requiere de orientaciones para mejorar los procesos.

Los indicadores ayudan a medir la calidad, capacidad y eficacia de los procesos enmarcados dentro de la misión y los objetivos institucionales, por lo tanto es importante conocer las características que debe tener un indicador, como son: representatividad, sensibilidad, rentabilidad, fiabilidad y relatividad en el tiempo.

Los indicadores de gestión son la forma de evaluar el comportamiento de las variables de una institución. Tomando en cuentas estos aspectos se propone la siguiente tabla de indicadores que permitan medir la calidad y eficiencia en el Proceso: Gestión del Aprendizaje.

**Tabla 25. Tabla de indicadores – Proceso: Gestión del Aprendizaje**

	INDICADORES	CALCULO
Eficiencia	% de estudiantes promovidos	$(\# \text{ estudiantes promovidos} / \# \text{ estudiantes matriculados}) \times 100$
	% de estudiantes desertores	$(\# \text{ estudiantes desertores} / \# \text{ estudiantes matriculados}) \times 100$
	# de estudiantes por docente	$\# \text{ total de docentes} / \# \text{ total de estudiantes}$
Calidad	% estudiantes promovidos con: 10 9 8-7	$(\# \text{ estudiantes promovidos } 10 / \# \text{ estudiantes matriculados}) \times 100$ $(\# \text{ estudiantes promovidos } 9 / \# \text{ estudiantes matriculados}) \times 100$ $(\# \text{ estudiantes promovidos } 8-7 / \# \text{ estudiantes matriculados}) \times 100$
	% docentes con título de 3er y 4to nivel en Educación	$(\# \text{ docentes } 3\text{er y } 4\text{to nivel educación} / \# \text{ total de docentes}) \times 100$
	% Egresados continúan estudios superiores	$(\# \text{ bachilleres continúan estudios superiores} / \# \text{ estudiantes egresados}) \times 100$

Elaborado por: Leisi Alva Jiménez Chico

Para medir la eficiencia dentro del proceso de enseñanza- aprendizaje se considerará los siguientes parámetros.

- ✓ El porcentaje de estudiantes promovidos, se calculará del total de estudiantes promovidos sobre el número de estudiantes matriculados en el año lectivo, por 100.
- ✓ El porcentaje de estudiantes desertores, se calculará del total de alumnos desertores sobre el número de estudiantes matriculados en el año lectivo, por 100
- ✓ El número de estudiantes por docentes, se calculará del total de docentes sobre el total de estudiantes

Para medir la calidad de la educación en el proceso de enseñanza- aprendizaje se tomará en cuenta los siguientes parámetros.

- ✓ El porcentaje de estudiantes promovidos con 10, se calculará del número de estudiantes promovidos con 10 sobre el número de estudiantes matriculados en el año lectivo, por 100
- ✓ El porcentaje de estudiantes promovidos con 9, se calculará del número de estudiantes promovidos con 9 sobre el número de estudiantes matriculados en el año lectivo, por 100
- ✓ El porcentaje de estudiantes promovidos con 8, se calculará del número de estudiantes promovidos con 8 sobre el número de estudiantes matriculados en el año lectivo, por 100
- ✓ El porcentaje de estudiantes promovidos con 7, se calculará del número de estudiantes promovidos con 7 sobre el número de estudiantes matriculados en el año lectivo, por 100

- ✓ El porcentaje de docentes con títulos de 3er y 4to nivel en Educación, se calculará del número de docentes con título de 3er y 4to nivel en Educación sobre el total de docentes, por 100.
  
- ✓ El porcentaje de egresados que continúan los estudios superiores, se calculará del número de bachilleres que siguen los estudios superiores sobre el número de estudiantes egresados, por 100.

#### **5.4. Seguimiento y mejora de los procesos**

Para verificar el cumplimiento de los indicadores de la gestión en cada uno de los procesos es indispensable realizar un plan de seguimiento y mejora, con ello se determinará los resultados de todos los indicadores propuestos.

El diseño de un plan de mejora continua forma parte de la presente investigación, y se fundamenta en la participación de todos los actores de la comunidad educativa.

El análisis de una autoevaluación al proceso de la gestión académica ha sido lo fundamental para la presente propuesta.

El propósito en la presente investigación, es mejorar los procesos de enseñanza aprendizaje, a fin de garantizar una educación de calidad, para lo cual se ha propuesto lo siguiente:

Tabla 26. Propuesta de Mejora Continúa – Proceso Gestión del Aprendizaje

 <b>COLEGIO TÉCNICO FISCAL "MUNICIPIO DE LORETO"</b>		PLAN DE MEJORA CONTINUA		
PROPUESTA DE MEJORA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	TIEMPO	OBSERVACIONES
PLANIFICACIÓN DE LA ENSEÑANZA	1. Formación y apoyo al docente sobre estrategias, técnicas y metodologías didácticas	Rector Vicerrector	Uno a dos años	
	2. Incorporar la orientación académica para los estudiantes	Vicerrector Docentes Consejería Estudiantil	Uno a dos años	
	3. Diseñar un plan de formación de docentes sobre evaluación de los aprendizajes.	Vicerrector Docentes	Uno a tres años	
	4. Estimular la formación de los docentes sobre la planificación académica.	Rector Vicerrector Docentes	Un año	
	5. Elaborar planes permanentes para mejorar la calidad de la enseñanza con la participación de todos los actores de la comunidad educativa	Rector Vicerrector Docente Comunidad	Uno a dos años	
	6. Formular políticas de calidad que contribuyan a mejorar los procesos de enseñanza aprendizaje	Rector Vicerrector Docentes Comunidad	Un año	
	7. Crear comisiones para la gestión de los procesos de enseñanza – aprendizaje	Rector Vicerrector	Un año	
ENSEÑANZA – APRENDIZAJE – SEGUIMIENTO A LA ACCIÓN DEL DOCENTE	1. Realizar permanentemente procesos de evaluación y seguimiento al desempeño docente	Vicerrector Docentes	Todos los años	
EVALUACIÓN	1. Formular políticas para la elaboración de instrumentos de evaluación homogénea	Rector Vicerrector		
	2. Crear comisiones para la gestión de los procesos de evaluación continua	Rector Consejo Ejecutivo	Un año	
	3. Formación y apoyo al docente sobre técnicas para la elaboración de instrumentos de evaluación.	Vicerrector Docentes	Todos los años	
	4. Elaborar planes de recuperación pedagógica que permita atender a los estudiantes con problemas de aprendizaje a fin de lograr lo estándares requeridos.	Rector Vicerrector Consejería Estudiantil	Todos los años	

Elaborado por: Leisi Alva Jiménez Chico

Luego del análisis a los procesos y el estudio realizado, se considera necesario realizar mejoras a los siguientes aspectos de cada uno de los sub procesos, entre ellos tenemos:

Para mejorar la planificación de la enseñanza se sugiere realizar las siguientes actividades:

- ✓ Formación y apoyo a los docentes sobre estrategias, técnicas y metodologías didácticas.
- ✓ Brindar orientación académica a los estudiantes, a fin de que conozcan sobre el proceso que debe seguir el docente en el aula.
- ✓ Diseñar un plan de formación de docentes sobre evaluación de los aprendizajes, a fin de garantizar el proceso evaluativo de los alumnos
- ✓ Estimular la formación de los docentes sobre la planificación académica

Con este proyecto se pretende alcanzar los siguientes objetivos para llevar a cabo la mejora:

- ✓ Incorporar a toda la comunidad educativa como protagonista para mejorar la enseñanza – aprendizaje.
- ✓ Establecer criterios homogéneos en los procesos de gestión académica.
- ✓ Responder a las exigencias de las nuevas reformas educativas, que permitan brindar una educación de calidad y calidez.
- ✓ Incentivar en los docentes la mejora de los procesos de la gestión académica.
- ✓ Propiciar la participación de todos los actores de la comunidad educativa en los procesos de mejora continua.

La mejora continua supone un cambio en los comportamientos de las personas que integran una organización.

En la actualidad los centros educativos deben mantener mecanismos permanentes para asegurar la calidad de la enseñanza aprendizaje de sus estudiantes, conforme a lo que establece la Ley Orgánica de Educación Intercultural y su reglamento; por lo tanto las autoridades, docentes, administrativos, padres de familia y estudiantes deben ser

conscientes de que cada vez son mayores las exigencias sociales para que las instituciones educativas se transformen y se conviertan en agentes sociales para responder a los cambios e innovaciones.

En este sentido, un plan de mejora se justifica para que el colegio, sean protagonista del proceso educativo, responsable de impulsar y desarrollar políticas de calidad y mecanismos de mejora continua.

En el presente plan de mejora se indicarán las personas o unidades sobre quienes recae la responsabilidad de las actividades propuestas, así como el tiempo de ejecución de la propuesta de mejora que será para 5 años de acuerdo al Proyecto Educativo Institucional.

Para llevar a cabo la evaluación se propone que antes de la implantación del plan se debe crear una comisión para asegurar el seguimiento y evaluación.

## CONCLUSIONES

1. Se ha elaborado un macro proceso para la mejora de la institución educativa, el mismo que está alineado al Plan Nacional del Buen Vivir, esto se constituirá en un referente para las instituciones educativas, y en general para las instituciones públicas y privadas del cantón.
2. El Colegio Técnico Fiscal Municipio de Loreto, desde su creación ha venido realizando sus actividades a través de procesos, los mismos que no están definidos o plasmados en un documento, lo cual no ha sido posible gestionar, monitorear, o dar seguimiento a las actividades que se llevan a cabo.
3. El presente modelo de gestión por procesos contribuirá a mejorar la calidad de la enseñanza - aprendizaje en el Colegio Técnico Fiscal Municipio de Loreto; enfocando los procesos operativos, pero de manera específica el proceso gestión del aprendizaje.
4. Una vez analizada la información obtenida se determinó que el proceso crítico es la Gestión del Aprendizaje, los mismos que requieren mejorar estructural y metodológicamente; y de esta manera cumplir con los propuesta.
5. El modelo de gestión por procesos establecidos para el Colegio Técnico Fiscal Municipio de Loreto, tienen sustento legal en la Constitución Política del Ecuador, la Ley Orgánica de Educación Intercultural y su reglamento, acuerdos ministeriales, demás normativas expedidas por la autoridad educativa Nacional, lo que garantiza su aplicación en beneficio de la comunidad educativa.
6. Se ha elaborado diagramas de flujo, en los cuales se describen las actividades que se deben realizar, las fichas en las que se definen como inicia, que incluye y donde finaliza el proceso, además especifica la variables y registros de cada actividad; para finalizar se determinó indicadores que permitirán medir la gestión de los procesos en cuanto a calidad y eficiencia en la enseñanza – aprendizaje.

## RECOMENDACIONES

1. Implementar la gestión por procesos propuesta en el presente documento, a fin de asegurar el mejoramiento de la calidad de la enseñanza y garantizar profesionales competentes.
2. Realizar un programa de capacitación sobre el funcionamiento del Sistema de Gestión del Aprendizaje y Gestión de la Comunidad, a fin de que el recurso humano del colegio asuma el compromiso de participación dentro del proceso y aporte con ideas para buscar soluciones a los problemas o proponer mejoras.
3. Elaborar un manual de Gestión por Procesos, de manera especial de los Procesos Operativos, a fin de que toda la comunidad educativa realice las actividades con efectividad y de esta manera llevar de mejor manera éstos procesos.
4. Los responsables de la Gestión del Aprendizaje motiven y proporcionen los medios necesarios a los docentes a fin de que apliquen y mejoren continuamente los procesos de enseñanza – aprendizaje, para lograr un mejor rendimiento académico estudiantil.
5. Documentar toda la información que se lleve a cabo en la aplicación de la gestión por procesos propuesta en el presente documento; lo que permitirá analizar y realizar una mejora continua al proceso.
6. Difundir a todo el personal del Colegio Técnico Fiscal Municipio de Loreto” sobre la implementación del Modelo de gestión por procesos, a fin de lograr un cambio permanente del proceso y de actitud.
7. A la Universidad Técnica Particular de Loja, continúe con esta línea de investigación, ya que esto contribuye a mejorar la calidad y eficiencia de los servicios o productos.

## **BIBLIOGRAFÍA**

1. Guía de los fundamentos para la Dirección de Proyectos, (Guía del PMBOK), 4ta Edición
2. Pérez Fernández de Velazco, J. Gestión por procesos, Prajna Consultores.
3. Plan Nacional de Desarrollo para el Buen Vivir, 2009-2013, Ecuador
4. Valenzuela, J. R. y Ramírez, M. S. (2009). Sistema de indicadores de evaluación institucional para la mejora de la gestión y la calidad educativa. Memorias del Segundo Congreso de Orientación Educativa y Vocacional "Prácticas, reflexiones y propuestas en la construcción de los aprendizajes: Compromiso con un sistema educativo en transformación". Universidad de Baja California.

### **Leyes**

1. Constitución Política del Ecuador, 2008
2. Ley Orgánica de Educación Intercultural, publicado en el Registro Oficial N° 417, del 31 de marzo del 2011, Ecuador
3. Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural, Publicado en el Registro Oficial N° 754, del 26 julio del 2012, Ecuador

### **Bibliografía de sitios web**

1. Bravo, C., J. (2011) Gestión de Procesos. Resumen; [en línea] disponible en: [http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen\\_libro\\_Gesti%F3n\\_de\\_procesos\\_JBC\\_2011.pdf](http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen_libro_Gesti%F3n_de_procesos_JBC_2011.pdf) [consulta abril 2012]
2. Gestión por procesos herramienta para la mejora de centros educativos [en línea] disponible en: [www.educarchile.cl/Userfiles/P0001/File/gestionporprocesos.pdf](http://www.educarchile.cl/Userfiles/P0001/File/gestionporprocesos.pdf) [consulta enero 2013]
3. Guía de Indicadores de Gestión de los Procesos [en línea] disponible en <http://www.mtc.gob.pe/pdd/PDF/ANEXOS/11%20INDICADORES%20DE%20GESTION.pdf> [consulta abril 2012]
4. Instituto Andaluz de Tecnología Guía para una gestión basada en procesos. [en línea] disponible en: <http://www.iat.es/excelencia/html/subidas/descarga/guiagestionprocesos.pdf> [consulta abril 2012]

5. Maldonado, J.A., (2011) Gestión por procesos [en línea] disponible en:  
<http://www.eumed.net/libros/2011e/1084/pasos.html> [consulta abril 2012]
6. Ministerio de Educación Estándares de Calidad, Ecuador, [en línea] disponible en:  
<http://www.educacion.gob.ec/generalidades-pes.html> [consulta julio 2013]
7. Orientación sobre el Concepto y Uso del Enfoque basado en procesos para los sistemas de gestión [en línea] disponible en:  
[http://www.aenor.es/aenor/especial/iso9000/documentacion/ISO\\_TC%20176\\_SC%202\\_N%20544R3.pdf](http://www.aenor.es/aenor/especial/iso9000/documentacion/ISO_TC%20176_SC%202_N%20544R3.pdf) [consulta mayo 2013]
8. Procesos De Mejora Continua: DTSP M\_001\_01 Septiembre de 2003 Sección Técnica de Procesos de Mejora y Sistemas de Medición de la Comisión de Modernización y Calidad de la FEM. Página 45 de 173 [en línea] disponible en:  
<http://es.scribd.com/doc/52080171/14/CLASIFICACION-DE-LOS-PROCESOS>  
[consulta julio 2013]
9. Unidad Didáctica 3, La Gestión por Procesos [en línea] disponible en:  
<http://www.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10142.pdf> [consulta julio 2013]