



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

**ÁREA ADMINISTRATIVA**

TITULACIÓN DE MAGÍSTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL

**Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para la Escuela Particular Pío XII, ubicada en el Sector Sur del Distrito Metropolitano de Quito**

TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA.

AUTOR: Haro Haro, Edwin Ramiro

DIRECTOR: Yépez Villamil, José Fernando, Ing

CENTRO UNIVERSITARIO QUITO

2014

## APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRIA

Ingeniero.

José Fernando Yépez Villamil.

**DOCENTE DE LA TITULACIÓN**

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría, denominado: "Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para la Escuela Particular Pío XII, ubicada en el Sector Sur del Distrito Metropolitano de Quito" realizado por Haro Haro Edwin Ramiro, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, noviembre del 2014

f). . . . .

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo, Haro Haro Edwin Ramiro, declaro ser autor del presente trabajo de fin de maestría: “Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para la Escuela Particular Pío XII, ubicada en el Sector Sur del Distrito Metropolitano de Quito”, de la Titulación Magíster en Gestión Empresarial, siendo José Fernando Yépez Villamil 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 la ideas, conceptos, 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”

F.....

Autor: Haro Haro Edwin Ramiro

Cédula: 1709555781

## **DEDICATORÍA**

Dedico este trabajo a mis padres Víctor Manuel y Glorita, que desde el cielo guían mi camino.

A Pauly, mi esposa, por su amor y apoyo incondicional.

A mis hijos, por ser mi razón de vida y fuente de inspiración, toda meta alcanzada es por ustedes y para ustedes, les amo infinitamente.

A mis hermanos, familiares y amigos por su apoyo constante

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por guiarme día a día y darme una familia maravillosa

A la Universidad Técnica Particular de Loja, por darme la oportunidad de alcanzar mi título de cuarto nivel.

Al Ingeniero Fernando Yépez Villamil, Director de Tesis, quién con sus conocimientos, ayuda, paciencia y amistad, hizo posible que se culmine con este trabajo.

A la Dra. Lilian Haro Chávez, Directora General de la Escuela Particular Pío XII, por permitirme realizar este trabajo en tan Prestigiosa Institución

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRIA .....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORÍA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN EJECUTIVO.....	1
ABSTRACT .....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	5
1. Generalidades .....	6
1.1 Planteamiento del problema. ....	6
1.2 Justificación. ....	7
1.3 Objetivos.....	7
1.3.1 Objetivo General.....	7
1.3.2 Objetivos Específicos.....	8
1.4 Alcance.....	8
1.5 Fundación Teórica. ....	8
1.6 Sistema de Gestión de Calidad.....	9
1.6.1 Introducción. ....	9
1.6.2 Definiciones y usos. ....	9
1.6.3 Modelos de sistemas de gestión de calidad. ....	10
1.6.4 Implementación de un sistema de gestión de calidad.....	10
1.6.4.1 Estrategias.....	10

1.6.4.2	Procesos.....	10
1.6.4.3	Recursos.....	11
1.6.4.4	Estructura organizacional.....	11
1.6.4.5	Documentos.....	11
1.6.5	Aseguramiento de la calidad.....	12
1.7	Documentación de los sistemas de gestión de la calidad.....	12
1.7.1	Hojas de registro.....	12
1.7.2	Diagramas de Pareto.....	13
1.7.3	Lluvia de ideas.....	13
1.7.4	Diagramas Causa – efecto.....	14
1.8	Las normas ISO 9000.....	14
1.8.1	Evolución y características.....	15
1.8.2	La familia de normas ISO 9000 – 2000.....	16
1.8.3	La familia de normas ISO 9001 – 2000.....	16
1.8.4	La familia de normas ISO 9001 – 2008.....	17
1.9	Hipótesis.....	17
1.10	Metodología.....	17
1.11	Tipos de muestreo.....	19
CAPÍTULO II Diagnóstico de la situación actual.....		20
2.1	Antecedentes.....	21
2.2	Aspectos generales.....	21
2.2.1	Marco Referencial.....	21
2.2.2	Alumnos por nivel.....	22
2.2.3	Docentes por nivel.....	23
2.2.4	Histórico de la matrícula.....	24
2.3	Análisis Interno.....	25
2.3.1	Cultura Organizacional.....	25

2.3.1.1 Misión. ....	25
2.3.1.2 Visión. ....	25
2.3.1.3 Objetivos. ....	26
2.3.1.4 Filosofía Institucional. ....	26
2.3.1.5 Valores. ....	26
2.3.1.6 Organigrama. ....	27
2.3.2 Diagnóstico de Cargos. ....	27
2.3.3 Diagnóstico del Cliente interno. ....	30
2.3.3.1 Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta. ....	30
2.3.4 Determinación de Factores Internos. ....	37
2.3.5 Matriz de Evaluación del Factor Interno. ....	39
2.4 Análisis Externo. ....	41
2.4.1 Fuerzas Macroeconómicas. ....	41
2.4.2 Fuerzas Sociales – Culturales. ....	42
2.4.3 Fuerzas Político-Legal. ....	43
2.4.4. Fuerzas Tecnológicas. ....	44
2.4.5. Análisis Competitivo. ....	44
2.4.6 Diagnóstico Cliente Externo. ....	44
2.4.7. Determinación de Factores Externos ....	57
2.4.7.1 Oportunidades. ....	57
2.4.7.2 Amenazas. ....	57
2.4.8 Matriz de Evaluación del Factor Externo. ....	58
2.4.9 Matriz FODA. ....	58
2.4.10 Matriz de Estrategias. ....	60
CAPÍTULO III DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. ....	61
3. Sistema De Gestión De Calidad para la Escuela Particular Pío XII. ....	62
3.1. Manual de Calidad. ....	62



3.2 Manual de procesos y procedimientos.....	80
CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	143
4.1 CONCLUSIONES.....	144
4.2 RECOMENDACIONES.....	145
BIBLIOGRAFÍA.....	146
ANEXO 1 .....	148
ANEXO 2.....	150
ANEXO 3.....	152

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Alumnos por nivel año lectivo 2013-2014.....	22
Tabla 2. Docentes por nivel año lectivo 2013-2014.....	23
Tabla 3. Profesores de áreas especiales .....	23
Tabla 4. Histórico de la Matrícula.....	24
Tabla 5. Diagnóstico de cargos.....	27
Tabla 6. Conocimiento de la misión y la visión.....	30
Tabla 7. Calificación del nivel de educación.....	31
Tabla 8. Aspecto que se deben mejorar.....	32
Tabla 9. Relación con padres de familia .....	33
Tabla 10. Relación con estudiantes .....	34
Tabla 11. Problemas de la Institución. ....	35
Tabla 12. Contribución de la capacitación recibida .....	35
Tabla 13. Evaluación Docente .....	36
Tabla 14. Satisfacción Laboral.....	37
Tabla 15. EFI .....	40
Tabla 16 Analfabetismo .....	42
Tabla 17. Calificación de la labor de los directivos.....	45
Tabla 18. Calificación de la actitud del personal .....	46
Tabla 19. Calificación del Docente.....	47
Tabla 20. Calificación relación Alumno – Docente .....	47
Tabla 21. Permanencia de los Alumnos.....	48
Tabla 22. Calificación de los aprendizajes obtenidos.....	49
Tabla 23. Calificación de la Seguridad del Plantel. ....	49
Tabla 24. Calificación del mantenimiento de la escuela. ....	50
Tabla 25. Calificación de la satisfacción general con la Escuela.....	51
Tabla 26. Relación con la competencia. ....	51
Tabla 27. Como el alumno se siente en la escuela .....	52
Tabla 28. Calificación del trato de la Directora .....	53
Tabla 29. Calificación del trato de los Profesores .....	53
Tabla 30. Calificación de la relación con compañeros.....	54
Tabla 31. Calificación de lo que más le gusta en la Escuela.....	55
Tabla 32. Calificación de lo que no le gusta de la Escuela.....	55
Tabla 33. Cambio de Escuela .....	56

Tabla 34. EFE.....	58
Tabla 35. Matriz FODA .....	59
Tabla 36. Matriz de Estrategias .....	60
Tabla 37. Listado de Actividades .....	69
Tabla 38. Determinación de Procesos .....	70

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Familia de Normas ISO.....	15
Figura 2. Alumnos por nivel año lectivo 2013-2014.....	22
Figura 3. Evolución de la Matrícula.....	24
Figura 4. Organigrama.....	27
Figura 5. Conocimiento de la misión y la visión.....	30
Figura 6. Calificación del nivel de educación. ....	31
Figura 7. Aspecto que se deben mejorar. ....	32
Figura 8. Relación con padres de familia .....	33
Figura 9. Relación con estudiantes.....	34
Figura 10. Problemas de la Institución .....	35
Figura 11. Contribución de la capacitación recibida.....	36
Figura 12. Evaluación Docentes .....	36
Figura 13. Satisfacción Laboral.....	37
Figura 14 Analfabetismo .....	42
Figura 15. Calificación de la labor de los directivos.....	46
Figura 16. Calificación de la actitud del personal .....	46
Figura 17. Calificación del Docente.....	47
Figura 18. Calificación relación Alumno – Docente .....	47
Figura 19. Permanencia de los Alumnos.....	48
Figura 20. Calificación de los aprendizajes obtenidos.....	49
Figura 21. Calificación de la Seguridad del Plantel. ....	50
Figura 22. Calificación del mantenimiento de la escuela.....	50
Figura 23. Calificación de la satisfacción general con la Escuela.....	51
Figura 24. Relación con la competencia .....	52
Figura 25. Como el alumno se siente en la escuela.....	52
Figura 26 Calificación del trato de la Directora.....	53
Figura 27. Calificación del trato de los Profesores .....	53
Figura 28. Calificación de la relación con compañeros .....	54
Figura 29. Calificación de lo que más le gusta en la Escuela.....	55
Figura 30. Calificación de lo que no le gusta de la Escuela.....	56
Figura 31. Cambio de Escuela.....	56
Figura 32. Mapa de Procesos.....	71

## RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación consistió en elaborar un sistema de gestión de calidad para la Escuela Particular Pío XII, para la elaboración de este trabajo, en el primer capítulo se realizó un análisis de la fundamentación teórica acerca de sistemas de gestión de calidad, reglamentos internos de trabajo y manuales de procedimientos, en el segundo capítulo se realiza un diagnóstico de la situación actual de la Institución, para este diagnóstico se hizo un análisis FODA, se utilizó técnicas de recolección de información como son encuestas y entrevistas a estudiantes, docentes y personal administrativo, con esta información se realizó flujo gramas de los procesos existentes. Como tercer capítulo se presenta la propuesta del sistema basado en la norma ISO 9001 – 2008, dentro de la propuesta se encuentra la elaboración del reglamento interno de trabajo, para finalmente presentar el manual de procedimientos de la Organización. En el cuarto capítulo se hace la presentación del sistema así como las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

**PALABRAS CLAVES:** Sistema de Gestión de Calidad, reglamento interno de trabajo, FODA, manual de calidad, manual de procedimientos.

## **ABSTRACT**

The present investigation was to develop a system of quality management for Pio XII Private School. The first chapter analyzes the theoretical foundation on quality management systems, internal regulations and manuals of procedures.

In chapter two a diagnosis of the current situation of the institution is made. For such diagnosis a SWOT analysis was made, using information gathering techniques such as surveys and interviews with students, faculty and administrative staff. With this information flowcharts of existing processes were performed.

The third chapter presents the system's proposal based on the 9001 – 2008 ISO. Within this proposal the internal labor regulations are developed, to finally present the organization's procedures manual.

In chapter four the presentation of the system as well as the conclusions and recommendations are made.

**KEYWORDS:** Quality Management System, internal work regulations, SWOT, quality manual, procedures manual.

## INTRODUCCIÓN

Con el nuevo enfoque que se está dando a la educación pública del país, la misma que ha sido fortalecida con políticas educativas que buscan ofertar una educación de calidad acompañada de estándares e indicadores internacionales, dotadas de modernas edificaciones y con tecnología de punta, hace que se vuelva imprescindible que las instituciones educativas privadas cuenten con sistemas de gestión de calidad, los mismos que garanticen que la educación que se imparta sea de calidad. Un sistema de calidad permite a las Instituciones educativas diferenciarse y alcanzar ventajas significativas sobre sus similares.

Una Institución educativa, alcanzará el éxito y tendrá reconocimiento sólo si proporciona un servicio educativo que satisfaga a cabalidad las exigencias y expectativas de los clientes tanto internos como externos de la Institución, lo que se convierte en un requisito indispensable. Una de las maneras de obtener este reconocimiento, mas allá de ofertar un servicio de calidad es demostrando el grado de control que puede llegar a tener la Institución del manejo de sus procesos.

Bajo este contexto la Escuela Particular Pío XII, quiere desarrollar un sistema de gestión de calidad utilizando la norma ISO 9001 - 2008, la misma que plantea los requisitos para implementar y mantener un sistema de gestión de calidad óptimo; mediante este sistema la escuela integrará los procesos de la organización, los procedimientos asociados y los responsables que se asignen a cada actividad para mejorar la gestión.

Este trabajo investigativo está compuesto por los capítulos que se presentan a continuación:

En el primer capítulo se enuncian los conceptos pertinentes a los sistemas de gestión de calidad, se incluyen definiciones previas, evolución del enfoque de calidad y sistema de gestión de calidad. También se describe el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 y cada uno de los principios en los que se sustenta, en el segundo capítulo se trabajó en el diagnóstico de la situación actual de la Escuela.

En el tercer capítulo se diseñó el sistema de gestión de calidad para la Institución y finalmente en el cuarto capítulo se hizo la presentación de la propuesta así como se plantearon las conclusiones y recomendaciones de la investigación. El logro del objetivo general y de los objetivos específicos de este trabajo fue cumplido en su totalidad.

Para el desarrollo de esta investigación se contó con todo el apoyo de la dirección, planta docente, alumnado y personal administrativo y de servicios de la Institución, esto debido entre otras cosas que se hizo una socialización adecuada de la investigación.



## **CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1. Generalidades**

### **1.1 Planteamiento del problema.**

La Escuela Particular Pío XII, fue concebida por un grupo de maestras y maestros con larga trayectoria y conocimiento del Sistema Educativo Ecuatoriano, los mismos que tuvieron como objetivo crear una Institución que oferte servicios educativos de calidad, es así que desde sus inicios la Institución tuvo una muy buena acogida por la comunidad educativa del sector sur oriental del Distrito Metropolitano de Quito, esto básicamente porque se presentó como una alternativa educativa innovadora ofertando una educación integral a un costo relativamente bajo y en concordancia a la realidad económica del sector, esto se puede evidenciar en su crecimiento sostenido que ha tenido en todos estos años.

Sin embargo a pesar de que la Institución ha tenido un manejo adecuado en la parte académica, no así en lo que tiene que ver con el manejo administrativo y financiero, vale la pena mencionar que las instituciones educativas del país cuentan con una serie de procesos que deben definirse claramente. Estos procesos, básicamente se encuentran en las áreas administrativas, y financieras de las Instituciones, como ejemplo de los procesos más relevantes tenemos la capacitación al personal docente y administrativo, las evaluaciones de desempeño integrales, la selección y reclutamiento de docentes y administrativos, el proceso de matriculación y cobro de pensiones, así como el tratamiento financiero y contable de los ingresos y egresos de la Institución, entre otros.

Lo mencionado en las líneas anteriores es lo que motiva para realizar el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad de la Escuela particular Pío XII, ya que se ha evidenciado que la mayoría de procesos se maneja de forma tácita y la información de ciertas áreas se encuentra dispersa. Sumado a esto en la Institución no se encuentran definidas claramente las funciones que debe cumplir el personal. Con estos antecedentes, realizar el diseño de un sistema de gestión de calidad constituye la esencia de esta investigación.

Además cabe mencionar que este diseño a más de ser se suma importancia para la Institución porque contribuirá a su estabilidad y crecimiento puede constituirse un referente para las Instituciones Educativas similares que aun no han iniciado con este proceso.

Se plantean por lo tanto los siguientes problemas a resolver:

- Es factible realizar un diagnóstico de la situación actual de la Escuela Particular Pío XII.
- A base de los resultados del diagnóstico se ¿Se generarán acciones correctivas con evidentes beneficios para la Institución?
- ¿El diseño de este sistema de gestión de calidad brindará herramientas administrativas que soporten significativamente la toma de decisiones?

## **1.2 Justificación.**

En los últimos tiempos en el país se habla mucho del aseguramiento de la Calidad de Educación por esta razón que al ser parte del sistema educativo, la Escuela Particular Pío XII, se plantea objetivos de mejoras en aspectos de gran influencia para toda la Organización.

Para el aseguramiento se debe manejar estándares de Calidad Educativa los cuales son descripciones de los logros esperados de los diferentes actores y establecimientos del sistema educativo; por lo tanto, son orientaciones de carácter público que señalan las metas que deben alcanzarse para conseguir una educación de calidad. Estos Estándares permitirán verificar los conocimientos, habilidades y actitudes de los públicos de interés (estudiantes, docentes y directivos), los mismos que se demuestran en acciones y desempeños que pueden ser observados, medidos y evaluados en los contextos en los que estos se desempeñan.

En este contexto la Escuela Particular Pío XII, desea implementar un Sistema de Gestión de Calidad, para de esta manera constituirse en una Institución líder en sector sur del Distrito Metropolitano de Quito. El diseño de este sistema, involucra el mejoramiento de toda la Institución en sus diferentes campos como son el directivo, administrativo y financiero.

## **1.3 Objetivos.**

### ***1.3.1 Objetivo General.***

Diseñar un sistema de gestión calidad para la Escuela Particular Pío XII ubicada en el sector sur del Distrito Metropolitano de Quito

### **1.3.2 Objetivos Específicos.**

1. Identificar la fundamentación teórica que involucra al sistema de gestión de calidad.
2. Realizar un diagnóstico de la situación actual de la Escuela Particular Pío XII
3. Diseñar el sistema de gestión de calidad para la Institución
4. Presentar la propuesta, así como las conclusiones y recomendaciones para los diferentes stakeholders de la Institución.

### **1.4 Alcance.**

El presente proyecto se desarrollará en la Unidad Educativa Particular Pío XII. Para lo cual se realizará trabajo de campo con los estudiantes, docentes, administrativos y autoridades del plantel, una vez realizado el diagnóstico de la institución se realizará el Diseño del sistema de gestión de calidad para la Institución, finalmente se dará a conocer la propuesta a todos los stakeholders de la institución, así como las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Con este diseño se pretende brindar un aporte a través de la aplicación de los conocimientos adquiridos para mejorar la gestión de calidad con la repercusión en todas las áreas de la Institución. El diseño propuesto permitirá aprovechar al máximo las potencialidades de la Institución.

### **1.5 Fundación Teórica.**

La fundamentación teórica hará referencia a los aspectos, definiciones y pasos básicos que engloban el diseño de un sistema de gestión de calidad, en una Institución y seguidamente se relacionará en el diseño específico del sistema de gestión para la Escuela Particular Pío XII.

## **1.6 Sistema de Gestión de Calidad.**

Los sistemas de gestión de calidad, son aquellos sistemas que se aplican a la totalidad de actividades de una organización y empieza con la definición de necesidades del consumidor y termina con la elaboración del producto y/o servicio.

Para la implementación efectiva de un sistema de gestión de calidad, los directivos de la organización deben trabajar para que el ambiente institucional sea el adecuado y el personal este motivado y orientado hacia la calidad, de igual manera los sistemas plantean varios objetivos así como también beneficios para la organización. Los que se traducen en ventajas competitivas para la empresa.

Los socios y directivos de la Escuela Particular Pio XII, están consientes de que la institución debe implementar un sistema de gestión de calidad, por lo que prestaran todas las facilidades y recursos para que este trabajo pueda ser realizado.

### **1.6.1 Introducción.**

El desarrollo de la ciencia y de la tecnología a todo nivel y en especial en la educación han influido para que las instituciones educativas públicas y privadas centren su atención en el desarrollo de sistemas de gestión de calidad como una herramienta para dirigir y controlar sus procesos con el fin de que el servicio que se presta sea de calidad y se obtenga la satisfacción tanto del cliente interno como externo.

### **1.6.2 Definiciones y usos.**

La palabra calidad es utilizada cada vez con más frecuencia, ya sea en el ámbito doméstico, docente, político o industrial, con significados variables que hay que interpretar en función del contexto. Así, por ejemplo, podemos oír hablar de la calidad de vida, de la mala calidad de un bolígrafo, de que debemos competir por la calidad y no por el precio, etc. (LOPEZ, 2011)

Es decir los sistemas de gestión de calidad tienen como objetivo establecer que las actividades procesos y procedimientos de la institución estos enfocados en la mejora continua de la misma.

Para cumplir con este objetivo los sistemas de gestión de la calidad deben estar planteados en función de los requerimientos, el tamaño y la proyección futura de la Institución.

### ***1.6.3 Modelos de sistemas de gestión de calidad.***

Los modelos de gestión de calidad más conocidos son:

- ✓ Normas ISO 9000
- ✓ Gestión de la calidad total (TQM, Total Quality Management),
- ✓ Modelo de EFQM.

### ***1.6.4 Implementación de un sistema de gestión de calidad.***

#### *1.6.4.1 Estrategias.*

Por estrategia se entiende la conceptualización del plan global rector que determina los grandes objetivos y la dirección hacia el segmento del mercado que se pretende, así como la táctica para lograrlo a un plazo determinado, básicamente de largo plazo. Los plazos de un plan rector para la mediana empresa son tres a cinco años. La gran empresa utiliza y fija de objetivos de largo plazo de cinco, diez, quince o más años.(HERNANDEZ, 2008)

Las estrategias que se utilizarán para el diseño del sistema de gestión de calidad en la escuela Particular Pío XII serán definidas más adelante en función de los requerimientos de la Institución.

#### *1.6.4.2 Procesos.*

Las organizaciones tienen necesidad de definir sus procesos productivos en todas las áreas: comercialización, compras, producción, almacenaje, contabilización, contratación, capacitación, etc. Estos procesos son repetitivos, son operaciones continuas o periódicas y siguen una secuencia preestablecida. Los procedimientos son el know how (el saber hacer) de la empresa.

Es tan importante su correcta formulación que un error en un movimiento (operación) puede afectar la productividad y, por ende, la competitividad de la empresa, ya que muchas de estas operaciones, por su frecuencia, tienen un alto costo(HERNANDEZ, 2008)

En nuestra Institución motivo de estudio existen una serie de procesos, sin embargo en esta investigación se tomaran en cuenta los de mayor relevancia en los ámbitos educativos, administrativos y de servicios. Cabe mencionar que estos procesos en la Escuela deben estar alineados con los objetivos planteados y con la definición correcta de las actividades de seguimientos y control para la correcta operación de los mismos.

#### *1.6.4.3 Recursos.*

Los recursos son todos aquellos elementos materiales o de información que el proceso consume o necesita utilizar para poder generar la salida.(PEREZ & MUMERA, 2007)

En la Escuela Particular Pio XII, se deben definir claramente las asignaciones de personal, los equipos que se utilizaran para la prestación del servicio y se debe realizar una identificación y asignación de recursos financieros para la implementación y mantenimiento de este Sistema de Gestión de Calidad.

#### *1.6.4.4 Estructura organizacional.*

La estructura de una organización es el conjunto de sus elementos y de las relaciones entre ellos.(MUÑOZ, 1999)

En referencia a la estructura organizacional en la Institución se deben definir y establecer la estructura de responsabilidades y autoridades, así como el flujo que tendrá la organización.

#### *1.6.4.5 Documentos.*

Todo sistema de gestión debe estar documentado y así lo recoge la norma UNE 66900: “los elementos del sistema de calidad deberán exponerse por escrito y podrá comprobarse de forma

fehaciente su conformidad con los requisitos del modelo de aseguramiento seleccionado.(MENEDEZ, 2008)

En el diseño del Sistema de Gestión de Calidad para la Escuela Particular Pio XII, los documentos principales que se utilizaran son:

- ✓ El Manual del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ El manual de procedimientos.
- ✓ Un Mapeos de proceso.
- ✓ Los Planes de control.
- ✓ Las Instrucciones de trabajo.
- ✓ Los Registros y normas.
- ✓ Leyes y reglamentos.

#### **1.6.5 Aseguramiento de la calidad.**

Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas implantadas dentro del sistema de la calidad, para proporcionar la confianza adecuada de que una entidad cumplirá los requisitos para la calidad. (CABALLANO, 2014)

### **1.7 Documentación de los sistemas de gestión de la calidad.**

#### **1.7.1 Hojas de registro.**

Las hojas de registro se las utiliza con el propósito de facilitar la obtención de la información, también se disminuye la probabilidad de cometer errores y con esto se obtiene que el análisis sea más eficiente y rápido. Los fines de las hojas de registros son:

- ✓ Llevar un Control una variable de un proceso.
- ✓ Llevar el control de productos con defectos.
- ✓ Conocer la ubicación de los defectos de un producto.
- ✓ Analizar las causas por las que se originan los defectos.



### **1.7.2 Diagramas de Pareto.**

Los diagramas de Pareto ponen en manifiesto que, cuando se analizan las causas de un problema, en general son unas pocas las responsables de su mayor parte.(ROJAS, 2012)

Para elaborar diagramas de Pareto se siguen los siguientes pasos:

- ✓ Decidir el problema a investigar
- ✓ Diseñar una tabla para contar los datos
- ✓ Diseñar una tabla para el registro de los datos
- ✓ Cuantificar los totales
- ✓ Organizar los ítems
- ✓ Elaborar un plano cartesiano
- ✓ Elaborar el diagrama de barras
- ✓ Dibujar la curva acumulada

Estos diagramas son de importancia para cualquier investigación por lo que será de mucha utilidad para el estudio de las causas en la Escuela Particular Pío XII

### **1.7.3 Lluvia de ideas.**

La tormenta de ideas (lluvia de ideas o brainstorming) es una técnica de pensamiento creativo utilizada para estimular la producción de un elevado número de ideas, por parte de un grupo, acerca de un problema y de sus soluciones o, en general, sobre un tema que requiere de ideas originales.(AITECO, 2014)

Los pasos que se deben seguir para trabajar con una lluvia de ideas son:

- ✓ Explicación en qué consiste la lluvia de ideas con los objetivos y el procedimiento que se va a emplear.
- ✓ Inicio de la técnica con la generación de las ideas.
- ✓ Mejoramiento de las ideas.
- ✓ Evaluación de las ideas mejoradas.

#### **1.7.4 Diagramas Causa – efecto.**

El resultado de un proceso puede atribuirse a una multitud de factores, y es posible encontrar la relación causa-efecto de esos factores. Podemos determinar la estructura o una relación múltiple de causa-efecto observándola sistemáticamente. Es difícil solucionar problemas complicados sin tener en cuenta esta estructura, la cual consta de una cadena de causas y efectos, y el método para expresar esto en forma sencilla y fácil es un diagrama de causa-efecto.(ROJAS, 2012)

Pasos para elaborar el diagrama de Cusa – Efecto:

- ✓ Definición del problema a investigar.
- ✓ Determinación y clasificación de causas en primarias y secundarias.
- ✓ Dibuje la estructura de pez que tiene el diagrama, par esto se debe revisar todo lo referente a esta estructura.

Por medio de este diagrama se podrá tener una idea bastante amplia de la realidad educativa de las Instituciones del Distrito Metropolitano de Quito y particularmente del sector sur oriental y específicamente de la Escuela Particular Pío XII. Como dice la teoría toda causa genera su efecto radicando aquí la importancia debe tomar en cuenta esta herramienta para nuestro diagnostico y propuesta.

#### **1.8 Las normas ISO 9000.**

La International Organization for Standarization (ISO) es el organismo internacional que formula los estándares que llevan su nombre, y que son publicados como normas internacionales. Entre los estándares elaborados por la ISO está la familia de normas ISO 9000, fruto del trabajo del Comité Técnico ISO/TC 176, que se creó con la finalidad de elaborar normas para la gestión de la calidad en las empresas. La serie de normas ISO 9000 conllevó la introducción de ISO en el ámbito de la dirección empresarial con el desarrollo de estándares para la certificación de sistemas de gestión. (CHINININ, 2012)

Como se puede ver la familia de las normas ISO 9000 son normas que se utilizan la elaboración de sistemas de gestión de calidad en referencia a los fundamentos, vocabulario, requisitos, mejoramiento continuo y la auditoria de los sistemas.

María Reducindo, presenta la siguiente estructura gráfica de la familia de normas ISO 9000

Figura 1. Familia de Normas ISO



Fuente: María Reducindo

### **1.8.1 Evolución y características.**

ISO creó en 1987 la serie de normas ISO 9000 adoptando la mayor parte de los elementos de la norma británica BS-5750. En ese mismo año la norma fue adoptada por los Estados Unidos como la serie ANSI/ASQC-Q90 (American Society for Quality Control); la norma BS-5750 sufrió su primera revisión con el objetivo de que esta asimilara los cambios y mejoras planteados en la norma ISO 9000.

A partir de ese momento se empiezan a adoptar las normas ISO 9000 como estándar mundial con lo referente a la gestión de la calidad; hasta este entonces y debido a los cambios tecnológicos, cambios de mentalidad y a la globalización de los mercados se han realizado dos revisiones de esta norma que han generado dos nuevas versiones: la versión 1994 y la versión 2000 que reemplaza a las anteriores y es con la cual se trabaja actualmente.(NAVAS)

Como todo proceso sistémico es perfectible estas normas también se han ido desarrollando en el tiempo y lo continuaran haciendo ya que la sociedad y las organizaciones evolucionan continuamente como resultado de la evolución de la tecnología. Sin embargo es menester

considerar que la universalización de la norma y su fundamentación inicial tienen trascendencia hasta la actualidad.

### **1.8.2 La familia de normas ISO 9000 – 2000.**

Son un conjunto de normas y directrices internacionales para la gestión de calidad (PUIG & FRESCO, 2006)

Estas normas y directrices por el entorno cambiante que experimenta los negocios y las organizaciones, deben ser revisadas cada cinco años para que los cambios se alineen con las organizaciones. Entre las características investigadas de esta familia de normas se pueden mencionar las siguientes:

- ✓ Enfoque hacia la responsabilidad de la dirección.
- ✓ La mejora continua como una filosofía de la gestión.
- ✓ Orientación hacia los procesos.
- ✓ Auditorías periódicas para la actualización continua del sistema.

### **1.8.3 La familia de normas ISO 9001 – 2000.**

La norma ISO 9001:2000 es la que contempla los requisitos que una empresa debe implementar para obtener el certificado de calidad (MARIN, 2007)

La norma ISO 9001:2000 en su modelo indica que se deben cumplir ocho principios, los mismos que se enlistan a continuación:

- ✓ Organización con enfoque al cliente interno y externo
- ✓ Liderazgo de la dirección de la organización
- ✓ Participación de todo el personal de la Institución
- ✓ Enfoque con base en los procesos
- ✓ Enfoque de sistema para la gestión

- ✓ Mejoramiento continuo
- ✓ Enfoque fundamentado en los hechos para la toma de decisiones
- ✓ Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores.

#### **1.8.4 La familia de normas ISO 9001 – 2008.**

La norma ISO 9001 -2008 ha sido desarrollada tomando como base los ocho principios del gestión de calidad que se ofrece en la ISO 9001 - 2000(VERTICE, 2010).

Los ocho principios que declara la norma se encuentran desarrollados en las líneas anteriores.

#### **1.9 Hipótesis.**

El diseño de un sistema de Gestión de Calidad le permitirá a la Escuela Particular Pío XII optimizar sus procesos, recursos y realizar una gestión mucho más eficaz; con el objetivo de cumplir con los requerimientos, necesidades y expectativas de sus stakeholders, a través de un servicio educativo de calidad que genere beneficios a mediano y largo plazo para las partes involucradas.

#### **1.10 Metodología.**

Para cumplir los objetivos se va a utilizar la siguiente metodología:

OBJETIVOS	MÉTODOS	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Capítulo I: Identificar la fundamentación teórica que involucra al sistema de gestión de calidad.	DEDUCTIVO Se investigará la fundamentación teórica que existe para el diseño de un sistema de gestión de calidad y se seleccionará las	Revisión bibliográfica Revisión de la net grafía	Elaboración de resúmenes Elaboración de cuadros comparativos

	mejores alternativas que se adapten a la Institución		
<p>Capítulo II:</p> <p>Realizar un diagnóstico de la situación actual de la Escuela Particular Pío XII</p>	<p>ANALÍTICO</p> <p>Se realizará un taller con el personal de la Institución que permita obtener la información para el diagnóstico</p> <p>SINTÉTICO</p> <p>Se sistematizará la información recopilada</p> <p>HIPOTÉTICO</p> <p>Se elaborará las matrices internas y externas</p>	<p>Observación in situ</p> <p>Revisión documental</p> <p>Focus group</p> <p>Entrevistas</p> <p>Encuestas</p> <p>Análisis FODA</p>	<p>Formato de hoja de observación</p> <p>Elaboración de cuadros resumen</p> <p>Tabla resumen para cuantificar resultados de encuestas</p> <p>Matrices de impacto interna y externa</p> <p>Matriz de estrategias</p>
<p>Capítulo III:</p> <p>Diseñar el sistema de gestión de calidad para la Institución.</p>	<p>SÍNTESIS</p> <p>Con los resultados del capítulo II y III se plateará el diseño del sistema</p>	<p>Levantamiento de procesos</p> <p>Mapeo de procesos</p>	<p>Hojas de trabajo</p> <p>Cadena de valor</p>
<p>Capítulo IV:</p> <p>Presentar la propuesta del sistema, así como las conclusiones y recomendaciones para los diferentes stakeholders de la Institución.</p>	<p>EXPLICATIVO</p> <p>Se presentará la propuesta del diseño del sistema de gestión de calidad con los stakeholders de la Institución</p>	<p>Reunión con stakeholders</p>	<p>Medios informáticos</p>

Para la tabulación y análisis de datos se va a utilizar el programa Excel y el programa estadístico “análisis de datos”

### **1.11 Tipos de muestreo.**

Para realizar el análisis del cliente interno (docentes) no se va a utilizar ningún tipo de muestreo, sino más bien se va a trabajar con la población de clientes internos, esto básicamente a que la población a ser estudiada es pequeña y no tendría sentido seleccionar una muestra de esta población..

En lo que tiene que ver con el análisis del cliente externo (representantes y alumnos) se va a utilizar el muestreo aleatorio simple, En este muestreo todos los miembros de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados para la muestra

## **CAPÍTULO II DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL**



## **2. La Escuela Particular Pío XII**

### **2.1 Antecedentes.**

La Institución se creó, al ver la necesidad de contar en el Sector Sur Oriental de la ciudad de Quito, con una Institución que brinde una educación de calidad, con la colaboración de varios maestros entre ellos el Dr. Ángel E. Haro Ch, Lic. Wilson Haro Ch, Lic. Fanny Haro Ch, y Dra. Liliana Haro Ch, que en forma desinteresada y decidida brindaron su apoyo económico, pedagógico y técnico para el inicio del Escuela Particular Pío XII. El treinta de Mayo de 1996, el Director Provincial de Educación y Cultura de Pichincha, Lic. Pedro Bastidas Moncayo, firma el Decreto de Creación con el Acuerdo Ministerial N° 050.

La creación del plantel vino a llenar una necesidad imperiosa del sector sur oriental de la ciudad, para calmar los anhelos y aspiraciones de niños y jóvenes que desean superarse.

El 15 de diciembre del 2004, se alcanzó la autorización para la creación de octavo, noveno y décimo años de Educación Básica con el Acuerdo Ministerial 10-19.

### **2.2 Aspectos generales.**

#### **2.2.1 Marco Referencial.**

La Escuela Particular Pío XII se encuentra ubicada en el sector sur oriental del Distrito Metropolitano de Quito, en la parroquia Eloy Alfaro, en la Ciudadela Pío XII, en las calles Calpi y Jadan No 446, es un establecimiento particular- laico, su modalidad de estudios es presencial, para alumnos mujeres y hombres y su régimen es el de la sierra

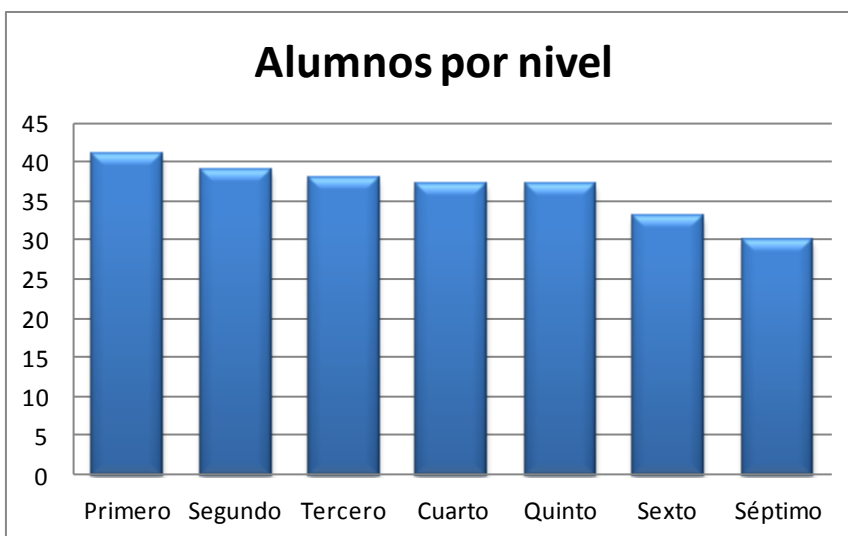
### 2.2.2 Alumnos por nivel.

Tabla 1. Alumnos por nivel año lectivo 2013-2014

NIVEL	PARALELOS	ALUMNOS
Primero	A	22
	B	19
Segundo	A	21
	B	18
tercero	A	21
	B	17
Cuarto	A	20
	B	17
Quinto	A	20
	B	17
Sexto	A	18
	B	15
Séptimo	A	17
	B	13
<b>TOTAL ALUMNOS</b>		<b>255</b>

Fuente: Escuela Particular Pío XII

Figura 2. Alumnos por nivel año lectivo 2013-2014



Fuente: Escuela Particular Pío XII

Del gráfico anterior se puede concluir que a medida que los alumnos avanzan de nivel hay una disminución en el número de ellos, esto debido a que los alumnos en algunos casos pierden el nivel y otra por la deserción por múltiples motivos, sin embargo cabe indicar que esta disminución en la Escuela es bastante baja en relación a otras instituciones similares.

### 2.2.3 Docentes por nivel.

Tabla 2. Docentes por nivel año lectivo 2013-2014

<b>NIVEL</b>	<b>PARALELOS</b>	<b>DOCENTES</b>
Primero	A	1
	B	1
Segundo	A	1
	B	1
tercero	A	1
	B	1
Cuarto	A	1
	B	1
Quinto	A	1
	B	1
Sexto	A	1
	B	1
Séptimo	A	1
	B	1
<b>TOTAL DOCENTES</b>		<b>14</b>

Fuente: Escuela Particular Pío XII

Tabla 3. Profesores de áreas especiales

<b>MATERIA</b>	<b>DOCENTES</b>
Actividades Prácticas	1
Ingles	2
Cultura Física	1
Informática	2
Música	1
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

Fuente: Escuela Particular Pío XII

Además se puede establecer que la planta docente está integrada por 21 docentes divididos en 14 principales y 7 de las áreas especiales.

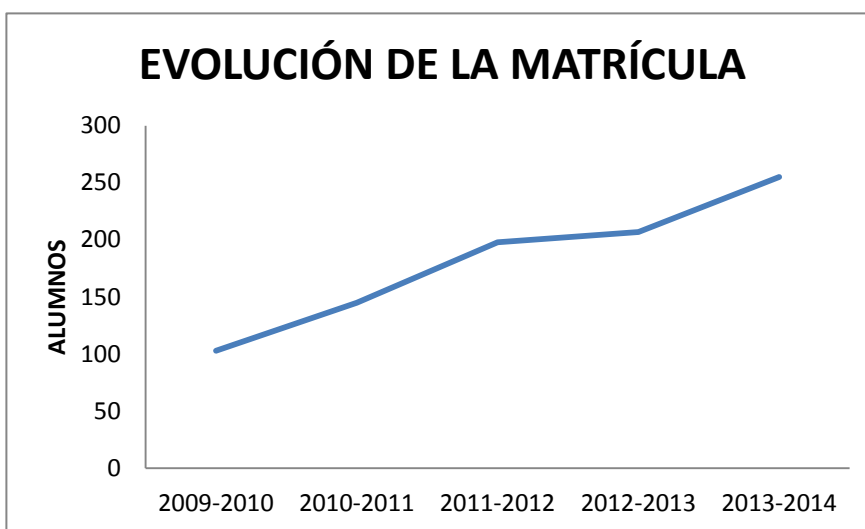
## 2.2.4 Histórico de la matrícula.

Tabla 4. Histórico de la Matrícula

AÑO LECTIVO	ALUMNOS
2009-2010	103
2010-2011	145
2011-2012	198
2012-2013	207
2013-2014	255

Fuente: Escuela Particular Pío XII

Figura 3. Evolución de la Matrícula



Fuente: Escuela Particular Pío XII

La evolución de la matrícula en los últimos años como se puede ver es creciente, lo que nos indica que la propuesta educativa de la Escuela ha sido aceptada favorablemente por la comunidad

## **2.3 Análisis Interno.**

### **2.3.1 Cultura Organizacional.**

La Cultura Organizacional es una serie de entendidos importantes como normas, valores actitudes y creencias compartidos por los miembros de la organización (STONER, FREDMAN, & GILBERT, 1995)

#### *2.3.1.1 Misión.*

La misión es la formulación de un proceso duradero que incorpora la filosofía de la organización y revela sus principales productos y servicios, así como las principales necesidades que desea satisfacer(ZABALA, 2005)

La misión que se encuentra definida para la Institución es la siguiente:

Nuestra misión es entregar servicios educativos integrales de excelencia con énfasis en principios y valores para la Comunidad educativa del Sector Sur Oriental de la ciudad de Quito(HARO, 2007)

#### *2.3.1.2 Visión.*

La Visión es un conjunto de ideas generales que permite definir claramente a dónde quiere llegar la organización en el futuro, mediante proyecciones descriptivas y cuantitativas (GALINDO, 2006)

Para el año 2015, serenos una Institución Educativa particular reconocida como una de las mejores del Sector Sur Oriental del la Ciudad de quito por brindar servicios de calidad y excelencia(HARO, 2007)

En referencia a la misión y la visión que ha establecido la institución es demasiado simple y ha sido formulada sin ningún criterio técnico a demás de que no obedece a la realidad actual en el que se desarrolla la Institución, es por este motivo que en la propuesta se establecerá un visión y misión redefinida.

### *2.3.1.3 Objetivos.*

Un objetivo es algo pretendido o ambicionado con respecto a un requisito en particular, calidad, finanzas, competencias, etc.(ROJAS, 2012)

Para el planeamiento de objetivos se debe considerar que estos específicos, mediables, alcanzables y realizables en el tiempo.

La Institución no ha hecho una definición de sus objetivos porque de tal manera que la visión y la misión serán presentadas en la propuesta.

### *2.3.1.4 Filosofía Institucional.*

La filosofía institucional son el principio de principios que expresan los fines de la Institución(VIÑAS, 1998)

En este tema se ha definido la filosofía centrándose en tres aspectos que se presentan a continuación:

- ✓ Humanista: Porque se potencia al ser humano como un punto central del proceso educativo.
- ✓ Excelencia académica: Basada en el desarrollo del currículo en el estudio con técnicas pedagógicas innovadoras.
- ✓ Integral: Porque se conjuga todos los aspectos educativos, social, culturales y deportivos de los alumnos.

### *2.3.1.5 Valores.*

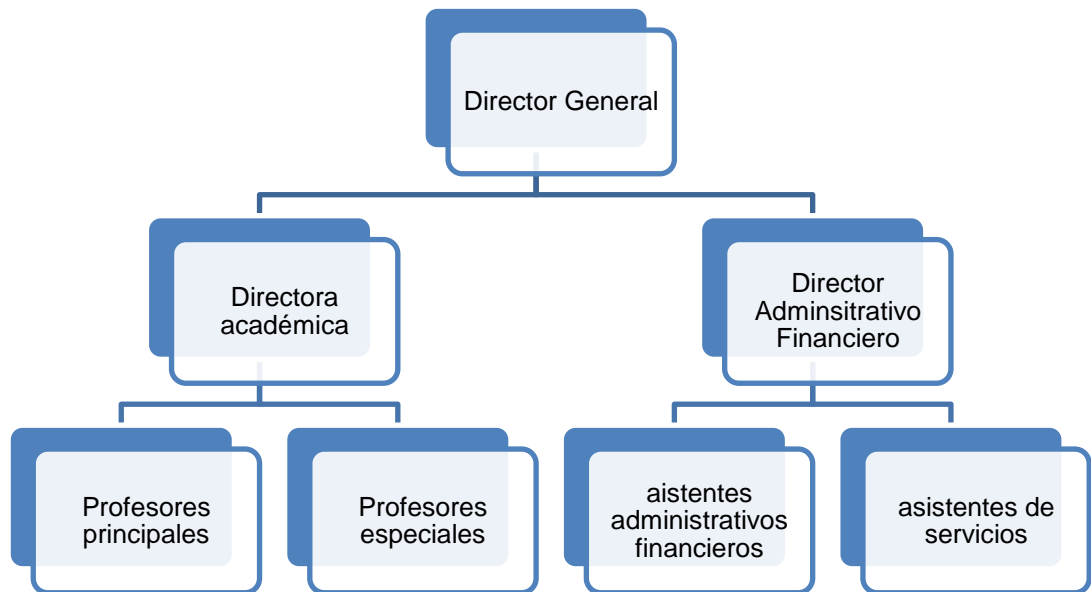
La Escuela Particular Pío XII, ha definido de una manera coherente los valores con los que se trabajará y estos son:

- ✓ Respeto en todos los aspectos que desarrollen los alumnos.
- ✓ Cuidado del medio ambiente.
- ✓ Democracia participativa.
- ✓ Solidaridad con los más necesitados.

### 2.3.1.6 Organigrama.

La escuela Particular Pío XII ha definido el siguiente organigrama en el miso que se evidencia su forma jerárquica:

Figura 4. Organigrama



Fuente: Escuela Particular Pío XII

### 2.3.2 Diagnóstico de Cargos.

El personal que labora en la Escuela es el siguiente:

Tabla 5. Diagnóstico de cargos

<b>CARGOS</b>	<b>PERSONAL</b>
Director General	1
Directora Académica	1
Director Administrativo - Financiero	1
Docentes Principales	14
Docentes Especiales	7
Asistentes Administrativos - Financieros	2
Asistentes de servicios	2
<b>Total</b>	<b>28</b>

Fuente: Escuela Particular Pío XII

### Director General

Sus funciones están encaminadas a la planificación, organización, dirección, control e integración de toda la instrucción tanto en la parte académica como en la parte administrativa y financiera.

### Directora académica

La directora académica entre sus principales funciones tiene las siguientes:

- ✓ Coordina toda actividad de carácter académico que se encuentra en el plan anual de La Institución.
- ✓ Control de los docentes en lo referente a la planificación diaria, semanal y mensual de los docentes.
- ✓ Atención a los padres de familia de los estudiantes.
- ✓ Seguimiento del alumnado de la escuela.
- ✓ Realiza reuniones con estudiantes, docentes y padres de familia de la escuela.

### Director Administrativo - Financiero

Sus funciones se desarrollan en el área administrativa financiera de la Institución y son las siguientes:

- ✓ Elaboración de estados financieros.
- ✓ Elaboración y control de ejecución del presupuesto.
- ✓ Coordina las compras que se realizan para institución.
- ✓ Coordina el mantenimiento y funcionamiento correcto de las instalaciones del plantel.
- ✓ Supervisa la recaudación de dinero que ingresa a la institución.
- ✓ Coordina los pagos de obligaciones económicas de la Institución.



### Docentes principales

Su principal función es educar a los alumnos de la Institución y para realizar esto se apoya en las siguientes funciones:

- ✓ Control y cuidado de los alumnos a su cargo.
- ✓ Evaluación integral de los estudiantes.
- ✓ Registro de las calificaciones.
- ✓ Informar del estado del curso a la directora académica.
- ✓ Planificar diaria semanalmente y mensualmente sus actividades.
- ✓ Intervenir en la elaboración del POA.

### Docentes especiales

Están a su cargo las materias especiales como son educación física, informática, idiomas extranjeros y manualidades. Dentro de sus funciones tenemos:

- ✓ Educar a los alumnos dentro de su área de especialidad.
- ✓ Coordinar con la docente principal del aula acerca del avance de los estudiantes.
- ✓ Realizar las planificaciones correspondientes.

### Asistente financiera (contadora)

- ✓ Maneja la contabilidad de la Institución y sus funciones son:
- ✓ Registro contable de transacciones.
- ✓ Realizar las retenciones correspondientes.
- ✓ Elabora declaraciones y todo aspecto relacionado con el mapeo tributario.
- ✓ Elaboración de los diferentes balances.

### Asistente administrativo

- ✓ Entre sus principales funciones tenemos:
- ✓ Supervisión y control del estado físico del edificio.
- ✓ Manejo análisis y control de la asistencia del personal de la institución.

### Asistentes de Servicios

- ✓ Dentro de sus funciones este empleado debe:
- ✓ Realizar la limpieza de la institución a diario.
- ✓ Reportar daños o averías de algún servicio.
- ✓ Apoyo para los directores de la institución en lo que ellos consideren pertinente.

### 2.3.3 Diagnóstico del Cliente interno.

Para la recopilación de la información se realizó una encuesta, la misma que se aplicó a la población los docentes de la Institución. **(Ver anexo 1).**

#### 2.3.3.1 Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta.

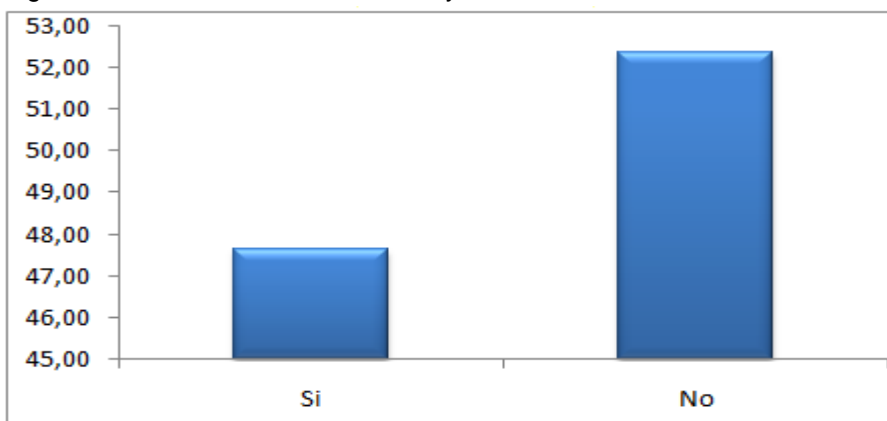
a) ¿Conoce Usted cual es la misión y visión de la Institución?

Tabla 6. Conocimiento de la misión y la visión.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	47,62
No	11	52,38
Total	21	100,00

Fuente: Autor

Figura 5. Conocimiento de la misión y la visión.



Fuente: Autor

El gráfico se puede apreciar que solamente 47,62% de los docentes conocen la misión y la visión de la Institución y el 52,38% no conocen, esto hace concluir que se debe realizar un proyecto para la socialización adecuada de la misión y la visión de la Escuela

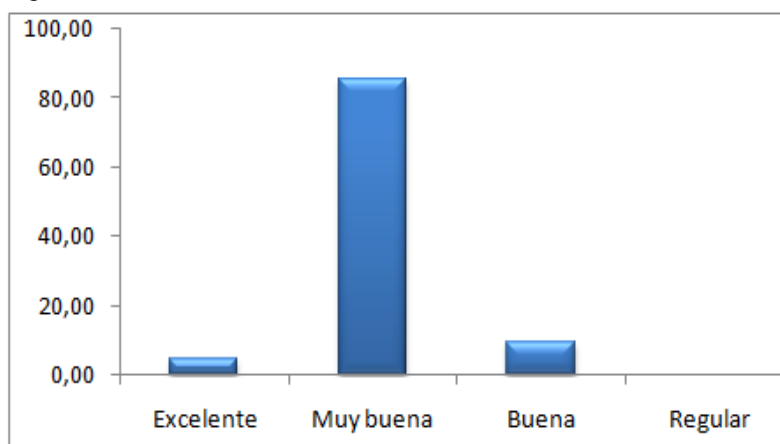
**b) ¿Cómo calificaría el nivel de educación de la Escuela?**

Tabla 7. Calificación del nivel de educación.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	4,76
Muy buena	18	85,71
Buena	2	9,52
Regular	0	0,00
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Autor

Figura 6. Calificación del nivel de educación.



Fuente: Autor

El 85,71% de los docentes considera que la educación que se imparte en la escuela es muy buena y es por esta razón que se demuestra el crecimiento sostenido en estos años que ha venido operando la Institución; el 9,52% afirman que es buena y solamente el 4,76% de los docentes afirman que el nivel educativo es excelente, las acciones futuras deberán estar encaminadas para que este porcentaje se incremente y se pueda llegar a la excelencia educativa.

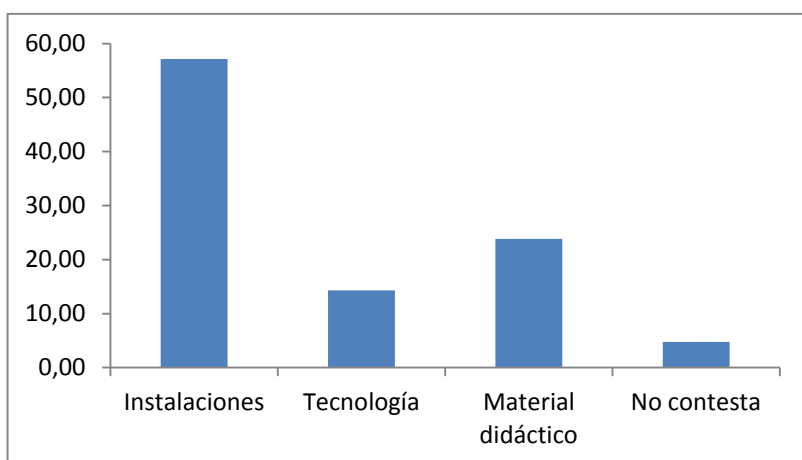
c) ¿De los siguientes aspectos cuál considera que se deben mejorar en la Institución?

Tabla 8. Aspecto que se deben mejorar.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Instalaciones	12	57,14
Tecnología	3	14,29
Material didáctico	5	23,81
No contesta	1	4,76
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

Fuente: Autor

Figura 7. Aspecto que se deben mejorar.



Fuente: Autor

El 57,14% de los docentes considera que es importante que se realice una mejora y ampliación de las instalaciones, pese a que estas cuentan con todo lo necesario por el crecimiento de la Institución ya están quedando pequeñas, el 23,81% de los docentes también consideran que el material didáctico debe ser actualizado y finalmente el 14,29% de los docentes consideran que debe haber una mejora en la infraestructura tecnológica de la Escuela

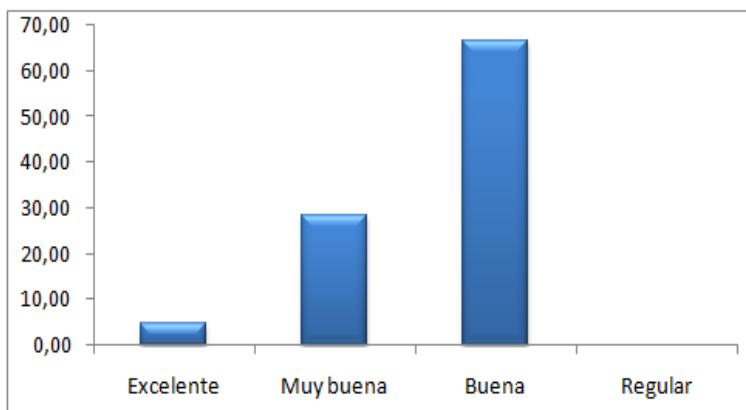
d) ¿Cuál es la calificación que otorga a la relación que Usted mantiene con los padres de familia?

Tabla 9. Relación con padres de familia

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	4,76
Muy buena	6	28,57
Buena	14	66,67
Regular	0	0,00
Total	21	100,00

Fuente: Autor

Figura 8. Relación con padres de familia



Fuente: Autor

La relación de los docentes con los padres de familia según el 66,67% de los docentes es bueno, seguido del 28,57% que se considera muy buena y solamente el 4,76% considera como excelente, cabe resaltar que ningún docente considera que su relación con los padres de familia sea regular. Estos porcentajes no son del todo buenos pues la mayoría de docentes debería tener una relación muy buena con los padres de familia

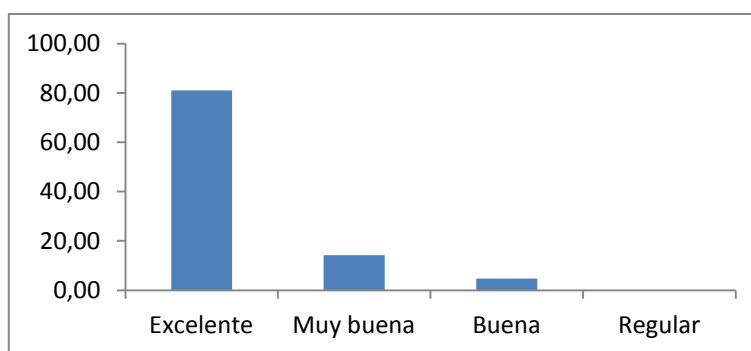
e) ¿Cuál es la calificación que otorga a la relación que Usted mantiene con los estudiantes?

Tabla 10. Relación con estudiantes

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	17	80,95
Muy buena	3	14,29
Buena	1	4,76
Regular	0	0,00
Total	21	100

Fuente: Autor

Figura 9. Relación con estudiantes



Fuente: Autor

Casi el 81% de los docentes mantienen excelentes relaciones con sus educandos, lo que significa que existe una afinidad muy importante entre los docentes y estudiantes, este aspecto se considera positivo para la Institución ya que el ambiente educativo favorable motiva para el proceso de enseñanza – aprendizaje sea favorable. El 14% de los docentes mantiene muy buenas relaciones con sus alumnos y ningún docente manifiesta tener inconvenientes con sus estudiantes.

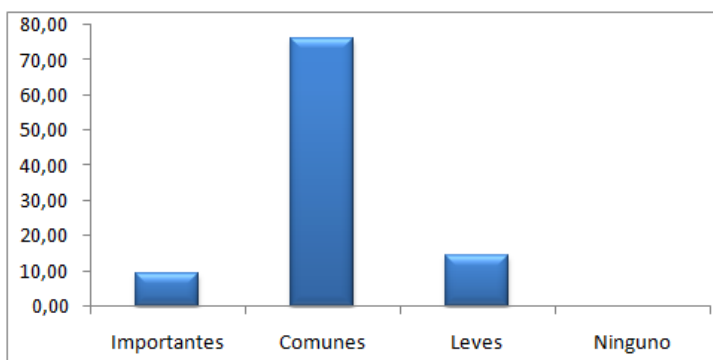
f) ¿De las siguientes dificultades cuál considera que se presentan en la Institución con mayor frecuencia?

Tabla 11. Problemas de la Institución.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Importantes	2	9,52
Comunes	16	76,19
Leves	3	14,29
Ninguno	0	0,00
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Autor

Figura 10. Problemas de la Institución



Fuente: Autor

Más de las tres cuartas partes de los docentes considera que los inconvenientes o problemas que se presenta en la Escuela son comunes y que no trasciende en importancia, sin embargo casi el 10% de los docentes manifiesta que se presentan problemas importantes, es aquí que se deben tomar medidas correctivas para que estos inconveniente no afecten la imagen de la Institución.

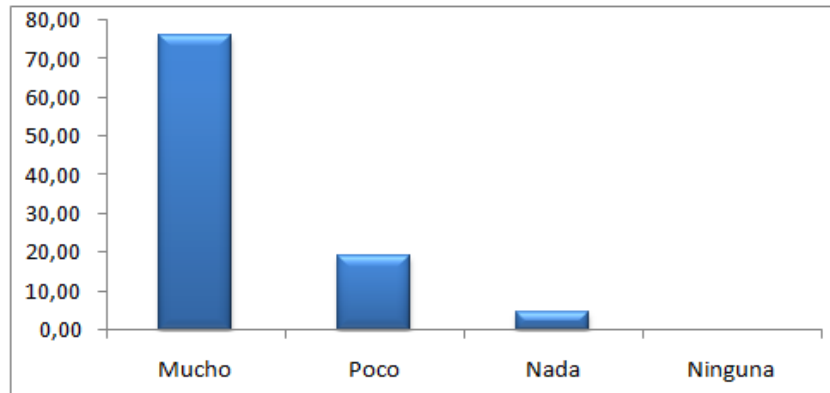
g) ¿La capacitación recibida ha contribuido a su formación profesional?

Tabla 12. Contribución de la capacitación recibida

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	16	76,19
Poco	4	19,05
Nada	1	4,76
Ninguna	0	0,00
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Docentes

Figura 11. Contribución de la capacitación recibida



Fuente: Autor

El 76% de los docentes afirma que la capacitación recibida ha contribuido favorablemente para su formación docente, el 19,05% considera que el aporte de la capacitación recibida ha sido poco, de los resultados analizados se debe revisar las programas de capacitación para que esta aporte eficientemente con todos los docentes.

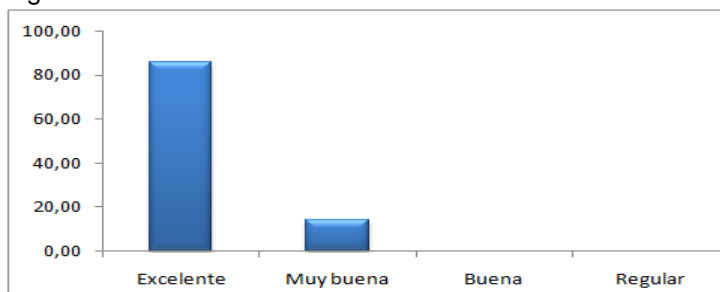
**h) ¿Cómo califica su evaluación docente?**

Tabla 13. Evaluación Docente

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	18	85,71
Muy buena	3	14,29
Buena	0	0,00
Regular	0	0,00
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Autor

Figura 12. Evaluación Docentes



Fuente: Autor



El 86% de los docentes está totalmente de acuerdo con los criterios de evaluación que se utilizan en la institución y la califican de excelente seguido del 14% que la consideran muy buena. Es importante conocer que los criterios de evaluación satisfacen las expectativas de los docentes ya que se puede concluir que la evaluación esta cumpliendo con sus objetivos.

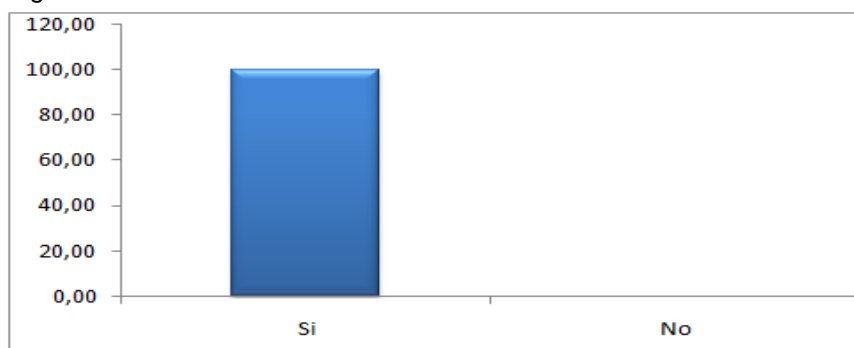
**i) ¿Hay satisfacción con el ambiente laboral?**

Tabla 14. Satisfacción Laboral

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	100,00
No	0	0,00
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Autor

Figura 13. Satisfacción Laboral



Fuente: Autor

El 100% de los docentes esta satisfechos con el ambiente laboral de la Institución, lo cual se considera una fortaleza pues denota que el trabajo que se realiza día a día en la Escuela se desenvuelve en total armonía entre toda la comunidad educativa y bajo un orden establecido, en esta pregunta se pone de manifiesto la experiencia de los directivos para manejar la escuela.

**2.3.4 Determinación de Factores Internos.**

Del análisis de los resultados obtenidos en el diagnostico se obtiene las fortalezas y debilidades de la Institución, las mismas que se presentan a continuación:

1. Gestión administrativa

- Fortalezas
  - ✓ El Director de la gestión administrativa financiera es un profesional en el área
  - ✓ Manejo adecuado del presupuesto
  - ✓ Mejoras en la infraestructura física
  - ✓ Sistemas de comunicación eficientes
  
- Debilidades
  - ✓ No hay sistema de información gerencial
  - ✓ No hay sistema de publicidad y marketing
  - ✓ Selección de personal ineficiente
  - ✓ Ausencia de políticas formales

## 2. Gestión Pedagógica

- Fortalezas
  - ✓ Directivos con amplia experiencia en el campo educativo
  - ✓ Evaluaciones integrales a docentes y estudiantes
  - ✓ Creatividad en los métodos de aprendizaje
  - ✓ Motivación permanente
  - ✓ Trabajo continua con padres de familia
  - ✓ Democracia participativa
  - ✓ Docentes con titulo de tercer nivel
  
- Debilidades
  - ✓ Tecnología educativa limitada
  - ✓ Material didáctico sin actualizar
  - ✓ Programas de capacitación escasos y aislados

## 3. Clima Institucional

- Fortalezas
  - ✓ Directivos comprometidos con la educación del país.
  - ✓ Motivación por parte de los directivos.
  - ✓ Ambiente laboral óptimo.
  - ✓ Satisfacción de los docentes con la Institución.
  
- Debilidades
  - ✓ Desconocimiento de la misión y la visión de la institución por parte de más de la mitad de los docentes
  - ✓ Poca integración entre docentes
  - ✓ Escasa creatividad de los docentes

#### 4. Recursos e Infraestructura

- Fortalezas
  - ✓ Instalaciones propias de la institución
  - ✓ Ubicación estratégica privilegiada
  - ✓ Mantenimiento adecuado de las instalaciones
  
- Debilidades
  - ✓ Espacio físico pequeño
  - ✓ Áreas recreacionales pequeñas
  - ✓ Biblioteca no actualizada
  - ✓ Laboratorios pequeños

#### **2.3.5 Matriz de Evaluación del Factor Interno.**

Por medio de esta matriz se hace una integración de las fortalezas y debilidades y se podrá conocer todo lo relativo a la posición de la institución a nivel interno. Esta matriz utiliza una escala de calificaciones las mismas que se detallan a continuación:

CALIFICACIÓN	PUNTOS
Muy importante	4
Importante	3
Poco importante	2
Nada importante	1

Para obtener una calificación promedio se aplica la siguiente fórmula:

Calificación promedio = sumatoria de las calificaciones/ número de colocaciones

Calificación promedio = 10 / 4 = 2,5 puntos

Si una institución obtiene más de 2,5 puntos es internamente fuerte y viceversa.

Tabla 15. EFI

FD	FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	PESO	CALIFICACIÓN	TOTAL PONDERADO
F O R T A L E Z A S	El director administrativo es profesional en el área	0,04	4	0,17
	Manejo adecuado del presupuesto	0,04	4	0,17
	Mejoras en la infraestructura física	0,03	3	0,10
	Sistemas de comunicación eficientes	0,03	3	0,10
	Directivos con amplia experiencia en el campo educativo	0,04	4	0,17
	Evaluaciones integrales a docentes y estudiantes	0,03	3	0,10
	Creativida en los metodps de aprendizaje	0,03	3	0,10
	Motivación permanente	0,03	3	0,10
	Trabajo continua con padres de familia	0,03	3	0,10
	Democracia participativa	0,03	3	0,10
	Docentes con titulo de tercer nivel	0,03	3	0,10
	Directivos comprometidos con la educaión del país	0,04	4	0,17
	Motivación por parte de los directivos	0,04	4	0,17
	Ambiente lobral optimo	0,04	4	0,17
	Satisfacción de los docentes con la Institución	0,02	2	0,04
	Instalaciones propias de la institución	0,03	3	0,10
Ubicación estratégica privilegiada	0,03	3	0,10	
Mantenimiento adecuado de las instalaciones	0,02	2	0,04	
D E B I L I D A D E S	No hay sistema de información gerencial	0,03	3	0,10
	No hay sistema de publicidad y marketing	0,03	3	0,10
	Selección de personal ineficiente	0,02	2	0,04
	Ausencia de políticas formales	0,02	2	0,04
	Tecnología educativa limitada	0,04	4	0,17
	Material didáctico sin actualizar	0,03	3	0,10
	Programas de capacitación escasos y aislados	0,03	3	0,10
	Desconocimiento de la misión y la vision	0,03	3	0,10
	Poco integración entre docentes	0,02	2	0,04
	Escaza creatividad de los docentes	0,02	2	0,04
	Espacio físico reducido	0,03	3	0,10
	Areas recreacionales pequeñas	0,02	2	0,04
	Biblioteca no actualizada	0,02	2	0,04
Laboratorios pequeños	0,02	2	0,04	
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>	<b>94</b>	<b>3,11</b>

Fuente: Autor

El resultado obtenido, nos indica que las fortalezas son mayores que las debilidades y que se deben aprovechar coherentemente para el desarrollo de la institución.

## **2.4 Análisis Externo.**

En el análisis externo se va a realizar un estudio de las condiciones sociales, económicas y políticas, que se enmarcan con la oferta y demanda de instituciones educativas en el sector Sur Oriental del Distrito Metropolitano de Quito.

### **2.4.1 Fuerzas Macroeconómicas.**

Aquí se consideraran dos indicadores macroeconómicos que influyen directamente en el sector educativo como son el PIB y, la inflación.

#### Análisis del Producto Interno Bruto

El producto interno bruto (PIB) o producto interior bruto es un indicador económico utilizado para medir la producción en un país dado. Se define como el valor total de la producción de riqueza (valor de los bienes y servicios producidos - valor de los bienes y servicios destruidos o transformados durante el proceso de producción) en un determinado país en un año determinado por los agentes económicos que residen dentro del territorio nacional.(Producto Interno Bruto, 2014). Es decir el PIB es la valoración de la producción del país en un periodo que por lo general es de un año, esta valoración se realiza en función de los sectores económicos del País.

De la opinión de expertos se manifiesta que el PIB ha tenido un crecimiento sostenido en los últimos años debido a la estabilidad económica que experimenta la economía ecuatoriana, esto es positivo para el país, pues genera estabilidad en toda la economía.

En relación al PIB sectorial correspondiente al sector educativo, también su evolución es importante y demuestra que las políticas gubernamentales están causando el fin deseado.

Es importante señalar que el gobierno nacional en la ejecución de su política educativa ha impulsado significativamente la educación pública lo cual es positivo para la educación del país, sin embargo este apoyo a la educación pública se ha visto reflejado negativamente en la instituciones privadas pues muchos padres de familia han optado por cambiar a sus hijos a las escuelas públicas.

## Inflación

Conceptualmente a la inflación se conoce como el incremento general en los precios de los bienes y servicios en un periodo determinado. Desde que la economía ecuatoriana se dolarizó esta índice inflacionario ha sido menor a un dígito y se ha ubicado alrededor del 4% en los últimos años, pese a ser este un aspecto positivo para el país los precios de los artículos básicos y de los servicios educativos en particular han tenido un aumento mayor a este índice, lo que se manifiesta en que en algunas ocasiones los padres de familia tengan retrasos significativos en el pago de las pensiones de sus representados.

### **2.4.2 Fuerzas Sociales – Culturales.**

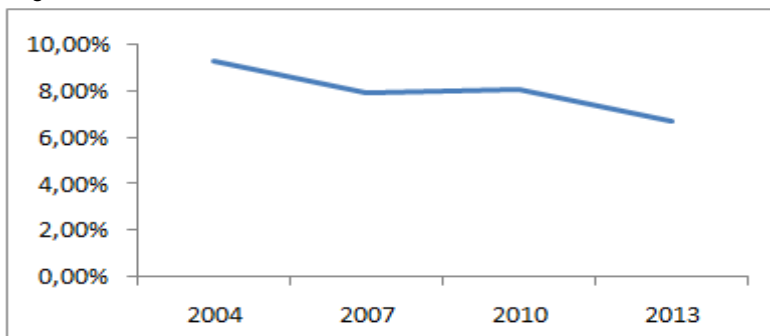
Se conoce como fuerzas sociales a todo lo que tiene que ver con la cultura, principios valores, tradiciones y en general es lo que la sociedad espera se materialice en el corto plazo. Aquí es importante conocer los indicadores de analfabetismo, la distribución entre hombres y mujeres entre otros.

Tabla 16 Analfabetismo

<b>AÑO</b>	<b>ANALFABETISMO</b>
2004	9,30%
2007	7,90%
2010	8,10%
2013	6,70%

Fuente: MEC

Figura 14 Analfabetismo



Fuente: MEC

Como se aprecia en la figura el analfabetismo ha ido disminuyendo en el país, lo cual es positivo pues la educación es la base del desarrollo de los países.

### **2.4.3 Fuerzas Político-Legal.**

Aquí se realiza un análisis del político legal de los principales aspectos y organismos que influye en los sistemas educativos del país.

- ✓ Código de Trabajo
- ✓ El ministerio de educación y cultura

#### Código de Trabajo

El código de trabajo es un instrumento legal que norma las relaciones entre trabajadores y empleadores y que se ejecuta a las diversas formas de trabajo. En lo que tiene que ver con los docentes de las Instituciones Públicas de igual manera que cualquier trabajador está amparado por este código.

En referencia a los tipos de contrato el código establece los siguientes:

- ✓ Expreso o tácito
- ✓ A sueldo, a jornal, en participación y mixto
- ✓ Por tiempo fijo, por tiempo indefinido, de temporada, eventual y ocasional
- ✓ A prueba
- ✓ Por obra cierta, por tarea y a destajo
- ✓ Por enganche
- ✓ Individual, de grupo o por equipo,
- ✓ Por horas.

#### Ministerio de Educación

El ministerio de educación es el ente que dirige y controla la educación inicial, básica y secundaria en el país a través de las direcciones provinciales de educación quienes son los encargados de ejecutar las políticas del ministerio. Para garantizar la educación en el país el ministerio trabaja con indicadores de calidad que se encuentran divididos en:

- ✓ Indicadores de gestión escolar, en el cual se enuncian las condiciones para que las Instituciones educativas proporcionen servicios de calidad.
- ✓ Indicadores de Desempeño Profesional, para que la educación impartida sea de calidad

- ✓ Indicadores de Aprendizaje, que miden los logros que alcanzan los estudiantes en los diferentes niveles educativos.

#### **2.4.4. Fuerzas Tecnológicas.**

La tecnología hoy en día juega un papel preponderante en la educación, atrás quedaron las clases magistrales donde el docente eran quien tenía la última palabra en el aula, en la actualidad la educación se ve fortalecida con las TICS, ya que por medio de estas la información fluye cada vez con mayor rapidez, las aplicaciones informáticas permiten que la teoría pueda ser complementada por los docentes, la utilización de la web 2.0 ha contribuido a que la comunicación en doble vía sea inmediata, las plataformas educativas permiten trabajar con aulas virtuales en donde el docente puede interactuar con sus estudiantes creando foros, chatas, wikys y otras aplicaciones mas.

#### **2.4.5. Análisis Competitivo.**

El análisis competitivo de la Escuela Particular Pío XII, revisa la competencia de la institución bajo algunos aspectos como son la ubicación en la Provincia, el Cantón y la Parroquia en donde se encuentra ubicada la Organización esta información que consta en el Ministerio de Educación del Ecuador

#### **2.4.6 Diagnóstico Cliente Externo.**

En la determinación del cliente externo se van a considerar a los Representantes y a los alumnos de la Institución.

Los representantes de los alumnos son los que pagan por el servicio educativo que reciben sus hijos por lo que es de suma importancia conocer su criterio. Para recolectar la información se va a utilizar una encuesta (**Ver Anexo 2**)



## Tamaño de la muestra

Para conocer el número de encuestas necesarias vamos a calcular el tamaño de muestra con la fórmula de población finita o conocida.

Donde;

n = Tamaño de la muestra

N = Población 240 representantes

Z = Margen de confiabilidad 95% (1.96)

e = Error de estimación 5% = 0.05

P = Probabilidad de éxito 50%

Q = Probabilidad de fracaso 50%

$$\frac{1.96^2 \cdot 240 \cdot 0.05 \cdot 0.05}{0.5 \cdot 0.5} = 148,96$$

Se debe realizar 149 encuestas

Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta.

## Representantes

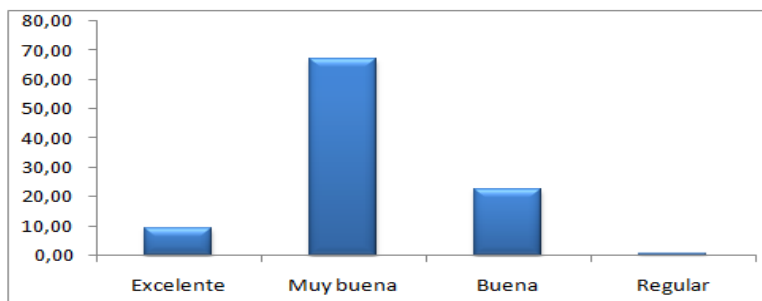
a) La labor que cumplen los directivos de la Escuela Particular Pio XII es:

Tabla 17. Calificación de la labor de los directivos

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	14	9,40
Muy buena	100	67,11
Buena	34	22,82
Regular	1	0,67
Total	149	100,00

Fuente: El Autor

Figura 15. Calificación de la labor de los directivos



Fuente: El Autor

El 67,11% de los representantes consideran que el trabajo de los directivos es muy bueno, esto se debe a la experiencia y dedicación que han puesto los directivos por entregar una educación de calidad, el 22,82% manifiesta que es buena. Solamente un representante manifiesta que la dirección es regular y se lo puede considerar como un caso aislado no representativo.

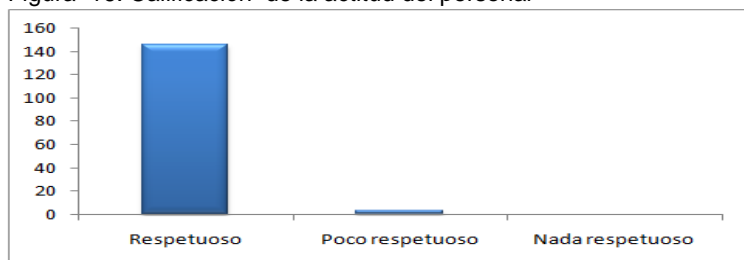
**b) ¿La actitud del personal docente, administrativo y de servicios con Usted es?**

Tabla 18. Calificación de la actitud del personal

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Respetuoso	146	97,99
Poco respetuoso	3	2,01
Nada respetuoso	0	0,00
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100,00</b>

Fuente: El Autor

Figura 16. Calificación de la actitud del personal



Fuente: El Autor

El 98% del personal administrativo y de servicios es respetuoso con los representantes de los alumnos que visitan la Institución por alguna causa. Es decir los padres de familia tienen una buena percepción del personal que labora en la Escuela.

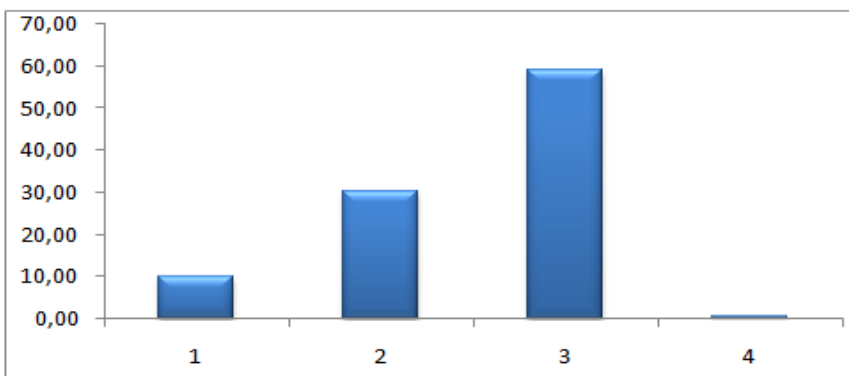
**c) ¿Cómo califica al profesor de su representado?**

Tabla 19. Calificación del Docente

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	15	10,07
Muy buena	45	30,20
Buena	88	59,06
Regular	1	0,67
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100,00</b>

Fuente: El Autor

Figura 17. Calificación del Docente



Fuente: El Autor

El 59.06% del personal Docente tiene una calificación de buena según los representantes de los alumnos que estudian en la Institución, seguida del 30,20% con una calificación de muy buena, el 10% la considera como excelente, estos porcentajes si bien en su mayoría son buenos pero si se debería mejorarlos.

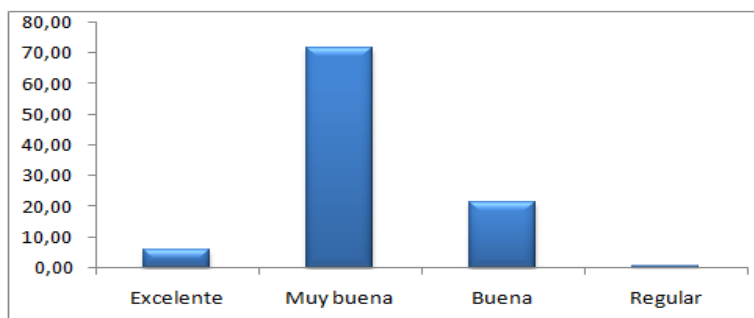
**d) ¿Califique la relación de su representado con su profesor?**

Tabla 20. Calificación relación Alumno – Docente

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	9	6,04
Muy buena	107	71,81
Buena	32	21,48
Regular	1	0,67
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100,00</b>

Fuente: El Autor

Figura 18. Calificación relación Alumno – Docente



Fuente: El Autor

La relación entre el alumno y el docente según los representantes es muy buena casi en el 72% de los alumnos, este criterio de acuerdo a lo que los alumnos informan a sus representantes. Esta porcentaje es bueno porque indica que hay empatía entre los docentes y sus alumnos

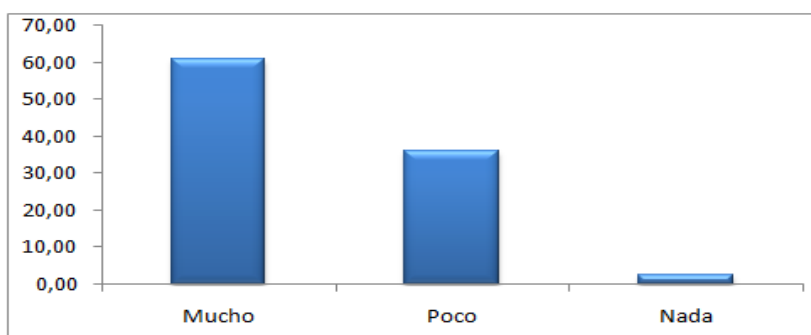
e) ¿Cómo califica la permanencia de su representado en la Escuela?

Tabla 21. Permanencia de los Alumnos

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	91	61,07
Poco	54	36,24
Nada	4	2,68
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100,00</b>

Fuente: El Autor

Figura 19. Permanencia de los Alumnos



Fuente: El Autor

Al 61,07% de los estudiantes les gusta mucho permanecer en la escuela, sin embargo al 36,24 les gusta poco, estas cifras demuestran que se deben hacer mejoras para que a la mayoría de estudiantes les guste muchos permanecer en la institución.

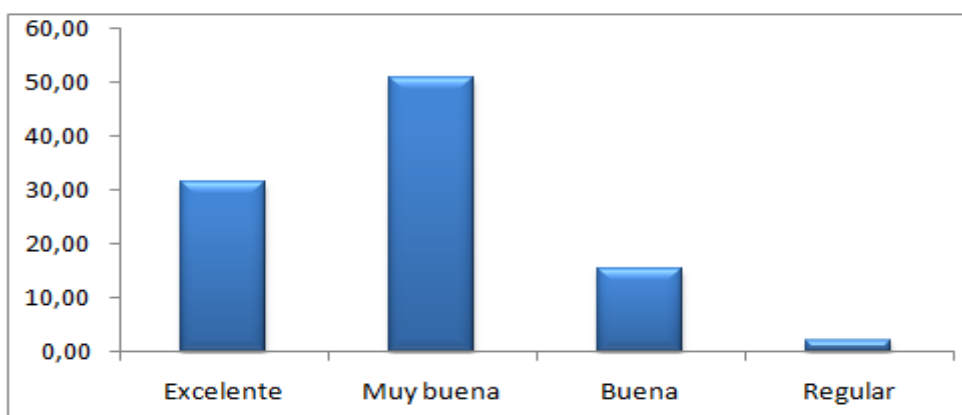
f) ¿A manera general los aprendizajes obtenidos por su representado son?

Tabla 22. Calificación de los aprendizajes obtenidos.

<b>OPCION</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	47	31,54
Muy buena	76	51,01
Buena	23	15,44
Regular	3	2,01
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100</b>

Fuente: El Autor

Figura 20. Calificación de los aprendizajes obtenidos



Fuente: El Autor

Según el criterio de los representantes los aprendizajes de los estudiantes están alrededor del 80% entre excelentes y muy buenos, esto debido a la orientación y experiencia de los directivos en el campo educativo.

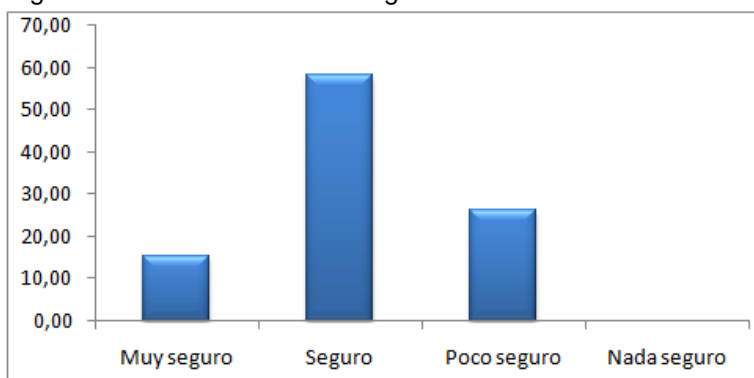
g) ¿Cómo considera la seguridad de la Escuela?

Tabla 23. Calificación de la Seguridad del Plantel.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Muy seguro	23	15,44
Seguro	87	58,39
Poco seguro	39	26,17
Nada seguro	0	0,00
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100,00</b>

Fuente: El Autor

Figura 21. Calificación de la Seguridad del Plantel.



Fuente: El Autor

El 15% de los representantes considera que la escuela es muy segura, más de la mitad considera que es segura, lo cual es bueno para la Institución, sin embargo más del 25% de los representantes considera que la escuela es poco segura lo cual es un aspecto negativo y que debe ser considerado por las autoridades.

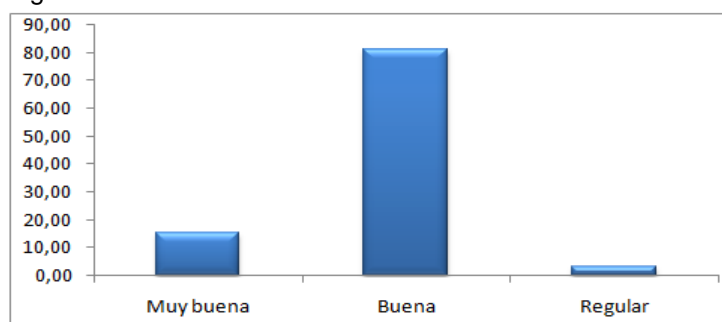
**h) ¿Para Usted el mantenimiento de las instalaciones físicas de la Escuela es?**

Tabla 24. Calificación del mantenimiento de la escuela.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	23	15,44
Buena	121	81,21
Regular	5	3,36
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100,00</b>

Fuente: El Autor

Figura 22. Calificación del mantenimiento de la escuela.



Fuente: El Autor

Más del 80% de los representantes considera que el mantenimiento de la Institución es bueno, lo que constituye un aspecto positivo pues esto se generaliza hacia el exterior.

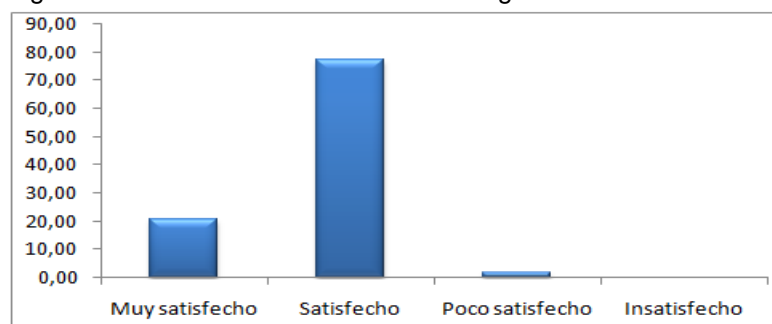
**i) ¿A manera general califique su satisfacción con la Escuela?**

Tabla 25. Calificación de la satisfacción general con la Escuela

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	31	20,81
Satisfecho	115	77,18
Poco satisfecho	3	2,01
Insatisfecho	0	0,00
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100,00</b>

Fuente: El Autor

Figura 23. Calificación de la satisfacción general con la Escuela.



Fuente: El Autor

Más de las tres cuartas partes de los representantes están satisfechos en forma general con la Institución es decir con la educación, con el mantenimiento de la institución y con el trato de todo el personal.

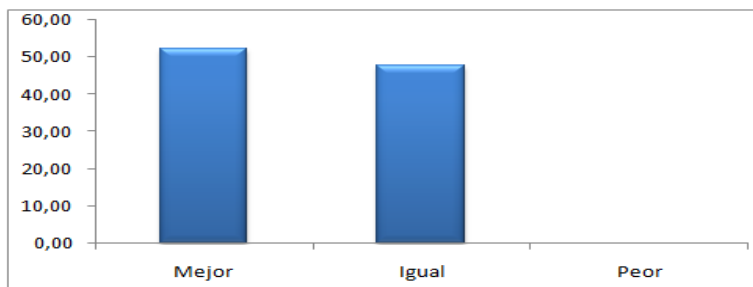
**j) En relación a Instituciones Educativas similares a la Escuela es:**

Tabla 26. Relación con la competencia.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Mejor	78	52,35
Igual	71	47,65
Peor	0	0,00
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100,00</b>

Fuente: El Autor

Figura 24. Relación con la competencia



Fuente: El Autor

Al 52,35% de los representantes afirman que la Escuela es mejor que las similares de la competencia, sin embargo el 47,65% consideran que es igual, es decir hay una aceptación relativa de la escuela en función de la competencia.

### Alumnos

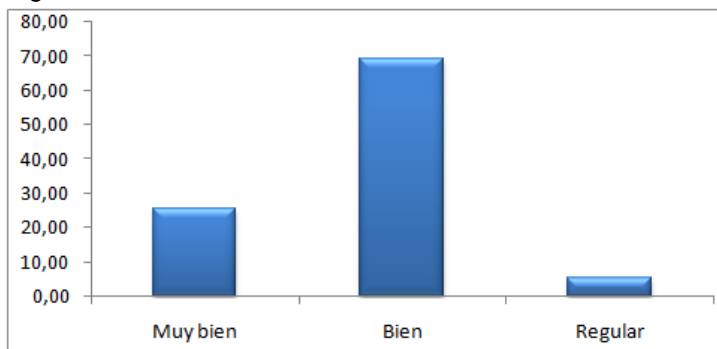
#### a) ¿Cómo te sientes en tu escuela?

Tabla 27. Como el alumno se siente en la escuela

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Muy bien	38	25,50
Bien	103	69,13
Regular	8	5,37
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100,00</b>

Fuente: El Autor

Figura 25. Como el alumno se siente en la escuela



Fuente: El Autor



El 95% de los estudiantes se siente bien en la escuela, esto es debido a que los docentes y los directivos dan todas las facilidades para que los estudiantes se encuentren a gusto en la Institución.

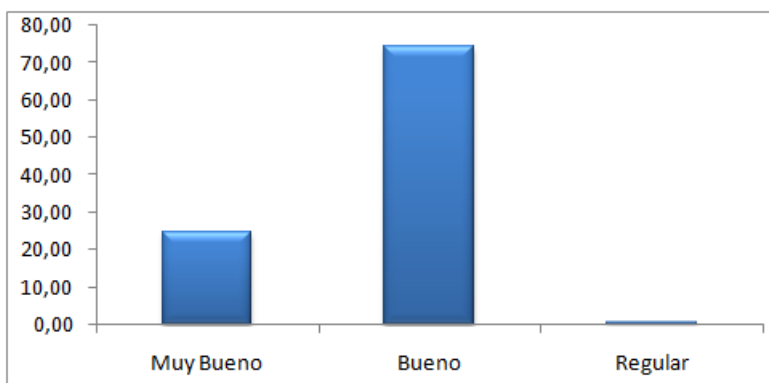
**b) ¿Cómo es el trato de la Directora Académica de la Escuela?**

Tabla 28. Calificación del trato de la Directora

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bueno	37	24,83
Bueno	111	74,50
Regular	1	0,67
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100,00</b>

Fuente: El Autor

Figura 26 Calificación del trato de la Directora



Fuente: El Autor

Casi la totalidad de los alumnos manifiestan que reciben un buen trato de la directora la misma que impone respeto confianza y amabilidad, debido a su formación y a sus cualidades de liderazgo.

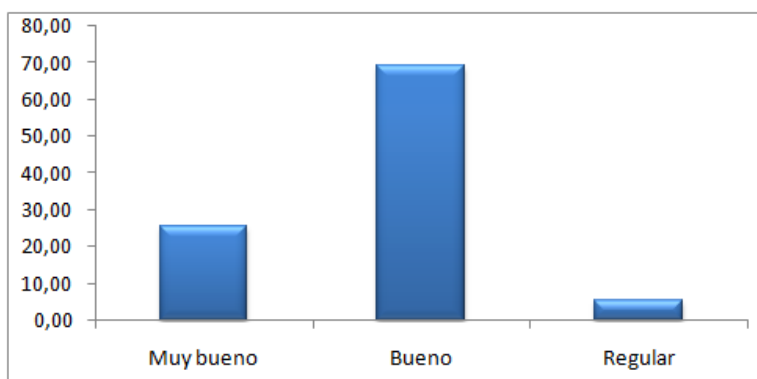
**c) ¿Cómo es el trato de tus profesores?**

Tabla 29. Calificación del trato de los Profesores

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	38	25,50
Bueno	103	69,13
Regular	8	5,37
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100,00</b>

Fuente: El Autor

Figura 27. Calificación del trato de los Profesores



El trato de los profesores con los alumnos es muy bueno y bueno en casi el 95% de los alumnos, sin embargo el 5% manifiestan que el trato es regular.

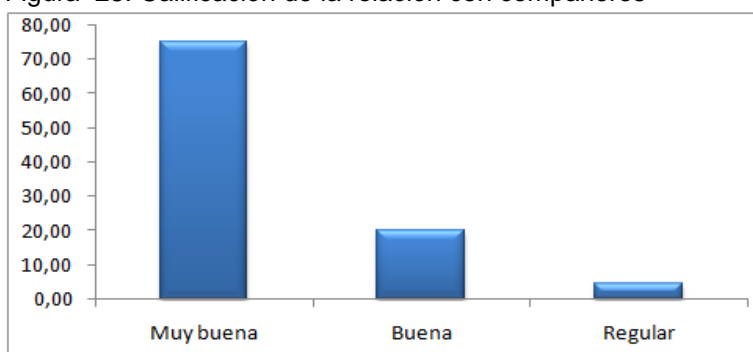
**d) ¿Cómo es la relación con tus compañeros?**

Tabla 30. Calificación de la relación con compañeros

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	112	75,17
Buena	30	20,13
Regular	7	4,70
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100,00</b>

Fuente: El Autor

Figura 28. Calificación de la relación con compañeros



Fuente: El Autor

El 75% de los niños tienen muy buenas relaciones con sus compañeros, sin embargo hay un 5% de alumnos que mantiene regulares relaciones debido a diferentes causas típicas en la niñez.

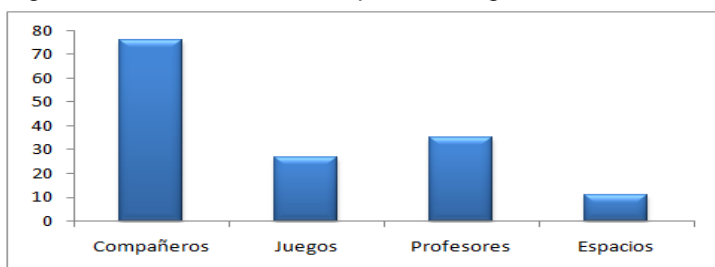
**e) ¿Qué te gusta de tu Escuela?**

Tabla 31. Calificación de lo que más le gusta en la Escuela

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Compañeros	76	51,01
Juegos	27	18,12
Profesores	35	23,49
Espacios	11	7,38
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100,00</b>

Fuente: El Autor

Figura 29. Calificación de lo que más le gusta en la Escuela



Fuente: El Autor

A los alumnos lo que más les gusta es la relación que establecen con sus compañeros en un 51,01% y con los docentes en un 23,49%, esta respuesta es lógica ya que en la escuela los niños construyen relaciones de amistad muy buenas con sus compañeros

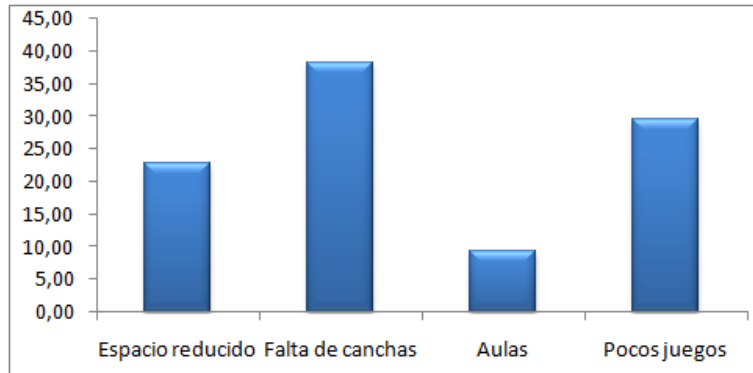
**f) ¿Qué es lo que no te gusta de la escuela?**

Tabla 32. Calificación de lo que no le gusta de la Escuela

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Espacio reducido	34	22,82
Falta de canchas	57	38,26
Aulas	14	9,40
Pocos juegos	44	29,53
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100,00</b>

Fuente: El Autor

Figura 30. Calificación de lo que no le gusta de la Escuela



Fuente: El Autor

A más del 35% de los estudiantes lo que no les gusta es que no hay canchas deportivas para realizar sus deportes y tiene que ir a una cancha cercana que pertenece al barrio, seguido de que el espacio físico es muy reducido constituyéndose esto en una molestia para los alumnos.

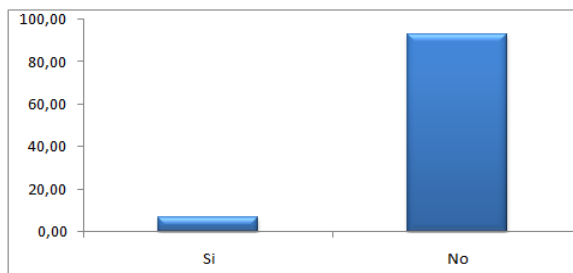
**g) ¿Si tuvieras oportunidad desearías cambiarte de escuela?**

Tabla 33. Cambio de Escuela

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	6,71
No	139	93,29
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100,00</b>

Fuente: El Autor

Figura 31. Cambio de Escuela



Fuente: El Autor

El 93% de los estudiantes no desean cambiarse de escuela, siendo esto un indicador positivo de que la propuesta educativa está cumpliendo con su objetivo de entregar una educación integral.

#### **2.4.7. Determinación de Factores Externos**

A continuación que se ha realizado un estudio de los factores externos se va a realizar un estudio de las oportunidades y amenazas que tiene el centro para poder elaborar la matriz respectiva.

##### *2.4.7.1 Oportunidades.*

- O1 La Escuela Particular Pío XII es catalogada como la mejor Institución del sector.
- O2 La tasa de crecimiento poblacional es sostenida y se encuentra alrededor del 2%.
- O3 El ministerio de educación controla y evalúa el sistema educativo.
- O4 El sistema financiero tiene tasas activas y pasivas estables y razonables.
- O5 La institución se encuentra posesionada en el mercado.
- O6 Las escuelas particulares solo prestan cobertura al 11% de la población.
- O7 La ley de educación es flexible en lo que se refiere a la adaptación de mallas en la educación particular.

##### *2.4.7.2 Amenazas.*

- A1 Apoyo por parte de estado a la educación pública.
- A2 Política educativa sujeta a constantes cambios.
- A3 Incremento de la oferta de escuelas Particulares en el Sector.
- A4 Mejor equipamiento de las escuelas públicas en cuanto a la TICS.
- A5 Oferta educativa pública de calidad.
- A6 Apoyo del ministerio de educación a las instituciones Públicas.
- A7 Intensa promoción y publicidad de la educación pública.

### 2.4.8 Matriz de Evaluación del Factor Externo.

De igual manera como se realizó la matriz de evaluación de factores internos y con la misma calificación se realizó esta matriz.

Tabla 34. EFE

OD	FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	PESO	CALIFICACIÓN	TOTAL PONDERADO
O P O R T U N I D A D E S	La Escuela Particular Pío XII es catalogada como la mejor Institución del sector	0,09	4	0,36
	La tasa de crecimiento poblacional es sostenida y se encuentra alrededor del 2%	0,07	4	0,28
	El ministerio de educación controla y evalúa el sistema educativo.	0,07	3	0,21
	El sistema financiero tiene tasas activas y pasivas estables y razonables	0,06	3	0,18
	La institución se encuentra posesionada en el mercado	0,08	4	0,32
	La Escuelas particulares solo prestan cobertura al 11% de la población	0,06	3	0,18
	La ley de educación es flexible en lo que se refiere a la adaptación de mallas en la educación particular.	0,05	3	0,15
A M E N A Z A S	Apoyo por parte de estado a la educación pública	0,09	3	0,27
	Política educativa sujeta a constantes cambios	0,06	3	0,18
	Incremento de la oferta de escuelas Particulares en el Sector	0,07	2	0,14
	Mejor equipamiento de las escuelas públicas en cuanto a la TICS	0,07	2	0,14
	Oferta educativa pública de calidad	0,09	4	0,36
	Apoyo del ministerio de educación a las instituciones Públicas	0,07	3	0,21
	Intensa promoción y publicidad de la educación pública.	0,07	3	0,21
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>	<b>44</b>	<b>3,19</b>

Fuente: El Autor

De análisis de factores externos se ha obtenido un valor de 3,19 lo que indica que la Institución tiene una posición externa estable, complementando a esto hay que indicar que las oportunidades se deben aprovechar y minimizar las amenazas de la institución.

### 2.4.9 Matriz FODA.

La matriz FODA es una herramienta de ajuste importante que ayuda a los gerentes a crear cuadro tipos de estrategias: estrategias de fortalezas y oportunidades (FO), estrategias de debilidades y oportunidades (DO), estrategias de fortalezas y amenazas (FA) y estrategias de debilidades y amenazas (DA).(David, 2003)

Tabla 35. Matriz FODA

<b>F</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>D</b>	<b>DEBILIDADES</b>
F1	El director administrativo es profesional en el área	D1	No hay sistema de información gerencial
F2	Manejo adecuado del presupuesto	D2	No hay sistema de publicidad y marketing
F3	Mejoras en la infraestructura física	D3	Selección de personal ineficiente
F4	Sistemas de comunicación eficientes	D4	Ausencia de políticas formales
F5	Directivos con amplia experiencia en el campo educativo	D5	Tecnología educativa limitada
F6	Evaluaciones integrales a docentes y estudiantes	D6	Material didáctico sin actualizar
F7	Docentes con título de tercer nivel	D7	Programas de capacitación escasos y aislados
F8	Directivos comprometidos con la educación del país	D8	Desconocimiento de la misión y la visión
F9	Motivación por parte de los directivos	D9	Poco integración entre docentes
F10	Ambiente laboral óptimo	D10	Escasa creatividad de los docentes
F11	Satisfacción de los docentes con la Institución	D11	Espacio físico reducido
F12	Instalaciones propias de la institución	D12	Áreas recreacionales pequeñas
F13	Ubicación estratégica privilegiada	D13	Biblioteca no actualizada
F14	Mantenimiento adecuado de las instalaciones	D14	Laboratorios pequeños
<b>O</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>A</b>	<b>AMENAZAS</b>
O1	La Escuela Particular Pío XII es catalogada como la mejor Institución del sector	A1	Apoyo por parte de estado a la educación pública
O2	La tasa de crecimiento poblacional es sostenida y se encuentra alrededor del 2%	A2	Política educativa sujeta a constantes cambios
O3	El ministerio de educación controla y evalúa el sistema educativo.	A3	Incremento de la oferta de escuelas Particulares en el Sector
O4	El sistema financiero tiene tasas activas y pasivas estables y razonables	A4	Mejor equipamiento de las escuelas públicas en cuanto a la TICS
O5	La institución se encuentra posesionada en el mercado	A5	Oferta educativa pública de calidad

Fuente: El Autor

### 2.4.10 Matriz de Estrategias.

La matriz de estrategias permite plantear las estrategias más adecuadas para la organización a través de cruzar las fortalezas con las oportunidades, las fortalezas con las amenazas, las debilidades con las oportunidades y las debilidades con las amenazas.

A continuación se presentan las estrategias para la Escuela Particular Pio XII.

Tabla 36. Matriz de Estrategias

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>O P O R T U N I D A D E S</b>	<p>✓ Realizar inversiones en adquisición de terrenos para la ampliación de los espacios físicos que contribuyan al bienestar de los estudiantes en consideración que existe regularidad en las tasas de interés.</p> <p>(F2,F3,F10,F11,F12,O2,O4)</p>	<p>✓ Elaborar un sistema de capacitación para toda la Institución. Es decir para el personal docente, administrativo y de servicios.</p> <p>(D5, D8, D9, D10, D11, O1)</p>
	<p>✓ Impulsar el mejoramiento del nivel académico en toda la Institución con la utilización de metodologías innovadoras y la utilización de las TICS</p> <p>(F1,F5,F6,F7,F11,O1,O3,O7)</p>	
	<p>✓ Seguir manteniendo buenas relaciones entre docentes padres de familia, alumnos, directivos, administrativos y personal de servicio para que el servicio educativo sea de calidad.</p> <p>(F8,F9,F10,F11,O1)</p>	<p>✓ Ocupar al 100% la capacidad instalada de la institución así como sus laboratorios y materiales didácticos para marcar la diferencia con otras Instituciones similares.</p> <p>(D11, D12, D14, O1, O3, O5, O6)</p>
<b>A M E N A Z A S</b>	<p>✓ Brindar servicios personalizados a los estudiantes para tratar de responder y minimizar la acogida a la educación pública.</p> <p>(F6,F7,F8,F9,F11,A1,A3,A5,A6,A7)</p>	<p>✓ Adquirir un sistema de información gerencial integral para que la toma de decisiones en los aspectos académicos</p> <p>(D1, D2, D5, D7, A4, A6)</p>
	<p>✓ Desarrollar actividades científicas abiertas con los estudiantes como exposiciones, concursos, casas abiertas para que se pueda evidenciar la buena calidad educativa de la Institución.</p> <p>(F5,F7,F8,F10,F13,F14,A1,A2,A3)</p>	<p>✓ Impulsar la cultura de la calidad en todos los miembros de la Escuela por medio de técnicas proactivas en donde se minimice la resistencia al cambio y haya un enfoque al cliente.</p> <p>(D1, D2, D5, D7, D4, A6)</p>
		<p>✓ Manejar adecuados programas de publicidad y marketing para potencializar y publicitar la Institución con todos los públicos de interés o stakeholders</p> <p>(D2, D8, D10, A7)</p>

Fuente: El Autor



### **CAPÍTULO III DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

### **3. Sistema De Gestión De Calidad para la Escuela Particular Pío XII**

En este contexto la propuesta estará conformada por un Manual de Calidad y un Manual de Procesos y Procedimientos.

#### **3.1. Manual de Calidad.**

La Escuela Particular Pío XII fundamentará el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, en la norma ISO 9001-2008, con el objetivo de normar y organizar sus procedimientos con el fin de entregar un servicio educativo de calidad que este acorde con las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

El manual de calidad contiene:

- ✓ Introducción
- ✓ Elementos Estratégicos
- ✓ Objetivos
- ✓ Alcance
- ✓ Política
- ✓ Principios
- ✓ Mapa de Procesos
- ✓ Procesos.

El cual será desarrollado a continuación:



Manual de Calidad

Código: MC

Versión: 1.0

Fecha: 13/03/14

## Manual de Calidad

### Índice

1. Introducción
2. Elementos Estratégicos
  - 2.1 Misión
  - 2.2 Visión
  - 2.3 Valores
  - 2.4 Filosofía Institucional
3. Objetivo del Manual de Calidad
4. Alcance del Sistema de Gestión De Calidad
5. Política y Objetivos de Calidad
  - 5.1 Política de Calidad
  - 5.2 Objetivos de Calidad
6. Principios de Gestión de la Calidad
7. Mapa De Procesos
8. Procesos de la Escuela Particular Pío XII

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



## 1. Introducción

La Escuela Particular Pío XII, con el objetivo de brindar un servicio educativo de calidad, ha decidido encaminar su trabajo hacia la excelencia educativa por lo que se va a esta diseñar un manual de calidad basado en la norma ISO 9001- 2008, en donde sea una política el mejoramiento continuo de la Institución y se enfoque en satisfacer la necesidades y expectativas de nuestros estudiantes, que son la razón de ser de la organización.

## 2. Elementos Estratégicos

### 2.1 Misión

Formar estudiantes con espíritu creativo, investigadores por excelencia, humanistas, con capacidad y liderazgo, pensamiento crítico y alta conciencia ciudadanía, capaces de implementar alternativas de solución a los problemas de la colectividad, basados en una educación que desarrolle las capacidades individuales de autoestima y el amor al trabajo, por medio de procesos de aprendizaje constructivistas.

### 2.2 Visión

Ser una Institución educativa con liderazgo y cobertura, ubicada entre las mejores del sector, reconocida como promotora del desarrollo educativo a través de una educación de calidad tendiente hacia la excelencia.

Nuestra aspiración es satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad educativa, mediante el desarrollo profesional y humano de cada uno de sus docentes que con amor y abnegada dedicación realizan su labor, cuyos logros se reflejan en la sólida formación de sus

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



Código: MC

Versión: 1.0

Fecha: 13/03/14

Manual de Calidad

alumnos, con gran capacidad de comprensión, investigación y creatividad, para que puedan continuar sus estudios y desenvolverse positivamente en el entorno social.

## 2.3 Valores

Los valores que la Institución pretende fomentar y desarrollar en sus estudiantes pueden resumirse en los siguientes:

- **Honestidad.** En todas sus actuaciones dentro de la Institución como fuera de ella
- **Responsabilidad.** En las tareas encomendadas tanto dentro de la Institución como fuera de ella
- **Respeto.** Hacia sus docentes, compañeros, directivos y personal de servicios de la Institución
- **Solidaridad.** Con las personas más necesitadas de nuestro sector, ciudad y país
- **Cuidado del medio ambiente.** Como medio para garantizar la subsistencia del planeta
- **Democracia de credos.** Materializada en el reconocimiento de que las personas son libres de elegir sus credos y creencias.

## 2.4 Filosofía Institucional

La filosofía Institucional de la Escuela Particular pío XII está basada en el desarrollo integral, constructivista, humanista y democrático de sus estudiantes.

- **Integral,** de sus estudiantes mediante la prestación de un servicio de calidad
- **Constructivista,** para que sus educandos sea quienes construyan su propio conocimiento
- **Humanista,** para que sean sensibles y solidarios con el prójimo y con la naturaleza
- **Democrático,** para que por medio del dialogo y el respeto a las diferencias se llegue a consensos.

## 3. Objetivo del manual de Calidad

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



Manual de Calidad

Código: MC

Versión: 1.0

Fecha: 13/03/14

El manual de calidad de la Escuela Particular Pío XII tiene como objetivo facilitar una descripción del Sistema de Gestión de Calidad de la Institución, el mismo que debe estar complementado con toda la documentación del sistema para de esta manera poder realizar un trabajo óptimo para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, por medio del mejoramiento continuo y el trabajo en equipo de toda la Institución.

#### **4. Alcance del Sistema de Gestión De Calidad**

El alcance del sistema de gestión de calidad para la Escuela particular Pío XII contempla los procesos principales de gestión talento humano, curricular, pedagógica, admisión y registro, operativa, administrativa financiera, marketing y documental.

#### **5. Política y objetivos de Calidad para la Escuela Particular Pío XII**

##### **5.1 Política de calidad**

La Escuela Particular Pío XII, es una institución Educativa que tiene como política entregar un servicio de la calidad amparado en una planta docente, administrativa y de servicios, profesional y humanamente preparada para satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos de la organización. Nuestra política se basa en el respeto y la equidad en todos los niveles

##### **5.2 Objetivos de calidad**

El cuerpo directivo de la Institución alinea la política de calidad con los objetivos, los mismos que se definen a continuación:

<b>ELABORADO</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



Código: MC

Versión: 1.0

Fecha: 13/03/14

Manual de Calidad

- Presentar una oferta educativa en la que la innovación y la excelencia satisfagan y sobrepasen los requerimientos de los estudiantes y sus representantes
- Desarrollar un plan de capacitación permanente para todo el personal de la Institución
- Analizar y mejorar los procesos que se desarrollan dentro de la Escuela Particular Pío XII.
- Fomentar el respeto y la equidad dentro de la Institución, para consolidar la satisfacción de los clientes externos e internos

## 6. Principios de Gestión de la Calidad para la Escuela Particular Pío XII

La Escuela Particular Pío XII, trabajará con los siguientes principios:

### **Principio 1: Enfoque basado en el cliente interno externo.**

La razón de ser de la Escuela son sus clientes internos como los docentes administrativos y personal de servicios y sus clientes externos básicamente son sus alumnos y padres de familia y es aquí donde precisamente se orientaran todos los esfuerzos de la calidad para lograr su satisfacción.

### **Principio 2: Enfoque basado en la motivación y liderazgo.**

La alta dirección trabajará bajo un esquema de permanente motivación y liderazgo para garantizar la satisfacción de todos los involucrados.

### **Principio 3: Enfoque basado en el manejo de procesos educativos.**

Toda la institución establecerá sus procesos como principio de calidad para facilitar el desarrollo administrativo y docente con el fin de logra la satisfacción de sus clientes.

### **Principio 4: Enfoque basado en la Teoría de Sistemas.**

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



Manual de Calidad

Código: MC

Versión: 1.0

Fecha: 13/03/14

La teoría de sistemas es básica en una organización pues aquí se trabaja con insumos y un procesador para obtener como resultado un producto con su respectiva retroalimentación necesaria que se demostrará con la aplicación de indicadores

### **Principio 5: Enfoque basado la Mejora Continua.**

La mejora continua será el principal principio de la escuela como una forma de trabajo para la consecución de los objetivos propuestos

### **Principio 6: Enfoque basado en el respeto y la equidad.**

La organización propenderá que en todos los ámbitos educativos se trabajen en función del respecto y de la equidad de todas las personas.

## **7. Mapa de Procesos**

El mapa de procesos es una representación gráfica en donde constan los requerimientos de los clientes como entradas y la satisfacción del mismo con salidas, además se presenta la relación entre los procesos de la Institución. Los tipos de procesos son los siguientes:

- ✓ Procesos Estratégicos.
- ✓ Procesos Claves.
- ✓ Procesos de Apoyo.

A las actividades de la Institución se las clasificó de acuerdo a la gestión al que pertenecen quedando el listado de la siguiente manera:

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro





Tabla 37. Listado de Actividades

<b>GESTIÓN</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
<b>ADMINISTRATIVA -FINANCIERA</b>	Elaboración del rol de pagos
	Elaboración del informe económico
	Elaboración de presupuestos
	Planificación de inversiones
	Cobro de pensiones
	Elaboración de asientos contables
	Emisión de facturas
	Elaboración de estados financieros
	Declaración de impuestos
	Elaboración de informe contable
	Elaboración del PCI
<b>CURRICULAR</b>	Elaboración del POA
	Revisión de textos escolares
	Entrevista con los representantes
	Registro de calificaciones
<b>PEDAGÓGICA</b>	Impartir clases
	Entrega del registro de calificaciones
	Elaboración de la carpeta por estudiante.
<b>DOCUMENTAL</b>	Archivar documentos
	Registro de información en la base de datos
	Elaboración de comunicados para representantes
	Elaboración del reporte académico
<b>ADMISIÓN Y REGISTRO</b>	Atención a padres de familia
	Registro de matrícula
<b>TALENTO HUMANO</b>	Capacitación del personal
	Evaluación a los docentes
	Reclutamiento
<b>MARKETING</b>	Publicación de anuncios

Fuente: Escuela Particular Pío XII

## 8. Determinación de Procesos

Para la determinación de los procesos estratégicos, claves y de apoyo se califica el nivel de incidencia entre las diferentes gestiones y los objetivos de calidad planteados, si la incidencia es

<b>ELABORADO</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



Código: MC

Versión: 1.0

Fecha: 13/03/14

Manual de Calidad

alta se califica con cinco, media con tres y baja con uno. Los resultados se presentan a continuación:

Tabla 38. Determinación de Procesos

	Presentar una oferta educativa en la que la innovación y la excelencia satisfagan y sobrepasen los requerimientos de los estudiantes y sus representantes	Desarrollar un plan de capacitación permanente para todo el personal de la Institución	Analizar y mejorar los procesos que se desarrollan dentro de la Escuela	Fomentar el respeto y la equidad dentro de la Institución, para consolidar la satisfacción de los clientes externos e internos	Motivar para que todos los integrantes de la Escuela se integren y desarrollen un verdadero trabajo en equipo	TOTAL
<b>GESTIÓN</b>						
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	3	1	1	1	3
CURRICULAR	5	3	3	3	3	405
PEDAGÓGICA	5	1	5	1	1	25
DOCUMENTAL	1	1	3	1	1	3
ADMISIÓN Y REGISTRO	1	1	3	3	1	9
TALENTO HUMANO	3	5	3	5	5	1125
MARKETING	1	1	1	1	1	1

Fuente: Escuela Particular Pío XII

De la tabla anterior se concluye que los procesos estratégicos son los de la gestión de talento humano y de la gestión curricular; los procesos claves son los de la gestión de admisión y de la

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



Código: MC  
Versión: 1.0  
Fecha: 13/03/14

Manual de Calidad  
gestión pedagógica y los procesos de apoyo son los de la gestión administrativa, documental y marketing.

Figura 32. Mapa de Procesos



Fuente: Escuela Particular Pío XII

## Procesos De La Escuela Particular Pío XII

### Procesos estratégicos

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



Manual de Calidad

Código: MC

Versión: 1.0

Fecha: 13/03/14

## **Gestión Del Talento Humano**

### **OBJETIVO:**

Coordinar y controlar la gestión de talento humano de la Escuela

### **ALCANCE:**

Selección, capacitación y evaluación del personal

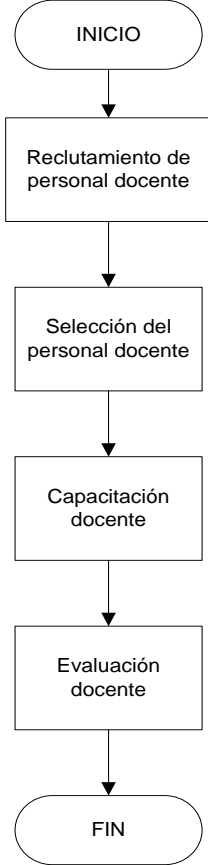
### **RESPONSABLES:**

Director general, Directora Académica y Director Administrativo

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



Manual de Calidad



Código: MC

Versión: 1.0

Fecha: 13/03/14

## Gestión Curricular

### OBJETIVO:

Planificar, ejecutar, integrar y controlar los planes, programas, proyectos educativos de la Escuela.

### ALCANCE:

Planes y programas de estudio

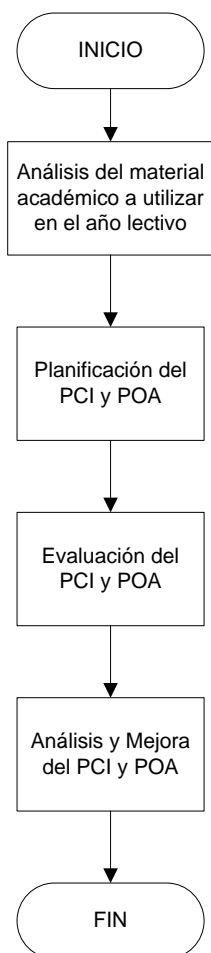
### RESPONSABLES:

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



Manual de Calidad  
Coordinadora académica y docentes

Código: MC  
Versión: 1.0  
Fecha: 13/03/14



**Procesos claves**

**Gestión Pedagógica**

**OBJETIVO:**

Reforzar y evaluar los aprendizajes logrados por los estudiantes para asegurar la mejora de la calidad académica.

**ALCANCE:**

Evaluación de los alumnos hasta la entrega de los reportes a los representantes.

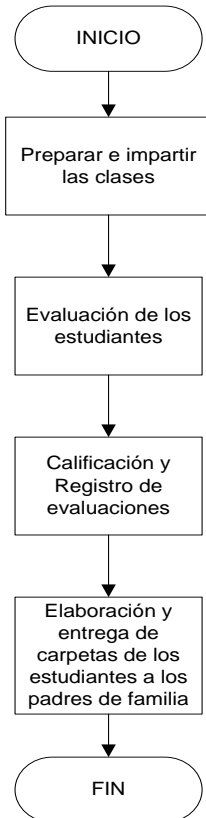
ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



Manual de Calidad  
**RESPONSABLES:**

Código: MC  
Versión: 1.0  
Fecha: 13/03/14

**Docentes**



**Gestión de Admisión y Registro**

**OBJETIVO:**

Potenciar el proceso de matrícula de los alumnos.

**ALCANCE:**

Admisión y la matrícula de los alumnos.

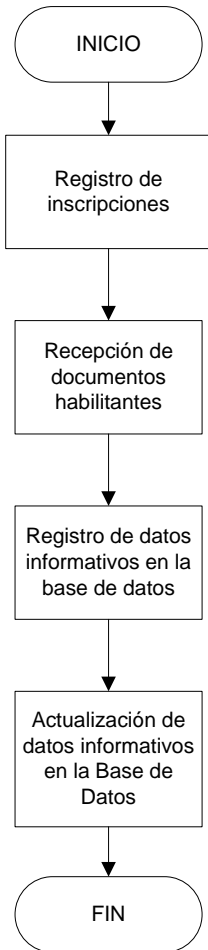
ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lillian Haro



Manual de Calidad

**RESPONSABLE:**

Secretaria



Código: MC

Versión: 1.0

Fecha: 13/03/14

**Procesos de apoyo**

**Gestión Administrativa financiera**

**OBJETIVO:**

Planificar, organizar ejecutar y controlar el uso de los recursos económicos de la escuela

**ALCANCE:**

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro





Código: MC

Versión: 1.0

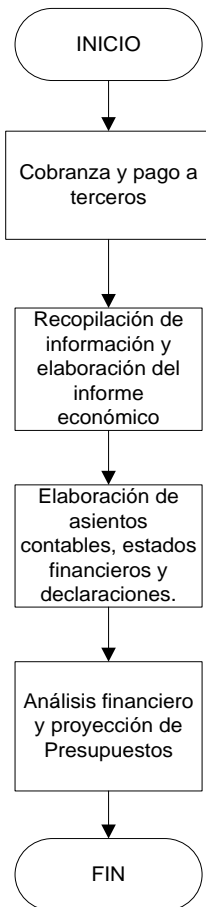
Fecha: 13/03/14

Manual de Calidad

Pago de proveedores, cobro de pensiones y matrícula, elaboración de los informes económicos, y estados financieros.

### RESPONSABLES:

Director Administrativo - Financiero, Secretaria, contadora



### **Gestión de Marketing**

#### OBJETIVO:

Planificar las actividades de comunicación con el fin de tener informados y satisfechos a estudiantes y padres de familia

#### ALCANCE:

Publicidad, envío de comunicados y atención al cliente

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



Manual de Calidad  
**RESPONSABLE:**

Secretaria



Código: MC

Versión: 1.0

Fecha: 13/03/14

**Gestión Documental**

**OBJETIVO:**

Organizar y controlar el manejo de los documentos de la Escuela.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



Manual de Calidad

**ALCANCE:**

Identificación y recepción de documentos archivo.

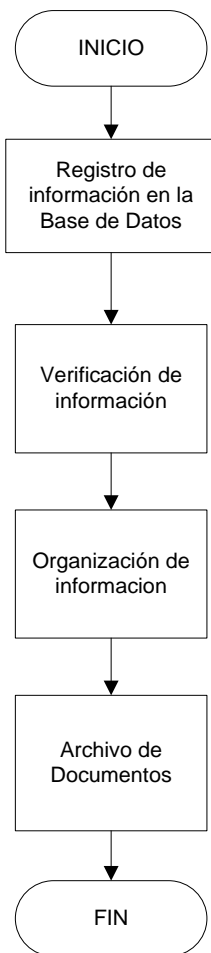
Código: MC

Versión: 1.0

Fecha: 13/03/14

**RESPONSABLE:**

Secretaria



ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro

### **3.2 Manual de procesos y procedimientos.**

La Escuela Particular Pío XII fundamentará el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, en la norma ISO 9001-2008, con el objetivo de normar y organizar sus procedimientos con el fin de entregar un servicio educativo de calidad que este acorde con las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

El manual de procesos y procedimientos contiene:

- ✓ Introducción
- ✓ Objetivos
- ✓ Alcance
- ✓ Gestión del Talento humano
- ✓ Gestión Curricular
- ✓ Gestión Pedagógico
- ✓ Gestión de Admisión y Registro
- ✓ Gestión Operativa
- ✓ Gestión Administrativa y Financiera
- ✓ Gestión de Marketing
- ✓ Gestión Documental

El cual será desarrollado a continuación:



**Manual de procesos y procedimientos**

**Índice**

- a. Introducción
- b. Objetivo
- c. Alcance
- d. Gestión del Talento Humano
  - d.1 Contratación del Personal Docente
  - d.2 Capacitación Docente
  - d.3 Evaluación Docente
- e. Gestión Curricular
  - e.1 Planificación del Plan Curricular Institucional
  - e.2 Planificación del Plan Operativo Anual
- f. Gestión Pedagógica
  - f.1 Evaluación de los Estudiantes
  - f.2 Entrega de Registros Académicos
  - f.3 Producto No Conforme
- g. Gestión de Admisión y Registro
  - g.1 Matriculación
- h. Gestión Operativa
  - h.1 Satisfacción del Cliente Interno
- i. Gestión Administrativa y Financiera
  - i.1 Auditoría
  - i.2 Administrativo-Financiero
  - i.3 Contabilidad
- j. Gestión de Marketing
  - j.1 Satisfacción del Cliente Externo
- k. Gestión Documental
  - k.1 Manejo de Documentos

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



## a. Introducción

El presente manual de procedimientos para la Escuela Particular Pío XII está diseñado para comunicar a toda la comunidad educativa de la Institución los diferentes procesos así como las actividades que los conforman para efectos de poderlos mejorar sistemáticamente y poder satisfacer a nuestro estudiantes y representantes.

## b. Objetivo

El objetivo de este manual es presentar información específica, medible, aceptable, e integral de los procesos de la Institución así como los encargados y los controles de las actividades que se ejecutan.

## c. Alcance

Incluye a todos los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de calidad de la Escuela.

## d. Gestión del Talento Humano

### d.1 Contratación de personal docente

#### OBJETIVO:

Contratar docentes con sólidos conocimientos en su área

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



ALCANCE:

Contratación del personal docente de la escuela

RESPONSABLE:

Directora Académica, Director Administrativo

INTERVINIENTES:

Docente a ser contratado, Secretaria, Directora, Administrador

ENTRADAS

Hoja de Vida

ACTIVIDADES

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



Código: MPP

Versión: 1.0

Fecha: 13/03/14

Manual de Procesos y Procedimientos

<b>No.</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
1	Terminar la relación laboral con el docente.
2	Publicar por diferentes medios el puesto de vacante y receptor las hojas de vida de los aspirantes.
3	Analizar las hojas de vida y Preseleccionar a los postulados.
4	Verificar la información y programar una cita para que presente una clase demostrativa.
5	Evaluar técnicas y metodología y elegir al mejor evaluado.
6	Platear condiciones del contrato y firmarlo
7	Elaborar la carpeta del nuevo docente y registrar la información personal en la base de datos

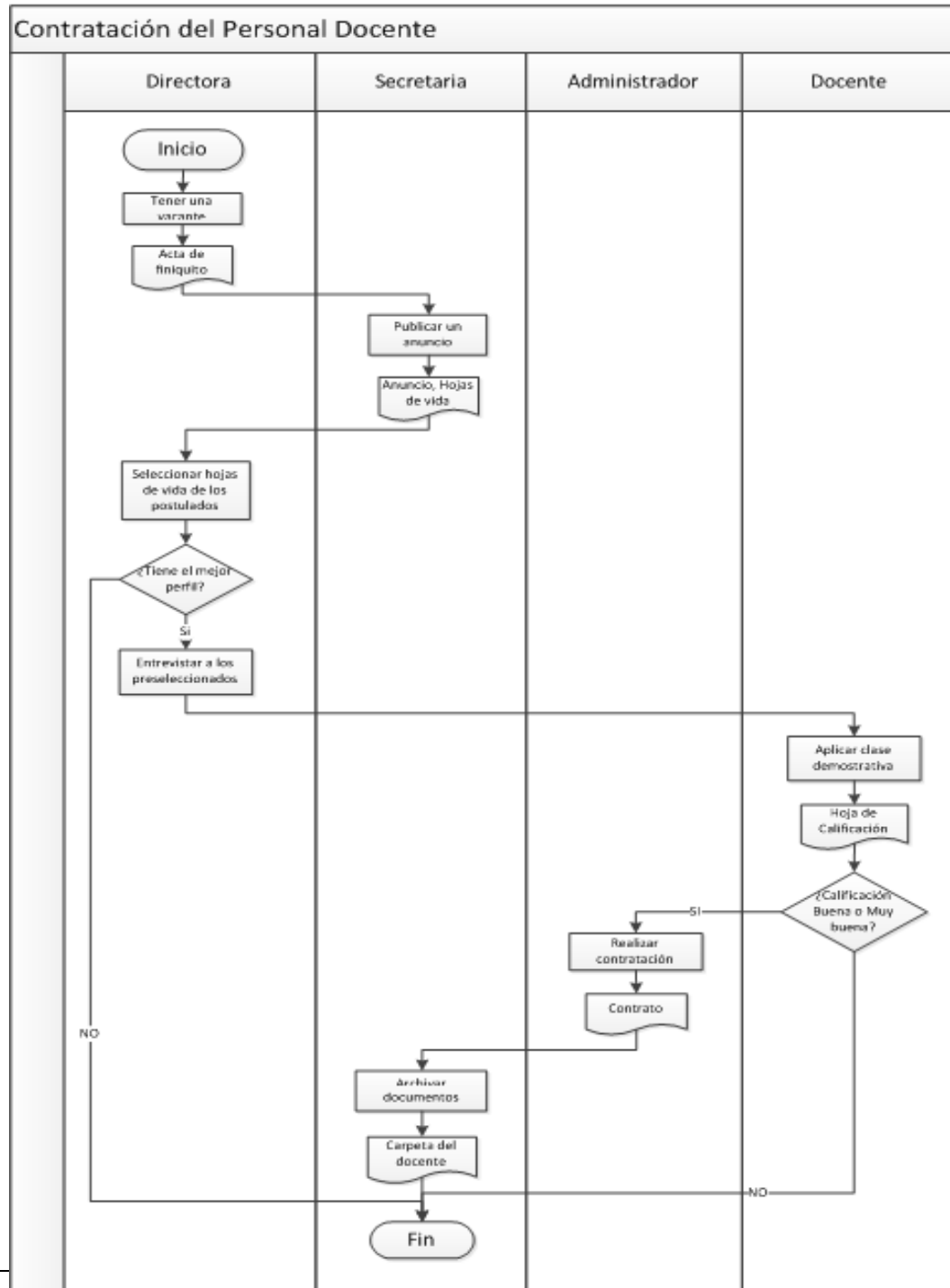
ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro





SALIDAS:

Contrato del nuevo docente



Ing. Ramiro Haro | Ing. Fernando Yépez | Dra. Lilian Haro



## INDICADOR DEL PROCESO

### Indicador No. 1

---

Este indicador sirve para evaluar los conocimientos del candidato y tomar un criterio para su contratación.

#### Escala de medición

Escala	Porcentaje
Bajo	0-50
Medio	50-75
Alto	75-100

#### Frecuencia de aplicación

Cuando se evalúe una clase demostrativa

### Indicador No. 2

---

Con este indicador evaluamos la rotación de los docentes para conocer si el proceso de selección es el adecuado

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



## Escala de medición

Escala	Porcentaje
Bajo	0-10
Medio	10-20
Alto	20-100

## Frecuencia de aplicación

Una vez al año cuando termine el periodo escolar

## d.2 Capacitación docente

### OBJETIVO:

Dar a conocer los nuevos métodos y técnicas de enseñanza así como las innovaciones continuas que se realizan en el campo educativo

### ALCANCE:

A todos los docentes de la Escuela

### RESPONSABLE:

Directora Académica

### INTERVINIENTES:

Docentes, Directora, Secretaria, Fundación

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



**ENTRADAS:**

Temario, Cronograma

No.	ACTIVIDADES
1	Valorar la propuesta de capacitación y realizar una preselección de los temas propuestos.
2	Analizar los temas preseleccionados y seleccionar temas de interés común
3	Elaborar la solicitud y enviar a la Fundación.
4	Asistir a la capacitación y registrarse
5	Evaluar la satisfacción a los docentes y analizar los resultados.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



Manual de Procesos y Procedimientos

Código: MPP

Versión: 1.0

Fecha: 13/03/14

## SALIDAS

Registros de la asistencia de los docentes:

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro

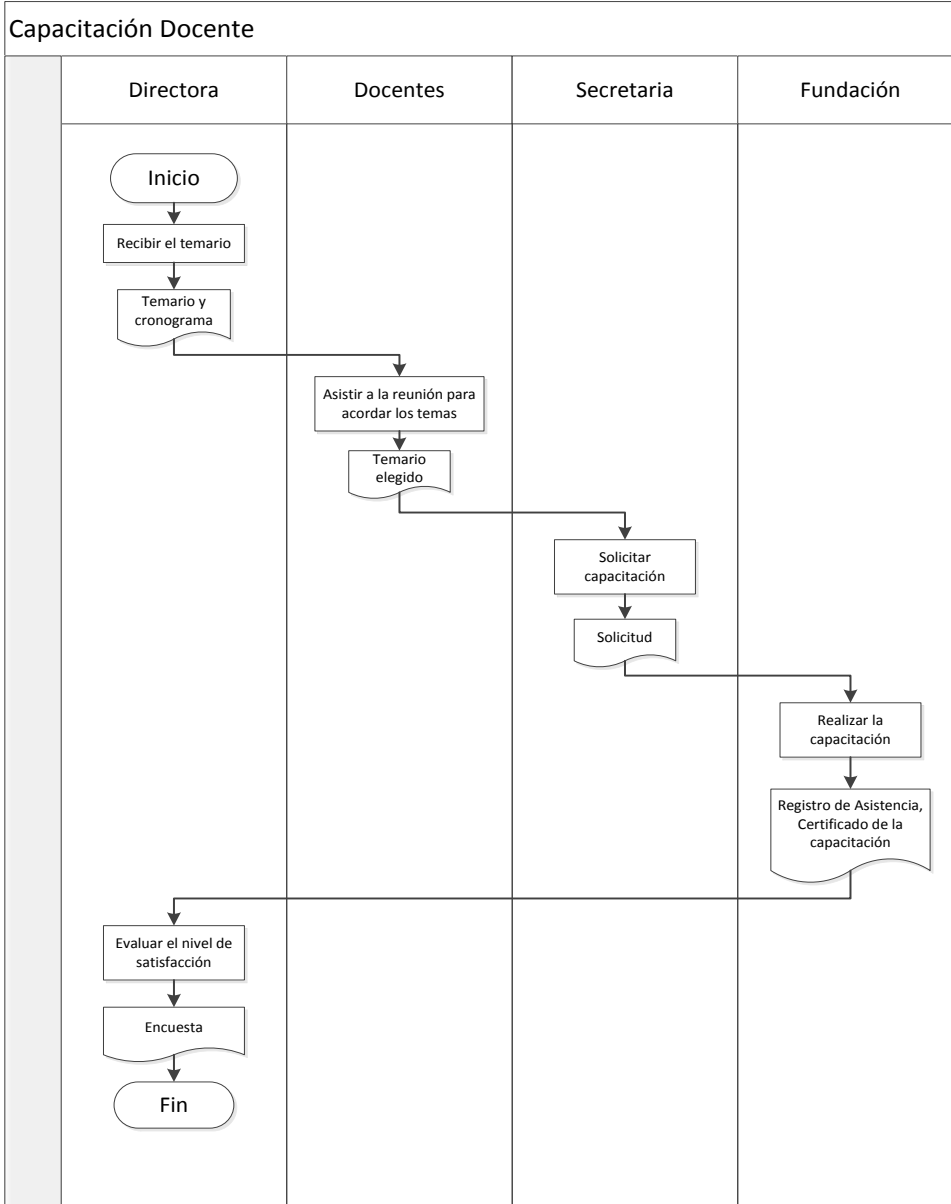


Código: MPP

Versión: 1.0

Fecha: 13/03/14

Manual de Procesos y Procedimientos



<b>ELABORADO</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



## Indicador

---

Este indicador sirve para evaluar el nivel de satisfacción de los docentes respecto a que si las capacitaciones son de interés de los docentes.

### Escala de medición

Escala	Porcentaje
Bajo	0-50
Medio	50-75
Alto	75-100

### Frecuencia de aplicación

Cada que se imparta una capacitación

### d.3 Evaluación docente

#### OBJETIVO:

Conocer y acompañar el desempeño laboral de los docentes para garantizar que la enseñanza impartida sea de calidad.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



**ALCANCE:**

A todos los docentes de la Institución.

**RESPONSABLE:**

Directora General, Director Administrativo

**INTERVINIENTES:**

Docentes, Directora, Administrador

**ENTRADAS:**

Hojas de evaluación y autoevaluación docente

No.	ACTIVIDADES
1	Aplicar la autoevaluación a los docentes
2	Calificar, comparar y archivar la evaluación docente.
3	Dar a conocer los resultados y decidir si el docente continua o no laborando
4	Comunicar la finalización de la relación laboral y archivar el acta de finiquito

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro





Manual de Procesos y Procedimientos

**SALIDAS:**

Resultados de la evaluación y autoevaluación docente

Código: MPP

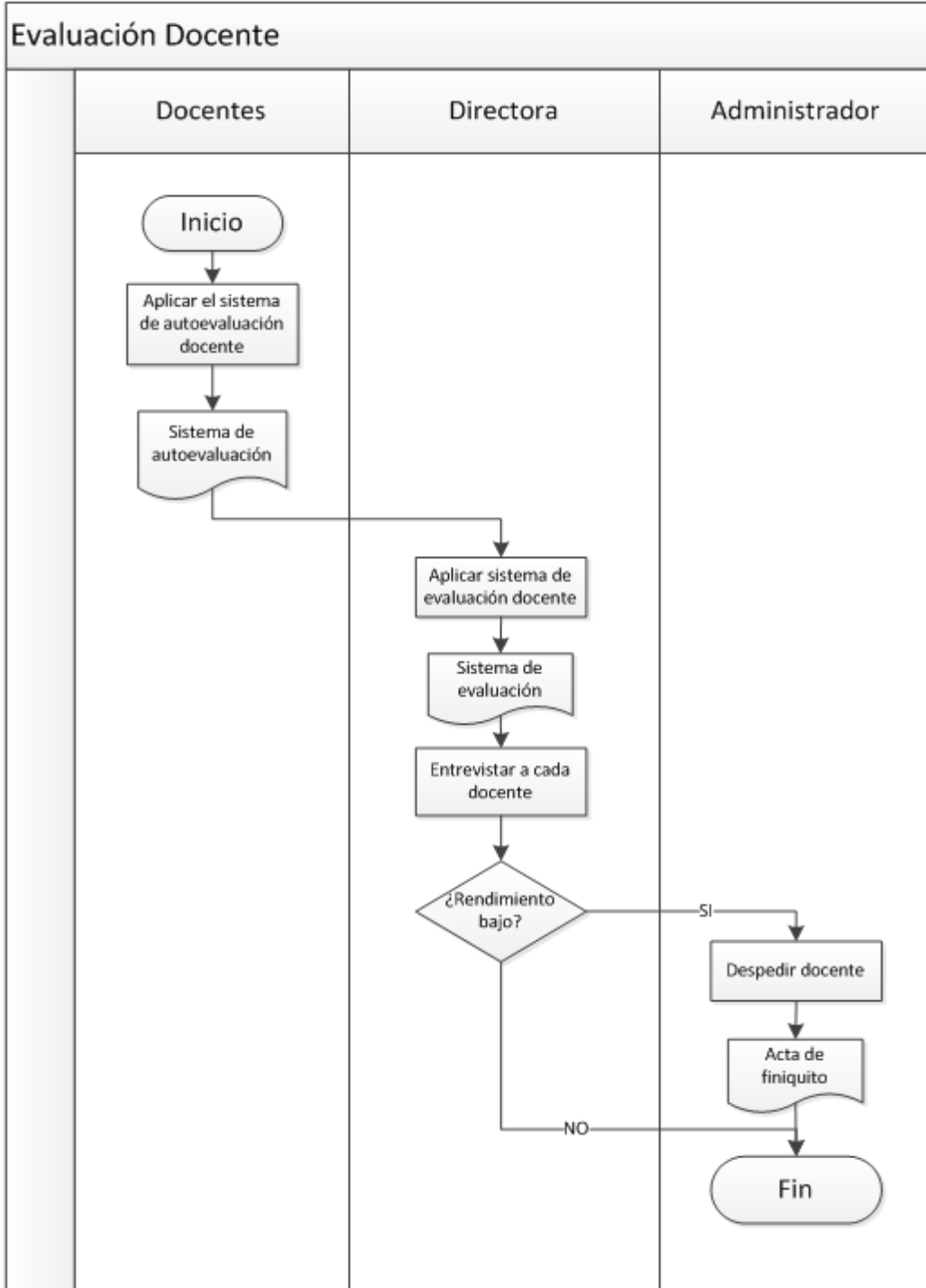
Versión: 1.0

Fecha: 13/03/14

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



Manual de Procesos y Procedimientos



**INDICADOR DEL PROCESO**

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



## Indicador

---

Este indicador evalúa el desempeño del docente para saber si se puede seguir contando o no con sus servicios.

### Escala de medición

Escala	Porcentaje
Bajo	0-50
Medio	50-75
Alto	75-100

### Frecuencia de aplicación

Al finalizar el año lectivo.

## e. Gestión Curricular

### e.1 Plan curricular institucional

#### OBJETIVO:

Elaborar un currículo de calidad que contribuya a la formación integral de los estudiantes de la Escuela

#### ALCANCE:

Desde la planificación de calendario académico, distributivo docente, distributivo de alumnos, distributivo de grupos y la verificación y validación del plan del año anterior

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



**RESPONSABLE:**

Directora Académica, Personal Docente

**INTERVINIENTES:**

Docentes, Directora

**ENTRADAS:**

Malla curricular, plan del año anterior

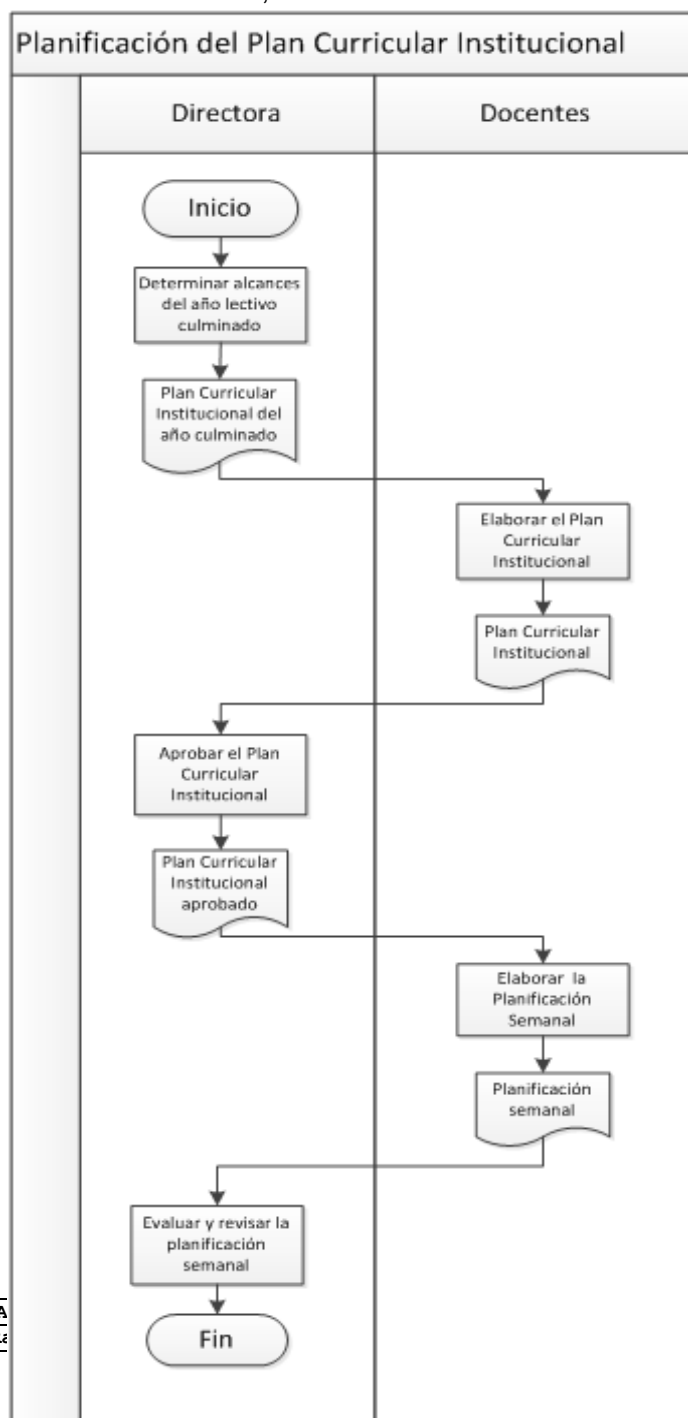
No.	ACTIVIDADES
1	Analizar los resultados obtenidos el año anterior y establecer debilidades y fortalezas
2	Revisar el pensum del Ministerio y planificar en las áreas de aprendizaje
3	Revisar los bloques de estudio, evaluar el PCI y archivarlo.
4	Plantear los temas, actividades a estudiar en la semana.
5	Verificar los logros alcanzados en la semana y archivar la planificación semanal

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



**SALIDAS:**

Pla Curricular Institucional, Plan Semanal



ELA  
Ing. R



## INDICADOR DEL PROCESO

### Indicador

Este indicador evalúa el cumplimiento de los temas propuestos para de esta manera plantear estrategias para cumplir con todos los temas del plan curricular.

#### Escala de medición

Escala	Porcentaje
Bajo	0-75
Medio	75-90
Alto	90-100

#### Frecuencia de aplicación

Al finalizar el año lectivo.

### e.2 Plan operativo anual

#### OBJETIVO:

Establecer un calendario de actividades de las diferentes áreas de la escuela para verificar su cumplimiento durante el año.

#### ALCANCE:

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lillian Haro



Código: MPP

Versión: 1.0

Fecha: 13/03/14

Manual de Procesos y Procedimientos

Abarca la realización de actividades académicas, creación de comisiones, asignación de recursos, ejecución de proyectos y la revisión y validación del plan de año anterior

**RESPONSABLE:**

Directora Académica, Personal Docente

**INTERVINIENTES:**

Docentes, Directora

**ENTRADAS:**

Propuestas de planes y proyectos, POA del año anterior.

No.	ACTIVIDADES
1	Verificar los proyectos realizados, porcentajes de cumplimiento y fijar fortalezas y debilidades
2	Impulsar la etapa de sensibilización, crear comisiones y elegir un coordinador para cada comisión.
3	Plantear nuevos proyectos con un cronograma y con responsables
4	Analizar los proyectos, Evaluar, revisar y archivar el POA.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



Manual de Procesos y Procedimientos

Código: MPP

Versión: 1.0

Fecha: 13/03/14

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro





Manual de Procesos y Procedimientos

**SALIDAS:**

Plan Operativo Anual.

Código: MPP

Versión: 1.0

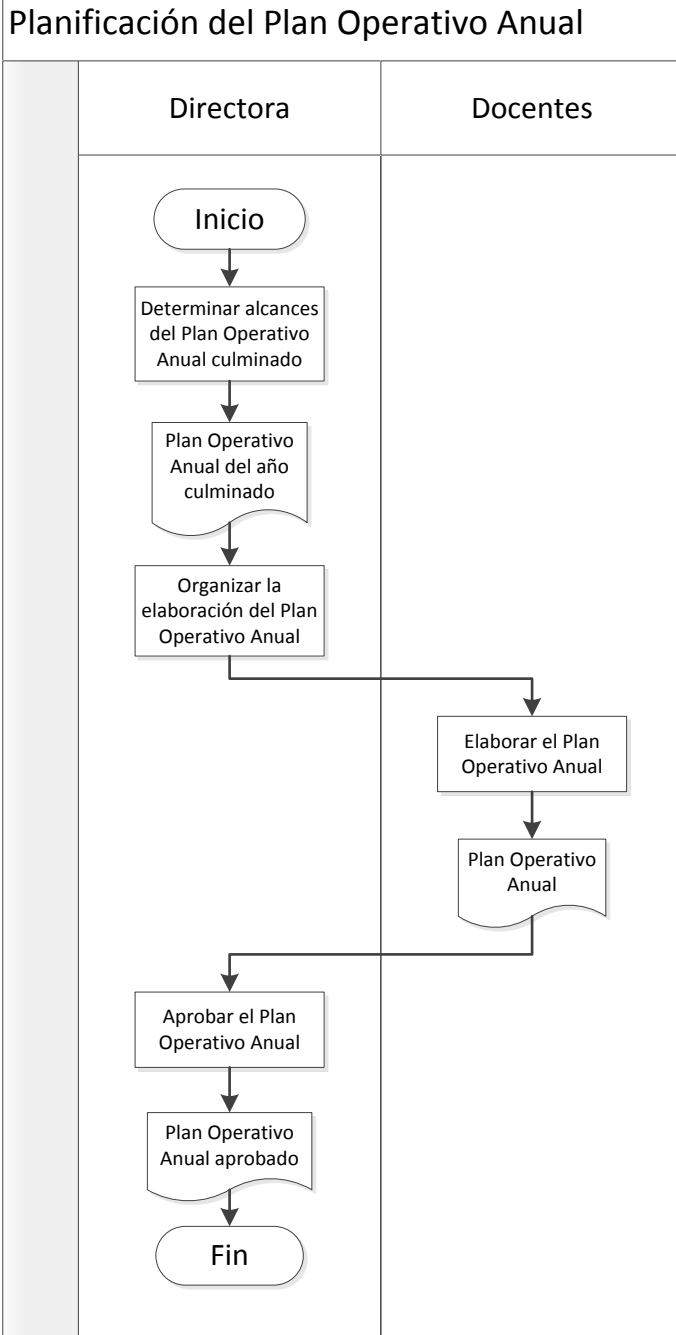
Fecha: 13/03/14

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



Código: MPP  
 Versión: 1.0  
 Fecha: 13/03/14

Manual de Procesos y Procedimientos



ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



## Indicador

---

Este indicador evalúa el cumplimiento del POA. Para el siguiente periodo buscar las estrategias para cumplir con todas las actividades

### Escala de medición

Escala	Porcentaje
Bajo	0-75
Medio	75-90
Alto	90-100

### Frecuencia de aplicación

Al finalizar el año lectivo.

## f. Gestión Pedagógica

### f.1 Evaluación de los estudiantes

#### OBJETIVO:

Evaluar a los estudiantes para conocer su rendimiento así como para identificar fortalezas y debilidades

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



Manual de Procesos y Procedimientos

Código: MPP

Versión: 1.0

Fecha: 13/03/14

**ALCANCE:**

Todos los estudiantes de la escuela.

**RESPONSABLE:**

Personal Docente

**INTERVINIENTES:**

Docentes, directora académica

**ENTRADAS:**

Hojas Preguntonas

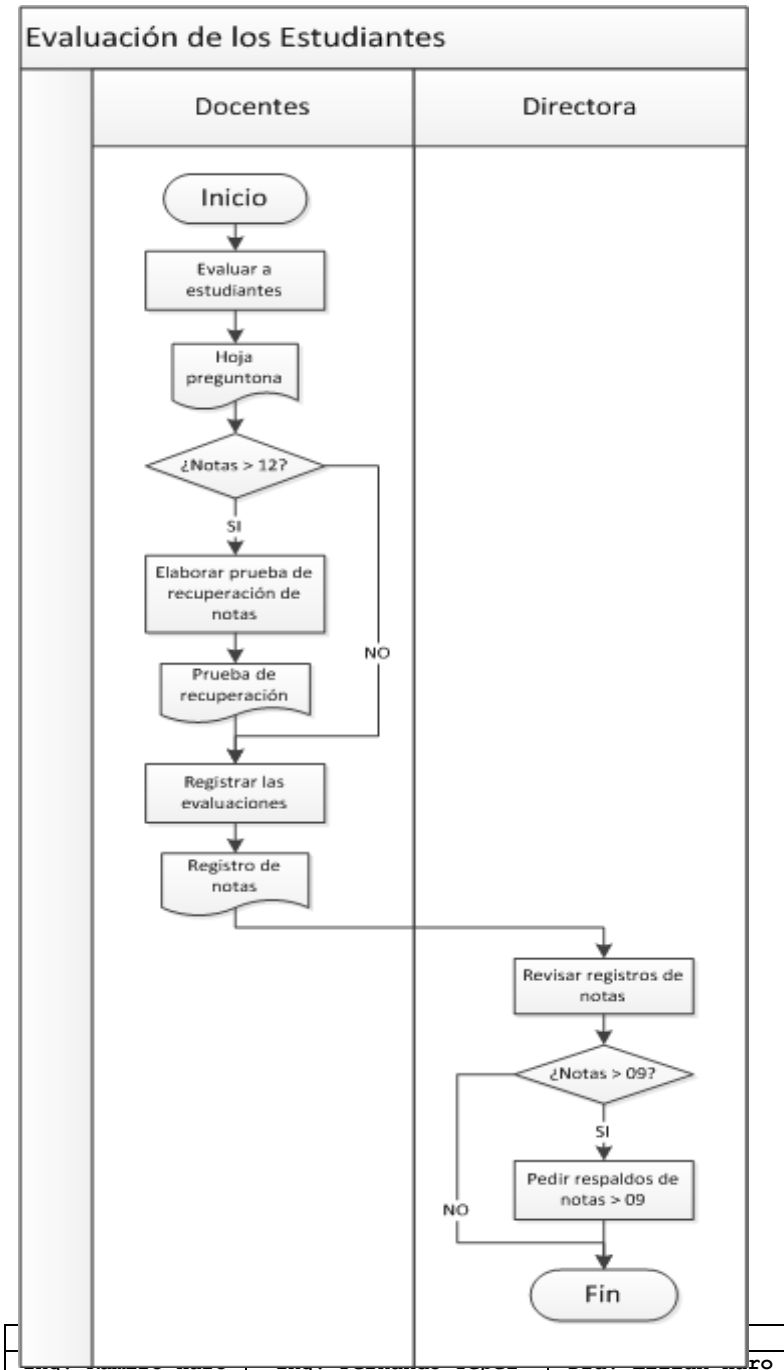
No.	ACTIVIDADES
1	Elaborar, aplicar y calificar la hoja preguntona
2	Identificar notas menores de 12pts y tomar prueba de recuperación con un máximo de 2 puntos.
3	Ingresar las notas al registro y entregar a la directora.
4	Analizar las notas de los registros, verificar y respaldar notas menores a 9 puntos y entregar los registros a secretaria

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



**SALIDAS:**

Hojas Preguntonas evaluadas





Manual de Procesos y Procedimientos  
**INDICADOR DEL PROCESO**

Código: MPP

Versión: 1.0

Fecha: 13/03/14

### Indicador

---

---

Este indicador mide el número de estudiantes con bajas notas tanto en los exámenes como en el trimestre, para tomar las acciones correctivas pertinentes

#### Escala de medición

Escala	Porcentaje
Bajo	0-30
Medio	30-60
Alto	60-100

#### Frecuencia de aplicación

Cada que termine el trimestre de estudios.

### f.2 Entrega de registros académicos

#### OBJETIVO:

Informar a los representantes del progreso académico de sus representados

#### ALCANCE:

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



Código: MPP

Versión: 1.0

Fecha: 13/03/14

Manual de Procesos y Procedimientos

Calificación de las evaluaciones, elaboración de registros y entrega de los reportes a los representantes.

RESPONSABLE:

Personal Docente

INTERVINIENTES:

Docentes, secretaria

ENTRADAS:

Registro Académico, Hojas Preguntonas

No.	ACTIVIDADES
1	Recibir registros, verificar e ingresar notas al sistema.
2	Calcular la media por estudiantes, imprimir registro y entregar al docente
3	Verificar reporte académico, incluir hojas preguntonas, reporte académico y registro de notas
4	Entregar el reporte e informar acerca del rendimiento de los estudiantes, atender inquietudes.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



Manual de Procesos y Procedimientos

Código: MPP

Versión: 1.0

Fecha: 13/03/14

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro





Manual de Procesos y Procedimientos

**SALIDAS:**

Carpeta Académica

Código: MPP

Versión: 1.0

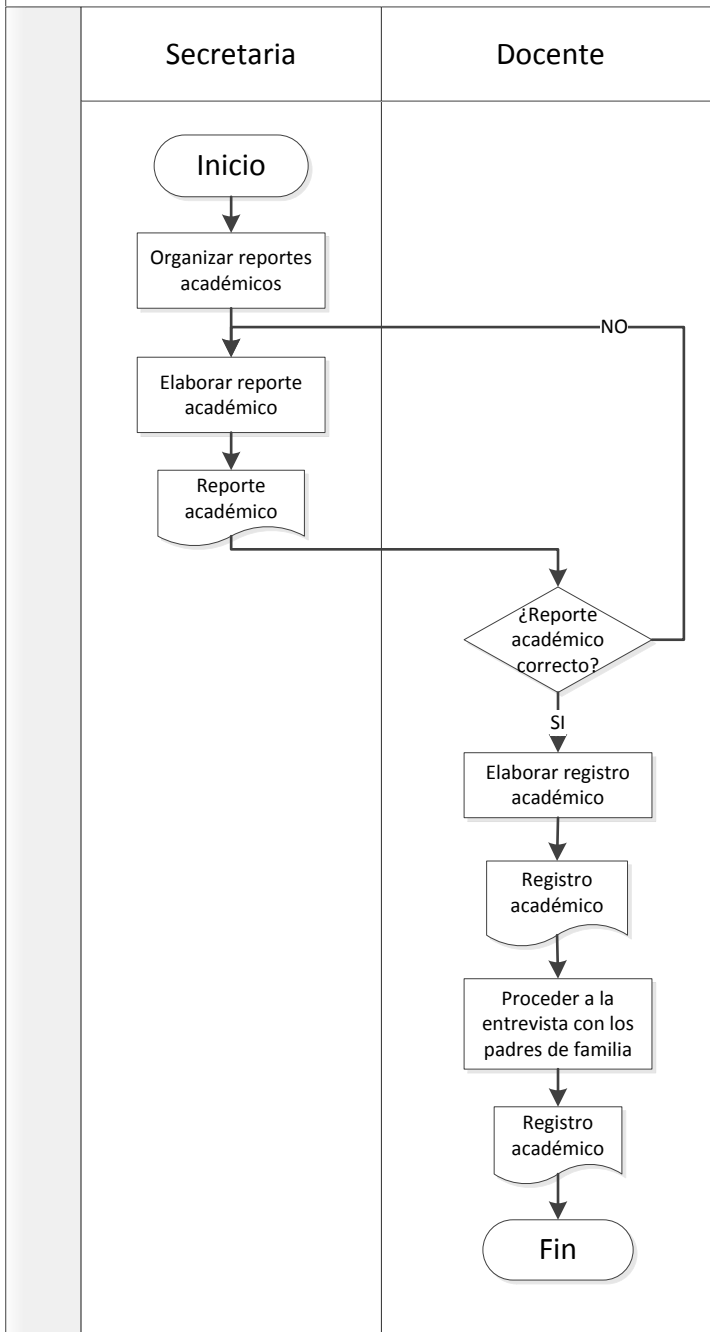
Fecha: 13/03/14

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



Manual de Procesos y Procedimientos

### Entrega de Registros Académicos



ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



## INDICADOR DEL PROCESO

### Indicador

---

Este indicador mide el número de reportes académicos rechazados por los representantes y de esta manera fijar una estrategia para que el índice baje

#### Escala de medición

Escala	Porcentaje
Bajo	0-5
Medio	5-20
Alto	20-100

#### Frecuencia de aplicación

Cada que termine el trimestre de estudios.

### f.3 Producto no conforme

#### OBJETIVO:

Lograr que la educación impartida por la Escuela este conforme con los requisitos y se detecte a tiempo las falencias de los alumnos para aplicar los correctivos.

#### ALCANCE:

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



Código: MPP

Versión: 1.0

Fecha: 13/03/14

Manual de Procesos y Procedimientos

Actividades de fortalecimiento de conocimiento hasta la toma de la prueba de recuperación para mejorar sus notas

**RESPONSABLE:**

Directora académica, Personal Docente

**INTERVINIENTES:**

Docentes, estudiantes, directora

**ENTRADAS:**

Hojas Preguntonas

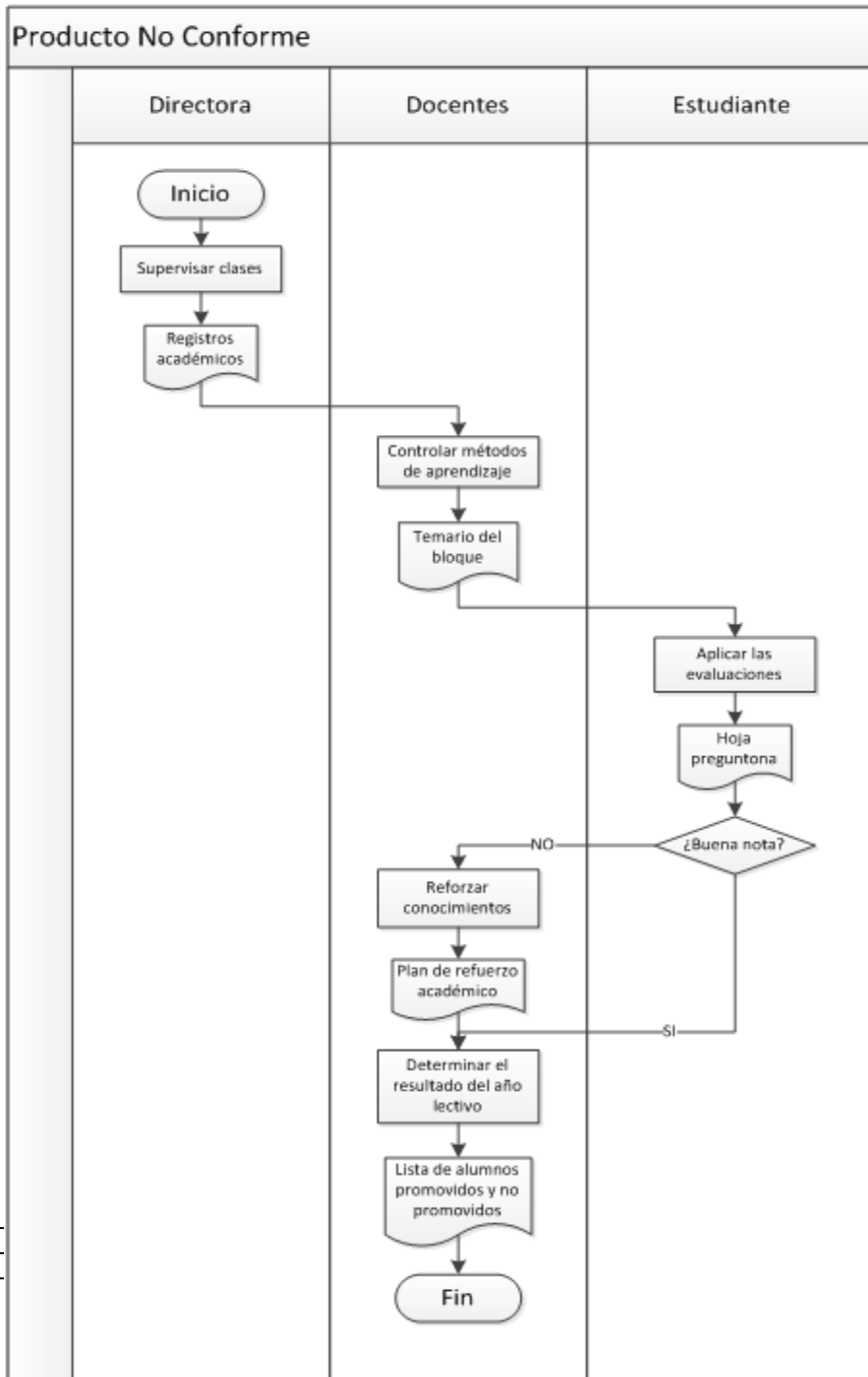
No.	ACTIVIDADES
1	Verificar los conocimientos de los alumnos, verificar las calificaciones y capacitar en métodos adecuados a los docentes
2	Aplicar metodologías adecuadas, cumplir con el programa y controlar que todos los alumnos aprendan
3	Rendir hojas preguntonas aplicando los conocimientos.
4	Presentar Plan de refuerzo académico,
5	Notificar de alumnos promovidos y no promovidos.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



SALIDAS:

Pruebas de Recuperación





## INDICADOR DEL PROCESO

### Indicador

---

Este indicador mide el porcentaje de alumnos no promovidos y de esta manera realizar las acciones necesarias para que el indicador baje

### Escala de medición

Escala	Porcentaje
Bajo	0-10
Medio	10-20
Alto	20-100

### Frecuencia de aplicación

Cada que finalice el periodo de estudios.

## g. Gestión de Admisión y Registro

### g.1 Matriculación

#### OBJETIVO:

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



Código: MPP

Versión: 1.0

Fecha: 13/03/14

Manual de Procesos y Procedimientos

Dinamizar el proceso de matriculación de estudiantes nuevos y antiguos.

**ALCANCE:**

Todos los estudiantes

**RESPONSABLE:**

Secretaria

**INTERVINIENTES:**

Padres de Familia, secretaria

**ENTRADAS:**

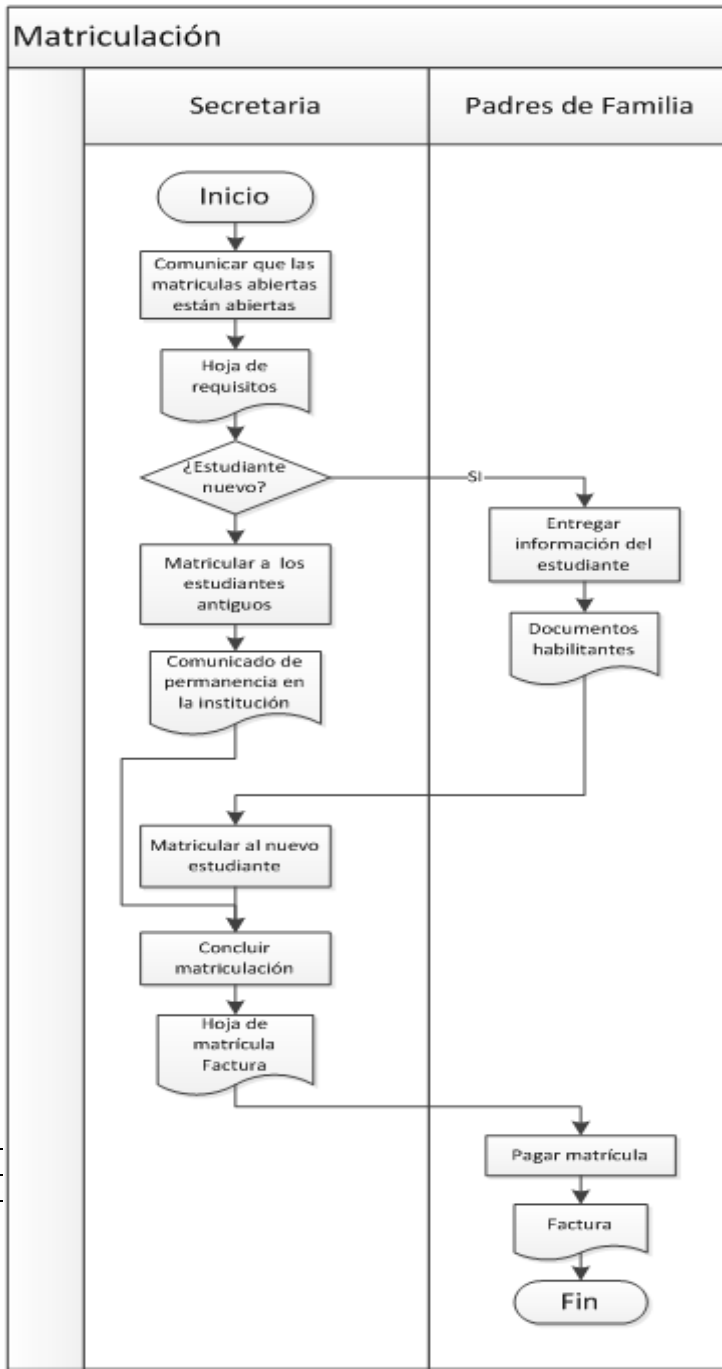
Documentos habilitantes, Hoja de Inscripción

No.	ACTIVIDADES
1	Publicar un anuncio, informar a los padres de familia y verificar la disponibilidad de cupos.
2	Presentar documentos habilitantes e informar el grado al que va el estudiante.
3	Verificar documentos habilitantes y registrar en la base de datos.
4	Elaborar comunicado de permanencia en la Escuela, Separar cupo y verificar y actualizar datos en la base de datos
5	Imprimir hoja de matrícula y factura, archivar documentos.
6	Revisar hoja de matrícula, firmar la hoja de matrícula y pagar la factura.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



SALIDAS:







## INDICADOR DEL PROCESO

### Indicador No 1

---

Con este indicador conocemos si la matrícula esta incrementando o decremetando en función del año anterior. Si el índice da cero o negativo no es bueno para la Institución y se deben tomar medidas correctivas

#### Frecuencia de aplicación

Cada que finalice el periodo de estudios.

### Indicador No 2

---

Este indicador mide el porcentaje de alumnos que ha desertado y de esta manera conocer las causas de esta deserción par que no afecte al prestigio de la Escuela

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



Manual de Procesos y Procedimientos

## Escala de medición

Código: MPP

Versión: 1.0

Fecha: 13/03/14

Escala	Porcentaje
Bajo	0-10
Medio	10-20
Alto	20-100

### Frecuencia de aplicación

Cada que finalice el periodo de estudios.

## h. Gestión Operativa

### h.1 Satisfacción del cliente interno

#### OBJETIVO:

Medir y evaluar la satisfacción del cliente interno de la Institución

#### ALCANCE:

Personal de la Escuela Particular Pío XII.

#### RESPONSABLE:

Director General

#### INTERVINIENTES:

Docentes, Secretaria Personal de Servicios

#### ENTRADAS:

Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



Código: MPP

Versión: 1.0

Fecha: 13/03/14

Manual de Procesos y Procedimientos

No.	ACTIVIDADES
1	Realizar reuniones para fomentar el trabajo en equipo e indagar acerca de requerimientos y necesidades.
2	Realizar dinámicas grupales.
3	Aplicar encuesta de satisfacción.
4	Cuantificar el grado de satisfacción, establecer estrategias de mejora y comunicar los resultados.

SALIDAS:

Resultados de la Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro

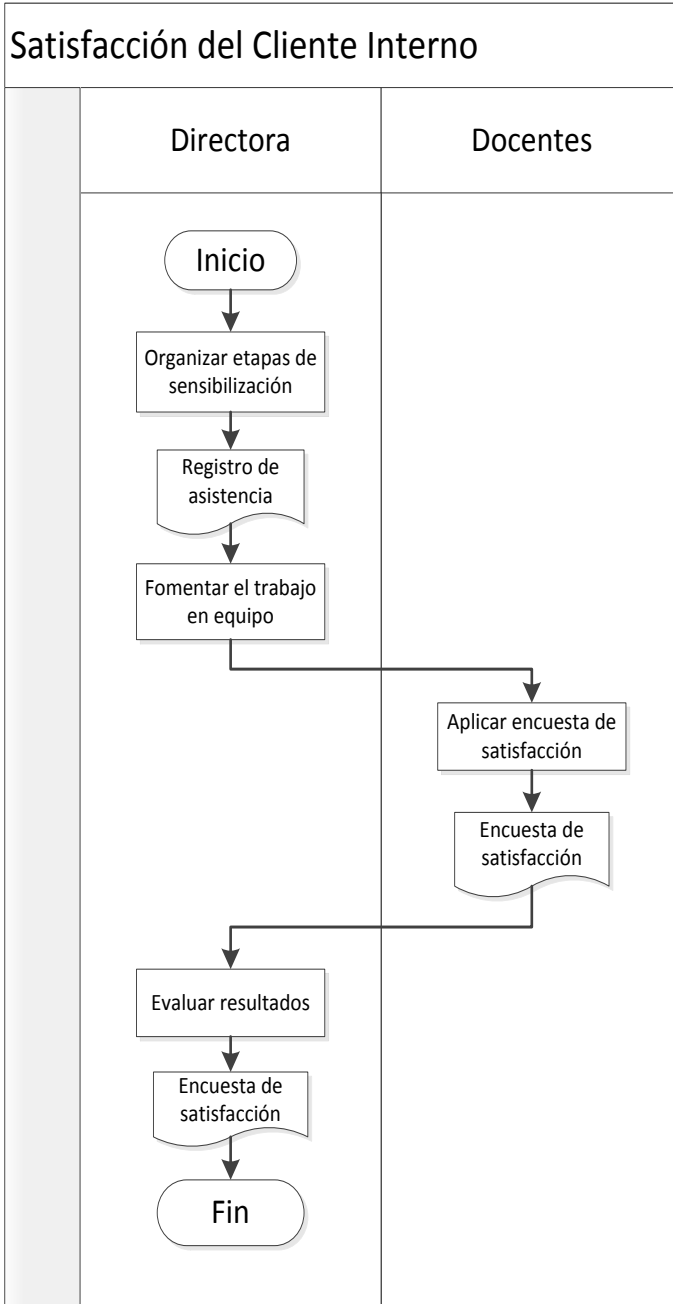


Código: MPP

Versión: 1.0

Fecha: 13/03/14

Manual de Procesos y Procedimientos



ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



## INDICADOR DEL PROCESO

### Indicador

---

Este indicador mide la satisfacción del cliente interno para en caso de no ser el óptimo buscar las soluciones más adecuadas.

#### Escala de medición

Escala	Porcentaje
Bajo	0-35
Medio	35-70
Alto	70-100

#### Frecuencia de aplicación

Cada que finalice el periodo de estudios.

### i. Gestión Administrativa y Financiera

#### i.1 Auditoría interna

##### OBJETIVO:

Establecer la forma como se realizaran las auditorías internas para verificar si se están cumpliendo con los procedimientos establecidos

##### ALCANCE:

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



Manual de Procesos y Procedimientos

Todas las actividades que se puedan medir

Código: MPP

Versión: 1.0

Fecha: 13/03/14

**RESPONSABLE:**

Director General y Secretaria

**INTERVINIENTES:**

Director General, Director Administrativo, Personal Docente, Secretaria y Personal de Servicios

**ENTRADAS:**

Papeles de trabajo que demuestre la correcta realización y cumplimiento de actividades.

No.	ACTIVIDADES
1	Convocar o una reunión para establecer cronograma, definir equipo líder y asignar tareas a los diferentes equipos.
2	Recoger y verificar información, confirmar recursos y plantear conclusiones de la auditoría.
3	Presentar datos generales y presentar criterios y hallazgos de la auditoría.
4	Validar los hallazgos y aprobar el reporte
5	Trabajar con las acciones preventivas y correctivas.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



Manual de Procesos y Procedimientos

Código: MPP

Versión: 1.0

Fecha: 13/03/14

**SALIDAS:**

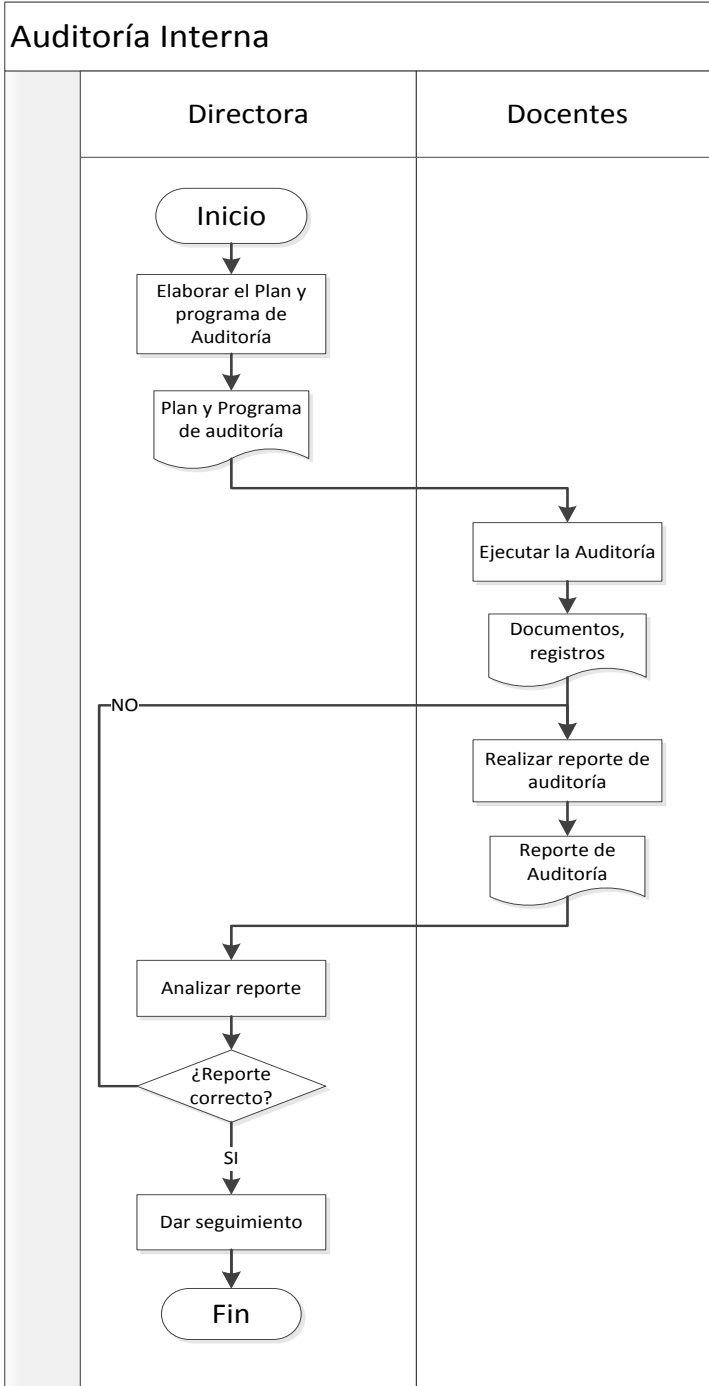
Informe de Auditoria

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



Código: MPP  
 Versión: 1.0  
 Fecha: 13/03/14

Manual de Procesos y Procedimientos



ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro





## INDICADOR DEL PROCESO

### Indicador

---

Este indicador mide el porcentaje de auditorías internas realizadas, si el indicador es bajo se debe revisar la planificación para detectar errores

#### Escala de medición

Escala	Porcentaje
Bajo	0-60
Medio	60-80
Alto	80-100

#### Frecuencia de aplicación

Cada que finalice el periodo de estudios.

### i.2 Administrativo - financiero

#### OBJETIVO:

Establecer un efectivo proceso administrativo - financiero para tomar decisiones acertadas en la Escuela Particular Pío XII.

#### ALCANCE:

Colaboradores en el proceso administrativo – financiero.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



**RESPONSABLE:**

Director Administrativo - Financiero

**INTERVINIENTES:**

Secretaria, Administrador

**ENTRADAS:**

Informes, Movimientos de Ingresos y Egresos

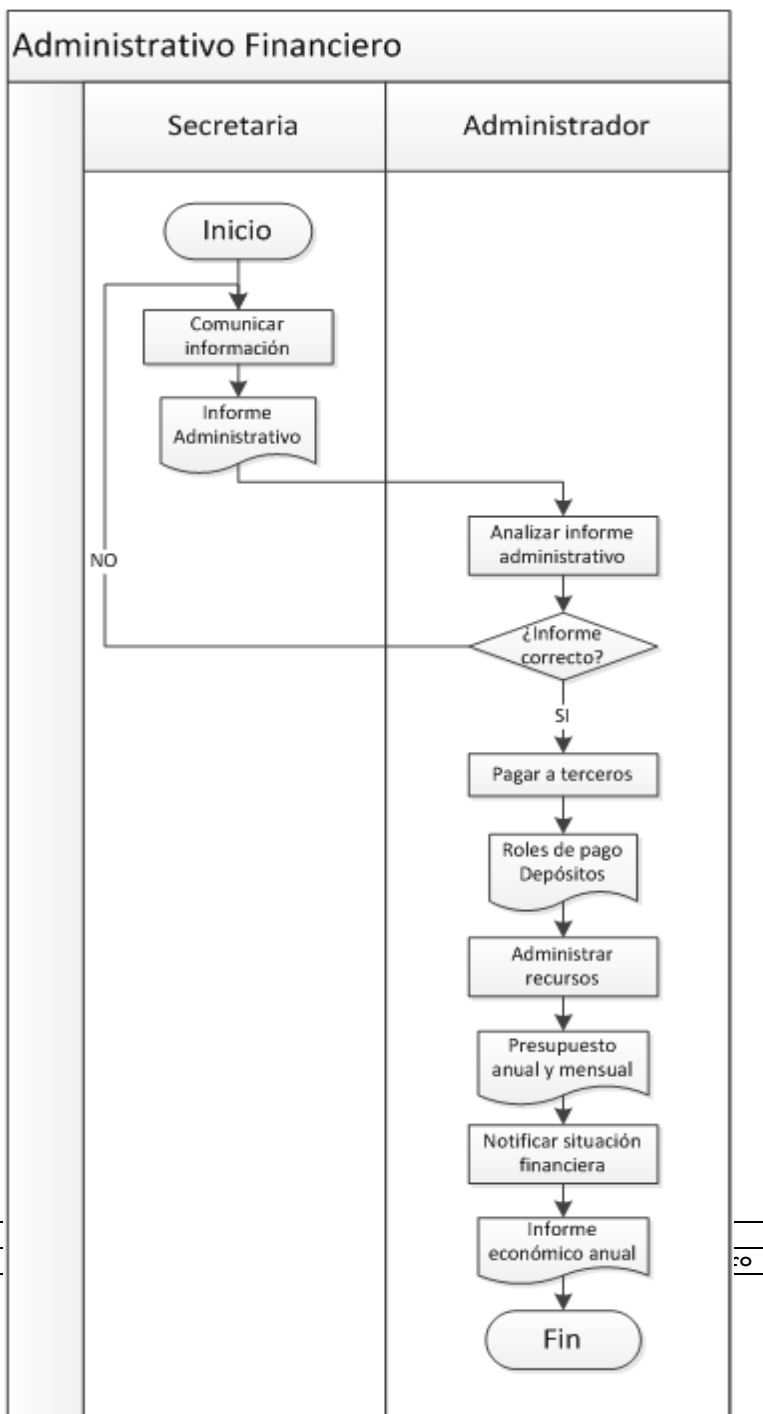
No	ACTIVIDADES
1	Elaborar informe administrativo - financiero.
2	Verificar movimientos económicos de la institución y seleccionar información para la contadora.
3	Elaborar roles de pago, pagar a la nómina y finiquitar deudas con instituciones financieras.
4	Establecer disponibilidad de recursos, Preparar presupuestos mensual y anual y plantear límites de gasto.
5	Estudiar posibles inversiones y elaborar informe económico anual.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



**SALIDAS:**

Presupuestos, Informe Económico.





### **i.3 Contabilidad**

#### **OBJETIVO:**

Manejar y contralar el registro de las transacciones contables de la Escuela con el fin de elaborar los estados financieros y cumplimiento con las obligaciones tributarias.

#### **ALCANCE:**

Proceso de contabilidad.

#### **RESPONSABLE:**

Contadora

#### **INTERVINIENTES:**

Secretaria, Administrador, Contadora

#### **ENTRADAS:**

Informes, Facturas, Retenciones, Depósitos

No.	ACTIVIDADES
1	Reunir respaldos contables
2	Organizar, verificar, analizar y registrar la información contable.
3	Elaborar estados financieros y cumplir obligaciones con el SRI y el IESS.
4	Validar estados financieros, verificar las cifras a declarar en el SRI y confirmar aportes al IESS.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



Manual de Procesos y Procedimientos

Código: MPP

Versión: 1.0

Fecha: 13/03/14

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



Manual de Procesos y Procedimientos

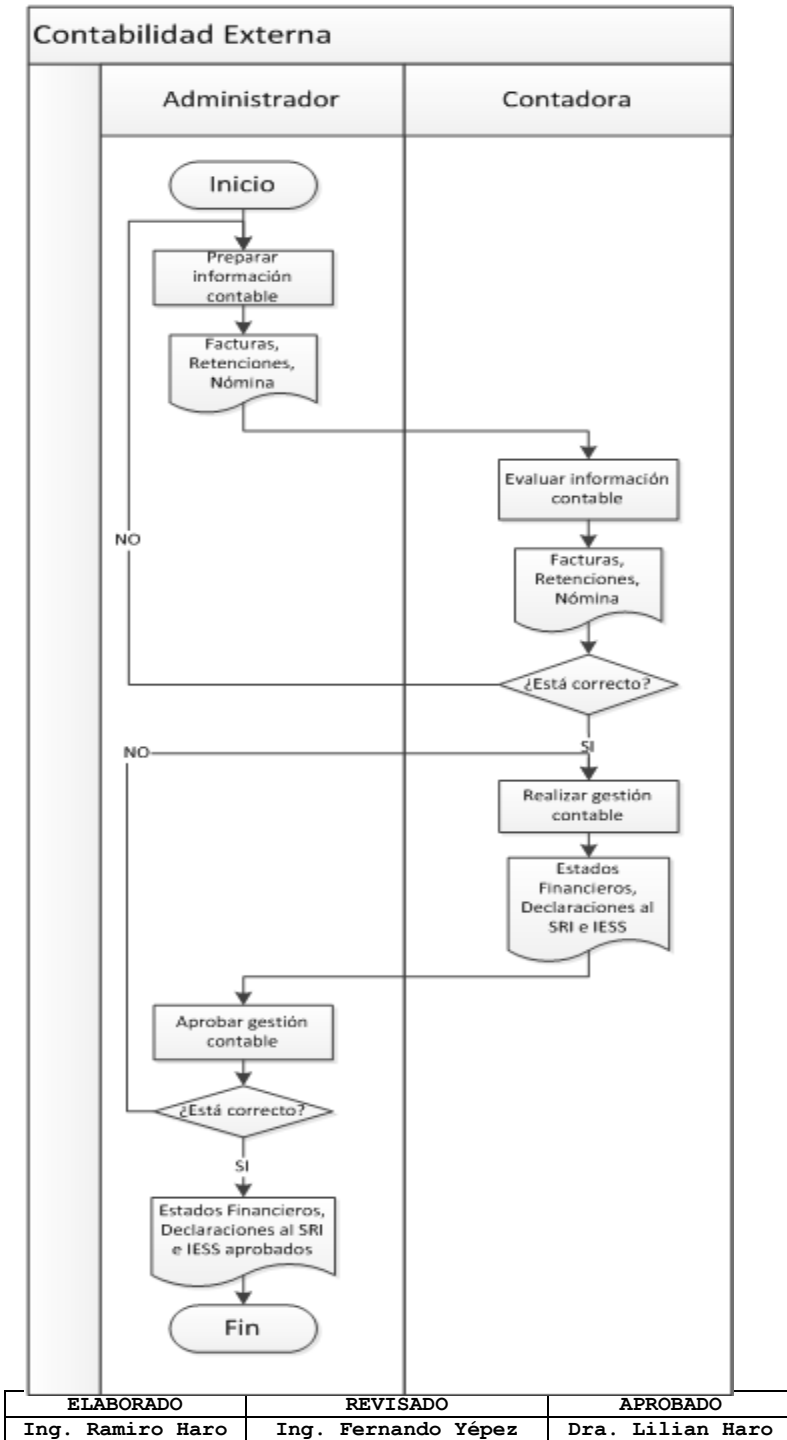
**SALIDAS:**

Formularios, Estados Financieros

Código: MPP

Versión: 1.0

Fecha: 13/03/14





Manual de Procesos y Procedimientos

## **j. Gestión de Marketing**

Código: MPP

Versión: 1.0

Fecha: 13/03/14

### **j.1 Satisfacción del cliente externo**

#### **OBJETIVO:**

Conocer cuál es la perspectiva del cliente externo en relación a la oferta educativa de la Institución.

#### **ALCANCE:**

Representantes o padres de familia de la Escuela

#### **RESPONSABLE:**

Secretaria

#### **INTERVINIENTES:**

Padres de Familia

Secretaria

#### **ENTRADAS:**

Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo

No.	ACTIVIDADES
1	Conocer las expectativas requerimientos del cliente externo.
2	Satisfacer necesidades del cliente externo y receptar sugerencias
3	Atender necesidades de información y quejas de los clientes.
4	Aplicar una encuesta de satisfacción
5	Valorar el nivel de satisfacción y dar a conocer resultados.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



Manual de Procesos y Procedimientos

Código: MPP

Versión: 1.0

Fecha: 13/03/14

**SALIDAS:**

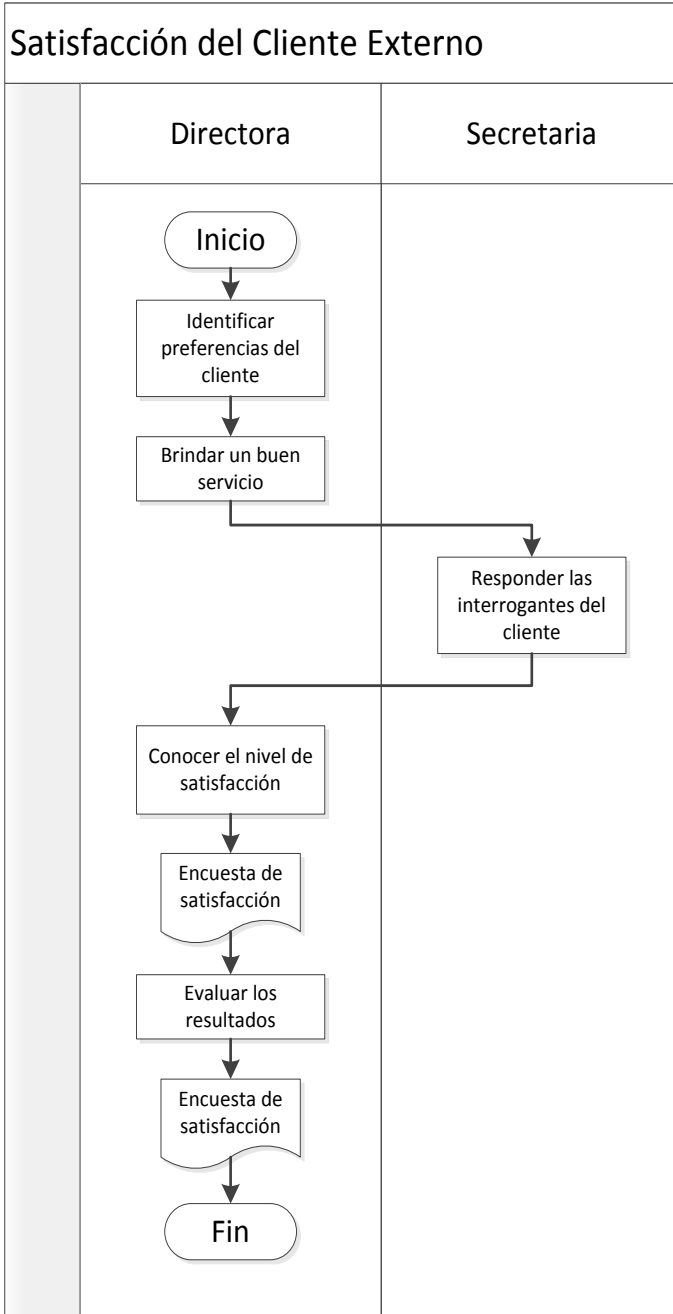
Resultados de la Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro





Manual de Procesos y Procedimientos



ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



Manual de Procesos y Procedimientos  
**INDICADOR DEL PROCESO**

Código: MPP  
Versión: 1.0  
Fecha: 13/03/14

### Indicador

---

Este indicador mide el porcentaje de satisfacción del cliente externo en cuanto al desenvolvimiento de la institución

#### Escala de medición

Escala	Porcentaje
Bajo	0-60
Medio	60-80
Alto	80-100

#### Frecuencia de aplicación

Cada que finalice el periodo de estudios.

#### *k. Gestión Documental*

##### **k.1 Manejo de documentos**

#### OBJETIVO:

Planificar, organizar, dirigir y controlar el manejo de los documentos de La Escuela.

#### ALCANCE:

Identificación y recepción de documentos, hasta su archivo.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



**RESPONSABLE:**

Secretaria, Directora

**INTERVINIENTES:**

Secretaria, Directora

**ENTRADAS:**

Documentos, Registros, Planes y Programas

No.	ACTIVIDADES
1	Determinar el uso del documento con sus especificaciones y el responsable de su manejo.
2	Analizar si está correctamente y completamente llenado el documento.
3	Firmar y sellar el documento.
4	Archivar ordenadamente el documento y respaldarlo

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



Manual de Procesos y Procedimientos

**SALIDAS:**

Documentos Archivados

Código: MPP

Versión: 1.0

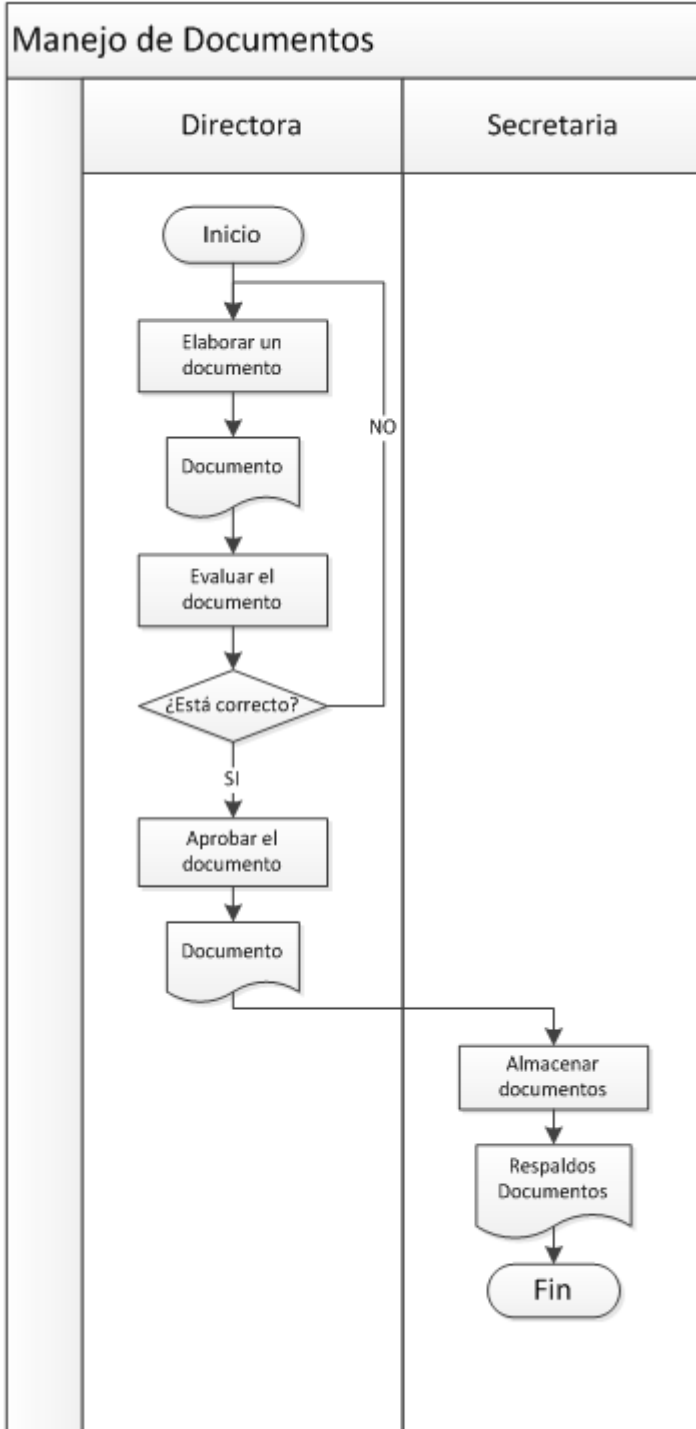
Fecha: 13/03/14

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



Código: MPP  
 Versión: 1.0  
 Fecha: 13/03/14

Manual de Procesos y Procedimientos



ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



## Indicador

---

Este indicador mide el porcentaje de alumnos no promovidos y de esta manera realizar las acciones necesarias para que el indicador baje

### Escala de medición

Escala	Porcentaje
Bajo	0-10
Medio	10-20
Alto	20-100

### Frecuencia de aplicación

Cada que finalice el periodo de estudios.

## k.2 Manejo de información

### OBJETIVO:

Precautelar la confidencialidad de la información de la Escuela.

### ALCANCE:

Evaluación y presentación de la información necesaria.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



**RESPONSABLE:**

Secretaria, Directora

**INTERVINIENTES:**

Secretaria, Directora

**ENTRADAS:**

Documentos Archivados

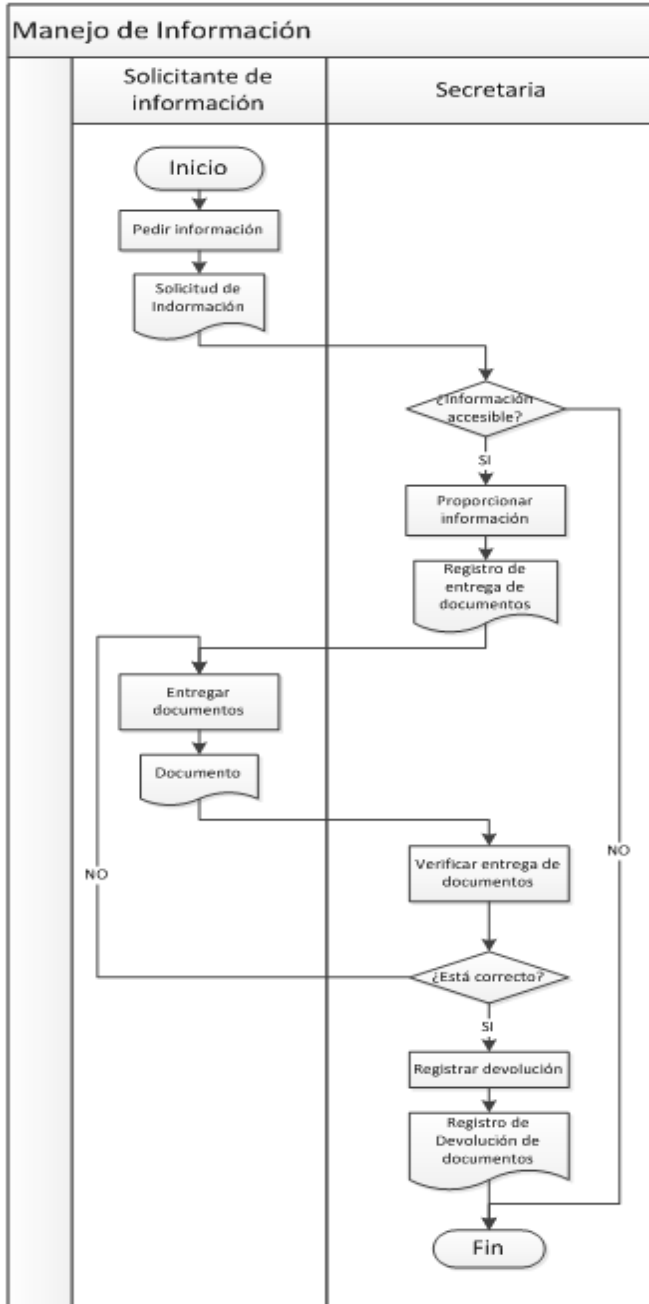
No.	ACTIVIDADES
1	Solicitar la información necesaria
2	Valorar al solicitante, cuantificar el grado de confidencialidad de la información requerida y Llena el registro de documentos
3	Devolver documentos o información completa.
4	Revisar documentos.
5	Llenar el registro de devolución y archivar los documentos nuevamente.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro



**SALIDAS:**

Documentos, Registros, Planes y Programas



ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro





Manual de Procesos y Procedimientos

Código: MPP

Versión: 1.0

Fecha: 13/03/14

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Ing. Ramiro Haro	Ing. Fernando Yépez	Dra. Lilian Haro

## INDICADOR DEL PROCESO

### Indicador

---

Este indicador mide el porcentaje de archivos ordenados para que se controle de una manera óptima el manejo de archivos

### Escala de medición

Escala	Porcentaje
Bajo	0-70
Medio	70-85
Alto	85-100

### Frecuencia de aplicación

Cada que finalice el periodo de estudios.

## **CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1 CONCLUSIONES.**

Con la presente investigación se ha analizado una fundamentación teórica sólida la misma que respaldó la realización de este trabajo, se realizó una amplia investigación bibliográfica de textos que se encuentren actualizados en el tema referente a sistemas de gestión de calidad, normas ISO, manuales de calidad y de procesos, también se investigó en la web acerca del tema motivo de esta investigación, y por último se buscó apoyo de profesionales expertos en el tema.

Para la realización del diagnóstico de la situación actual de la Institución se utilizaron métodos de investigación científica como el método analítico – sustentico, inductivo - deductivo y sistemático, entre las técnicas aplicadas para la recolección de información se utilizó la observación directa, la encuesta y el análisis FODA el mismo que sirvió de sustento por el diseño del sistema de gestión de calidad.

Del diagnóstico de la situación actual de la Escuela Particular Pío XII, se obtuvieron algunos resultados importantes que constituyen sus fortalezas como por ejemplo que ha tenido un crecimiento sostenido desde el inicio de sus operaciones hasta la fecha, esto debido básicamente a la experiencia de sus directivos en el campo educativo, quienes han impulsado una propuesta innovadora y de excelencia, en donde el buen trato a clientes internos y externos y al personal de la institución ha sido su política. Otro factor que acompaña a su éxito es el mantener una pensión acorde a la disponibilidad del segmento de mercado que está enfocada, la ubicación estratégica también ha jugado un papel preponderante pues el sector donde se encuentra ubicada es fácil de acceder y con servicios complementarios de todo índole como parques infantiles, canchas deportivas, puesto de auxilio inmediato junto a la escuela, iglesia, supermercados, líneas de autobuses y cooperativas de taxis entre otros.

Entre sus principales debilidades encontradas es importante mencionar que a pesar de tener una infraestructura moderna, sus espacios principalmente de recreación son reducidos, lo que causa inconvenientes principalmente para sus alumnos. Otra debilidad constituye sus laboratorios de informática pues son muy pequeños y no cumplen con las expectativas de los estudiantes. Otro aspecto a mencionar es que casi un gran porcentaje del personal de la Institución desconoce la misión y la visión de la misma y por esto no alinean sus esfuerzos para alcanzarlos.

La Institución por estar ubicada en un sector donde la oferta de educación particular es limitado tiene la oportunidad de seguir creciendo y captando más alumnos para su oferta académica, sin embargo también se debe considerar que en la actualidad el gobierno ha dado un fuerte impulso a la educación pública dotando de infraestructura y tecnología de punta como también ha invertido en capacitación de los docentes, este punto constituye una amenaza ya que los padres están viendo en la Educación pública una vía para tener una educación de calidad a un costo inferior que el de la educación particular.

Para la propuesta de diseño del sistema de gestión de calidad nos basamos en la norma de calidad ISO 9001 – 2008, y se tomó en cuenta sus principios como son enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque por procesos, enfoque sistémico, mejoramiento continuo, definiciones beneficiosas con los clientes y los proveedores. Este diseño está formado por un manual de calidad con todos sus elementos a si como también por un manual de procedimientos y procesos.

#### **4.2 RECOMENDACIONES.**

La Escuela particular Pío XII, debe seguir mantenido la calidad en sus oferta educativa para que garantice su permanencia en el mercado de la educación particular que en la actualidad se encuentra amenazado por la inversión en la educación pública.

Se debe realizar inversiones en la adquisición de terrenos para la ampliación de los espacios físicos, en donde los alumnos puedan realizar sus actividades recreativas sin inconvenientes, así como también en la ampliación de sus laboratorios y que estos se encuentren equipados con tecnología de punta.

Que se adopte este diseño de sistema de gestión de calidad, para fomentar una cultura organizacional participativa que garantice la sostenibilidad de la organización.

Los directivos de la Institución deben socializar la propuesta del diseño del sistema de gestión de calidad con todos los públicos de interés involucrados para convertirlos en participantes activos del cambio.

Contratar a un consultor o una empresa experta en la certificación de sistemas de calidad para que realice todos los trámites para la Certificación.

## BIBLIOGRAFÍA

- AITECO. (2014). *Lluvia de ideas*. Obtenido de <http://aiteco.com>
- CABALLANO. (2014). *Fundamentos y conceptos. Sistemas de Calidad*. Obtenido de <http://www.caballano.com>
- CHINININ, V. (2012). *Implementación de la Gestión de la Calidad, Guía Didáctica*. Loja: Ediloja Cia. Ltda.
- David, F. (2003). *Conceptos de administración estratégica*. México: Pearson editores.
- GALINDO, C. (2006). *Manual para la creación de empresas: guía de planes de negocios*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- HARO, L. (2007). Muestra misión. *Revista de al escuela particular Pío XII* , 7.
- HERNANDEZ, S. (2008). *Administración teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad*. Mexico: Mc Graw Hill.
- LOPEZ, S. (2011). *Sistemas de Calidad*. Bogotá: Ideas Propias.
- MARIN, Y. (2007). *Aprendiendo a ser mejor*. Medellín: Fondo Editorial ITM.
- MENEDEZ, f. (2008). *Formación superior en Prevención de Riesgos Laborales* . Valladolid: Lex nova.
- MUÑOZ, A. (1999). *La gestión de calidad total en la administración pública*. Madrid: Edigrafos S.A.
- NAVAS, J. (s.f.). *Evolución de las normas ISO 9000*. Obtenido de <http://www.johnnavas.galeon.com>
- PEREZ, P., & MUMERA, F. (2007). *Reflexiones para implementar un sistema de gestión de calidad (ISO 9001-2000) en cooperativas y empresas de economía solidaria* . Bogota: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Producto Interno Bruto*. (2014). Obtenido de [www.productointernobruto.com](http://www.productointernobruto.com)
- PUIG, J., & FRESCO, D. (2006). *Certificación y modelos de calidad en hostelería y restauración*. Madrid: Diaz de santos.

ROJAS, D. (2012). *Sistema de Control de Gestión*. Bogota: Ediciones de la U.

STONER, J., FREDMAN, E., & GILBERT, D. (1995). *Administración*. México: Prentice Hall Hispanoamerica.

VERTICE, P. (2010). *Gestión de la Calidad (ISO 9000 - 2008)*. España: Vertice.

VIÑAS, J. (1998). *Autoestudio y acreditación Institucional*. San Jose Costa Rica: IICA.

ZABALA, H. (2005). *Planeación estratégica aplicada a cooperativas y demás formas asociativas y solidarias*. Bogota: Universidad Cooperativa de Colombia.

**ANEXO 1**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA PARTICULAR PIO XII**

**ENCUESTA A DOCENTES**

Esta encuesta tiene como objetivo recabar sus opiniones sobre diversos tópicos relacionados con la calidad de la Escuela particular Pío XII, por lo que solicitamos que sus respuestas sean apegadas a la verdad.

Esta encuesta es anónima y se garantiza la reserva del encuestado

**a) ¿Conoce Usted cual es la misión y visión de la Institución?**

Si ( )

No ( )

**b) ¿Cómo calificaría el nivel de educación de la Escuela?**

Excelente ( )

Muy buena ( )

Buena ( )

Regular ( )

**c) ¿De los siguientes aspectos cuál considera que se deben mejorar en la Institución?**

Instalaciones ( )

Tecnologías ( )

Material Didáctico ( )

No contesta ( )

**d) ¿Cuál es la calificación que otorga a la relación que Usted mantiene con los padres de familia?**

Excelente ( )

Muy buena ( )

Buena ( )

Regular ( )



e) ¿Cuál es la calificación que otorga a la relación que Usted mantiene con los estudiantes?

Excelente ( )

Muy buena ( )

Buena ( )

Regular ( )

f) ¿De las siguientes dificultades cuál considera que se presentan en la Institución con mayor frecuencia?

Importantes ( )

Comunes ( )

Leves ( )

Ninguno ( )

g) ¿La capacitación recibida ha contribuido a su formación profesional?

Mucho ( )

Poco ( )

Nada ( )

Ninguna ( )

h) ¿Cómo califica su evaluación docente?

Excelente ( )

Muy buena ( )

Buena ( )

Regular ( )

i) ¿Hay satisfacción con el ambiente laboral?

Si ( )

No ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**ANEXO 2**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA PARTICULAR PIO XII**

**ENCUESTA A PADRES DE FAMILIA**

Esta encuesta tiene como objetivo recabar sus opiniones sobre diversos tópicos relacionados con la calidad de la Escuela particular Pío XII, por lo que solicitamos que sus respuestas sean apegadas a la verdad.

Esta encuesta es anónima y se garantiza la reserva del encuestado

**a) La labor que cumplen los directivos de la Escuela Particular Pio XII es:**

- |           |     |
|-----------|-----|
| Excelente | ( ) |
| Muy buena | ( ) |
| Buena     | ( ) |
| Regular   | ( ) |

**b) ¿La actitud del personal docente, administrativo y de servicios con Usted es?**

- |                 |     |
|-----------------|-----|
| Respetuoso      | ( ) |
| Poco respetuoso | ( ) |
| Nada respetuoso | ( ) |

**c) ¿Cómo califica al profesor de su representado?**

- |           |     |
|-----------|-----|
| Excelente | ( ) |
| Muy buena | ( ) |
| Buena     | ( ) |
| Regular   | ( ) |

**d) ¿Califique la relación de su representado con su profesor?**

- |           |     |
|-----------|-----|
| Excelente | ( ) |
| Muy buena | ( ) |
| Buena     | ( ) |
| Regular   | ( ) |

**e) ¿Cómo califica la permanencia de su representado en la Escuela?**

Mucho ( )  
Poco ( )  
Nada ( )

**f) ¿A manera general los aprendizajes obtenidos por su representado son?**

Excelente ( )  
Muy buena ( )  
Buena ( )  
Regular ( )

**g) ¿Cómo considera la seguridad de la Escuela?**

Muy seguro ( )  
Seguro ( )  
Poco seguro ( )  
Nada seguro ( )

**h) ¿Para Usted el mantenimiento de las instalaciones físicas de la Escuela es?**

Muy buena ( )  
Buena ( )  
Regular ( )

**i) ¿A manera general califique su satisfacción con la Escuela?**

Muy satisfecho ( )  
Satisfecho ( )  
Poco satisfecho ( )  
Insatisfecho ( )

**j) En relación a Instituciones Educativas similares a la Escuela es:**

Mejor ( )  
Igual ( )  
Peor ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**ANEXO 3**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA PARTICULAR PIO XII**

**ENCUESTA A ESTUDIANTES**

Esta encuesta tiene como objetivo recabar sus opiniones sobre diversos tópicos relacionados con la calidad de la Escuela particular Pío XII, por lo que solicitamos que sus respuestas sean apegadas a la verdad.

Esta encuesta es anónima y se garantiza la reserva del encuestado.

**a) ¿Cómo te sientes en tu escuela?**

Muy bien ( )

Bien ( )

Regular ( )

**b) ¿Cómo es el trato de la Directora Académica de la Escuela?**

Muy bueno ( )

Bueno ( )

Regular ( )

**c) ¿Cómo es el trato de tus profesores?**

Muy bueno ( )

Bueno ( )

Regular ( )

**d) ¿Cómo es la relación con tus compañeros?**

Muy buena ( )

Buena ( )

Regular ( )

e) ¿Qué te gusta de tu Escuela?

Compañeros ( )

Juegos ( )

Profesores ( )

Espacios ( )

f) ¿Qué es lo que no te gusta de la escuela?

Espacio reducido ( )

Falta de canchas ( )

Aulas ( )

Pocos juegos ( )

g) ¿Si tuvieras oportunidad desearías cambiarte de escuela?

Si ( )

No ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**