

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



**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA**

**Auditoría de gestión en el colegio particular  
"Santo Domingo de Guzmán" del 01 de enero al 31 de  
diciembre del año 2010**

**Tesis previa la obtención del Título  
de Ingeniero en Contabilidad y  
Auditoría.**

**Director:**

Econ. Luis Alfonso Rojas Ojeda

**Autora:**

Jimbo Córdova Matilde Esperanza

Centro Regional Quito  
2012



## **CERTIFICACIÓN**

ECON.

LUIS ALFONSO ROJAS OJEDA

DIRECTOR DE TESIS

CERTIFICA

Que el presente trabajo de tesis realizado por la alumna Matilde Esperanza Jimbo Córdova, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por lo tanto autorizo su presentación.

.....  
Econ. Luis Alfonso Rojas Ojeda

Quito, 12 Diciembre 2011



## DECLARACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Matilde Esperanza Jimbo Córdova declaro ser autora del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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 apoyo financiero académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

---

Matilde Esperanza Jimbo Córdova

CI: 1101058897



## AUTORÍA

La responsabilidad de las investigaciones, las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo de fin de carrera, son de exclusiva responsabilidad de su autora.

---

Matilde Esperanza Jimbo Córdova

CI: 1101058897



## DEDICATORIA

Con profunda emoción y verdadero amor, dedico la realización de este trabajo a mi Padre Dios por permitirme llegar a este momento tan especial de mi vida, por los triunfos y los momentos difíciles los cuales me han enseñado a valorarlo cada día más.

A mis padres Enrique y Matilde que no alcanzaron a ver los resultados pues partieron al cielo y aunque ya no estén conmigo, siguen vivos en mi pensamiento, fue su estímulo mi impulso para llegar al final.

A mis hermanas y a mi sobrino Enrique, porque ellos me brindaron con noble y generoso corazón su apoyo espiritual y moral.

*Matilde*



## **AGRADECIMINETO**

Se ha cumplido diez ciclos de preparación y estudio, cuya culminación tiene sus derivaciones compensatorias, porque siento en mi espíritu, centro del poder dinámico, que he adquirido la fuerza permanente y vigorosa para continuar por la senda luminosa y constructiva para bien propio y de nuestros semejantes. Comprendo que el camino ha sido y será duro de recorrer, pero continuare con el mismo empeño de ser útil a la comunidad.

Mi agradecimiento especial a escuela de Contabilidad y Auditoría de la UTP, que me abrieron las puertas y permitieron que en sus aulas se fortalezca mi espíritu y mi mente con conocimientos profundos y provechosos que serán el pedestal firme y permanente en el esfuerzo creador de mi profesión. Así mismo dejo constancia de mi reconocimiento al Econ. Luis Alfonso Rojas Ojeda que con su experimentada y sabia dirección supo conducirme para el desarrollo de la presente tesis. Mi gratitud imperecedera a la Madre Dra. Alicia de Jesús Vásquez Vásquez Priora-Rectora del CSDG, como también a todo el personal de la institución por el permanente apoyo en este trabajo. Hago presente mi profundo reconocimiento a todos y cada uno de mis maestros que supieron burilar con paciencia e interés sus sabios conocimientos y experiencia.



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA	
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO FIN DE CARRERA	i
DECLARACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS	ii
AUTORÍA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
INDICE DE CONTENIDOS	vi-viii
RESUMEN EJECUTIVO	ix

### CAPITULO I

#### BASE LEGAL Y ANTECEDENTES DE LA UNIDAD

##### “SANTO DOMINGO DE GUZMÁN”

1.1	Descripción de la Empresa-Antecedentes	2
1.1.1	Obra apostólica de la Comunidad	2
1.2	Base legal-Constitución y Domicilio	3
1.3	Organigrama estructural y funcional del Colegio	4
1.4	Plan Estratégico	5
1.4.1	Visión	5
1.4.2	Misión	5
1.4.3	Objetivos	5
1.4.3.1	Objetivo General	5
1.4.3.2	Objetivos Específicos	6
1.4.4	Principios	6
1.4.5	Políticas Institucionales	6



## CAPITULO II

### MARCO TEORICO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

2.1	Auditoría de Gestión	8
2.1.1	Historia y Evolución de la Auditoría	8
2.2	Base Conceptual	9
2.2.1	Concepto de Auditoría de Gestión	9-10
2.2.2	Objetivos de la Auditoria de Gestión	11
2.2.3	Propósitos de la Auditoría de gestión	12
2.2.4	Beneficios de la auditoría de gestión	13
2.2.5	Riesgos de auditoría de gestión	13
2.2.6	Fines de la auditoría de gestión	14
2.2.6.1	Economía	14-15
2.2.6.2	Eficiencia	14-15
2.2.6.3	Eficacia	14-15
2.2.6.4	Calidad	14-15
2.2.6.5	Ecología	14-15
2.2.6.6	Ética	14-15
2.3	Fuentes de medición	16
2.3.1	Indicadores de gestión	16
2.3.1.1	Clasificación de los Indicadores de Gestión	17-18
2.3.1.2	Propósitos y beneficios de los indicadores de gestión	19 -20
2.3.2	Control interno	21
2.3.2.1	Objetivos del control interno	22
2.4	Ejecución de la Auditoría de Gestión	22
2.4.1	Programa de auditoría	22
2.4.1.1	Características del programa de auditoría	23
2.4.1.2	Desarrollo del programa de auditoría	23
2.5.	Herramientas para la Auditoría de Gestión	24
2.5-1	Técnicas para la Auditoría de Gestión	25
2.5.2	Hallazgos en la Auditoría de Gestión	26-28
2.5.3	Definición de los papeles de trabajo	29
2.5.3.1	Objetivos e importancia de los papeles de trabajo	29
2.5.3.2	Requisitos de papeles de trabajo	30
2.5.4	Marcas de Auditoría	31
2.5.5	Técnicas para obtener información	32





2.6	Informe de Auditoría	33
2.7	Principio y normas del Auditor	34

### CAPÍTULO III

#### EJECUCIÓN: AUDITORIA DE GESTIÓN DEL COLEGIO PARTICULAR “SANTO DOMINGO DE GUZMÁN”

<b>PRIMERA FASE</b>	37
Orden de Trabajo	37
Diagnóstico organizacional Colegio “Santo Domingo de Guzmán”	38 - 43
<b>SEGUNDA FASE</b>	44
Programa de Auditoría de Gestión	45
Procedimientos de la Auditoría de Gestión.	45 - 48
<b>TERCERA FASE</b>	49
Ejecución	50
Notificación de inicio de labores	50
Cuestionario de Control Interno	51 -79
Resultado total de la evaluación del Control Interno	80
Análisis de FODA	81
Objetivos cuantificables	82
Formulación de Indicadores de Gestión	83
Cuestionario de Indicadores de Gestión	84-90
Aplicación de encuestas a estudiantes	91-105
Resultado total de la aplicación de encuestas a estudiantes	106
Aplicación de encuestas a padres de familia	107 - 121
Resultado total de la aplicación de encuestas padres de familia	122
<b>CUARTA FASE</b>	
Carta del Informe	124
Información introductoria	125
Informe de Auditoría Cédulas analíticas-narrativas de los Componentes	126 -145
<b>CONCLUSIONES</b>	146 - 148
<b>RECOMENDACIONES</b>	149 - 151
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	152 - 153



## RESUMEN EJECUTIVO

La auditoría de gestión, fue realizada en la ciudad de Quito, en el colegio particular “Santo Domingo de Guzmán”. El objetivo general del proyecto de tesis, es la realización de la misma, la cual permitirá de una forma lógica y organizada investigar el logro de objetivos, el cumplimiento de políticas, normas y procedimientos tendientes a promover la economía, eficiencia, eficacia de la gestión del establecimiento educativo. El presente trabajo sirve de guía en las fases de proceso de auditoría de gestión, mediante métodos, procedimientos, técnicas y practicas modernas, con el apoyo de gráficos, cuadros, modelos y formatos sistemáticamente concebidas, posibilitando evaluar con calidad el desempeño administrativo que realiza la Priora-Rectora del colegio “Santo Domingo de Guzmán” y demás personal de la institución en beneficio de la juventud y niñez de la capital.



## **CAPÍTULO I**

### **BASE LEGAL Y ANTECEDENTES DEL COLEGIO PARTICULAR “SANTO DOMINGO DE GUZMAN”**



## 1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.- ANTECEDENTES.

Antecedentes de la Congregación.- En Septiembre de 1942, siendo vicaria provincial Madre María de Santo Tomás Alvarado, se inicia el colegio con el glorioso nombre “Santo Domingo de Guzmán”, fundador de la orden dominicana.

El personal que integra en su fundación corresponde a los siguientes nombres:

- Madre María Elena Eguiguren.
- Sor María del Rosario Eguiguren.
- Sor María Magdalena Mancheno
- Sor Georgina Alvarado
- Sor Guillermina de la Torre.

El colegio “Santo Domingo de Guzmán” está dirigido por la Congregación de Hermanas Dominicas Docentes de la Inmaculada Concepción; fundada por la madre Hedwige Portalet y su co-fundadora Madre Françoise Lohier en el año 1869, en la ciudad de Toulouse (Francia). El 8 de Diciembre de 1884 fue afiliada a la orden de predicadores gracias a la intervención del Beato Jacinto María Cornier y desde ese día la congregación le considera como su fundador.

El fin de la congregación es procurar que cada una de las hermanas tienda a su propia santificación, siguiendo con más libertad a Cristo pobre, casto y obediente y trabajando para la perfección de las hermanas. Impulsada por su fundadora la comunidad nació para ser “Ojos de los que no ven”, su misión eclesial es trabajar por la evangelización, fundamentada en vida comunitaria, silencio, estudio, oración y apostolado.

### 1.1.1 OBRA APOSTÓLICA DE ESTA COMUNIDAD

Impulsada por la vida de sus fundadores la congregación trabaja en la evangelización, la catequesis y la difusión del Reino de Dios, insertando en los planes pastorales de la jerarquía y de la orden su obra apostólica:

- a. Educación de los niños, jóvenes y adultos videntes y no videntes.
- b. Trabajo con los pobres, asistencia a los enfermos y los ancianos en instituciones y fuera de ellas.
- c. Servicio Social con miras a la liberación liberadora humano-cristiana.



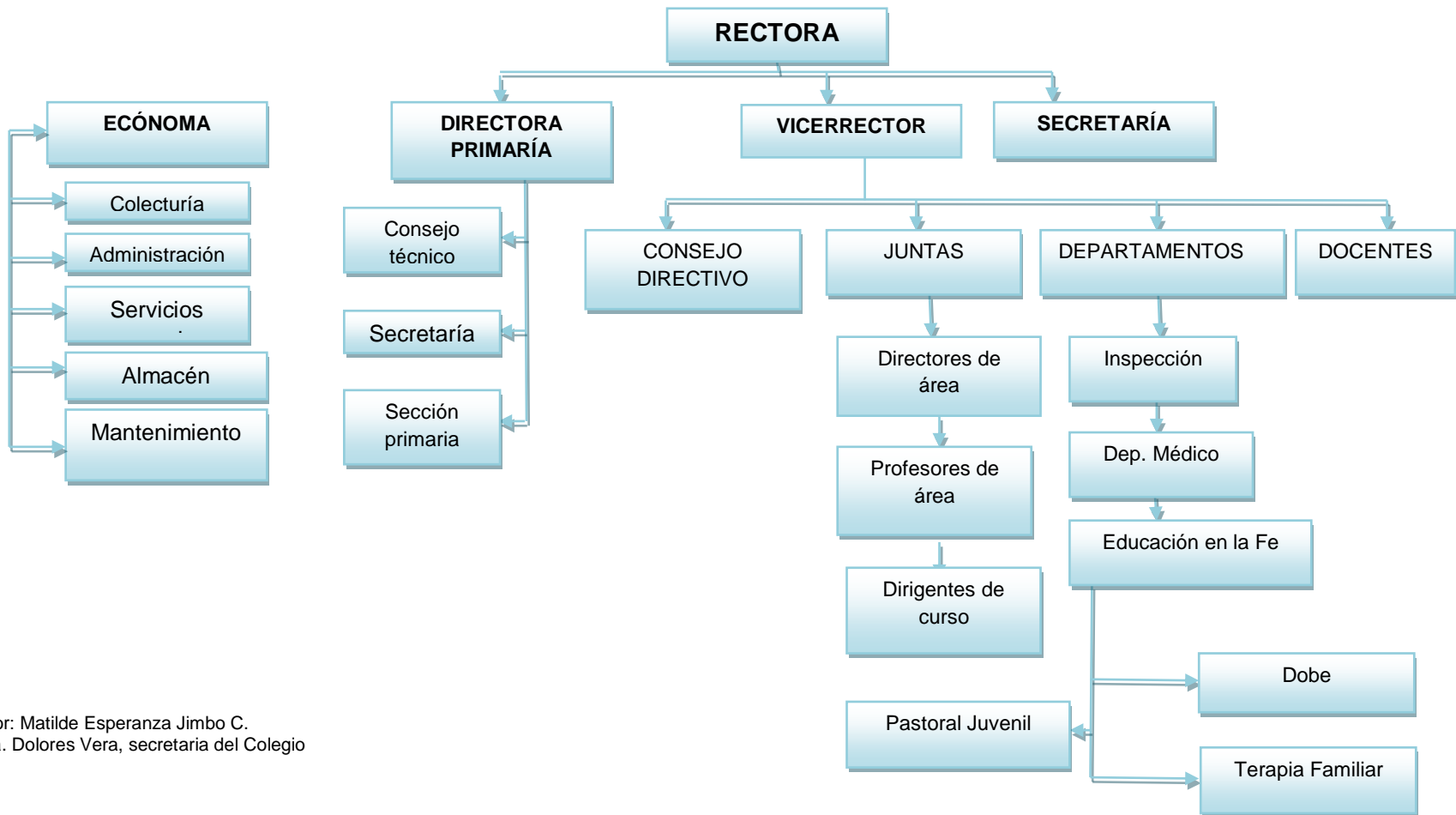
## 1.2 BASE LEGAL.- CONSTITUCIÓN Y DOMICILIO.

El colegio “Santo Domingo de Guzmán”, localizado en la ciudad de Quito, funciona desde el año 1942 como una obra más de la Comunidad de Hermanas Dominicas de la Inmaculada Concepción. Ha venido actuando de conformidad con el Derecho Canónico y con el Decreto Supremo № 212 y promulgado en el Registro Oficial №.547 y con el Modus Vivendi, acordado entre la Santa Sede y el Gobierno Ecuatoriano. Los estatutos de la congregación de las Hermanas Dominicas de la Inmaculada Concepción en el Ecuador, fueron aprobados como consta en el Registro Oficial №. 617 del 15 de Septiembre de 1942, constantemente han sido revisados y legalizados en el Ministerio de Gobierno y Policía.

A partir del año 2005 se eleva a la categoría de “Unidad Educativa Particular Santo Domingo de Guzmán”, jornada matutina, régimen sierra, por lo que brinda servicios de educación para alumnos de niveles pre primario, primario y medio con ciclo básico y el bachillerato en ciencias, especializaciones: físico-matemáticas, químico-biológicas y sociales. Como parte de una orden religiosa está catalogada como entidad sin fines de lucro, sin embargo tiene un Registro Único de Contribuyente individual, diferente al de la congregación.



### 1.3 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL Y FUNCIONAL DEL COLEGIO “SANTO DOMINGO DE GUZMÁN”



Elaborado por: Matilde Esperanza Jimbo C.  
Fuente: Lcda. Dolores Vera, secretaria del Colegio



## **PLAN ESTRATÉGICO**

### **1.4.1 VISIÓN**

#### **VISIÓN INSTITUCIONAL.-**

Somos un colegio con profunda convicción y conciencia de servicio social que educamos para la vida, la libertad y la democracia, la autonomía, la calidad humana, académica y la excelencia; el desarrollo de la personalidad en forma integral, es decir, en su dimensión cognitiva, volitiva, psico-afectiva serán nuestros prioridades para ayudarles a nuestros jóvenes a ser constructores de su propio destino.

### **1.4.2 MISIÓN**

#### **MISIÓN INSTITUCIONAL.-**

Nuestra razón de ser es la preparación y el mejoramiento del talento humano del Distrito Metropolitano de Quito, formar a la juventud con los más altos valores de compromiso, responsabilidad, respeto y trabajo solidario en el afán de generar una sociedad mejor, cumpliendo el encargo social y las expectativas de padres y madres de familia, logrando una proyección laboral y social en nuestros educandos.

### **1.4.3 OBJETIVOS**

#### **1.4.3.1 OBJETIVO GENERAL**

- Lograr cumplir el encargo social con altos estándares de calidad e y excelencia en la formación de bachilleres así como en estudiantes que cumplan los perfiles requeridos en los cursos y/o grados de estudios que les corresponda.



#### **1.4.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Capacitación del personal docente para que puedan dar una educación de calidad enfocada en valores y ciencia.
- Mejor selección del personal docente para que de esta manera el estudiante cumpla los perfiles requeridos por la sociedad
- Dar charlas dinámicas con profesionales capacitados para poder rescatar la personalidad de cada estudiante.

#### **1.4.4 PRINCIPIOS**

- ✓ La educación es deber primordial del Estado, que lo cumple a través del Ministerio de Educación y de las Universidades y Escuelas Politécnicas del país;
- ✓ Todos los ecuatorianos tienen derecho a la educación integral y la obligación de participar activamente en el proceso educativo nacional;
- ✓ Es deber y derecho primario de los padres o de quienes los representan, dar a sus hijos la educación que estimen conveniente. El Estado vigilará el cumplimiento de este deber y facilitará el ejercicio de este derecho;

#### **1.4.5 POLÍTICAS INSTITUCIONALES**

- Hacer de la capacitación científica, tecnológica y pedagógica-metodológica al talento humano del SDG una tarea sistemática y permanente.
- Establecer las estrategias necesarias para lograr una estabilidad real en el colectivo de los miembros del Santo Domingo de Guzmán.
- Utilizar diferentes vías de trabajo metodológico, entre ellas, las visitas a clases y los colectivos pedagógicos mejorando la calidad del trabajo en clase.





## **CAPÍTULO II**

# **MARCO TEÓRICO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN**



## **AUDITORÍA DE GESTIÓN**

### **2.1.1 Historia y evolución de la Auditoría de Gestión:**

#### **PRIMERA FASE**

Desde los tiempos medievales hasta la revolución industrial, el desarrollo de la auditoría estuvo estrechamente vinculado a la actividad puramente práctica, el auditor se limitaba a hacer simples revisiones de cuentas por compra y venta, cobros y pagos y otras funciones similares con el objetivo de descubrir operaciones fraudulentas.

#### **SEGUNDA FASE**

Durante la revolución industrial se desarrolla la gran empresa, se comienza a separar el capital y la propiedad del negocio, es decir la administración. El auditor sin dejar de hacer lo que realizaba en la primera etapa, tiene una nueva actividad que es la de verificar, certificar la información de los administradores que le pasan a través de las cuentas de resultados.

#### **TERCERA FASE**

Ya en la primera mitad del siglo XX se pasa a un objeto de estudio cualitativamente superior. La práctica social exige que se diversifique y el desarrollo tecnológico hace que cada día avancen más las industrias y se socialicen más, por lo que la auditoría pasa a dictaminar los Estados Financieros. (Franklin, Enrique).

#### **CUARTA FASE**

La auditoría amplía su objeto de estudio y motivado por las exigencias sociales y de la tecnología en su concepción más amplia pasa a ser un elemento vital para la gerencia a través de la cual puede medir la eficacia, eficiencia y economía con lo que se proyectan los ejecutivos.



## 2.2 BASE CONCEPTUAL

### 2.2.1 CONCEPTO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Para entender el concepto de auditoría de gestión es necesario conocer los conceptos tradicionales de auditoría administrativa y auditoría operacional.

- William P. Leonard presenta la siguiente definición de auditoría administrativa:

***La auditoría administrativa puede definirse como el examen comprensivo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa de una institución o departamento gubernamental; o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus recursos humanos v materiales.***

- Joaquín Rodríguez Valencia plantea la definición de auditoría operacional así:

***Se define como una técnica para evaluar sistemáticamente la efectividad de una función o una unidad con referencia a normas de la empresa, utilizando personal especializado en el área de estudio, con el objeto de asegurar a la administración que sus objetivos se cumplan, y determinar qué condiciones pueden mejorarse.***

Los dos anteriores conceptos se han venido manejando de manera tal que se hacía una diferenciación entre auditoría administrativa y auditoría operacional, cuando en la realidad eran dos nombres para un mismo proceso, pues en la práctica no existían diferencias notables entre una y otra.



- El Consejo Técnico de la Contaduría Pública de Colombia en su pronunciamiento No. 7 presenta la siguiente **Definición de Auditoría de Gestión**:

***El examen crítico, sistemático y detallado de las áreas y controles operacionales de una entidad, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la eficacia, eficiencia y economicidad en el manejo de los recursos, para la toma de decisiones que permitan la mejora de la productividad del mismo.***

El concepto de auditoría de gestión, con su preocupación de control operativo, es el puente, y a veces el catalizador entre una auditoría financiera tradicional, y un método de servicios administrativos para solucionar el problema de un tiempo. Constituye un ingrediente necesario en la plena implantación de la auditoría integral.

Los programas de auditoría de gestión específicos para cada área funcional mayor, proporciona al auditor una guía con respecto a los tipos de controles, condiciones y circunstancias que probablemente logre encontrar.

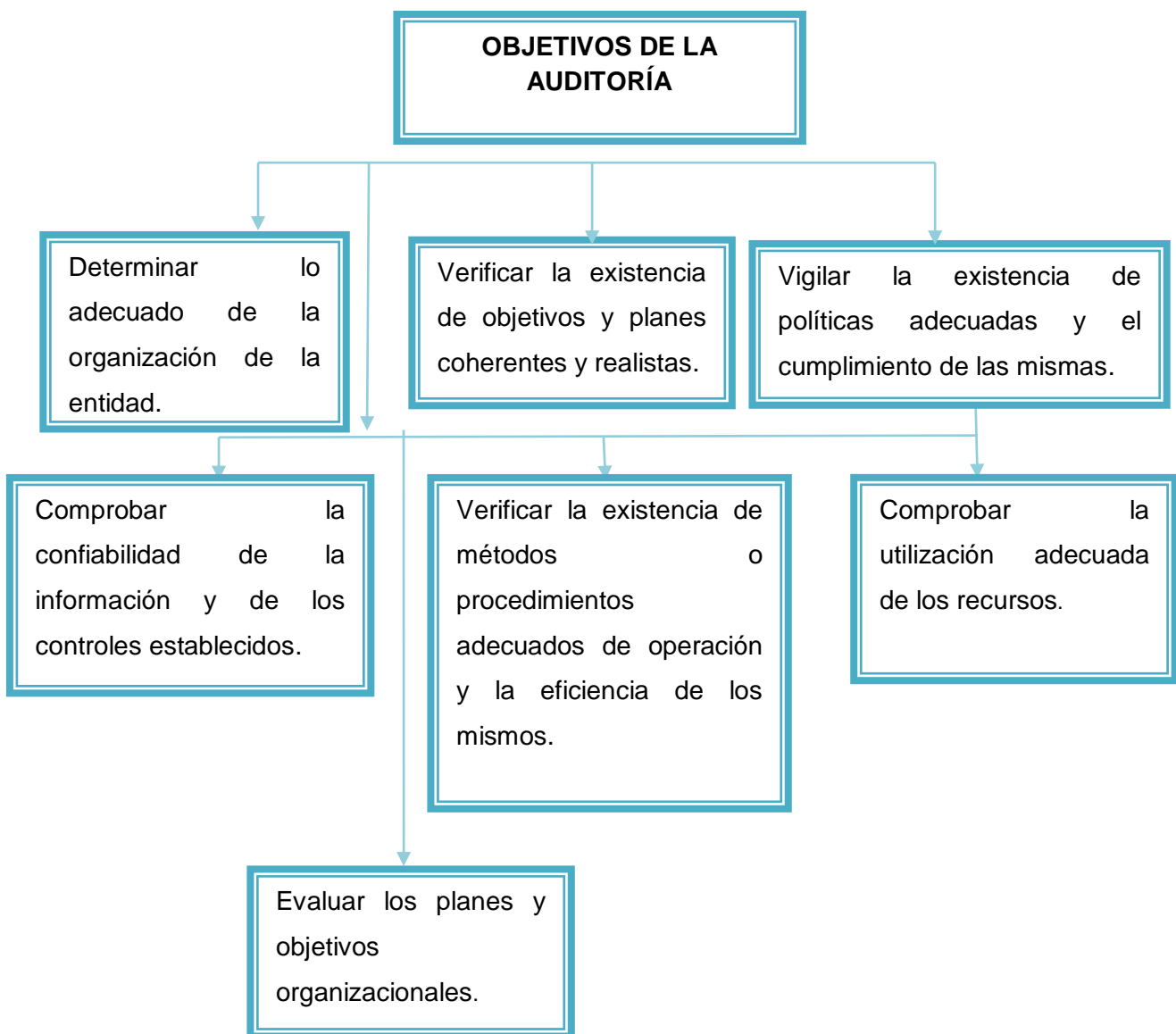
Igualmente, presentan preguntas específicas para hacer resaltar elementos de control significativos. En éste generalizado enfoque, el auditor se siente comprometido para revisar y evaluar los controles operacionales haciendo notar que el objetivo primario de la auditoría de gestión, es dar relevancia a aquellas áreas en donde haya reducción de costos, las mejorías en operación, o la mayor productividad, pueden lograrse mediante la introducción de modificaciones en los controles administrativos y operacionales, o en los instructivos de políticas, o por la acción correctiva correspondiente.

La ventaja de ver a la empresa como una totalidad permite al auditor ofrecer sugerencias constructivas, y recomendaciones a un cliente para mejorar la productividad global de la compañía. Es así como la implantación con éxito de la auditoría de gestión puede representar un aporte valioso a las relaciones del cliente.



### 2.2.2 Objetivos de la Auditoría de Gestión

El objetivo primordial de la auditoría de gestión consiste en descubrir deficiencias o irregularidades en algunas de las partes de la empresa y apuntar sus probables remedios. La finalidad es ayudar a la dirección a lograr la administración más eficaz. Los objetivos principales de la auditoría de gestión son los siguientes:

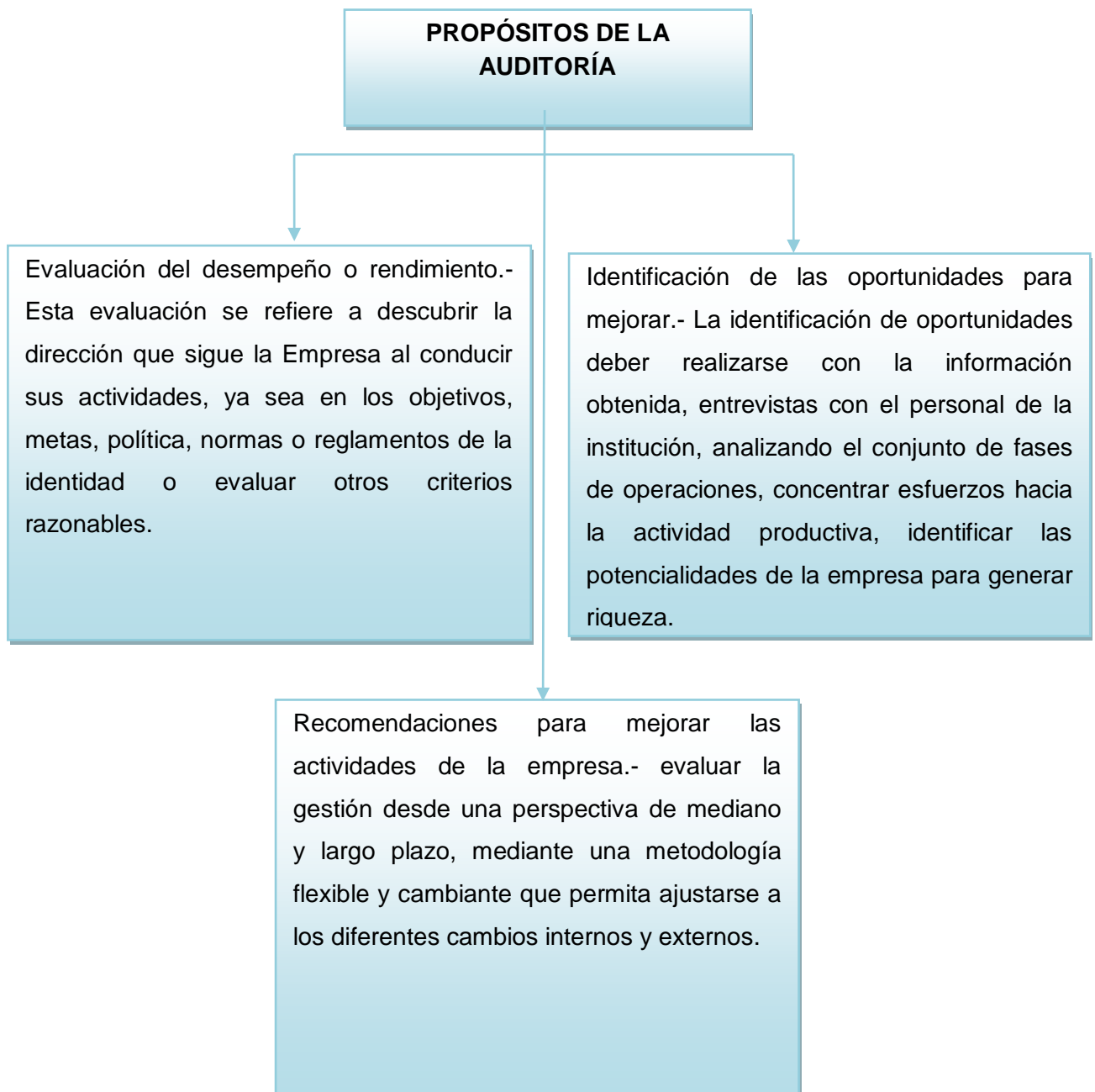


*Elaborado por:* Matilde Esperanza Jimbo C.

*Fuente:* López, Carlos. (2008): ¿Qué es la Auditoría de Gestión? [En línea], Ecuador, disponible: <http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/fin/36/audigest.htm>,



### 2.2.3 PROPÓSITOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN



Elaborado por: Matilde Esperanza Jimbo Córdova

Fuente: Subía Guerra Jaime (2007) curso de Auditoría de Gestión. Quito. Escuela de Ciencias Contables y Auditoría. Universidad Técnica Particular de Loja



#### **2.2.4 BENEFICIOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Los beneficios que pueden darse cuando se realiza una auditoría de gestión son los siguientes:

- Corroborar el cumplimiento de los planes y programas en un periodo de tiempo determinado.
- Mide la contribución económica y social de la entidad al detectar puntos críticos de la gestión.
- La auditoría de gestión permite elevar íntegramente el control de los recursos, humanos, financieros, materiales en un desarrollo sostenible.
- Es el elemento vital para la gerencia, permitiéndole conocer a los ejecutivos que también resuelven los problemas económicos, sociales, ecológicos que a este nivel se presentan generando en la empresa un saludable dinamismo que la conduce exitosamente hacia las metas propuestas.
- Evalúa el grado de eficiencia y eficacia en el logro de objetivos previstos por la organización y con los que se han manejado los recursos.
- Revisar la financiación de las adquisiciones para determinar si afectan la cantidad, calidad y las clases de compras si se hubiesen realizado.
- Determinar el grado en que el organismo y sus funcionarios controlan y evalúan la calidad tanto en los servicios que presta como en los bienes adquiridos.

#### **2.2.5 RIESGOS DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Generalmente se habla de riesgo y conceptos de riesgo en la evolución de los sistemas de control interno, en los cuales se asume tres tipos de riesgo:

Riesgo de Control.- es aquel que existe y que se propicia por falta de control de las actividades de la empresa y puede generar deficiencias del sistema de control interno.

Riesgo de Detección.- Es aquel que se asume por parte de los auditores que en su revisión no detectan deficiencias en el sistema de control interno.

Riesgo Inherente.- Son aquellos que se presentan inherentes a las características del sistema de control interno.



Los riesgos están presentes en cualquier sistema o proceso que se ejecute, ya sea en procesos de producción como de servicios, en operaciones financieras y de mercado, por tal razón podemos afirmar que la auditoría no está exenta de riesgos.

## 2.2.6 FINES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

Entre los fines de auditoría de gestión tenemos:

**2.2.6.1 Economía.-** Uso oportuno de los recursos idóneos en cantidad y calidad correctas en el momento previsto, en el lugar indicado, es decir adquisición o producción al menor costo posible, con relación a los programas de la entidad.

**2.2.6.2 Eficiencia.-** Es la relación entre los recursos consumidos y la producción de bienes y servicios, se expresa como porcentaje comparando la relación insumo-producción de bienes y servicios, se expresa como un estándar aceptable o norma, la eficiencia aumenta en la medida en que un mayor número de unidades se producen utilizando una cantidad dada de insumo. Su grado viene dado de la relación entre bienes adquiridos o producidos o servicios prestados, con el manejo de los recursos humanos, económicos y tecnológicos para su obtención.

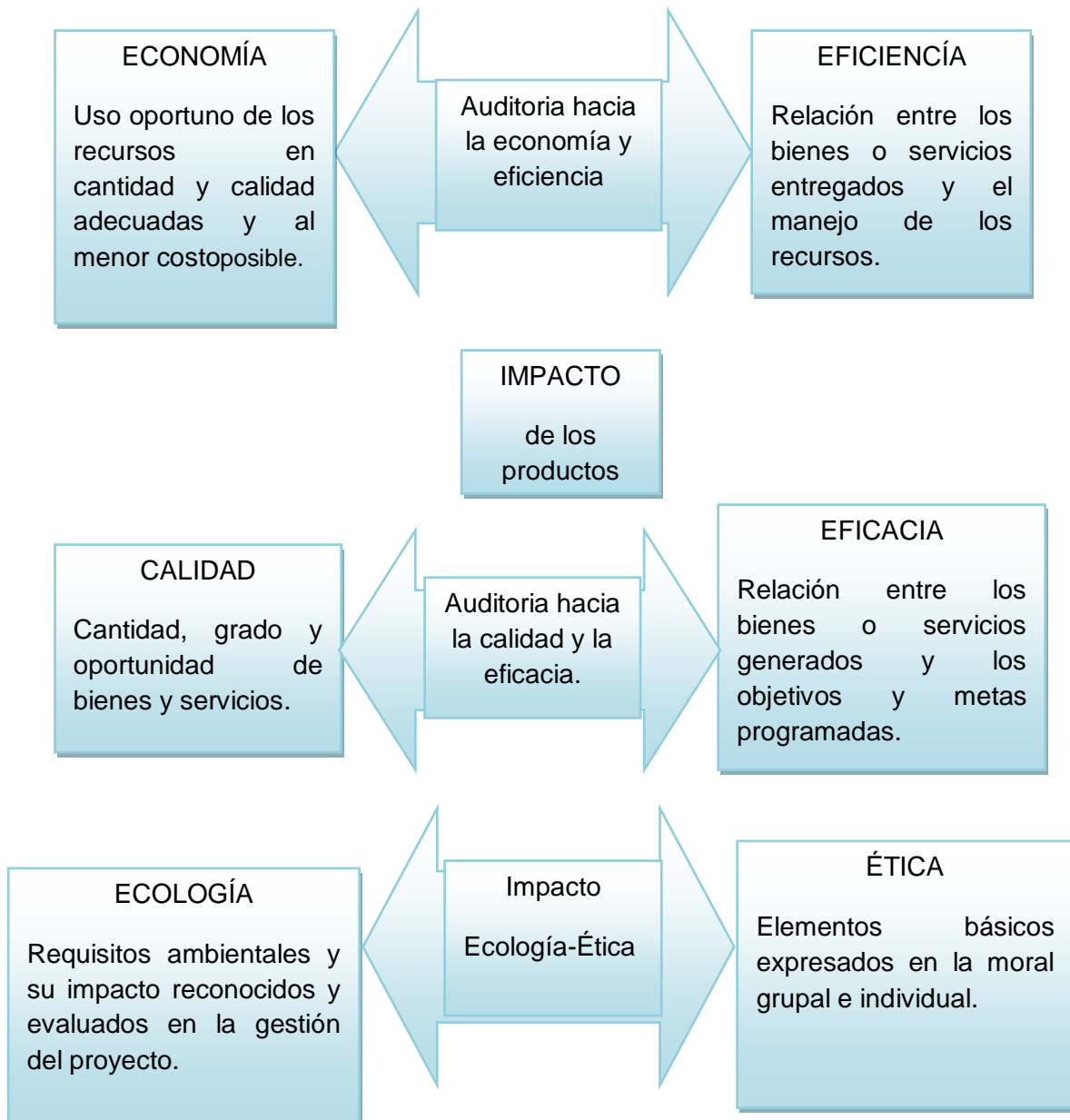
**2.2.6.3 Eficacia.-** Es la relación de servicio y productos, los objetivos y metas programados. La eficacia es el grado en que una actividad o programa alcanza sus objetivos o metas que se había propuesto.

**2.2.6.4 Calidad.-** Es el factor que mide el grado de satisfacción de los usuarios por los productos y servicios recibidos. Calidad es el conjunto de propiedades inherentes a las políticas, reglamentos, leyes, procesos administrativos y de control.

**2.2.6.5 Ecología.-** Son las condiciones, operaciones y prácticas relativas a los requisitos ambientales y su impacto, que deben ser reconocidos y evaluados en la gestión de un proyecto.

**2.2.6.6 Ética.-** Es un elemento básico de la gestión institucional, expresado en la moral y conducta individual y grupal, de los funcionarios y empleados de una entidad, basada en sus deberes, en su código de ética, las leyes en las normas constitucionales, legales y vigentes de una sociedad.





**Elaborado por:** Matilde Esperanza Jimbo Córdova

**Fuentes:** Whittington Ray, O. & Pany, Kurt. (2005): Principios de Auditoría, México D.F., Mc Graw Hill. p. 121



## **2.3 FUENTES DE MEDICIÓN**

### **2.3.1 INDICADORES DE GESTIÓN**

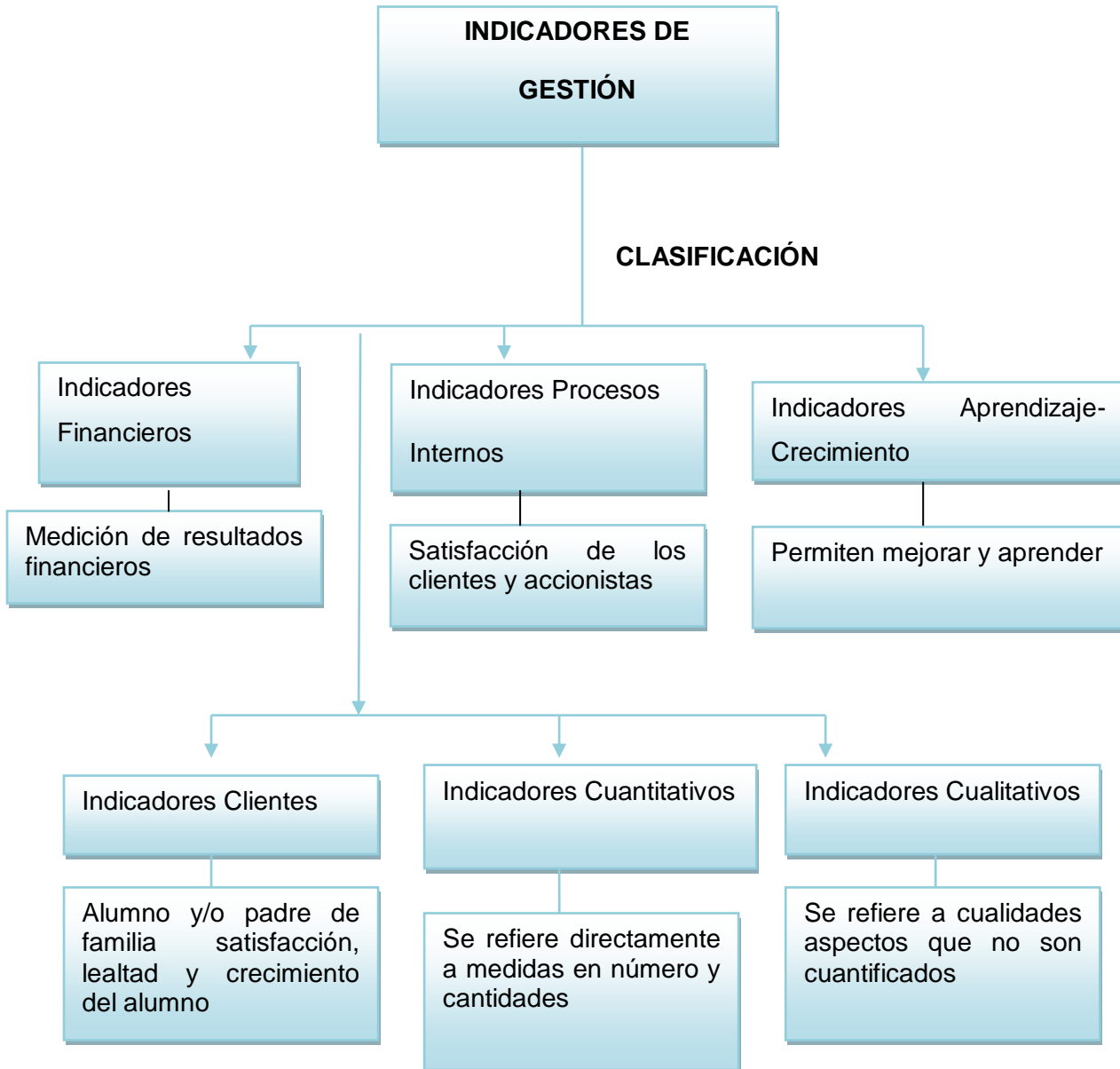
Los indicadores de gestión son uno de los agentes determinantes para que todo proceso de producción, se lleve a cabo con eficiencia y eficacia, es implementar en un sistema adecuado de indicadores para calcular la gestión o la administración de los mismos, con el fin de que se puedan efectuar y realizar los indicadores de gestión en posiciones estratégicas que muestren un efecto óptimo en el mediano y largo plazo, mediante un buen sistema de información que permita comprobar las diferentes etapas del proceso logístico.

Hay que tener en cuenta que medir es comparar una magnitud con un patrón preestablecido, la clave de este consiste en elegir las variables críticas para el éxito del proceso, y con ello obtener una gestión eficaz y eficiente es conveniente diseñar un sistema de control de gestión que soporte la administración y le permite evaluar el desempeño de la empresa.



### 2.3.1.1 CLASIFICACIÓN DE LOS INDICADORES

Los indicadores se clasifican en los siguientes grupos:



Elaborado por: Matilde Esperanza Jimbo Córdova

Fuentes: Subía Guerra, Jaime. (2007). Curso de Auditoría de Gestión. Quito-Ecuador: Escuela de Ciencias Contables y Auditoría, Universidad Técnica Particular de Loja

Whittington Ray, O. & Pany, Kurt. (2005): Principios de Auditoría, México D.F., Mc Graw Hill. p. 211



### **1. Indicadores Financieros:**

El sistema que se ha utilizado para la medición de resultado de las empresas ha sido el financiero, sin embargo en la actualidad este sistema ha sido criticado e incluso excluido de algunos negocios debido a que la consecución y mantenimiento de resultados financieros a corto plazo, puede hacer que las empresas inviertan excesivamente a corto plazo, y muy poco en la creación de valor a largo plazo en lo que respecta principalmente a activos intangibles e intelectuales que generan un crecimiento futuro. Las medidas financieras no son suficientes para reflejar el valor creado o destruido del accionar empresarial.

### **2. Indicadores procesos internos**

En la actualidad la calidad es indispensable en todas las organizaciones y las instituciones educativas no son la excepción; ya que estos permiten a la unidad de negocio entregar las propuestas de valor. Dentro de estos indicadores tenemos indicadores de eficacia, gestión, eficiencia.

Dentro de la perspectiva de procesos internos, se tiene como objetivo la satisfacción de los clientes y accionistas; planeando un enfoque sobre los procesos que destaquen la ejecución de la estrategia en la organización.

### **3. Indicadores aprendizaje – crecimiento**

Los indicadores de aprendizaje – crecimiento, son un grupo de datos que permiten a la organización mejorar al mismo tiempo que aprenden.

Esta perspectiva tiene como base el uso de los activos intangibles buscando capacidades especiales de la empresa en determinados sectores como eficiencia, tecnología, etc.

### **4. Indicadores clientes**

Los indicadores de clientes (se entiende por clientes al alumno y/o padres de familia), ayudan a reforzar los lazos entre la Institución y los alumnos, midiendo su satisfacción, lealtad. Además muestra el crecimiento de la Institución en lo que se refiere a número de alumnos y por ende a ingresos.

Los indicadores que se relacionan con las necesidades y los niveles de satisfacción del cliente, entre los que se tienen, nivel actual de la satisfacción, frecuencia de la distribución de retroalimentación del cliente, mejorar la satisfacción de cliente, etc.



#### **5. Indicadores Cuantitativos**

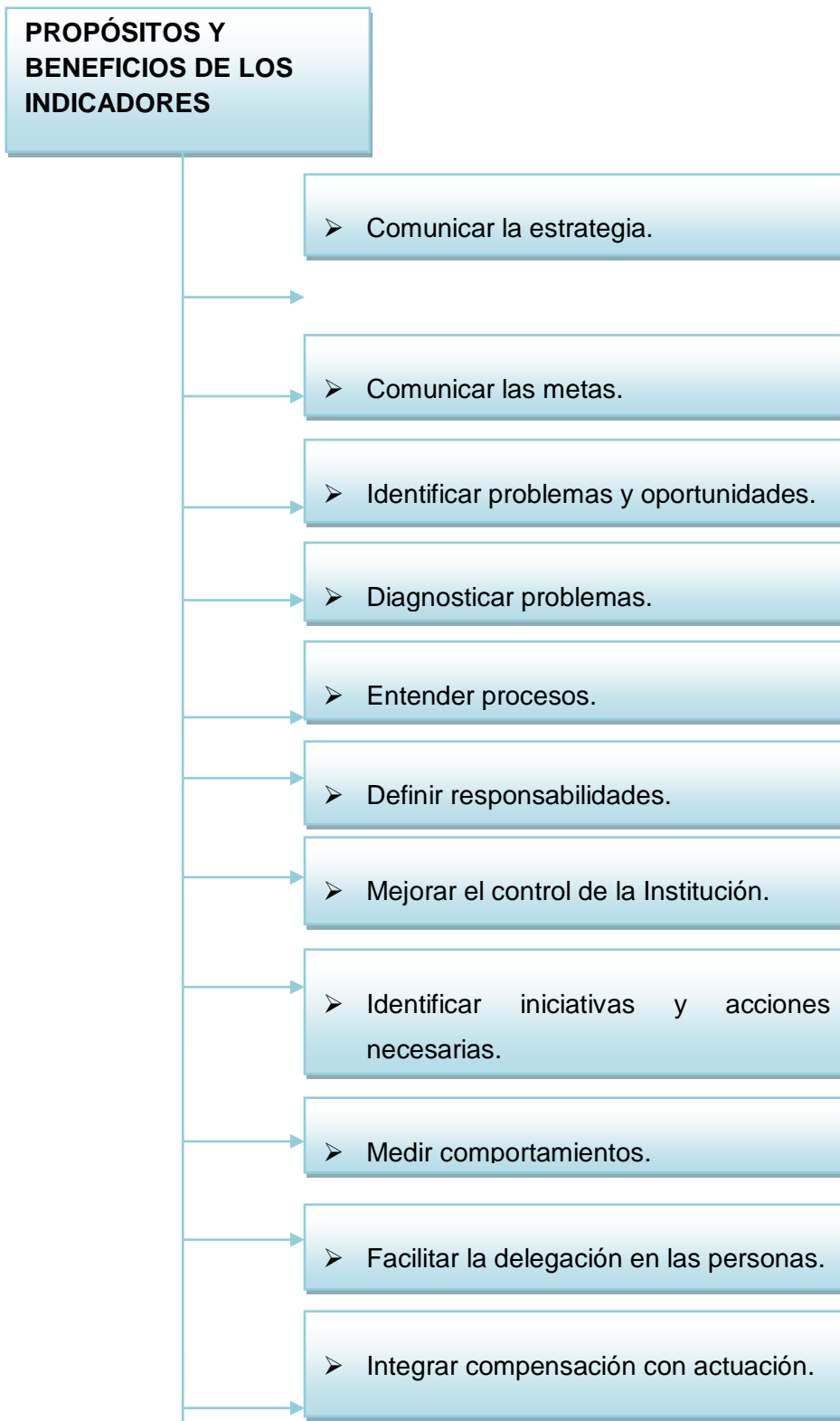
Son los que se refieren directamente a medidas en número o cantidades.

#### **6. Indicadores Cualitativos**

Son los que se refieren a cualidades son los aspectos no cuantificados

### **2.3.1.2 PROPÓSITOS Y BENEFICIOS DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN**

Podría decirse que el objetivo de los sistemas de medición es aportar a la institución un camino correcto para que esta logre cumplir con las metas establecidas. El sistema de medición debe satisfacer los siguientes objetivos:



Elaborado por: Matilde Esperanza Jimbo Córdova

Fuente: Subía Guerra, Jaime. (2010). Curso de Auditoría de Gestión. Quito-Ecuador: Escuela de Ciencias Contables Auditoría, Universidad Técnica Particular de Loja (inédito).



La razón de ser de un sistema de medición es: Comunicar, Entender, Orientar y compensar la ejecución de las estrategias, acciones y resultados de la Institución.

Los indicadores de gestión se elaboran de la siguiente manera:

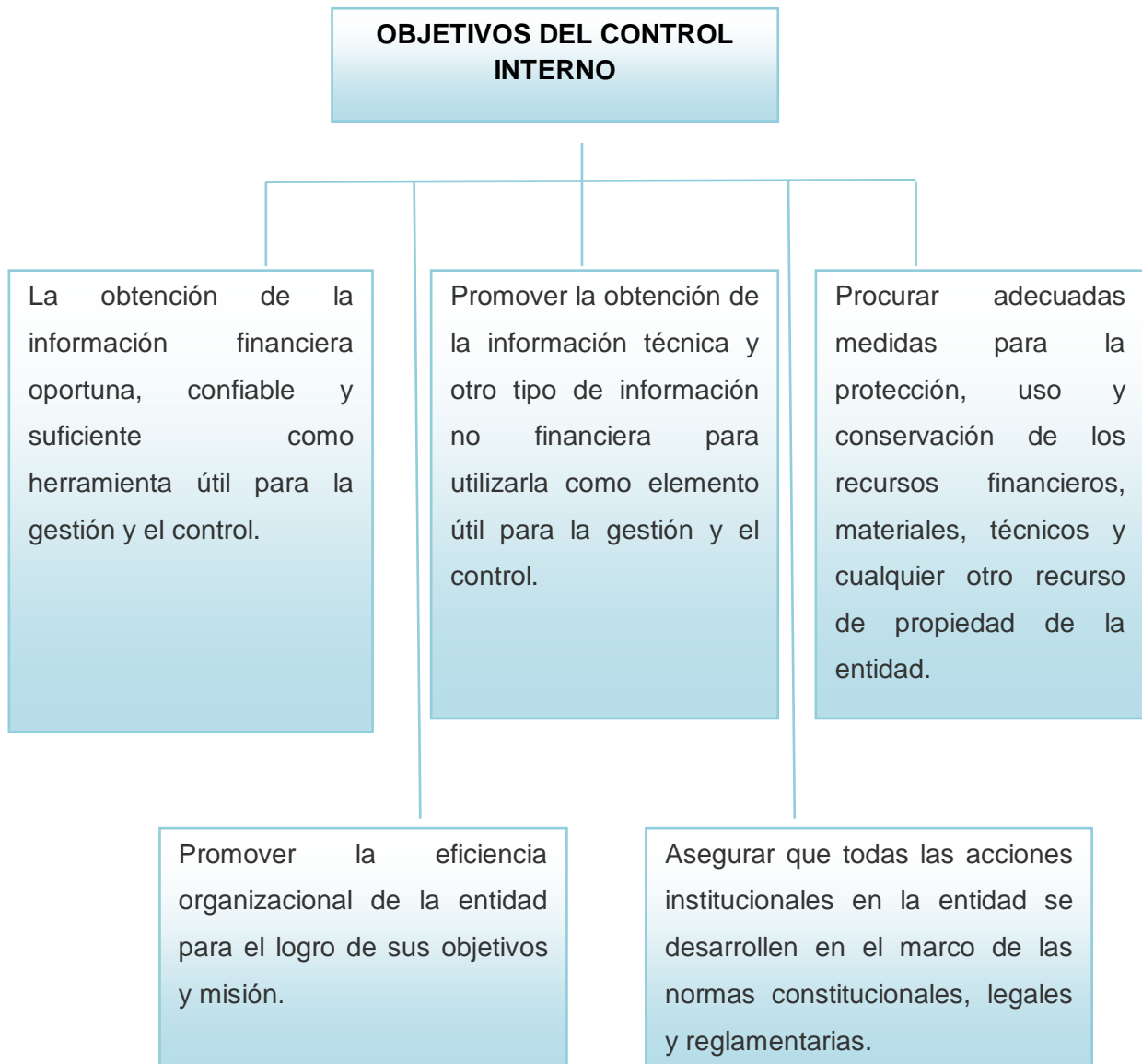
- 1) Agregación más preposición
  - ✓ Numero de
  - ✓ Total de
  - ✓ Porcentaje de
- 2) Sustantivo plural – variable
  - ✓ Alumnos
  - ✓ Pensiones por cobrar
- 3) Verbo en participio pasado – acción
  - ✓ Obtenido
  - ✓ Logrado
  - ✓ Alcanzado
- 4) Complemento circunstancial – tiempo – lugar
  - ✓ En el año 2010
  - ✓ Por la oficina de secretaría

### **2.3.2 CONTROL INTERNO**

Para fines de la Auditoria de Gestión, se denomina estructura de control interno al conjunto de planes, métodos y procedimientos, adoptados dentro de una entidad para salvaguardar su patrimonio, verificar la exactitud y veracidad de la información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observancia de las políticas prescritas y propender al cumplimiento de las metas y objetivos programados. El concepto de control interno abarca todo el conjunto de mecanismos y procedimientos establecidos por los organismos para asegurar la regularidad, la eficiencia y la eficacia de sus operaciones o actividades.



### 2.3.2.1 Objetivos del control interno:



**Elaborado por:** Matilde Esperanza Jimbo Córdova

**Fuente:** Whittington Ray, O., Pany, Kurt., Franklin, E. (2005): Auditoría [en línea], Ecuador, disponible en: <http://www.utpl.edu.ec/ecc/wiki/index.php/Auditoria>,

## 2.4 EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

### 2.4.1 PROGRAMA DE AUDITORÍA

El programa de auditoría, es un procedimiento de revisión lógicamente planeado, además de servir como una guía lógica de procedimientos durante el curso de una auditoría, el programa elaborado con anticipación, sirve como una lista de verificación a medida que se desarrolle la auditoría en sus diversas etapas y a medida que las fases sucesivas del trabajo se terminen.





El programa de auditoría, será revisado periódicamente de conformidad con las condiciones cambiantes en las operaciones del cliente y de acuerdo con los cambios que haya en los principios, normas y procedimientos de auditoría.

#### **2.4.1.1 CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA**

- Debe ser elaborado tomando en cuenta los procedimientos que se utiliza de acuerdo al tipo empresa a examinar.
- El programa debe permitir al auditor a examinar, analizar, investigar, obtener evidencias para luego poder dictaminar y recomendar.
- El programa debe ser elaborado en forma actualizada y con amplio sentido crítico del auditor.

#### **2.4.1.2 DESARROLLO DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA**

- Tema de auditoría
- Objetivos de auditoría
- Alcances de auditoría
- Planificación previa
- Procedimientos de auditoría
  - Recopilación de datos
  - Identificación de listas de personas a entrevistar
  - Identificación y selección del enfoque del trabajo
  - Identificación y obtención de políticas, normas y directivas.
  - Desarrollo de herramientas y metodología para probar y verificar los controles existentes.
  - Procedimientos para evaluar los resultados de las pruebas y revisiones.
  - Procedimientos de comunicar con la dirección
  - Procedimientos de seguimiento.



### **Las responsabilidades y actividades del auditor deben cubrir:**

- Planear y desarrollar las tareas asignadas, objetiva, efectiva y eficientemente.
- Recopilar y analizar las evidencias de auditoría, relevantes y suficientes para determinar los resultados de la auditoría.
- Preparar los documentos de trabajo.
- Documentar los resultados individuales de la auditoría.
- La redacción del informe de auditoría.

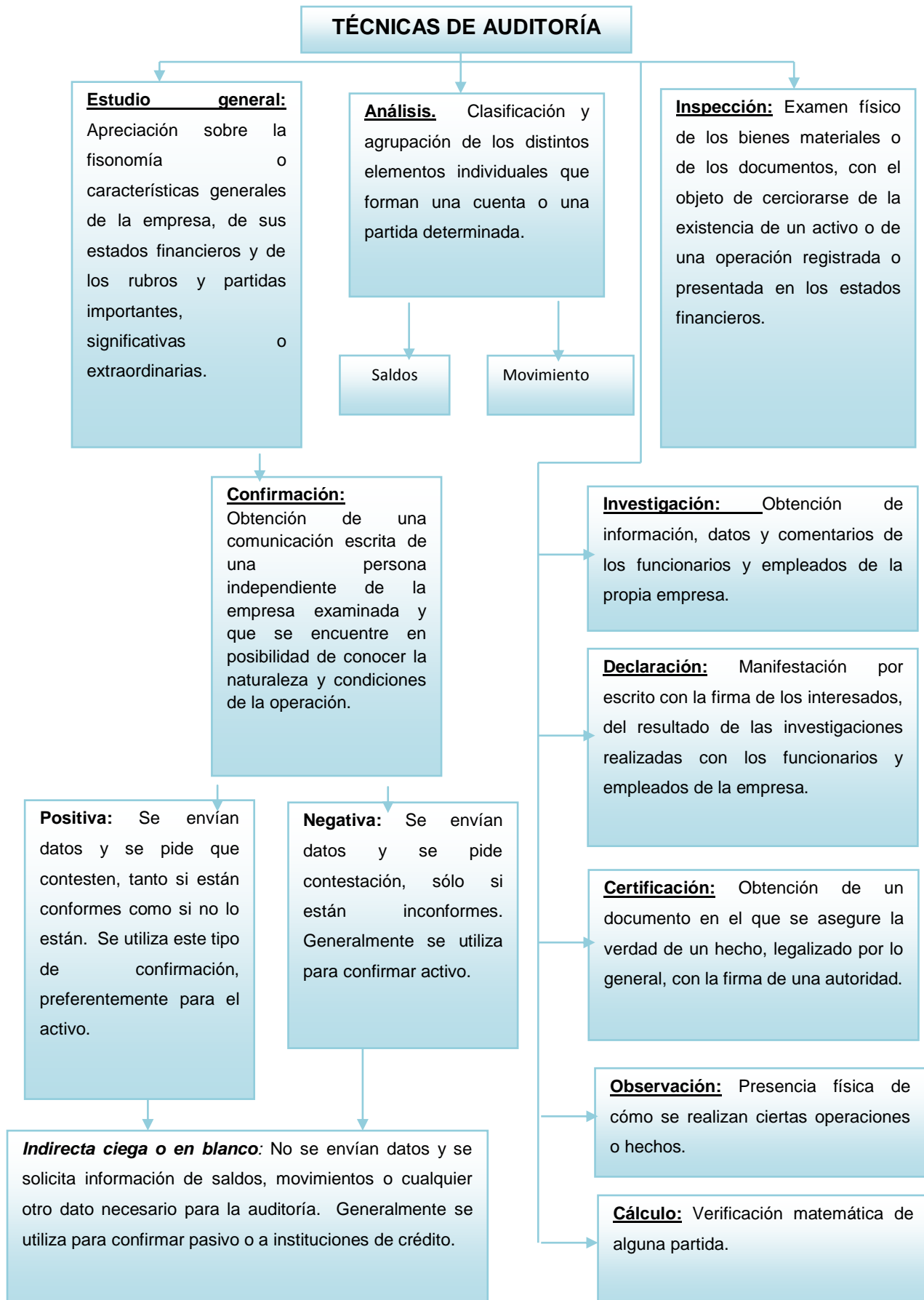
### **Responsabilidades del cliente y auditado.**

- Las responsabilidades deben cubrir:
- Definir los objetivos de la auditoría,
- Proveer los recursos a las autoridades apropiadas para conducir la auditoría.
- Aprobar el plan de auditoría,
- Recibir el informe de la auditoría y determinar su distribución,
- Informar a los empleados de los objetivos y alcance de la auditoría, cuando sea necesario.
- Designar personal responsable y competente para acompañar a los miembros del equipo auditor, para actuar como guías dentro de la empresa y para asegurar que los auditores estén al tanto de los requerimientos de salud, seguridad y otros que sean apropiados,
- Proveer el acceso a las instalaciones, personal, información y registros relevantes a solicitud de los auditores.

## **2.5 HERRAMIENTAS PARA LA AUDITORÍA DE GESTIÓN**

### **2.5.1 Técnicas para la Auditoría de Gestión**

Son los métodos prácticos de investigación y prueba que el contador público utiliza para comprobar la razonabilidad de la información financiera que le permita emitir su opinión profesional. Las técnicas de auditoría son las siguientes:



Elaborado por: Matilde Esperanza Jimbo Córdova

Fuente: Alatrística Gironzini, Miguel. (2007): El programa de Auditoría [en línea], México D.F., disponible en: <http://www.geocities.com/miguelalatrística/ELPROGRAMADEAUDITORIA.htm>,



## 2.5.2 HALLAZGOS DE AUDITORÍA

### Hallazgo

Se denomina hallazgo de auditoría al resultado de la comparación que se realiza entre un criterio y la situación actual encontrada durante el examen a un área, actividad u operación.

Es toda información que a juicio del auditor le permite identificar hechos o circunstancias importantes que inciden en la gestión de recursos en la entidad o programa bajo examen que merecen ser comunicados en el informe.

### Atributos del hallazgo:



Elaborado por: Matilde Esperanza Jimbo Córdova

Fuente: Subía Guerra, Jaime. (2007). Curso de Auditoría de Gestión. Quito-Ecuador: Escuela de Ciencias Contables y Auditoría, Universidad Técnica Particular de Loja



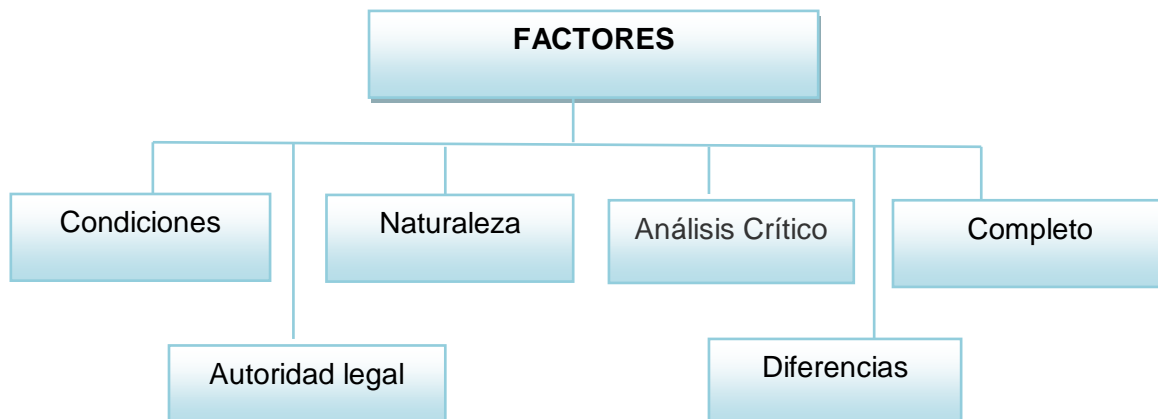
1. Condición: la realidad encontrada.
2. Criterio: cómo debe ser (la norma, la ley, el reglamento, lo que debe ser)
3. Causa: qué originó la diferencia encontrada.
4. Efecto: qué efectos puede ocasionar la diferencia encontrada.

Al plasmar el hallazgo el auditor primeramente indicará el título del hallazgo, luego los atributos, a continuación indicarán la opinión de las personas auditadas sobre el hallazgo encontrado, posteriormente indicarán su conclusión sobre el hallazgo y finalmente hará las recomendaciones pertinentes. Es conveniente que los hallazgos sean presentados en hojas individuales.

Solamente las diferencias significativas encontradas se pueden considerar como hallazgos (generalmente determinadas por la materialidad), aunque en el sector público se deben dar a conocer todas las diferencias, aun no siendo significativas.

Una vez concluida la fase de ejecución, se debe solicitar la carta de salvaguarda o carta de gerencia, donde la gerencia de la empresa auditada da a conocer que se han entregado todos los documentos que oportunamente fueron solicitados por los auditores.

#### Factores que afectan el desarrollo de un hallazgo



Elaborado por: Matilde Esperanza Jimbo Córdova

Fuente: Subía Guerra, Jaime. (2007). Curso de Auditoría de Gestión. Quito-Ecuador: Escuela de Ciencias Contables y Auditoría, Universidad Técnica Particular de Loja



El auditor debe estar capacitado en las técnicas para desarrollar hallazgos en forma objetiva y realista. Al realizar su trabajo debe considerar los factores siguientes:

- Condiciones al momento de ocurrir el hecho.
- Naturaleza, complejidad y magnitud financiera de las operaciones examinadas.
- Análisis crítico de cada hallazgo importante.
- La labor de auditoría debe ser completa.
- Autoridad legal.
- Diferencias de opinión.

Condiciones al momento de ocurrir el hecho. El auditor debe tener en cuenta al realizar su trabajo las circunstancias que rodearon al hecho o transacción analizado, más no aquellas existentes en el momento de efectuar el examen.

Naturaleza, complejidad y magnitud financiera de las operaciones examinadas. El informar a la entidad acerca de asuntos importantes, debe obligar a una evaluación seria de los asuntos, de manera que la información que se comunica refleje un juicio maduro y realista, de lo que en términos razonables es posible esperar, de acuerdo con las circunstancias.

Análisis crítico de cada hallazgo importante. Es necesario que el auditor someta todo hallazgo potencial a un análisis crítico, con el objeto de localizar fallas posibles o un razonamiento ilógico al relacionar los hechos y situaciones encontradas con el criterio que se desea comparar.

La labor de auditoría debe ser completa. Si las tareas que desarrolla el auditor y la obtención de evidencia se realiza en forma suficiente y completa, ello permitirá, no sólo soportar adecuadamente las observaciones, conclusiones y recomendaciones, sino también demostrará ante terceros su propiedad y racionalidad en términos convincentes.

Autoridad legal. La legislación vigente confiere un grado de discrecionalidad a las operaciones de una entidad, con la cual el auditor no puede ni debe interferir. Es responsabilidad del auditor interno o externo informar sobre los casos en que la entidad no está cumpliendo con las leyes o normas reglamentarias.

Diferencias de opinión. El auditor no debe criticar las decisiones tomadas por los funcionarios, por el sólo hecho de tener una opinión distinta acerca de su naturaleza y circunstancias en que debió ser adoptada. Al elaborar los hallazgos el auditor no debe sustituir el juicio de los funcionarios de la entidad examinada por el suyo.



### 2.5.3 DEFINICIÓN DE PAPELES DE TRABAJO

Son los archivos o legajos que maneja el auditor y que contienen todos los documentos que sustentan su trabajo efectuado durante la auditoría.

Estos archivos se dividen en Permanentes y Corrientes; el archivo permanente está conformado por todos los documentos que tienen el carácter de permanencia en la empresa, es decir, que no cambian y que por lo tanto se pueden volver a utilizar en auditorías futuras; como los Estatutos de Constitución, contratos de arriendo, informe de auditorías anteriores, etc.

El archivo corriente está formado por todos los documentos que el auditor va utilizando durante el desarrollo de su trabajo y que le permitirán emitir su informe previo y final.

#### 2.5.3.1 OBJETIVO E IMPORTANCIA.

**Los objetivos fundamentales de los papeles de trabajo son:**

- Facilitar la preparación de los informes.
- Comprobar y explicar en detalle las opiniones y conclusiones resumidas en el informe.
- Proporcionar información para la preparación de declaraciones tributarias e informe para los organismos de control y vigilancia del estado.
- Coordinar y organizar todas las fases del trabajo.
- Proveer un registro histórico permanente de la información examinada y los procedimientos de auditoría aplicados.
- Servir de guía en revisiones subsecuentes.
- Cumplir con las disposiciones legales.

**Elaborado por:** Matilde Esperanza Jimbo Córdova

**Fuentes:** Whittington Ray, O. & Pany, Kurt. (2005): Principios de Auditoría, México D.F., Mc Graw Hill.



### 2.5.3.2 REQUISITOS DE LOS PAPELES DE TRABAJO

Los papeles de trabajo deben reunir las siguientes características de calidad:



**Elaborado por:** Matilde Esperanza Jimbo Córdova

**Fuentes:** Whittington Ray, O. & Pany, Kurt. (2005): Principios de Auditoría, México D.F., Mc Graw Hill.

- a) Claros, de forma que no necesiten aclaraciones adicionales, que cualquiera pueda entender su finalidad, sus fuentes, la naturaleza y alcance del trabajo y las conclusiones alcanzadas por quien los preparó.
- b) Completos y exactos, de manera que puedan documentar los hechos comprobados, los juicios y conclusiones y mostrar la naturaleza y alcance de la auditoría.
- c) Relevantes y pertinentes, es decir, que solamente incluyan aquellos asuntos de importancia para el objetivo que se pretende alcanzar y deben proveer soporte suficiente y competente para la formación de una opinión.
- d) Objetivos, deben reflejar las actividades, operaciones y hechos como han sucedido, siguiendo el criterio de imparcialidad del auditor.
- e) Ordenados, debe ser archivados bajo un sistema de ordenamiento que reúna las siguientes características:
  - ✓ Uniforme
  - ✓ Coherente
  - ✓ Lógico





#### 2.5.4 MARCAS DE AUDITORÍA

Las marcas de auditoría son signos que utiliza el auditor para señalar el tipo de procedimiento que está aplicando, simplificando con ello su papel de trabajo.

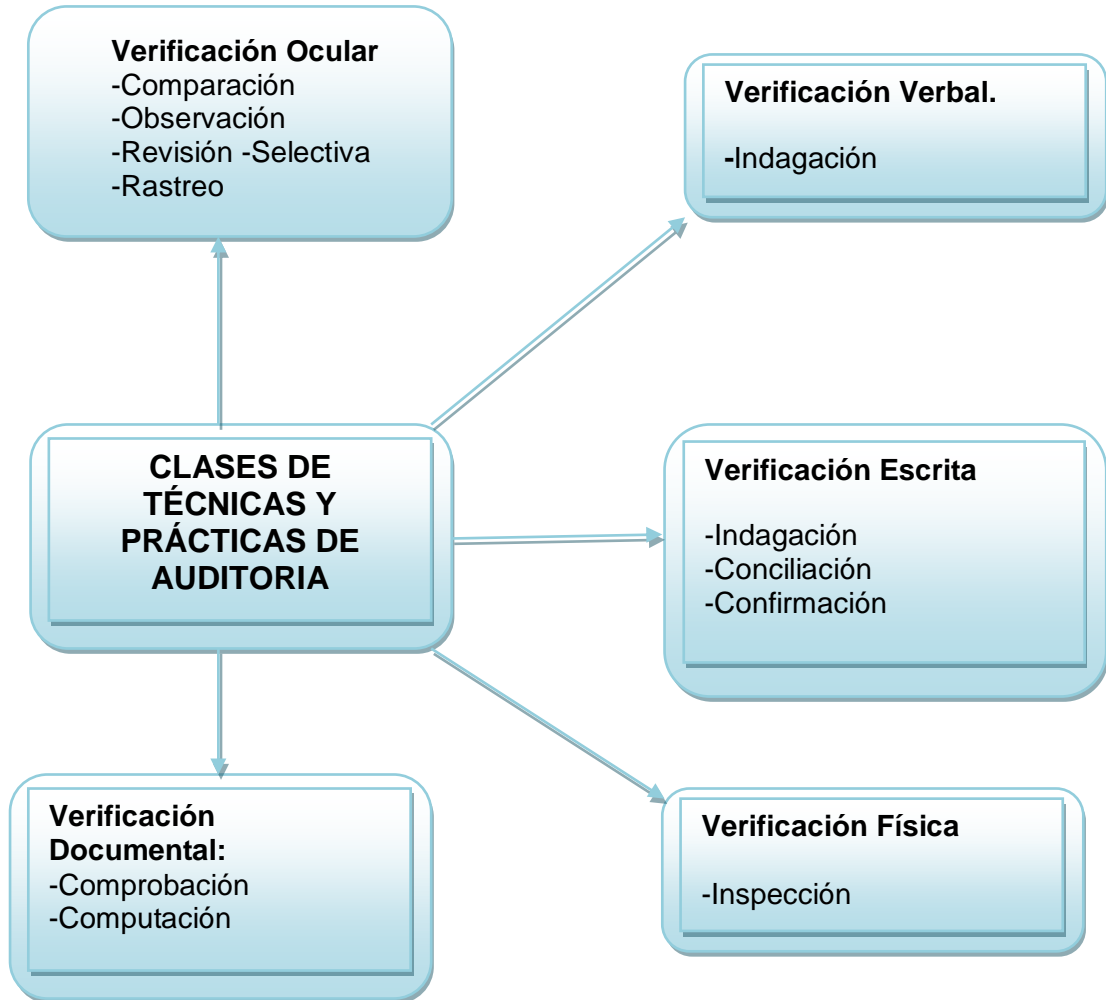
MARCA	SIGNIFICADO
√	Cálculo verificado
≠	Cifra cuadrada.
◇	Documento pendiente por aclarar, revisar o localizar
®	Punto pendiente por aclarar, revisar o localizar
©	Punto pendiente que fue aclarado, verificado o comprobado
α	Analizado
<	Rastreado
^	Indagado
¥	Confrontado contra registro
~	Confrontado contra documento original
∩	Dato por confirmar

Elaborado: Matilde Esperanza Jimbo Córdova

Fuente: Contraloría General del Estado. (2002): *Manual de Auditoría de Gestión*, Quito-Ecuador. p. 80 - 81



## 2.5.5 TÉCNICAS PARA OBTENER INFORMACIÓN



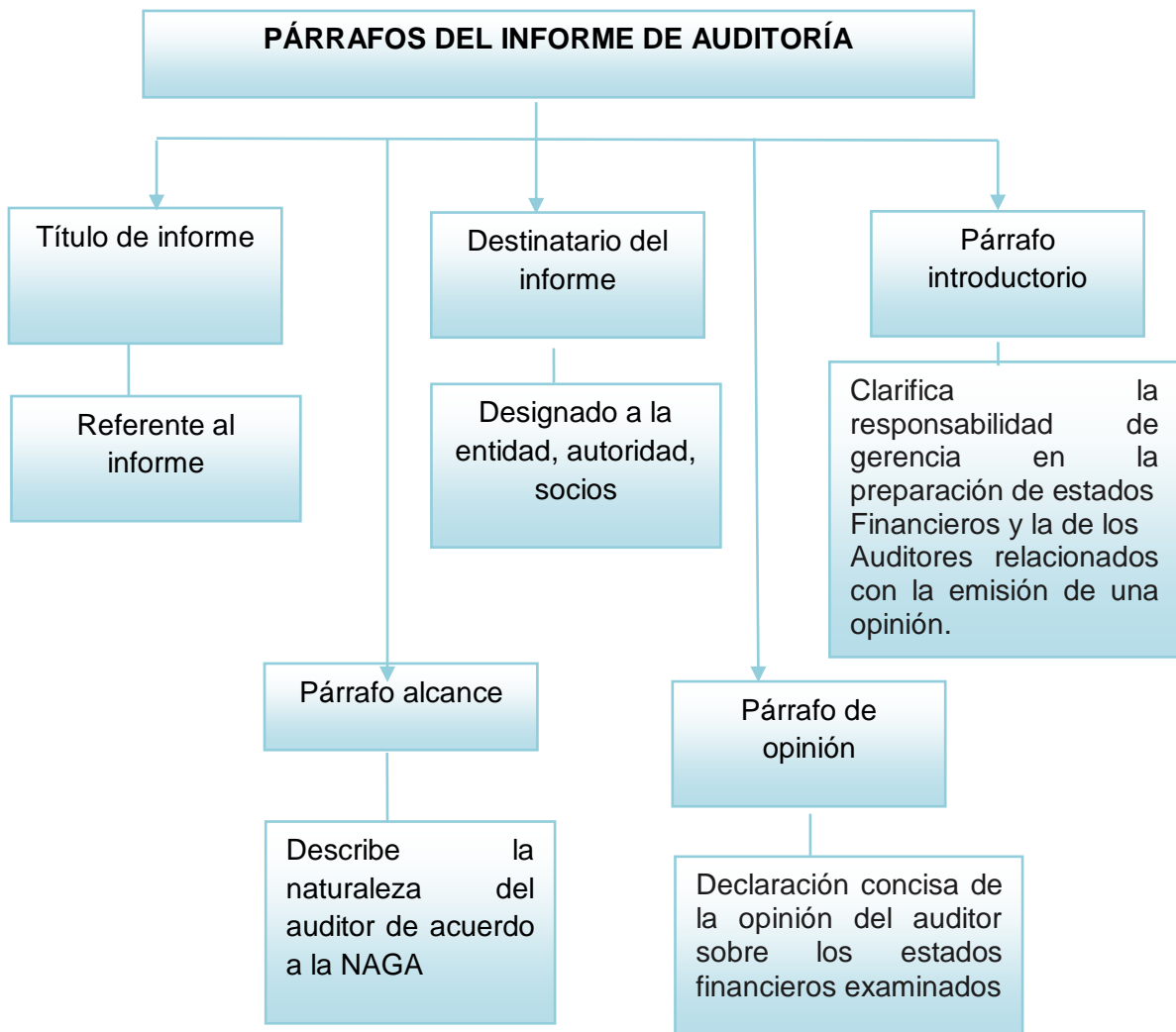
*Elaborado por:* Matilde Esperanza Jimbo Córdova

*Fuente:* Subía Guerra, Jaime. (2007). *Curso de Auditoría de Gestión*. Quito-Ecuador: Escuela de Ciencias Contables y Auditoría, Universidad Técnica Particular de Loja



## 2.6 INFORME DE AUDITORÍA

El informe de auditoría es el documento escrito mediante el cual el profesional expone el resultado final de su trabajo, a través de juicios fundamentados en la evidencias obtenidas durante la fase de ejecución, con la finalidad de brindar, suficiente información a los funcionarios de la entidad auditada y estamentos pertinentes, sobre, e incluir recomendaciones que permitan promover mejoras en la conducción de las actividades u operaciones del área o áreas examinadas.



Elaborado por: Matilde Esperanza Jimbo

Fuentes: Whittington Ray, O. & Pany, Kurt. (2005): Principios de Auditoría, México D.F., Mc Graw Hill. p. 35, 605 – 607.



## 2.7 PRINCIPIOS Y NORMAS DE AUDITORÍA.

### PRINCIPIOS DEL AUDITOR

**Formación.-** Los auditores deben conocer:

- ❖ Los métodos y técnicas empleados en auditoría.
- ❖ Los principios y normas contables y presupuestarias.
- ❖ El funcionamiento, organización y características de la Empresa.

**Experiencia.-** La capacidad profesional es resultado de la conjunción, de la formación y de la experiencia; la organización de auditoría fijara la experiencia que deberá poseer el personal auditor para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

**Actualización.-** La actualización permanente de conocimientos es requisito necesario para mantener la capacidad profesional, La organización de auditoría será responsable de establecer y ejecutar un programa que garantice el conocimiento de los nuevos desarrollos en auditoría, contabilidad, muestreo estadístico y evaluación y análisis de datos.

**Independencia.-** Durante la actuación profesional, tanto los órganos de control como los auditores mantendrán una actitud independiente y una posición de objetividad total, especialmente frente a la propia estructura administrativa. Este principio centra la responsabilidad de conservar la independencia, a través del cumplimiento de las normas de:

**Imparcialidad.-** Las opiniones, conclusiones y recomendaciones del auditor requieren la consideración objetiva de los hechos y su juicio imparcial.

**Apariencia de Imparcialidad.-** El auditor no solo debe ser imparcial, sino que debe evitar cualquier actitud o situación que permita a terceros dudar de su independencia.

**Diligencia Profesional.-** Las normas que desarrollan el principio de diligencia profesional se extienden a todo el proceso de auditoría, desde que se comienza su planificación hasta la conclusión del informe con el cuidado en el cumplimiento de las normas, la supervisión, el recurso a especialistas, el recurso a auditores externos y los límites a la aceptación de realización de auditorías.



## **CAPÍTULO III**

### **EJECUCIÓN**

#### **AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL COLEGIO PARTICULAR “SANTO DOMINGO DE GUZMAN” DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2010**



## **PRIMERA FASE**

### **ORDEN DE TRABAJO Y CONOCIMIENTO PRELIMINAR**

- **Orden de trabajo**
- **Diagnóstico Organizacional del Colegio  
“Santo Domingo de Guzmán”**



COLEGIO PARTICULAR "SANTO DOMINGO DE GUZMÁN"

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010

**ORDEN DE TRABAJO**

OT: 1

Mediante solicitud de Matilde Jimbo y aceptación de la Priora-Rectora del colegio "Santo Domingo de Guzmán" para realizar el trabajo de "Auditoría de Gestión" en dicho colegio y cuyo período de análisis será del 1 de Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010, doy cumplimiento a dicha orden.

Los objetivos de Auditoría serán los siguientes:

- Objetivo General.- Efectuar la auditoría de gestión en el colegio "Santo Domingo de Guzmán" con la finalidad de obtener una visión sistemática y estratégica de la situación del plantel, permitiéndome de esta manera examinar y evaluar las actividades realizadas por los funcionarios, con el fin de determinar su grado de eficiencia, eficacia y calidad de los servicios educativos ofertados y emitir comentarios, conclusiones y recomendaciones.
- Objetivos específicos:
  1. Realizar el diagnóstico organizacional del colegio "Santo Domingo de Guzmán"
  2. Planificar la Auditoría y seleccionar indicadores de gestión cuantitativo y cualitativo.
    - Aplicar control interno para determinar el nivel de riesgo y de confianza del colegio.
    - Aplicar indicadores de gestión que permita medir la eficiencia, eficacia, y calidad de servicios que presta el colegio.
  3. Ejecutar la auditoría de gestión, con los programas de trabajos elaborados que guíen el proceso de planificación y ejecución de la auditoría.
  4. Elaborar el Informe final de auditoría que contenga los comentarios, conclusiones y recomendaciones confiables, oportunas y veraces que ayuden a una correcta toma de decisiones por parte de la Priora-Rectora del Establecimiento.



COLEGIO PARTICULAR "SANTO DOMINGO DE GUZMÁN"

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010

**DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL DEL COLEGIO "SANTO DOMINGO DE GUZMÁN"**

El colegio "Santo Domingo de Guzmán", localizado en la ciudad de Quito, funciona desde el año 1942 como una obra más de la comunidad de Hermanas Dominicas de la Inmaculada Concepción. Está regentado por la Madre Alicia de Jesús Vásquez Vásquez como Priora-Rectora, funciona en jornada matutina, régimen sierra, por lo que brinda servicios de educación para alumnos de niveles pre-primario, primario y medio con ciclo básico y el bachillerato en ciencias, especializaciones: físico-matemáticas, químico-biológicas y sociales.

Esta institución desarrolla una educación de calidad, con personal docente y administrativo altamente calificado y de excelencia, con tecnología de punta, bajo el lema; "Por mi Dios y por mí Patria" con una historia y un presente muy bien labrado; son un ícono, un referente para la sociedad.

El colegio "Santo Domingo de Guzmán" brinda a sus alumnos los siguientes servicios:

**COBERTURA**

Pre-básica, básica, bachillerato: FF.MM. QQ.BB. CC.SS.

**SERVICIO OFERTADO**

- Educación en valores
- Educación en la fe cristiana-católica
- Escuela para padres: Asesoría y terapia familiar – consejería estudiantil
- Movimiento juvenil dominicano (M.J.D.)
- Infancia dominicana
- Servicio de orientación y bienestar estudiantil
- Consagración de los séptimos de básica y los terceros de bachillerato a María Santísima en la ceremonia de coronación Mariana.





### **DESARROLLO DE INTELIGENCIAS MÚLTIPLES**

- Baloncesto campeonas del Ecuador
- Grupo coral – flauta dulce
- Área infantil – títeres
- Expresión corporal – teatro
- Bastoneras

### **CLUBES**

- Modelaje – etiqueta - pasarela
- Ballet
- Sala de Teken - Do

### **LABORATORIOS**

- Física – química
- Computación
- Idiomas – ciencia sociales
- Internet – multimedia – aula virtual

### **ESPACIOS DE APOYO**

- Sala de desarrollo competencia lingüísticas
- Hemeroteca
- Capilla
- Salas de uso múltiple
- Auditorio
- Sala de catequesis

### **DEPARTAMENTOS**

- Asesoría académica
- Asesoría y terapia familiar
- Orientación y bienestar estudiantil
- Consejería dominicana

### **INFRAESTRUCURA**

- 36.000 M2 de construcción y 10.000 M2 canchas - espacios verdes
- Aulas pedagógicas
- Coliseo polideportivo



**Cuadro Nº 1 DATOS DEL COLEGIO “SANTO DOMINGO DE GUZMÁN”**

Nombre:	Colegio “Santo Domingo de Guzmán”
Nro. RUC	1790098753001
Tipo de contribuyente:	Institución educativa privada sin fines de lucro
Dirección:	Veintimilla Nro. 1128 y Amazonas
Lugar:	Quito
Especialidades:	Químico-Biólogo, Físico-Matemáticas y Sociales
Personal de la Institución:	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Personal docente 65</li><li>➤ Personal directivo 4</li><li>➤ Personal administrativo 12</li><li>➤ Personal de apoyo 10</li></ul>
Número de estudiantes	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Pre-básica a séptimo de básica 547</li><li>➤ Octavo de básica a terceros de bachillerato 532</li></ul>

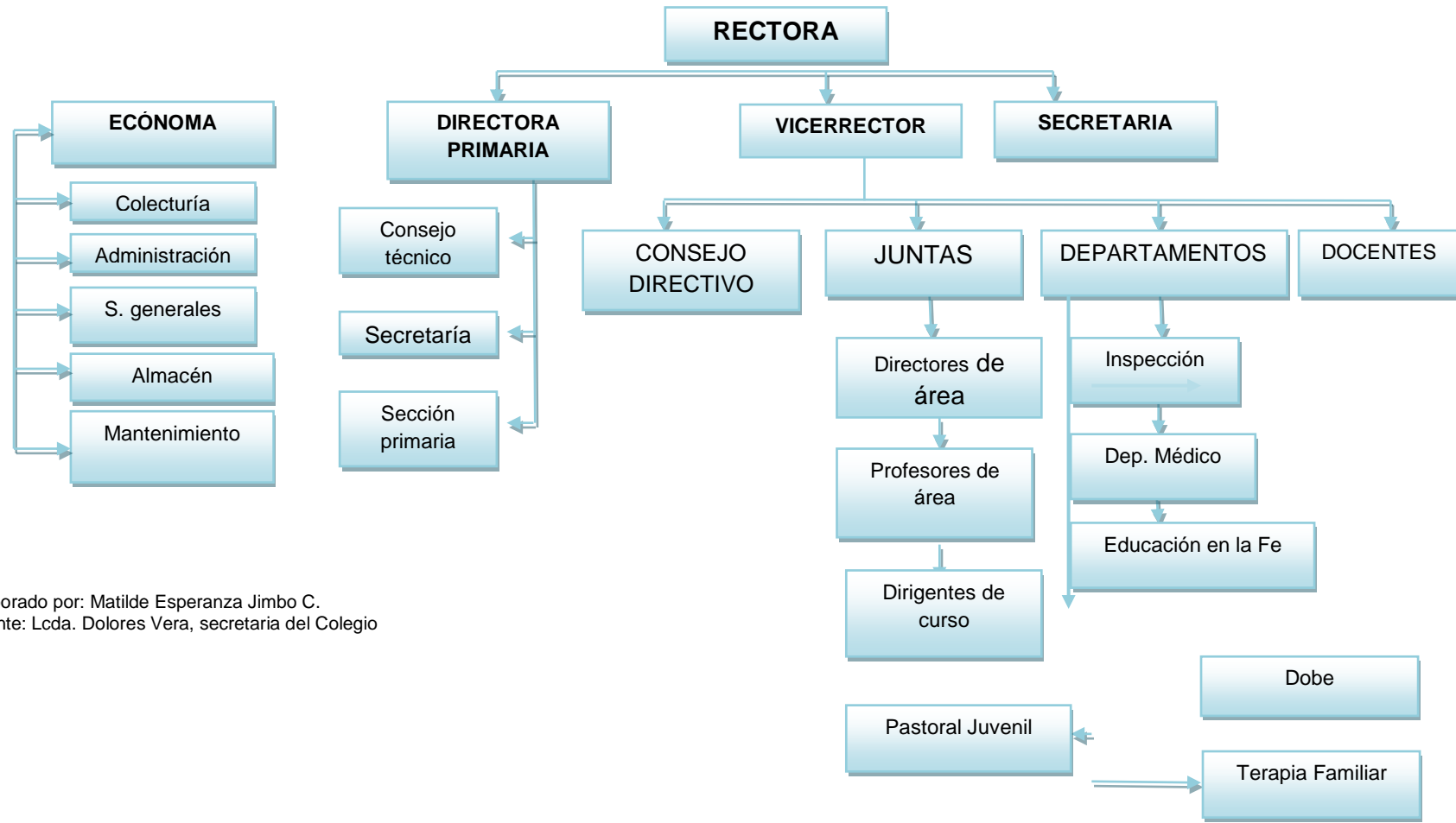
**ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL COLEGIO “SANTO DOMINGO DE GUZMAN”**

**Cuadro Nº 2**

<b>RECTORA:</b>	<b>Dra. Madre Alicia de Jesús Vásquez Vásquez</b>
<b>VICERRECTOR:</b>	<b>Master Fabricio Arias Ramirez</b>
<b>DIRECTORA:</b>	<b>Lcda. Madre Gloria Fajardo Ramírez</b>
<b>PROCURADORA:</b>	<b>Lcda. Madre Rosa Agila</b>
<b>CONTADORA:</b>	<b>Lcda. Luz María Haro</b>
<b>SECRETARIAS:</b>	<b>Lcda. Dolores Vera y Lcda. Cristina López</b>
<b>INSPECTORES:</b>	<b>Ing. Sheseny García y Dr. Eduardo Ajila</b>
<b>PSICÓLOGOS</b>	<b>Dra. Maira Flores y Dr. Aldo Camacho</b>



### ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL Y FUNCIONAL DEL COLEGIO “SANTO DOMINGO DE GUZMÁN”



Elaborado por: Matilde Esperanza Jimbo C.  
Fuente: Lcda. Dolores Vera, secretaria del Colegio



COLEGIO PARTICULAR "SANTO DOMINGO DE GUZMAN"

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010

EDIFICIO DEL COLEGIO "SANTO DOMINGO DE GUZMÁN"



COLISEO





## LABORATORIO DE COMPUTACIÓN



## LABORATORIO DE INGLÉS





## **SEGUNDA FASE**

## **PLANIFICACIÓN**



COLEGIO PARTICULAR "SANTO DOMINGO DE GUZMÁN"

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010

**Cuadro Nº 3**

**PLANIFICACIÓN**

Fecha de Inicio: 18 Abril 2011

Fecha de Terminación: 31 Julio 2011

**PROGRAMA DE AUDITORÍA**

**OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

- Objetivo General.- Efectuar la Auditoría de Gestión en el Colegio "Santo Domingo de Guzmán" con la finalidad de obtener una visión sistemática y estratégica de la situación del plantel para examinar y evaluar actividades y determinar el grado de cumplimiento y emitir comentarios, conclusiones y recomendaciones.
- Objetivos específicos:
  1. Realizar el diagnóstico organizacional del Colegio "Santo Domingo de Guzmán"
  2. Planificar la auditoría y seleccionar indicadores de gestión cuantitativo y cualitativo. Aplicar control interno e indicadores de gestión que permita medir la eficiencia, eficacia y calidad de servicios que presta el Colegio.
  3. Ejecutar la auditoría de gestión, con los programas de trabajos elaborados que guíen el proceso de planificación y ejecución de la auditoría.
  4. Elaborar el Informe final de auditoría que contenga los comentarios, conclusiones y recomendaciones confiables, oportunas y veraces que ayuden a una correcta toma de decisiones por parte de la Priora-Rectora del establecimiento.

Nro.	PROCEDIMIENTOS	REFERENCIA DEL PAPEL DE TRABAJO	INICIALES DEL AUDITOR	FECHA DE REALIZACIÓN
1	Realizar notificación a las principales autoridades y funcionarios correspondientes para la reunión inicial. El propósito de la reunión de apertura es de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentarme como Auditora Junior a las autoridades.</li> <li>• Revisar el alcance de auditoría, los objetivos y el plan de auditoría y llegar a un acuerdo con el tiempo de ejecución.</li> <li>• Proveer un resumen corto de la metodología y de los procedimientos a ser utilizados.</li> <li>• Confirmar que los recursos y facilidades necesitadas estén disponibles,</li> <li>• Promover la participación activa de la Institución Educativa.</li> </ul>	RI	MEJC	11 Abril 2011
2	Revisar documentación como: estatutos, reglamentación Interna, normas, leyes, observación de las instalaciones que ocupa la Institución educativa	DC	MEJC	21 Abril 2011
3	Revisar los papeles de trabajo que pueden referirse a auditorías anteriores, formas que documenten las evidencias y soporten los resultados, procedimientos y listados de chequeo utilizados para evaluar elementos de sistema de gestión de calidad.	PT	MEJC	22 Abril 2011
4	Construir un cuestionario de Control Interno y aplicarlo a los departamentos más relevantes de la Institución Educativa, para establecer el grado de confianza y el nivel de riesgo que se encuentra la Institución.	CCI	MEJC	11 Mayo 2011
5	Emitir un informe de la evaluación del control interno	ECCI	MEJC	2 Junio 2011
6	Realizar el análisis del FODA para determinar factores internos y	Fortaleza- oportunidades	MEJC	9 Junio 2011



	externos de los proyectos de la institución y analizar si han aprovechado sus fortalezas y oportunidades y han combatido sus amenazas y debilidades	Debilidades - amenazas		
7	Construir y aplicar Indicadores de Gestión que permita medir la eficiencia, la eficacia de los servicios que presta la Institución	IG	MEJC	10 Junio 2010
8	Formular y aplicar encuestas a alumnas y padres de familia para determinar la calidad de servicios que presta el Colegio.	CEA	MEJC	14 Junio 2011
9	Finalmente sintetizar los principales hallazgos de la investigación, mediante el desarrollo de comentarios, conclusiones y recomendaciones, las mismas que se esperan sirva para mejorar la oferta educativa y la organización del Colegio.	CEPF	MEJC	10 Julio 2011

Elaborado por: Matilde Esperanza Jimbo C.

Revisado por: Econ. Luis Alfonso Rojas O.





COLEGIO PARTICULAR "SANTO DOMINGO DE GUZMÁN"

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010

**Cuadro Nº 4 CUESTIONARIO CONTROL INTERNO**

Construir un cuestionario de control interno y aplicarlo a los departamentos más relevantes de la institución educativa, para establecer el grado de confianza y el nivel de riesgo que se encuentra la Institución.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Fecha de Inicio: 18 Abril 2011

Fecha de terminación: 31 Julio 2011

Nro.	PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO OSUSTANTIVAS	OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A				
1								
2								
3								
4								
5								
	TOTAL							

**Cuadro Nº 5 RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO**

Emitir un informe de los resultados de la evaluación del control interno	R.E.C.C.I	
	1/1	

Elaborado por: Matilde Esperanza Jimbo C.

Revisado por: Econ. Luis Alfonso Rojas O.



COLEGIO PARTICULAR "SANTO DOMINGO DE GUZMÁN"

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010

**Cuadro Nº 6 CUESTIONARIO DE INDICADORES DE GESTIÓN**

Construir un cuestionario de Indicadores de Gestión y aplicarlo a los objetivos cuantitativos de Institución Educativa, que permita medir la eficiencia, la eficacia de los servicios que presta la Institución.

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ESTANDAR	FRECUENCIA	FUENTE	INTERPRETACIÓN
		$\text{Indicador} = \frac{\text{Objetivocumplido}}{\text{Objetivoprojectad}}$					Índice = IG/STx100 Índice = % Brecha = %

ANÁLISIS.-

**Cuadro Nº 7 ANÁLISIS DEL F.O.D.A**

FACTORES INTERNOS		FACTORES EXTERNOS	
Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas

Elaborado por: Matilde Esperanza Jimbo C.

Revisado por: Econ. Luis Alfonso Rojas O.



## **TERCERA FASE**

### **EJECUCIÓN**



Quito, 6 de Mayo 2011

Madre

Alicia de Jesús Vásquez Vásquez

Priora-Rectora del Colegio "Santo Domingo de Guzmán"

Presente.-

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo y mis deseos porque su gestión tenga todo el éxito deseado.

Por medio de la presente, pongo en su conocimiento el inicio de los trabajos de Auditoría de Gestión de calidad, el mismo que comprenderá el periodo del 1 Enero al 31 de Diciembre 2010, en el Colegio que usted dignamente dirige. La fecha de inicio será del 18 Abril 2011 y su terminación será 31 Julio 2010.

Solicito encarecidamente comunicar al personal del área administrativa, financiera y personal que se necesitara, para poder llevar a cabo el trabajo propuesto.

Agradezco por el permanente apoyo brindado por usted,

Atentamente,

Matilde E. Jimbo C.

CI: 1101058897



COLEGIO PARTICULAR "SANTO DOMINGO DE GUZMÁN"

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2011

Cuadro Nº 8

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Fecha de inicio: 18 Abril 2011

Fecha de terminación: 31 Julio 2011

Nro.	PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO O SUSTANTIVAS	OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A				
<b>DIRECCION GENERAL</b>								
1	¿La institución oferta servicios de educación de calidad?	x			10	10	Ofertas en trípticos y documentos de instalaciones de nuevas tecnologías en diferentes áreas.	
2	¿La Institución ayuda a las escuelas pobres de la congregación?	x			10	10	Comprobantes de egresos donde constan donaciones.	
3	¿El colegio cuenta con fuentes de medición que permitan evaluar la gestión de la institución?		x		10	5	Documentos preparados con objetivos, actividad y metas; sin mediciones técnicas.	No cuenta con indicadores de medición que le permita determinar el grado de cumplimiento de las actividades en términos de eficiencia, eficacia y calidad.
4	¿Preparan el plan operativo general para el año escolar?	x			10	5	Presentan un cronograma de actividades del año escolar.	Cumplen con las fechas las actividades que determina el cronograma de trabajo.
5	¿Realizan informes finales de las propuestas y objetivos trazados para el año escolar?	x			10	8	Planificación curricular, áreas académicas, juntas de áreas, de dirigencia y comisiones especiales.	
6	¿La institución detecta las fortalezas y oportunidades - las debilidades y las amenazas?	x			10	10	Documento Matriz FODA.	Situación diagnóstica inicial.
<b>TOTAL</b>					<b>60</b>	<b>48</b>		



## RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO

### DIRECCIÓN GENERAL

#### 1. Valoración

Ponderación Total	PT = 60
Calificación Total	CT = 48
Calificación Porcentual	CP = 80%

$$CP = CT/PT \times 100$$

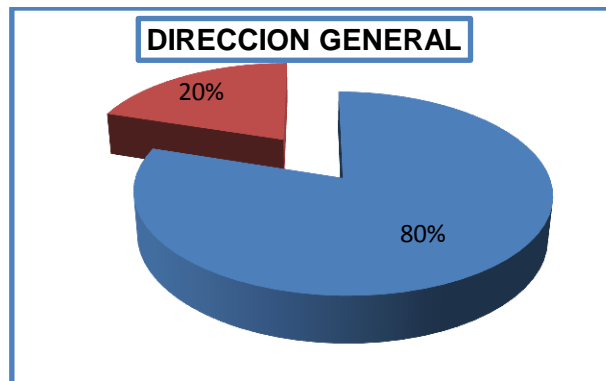
$$CP = 48/60 \times 100$$

$$CP = 80\%$$

#### 2. Determinación de los niveles de riesgo.

Calificación Porcentual	Grado de Confianza	Niveles de Riesgo	Resultado
15 - 50%	1 BAJO	3 ALTO	
51 - 75%	2 MEDIO	2 MEDIO	
76 - 95%	3 ALTO	1 BAJO	80%

#### 3. GRÁFICO Nº 1



Elaborado por Matilde Esperanza Jimbo Córdova

#### CONCLUSIÓN

El colegio "Santo Domingo de Guzmán" en la evaluación de control interno de la dirección general, proyecta el 80%, situándose en un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo, las cuales son buenas y aceptables, pero se debe establecer medidas de control para optimizar las actividades de la dirección general del colegio.



COLEGIO PARTICULAR "SANTO DOMINGO DE GUZMÁN"

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010

**Cuadro Nº 9**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

Fecha de inicio: 18 Abril 2011

Fecha de terminación: 31 Julio 2011

Nro.	PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO O SUSTANTIVAS	OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A				
	<b>RECTORA</b>							
1	¿Analiza y evalúa en reuniones periódicas con el vicerrector, inspector general, directora de la escuela la marcha del plantel?	x			10	10	Documento de reuniones con el personal Institucional.	
2	¿Solicita a los directivos y docentes informes escritos especiales y estado general de desempeño académico, disciplinario y asistencia de los (as) estudiantes?	x			10	10	Documentos de áreas académicas, 10 reuniones anuales para planificar y evaluar los procesos.	
3	¿Elabora el informe anual de labores en el mes de junio y pone a conocimiento de la junta general de directivos y profesores y lo remite a la dirección provincial de educación?	x			10	10	Informe anual de las labores en el mes de Junio.	
4	¿Coordina las acciones con el vicerrector, H. consejo directivo, inspector general, directora de la escuela, colectora y orientadora vocacional?	x			10	10	Documentos probatorios de los diferentes departamentos. Exige y controla las actividades de los diferentes departamentos.	
5	¿Ejecuta las políticas educativas, sociales y culturales de la unidad educativa en las secciones básica y bachillerato?	x			10	8	Actividades según cronograma. Coordina y ejecuta comisiones en acontecimientos importantes de la institución.	



COLEGIO PARTICULAR "SANTO DOMINGO DE GUZMÁN"

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010

**Cuadro Nº 9**

Fecha de inicio: 18 Abril 2011

Fecha de terminación: 31 Julio 2011

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

Nro.	PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO O SUSTANTIVAS	OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A				
	<b>RECTORA</b>							
6	¿Evalúa constantemente la organización para efectos de cumplimiento con los planes y objetivos aprobados?	x			10	8	Actas de Reuniones con los temas a tratar y conclusiones.	
7	¿Selecciona, contrata, capacita y señala las labores del personal directivo, docente, administrativo y de apoyo, evaluando su gestión?	x			10	10	Currículum y capacitaciones al personal docente, administrativo y de servicio. Cuenta con 8 seminarios /o talleres.	
8	¿Inicia y dirige los controles necesarios para impulsar de manera efectiva todos los objetivos de la unidad educativa?	x			10	8	Agenda personal de control del personal para lograr el cumplimiento de actividades especificadas.	
9	¿Crear un ambiente de armonía y colaboración entre las secciones del plantel, en el ámbito de padres de familia, personal docente y estudiantes?	x			10	10	Positivismos en el trato con el personal, estudiantes y padres de familia.	
10	¿Conduce las relaciones públicas con el Ministerio de Educación, la Confedec, la Fedec y demás asociaciones educativas públicas y privadas, otros planteles educativos y demás organizaciones que estime necesarias para el cumplimiento de los objetivos del plantel?	x			10	8	Delega algún funcionario para estas actividades.	
	<b>TOTAL</b>				<b>100</b>	<b>92</b>		





## RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO

### RECTORADO

#### 1. Valoración

Ponderación Total	PT = 100
Calificación Total	CT = 92
Calificación Porcentual	CP = 92%

$$CP = CT/PT \times 100$$

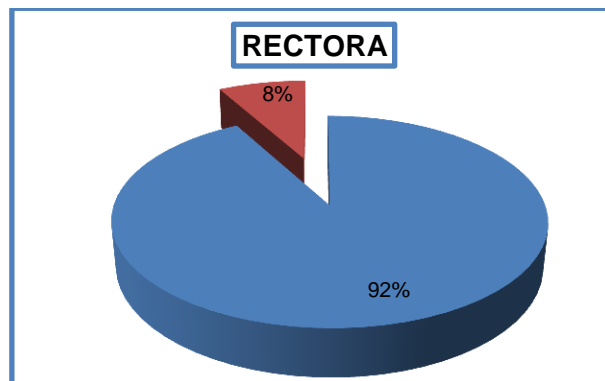
$$CP = 92/100 \times 100$$

$$CP = 92 \%$$

#### 2. Determinación de los niveles de riesgo.

Calificación Porcentual	Grado de Confianza	Niveles de Riesgo	Resultado
20 - 50%	1 BAJO	3 ALTO	
51 - 75%	2 MEDIO	2 MEDIO	
76 - 95%	3 ALTO	1 BAJO	92 %

#### 3. GRÁFICO Nº 2



Elaborado por Matilde Esperanza Jimbo Córdova

#### CONCLUSIÓN

El resultado en la evaluación de control interno referente a las actividades que desempeña la rectora del colegio "Santo Domingo de Guzmán", proyecta el 92%, situándose en un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo, como consecuencia este componente mantiene un alto grado de confiabilidad.



COLEGIO PARTICULAR "SANTO DOMINGO DE GUZMÁN"

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010

**Cuadro Nº 10**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

Fecha de inicio: 18 Abril 2011

Fecha de terminación: 31 Julio 2011

Nro.	PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO O SUSTANTIVAS	OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A				
	<b>VICERRECTOR</b>							
1	¿Es responsable de los resultados operativos, la evaluación y el desarrollo académico y pedagógico del nivel medio de la institución?	x			10	10	Cuadros de juntas promediales de aprovechamientos de cada curso de los alumnos del plantel.	
2	¿Estudia y aprueba conjuntamente con las comisiones especiales los planes de trabajo presentados en el inicio del año escolar y los instrumentos de evaluación?	x			10	10	Area de formación cristiana, departamento de orientación y bienestar estudiantil.	
3	¿Coordina las sesiones del consejo estudiantil?	x			10	8	Ley de Educación Art. 145 referentes a organizaciones estudiantiles.	Debería llevarse un informe departamental de las sesiones realizadas.
4	¿Asesora a las estudiantes de segundo y tercer Año de bachillerato en el cumplimiento de las actividades estudiantiles previa la obtención del título de bachiller motivando su participación?	x			10	6	Defensa Civil.	Debería participar personalmente en el asesoramiento de las estudiantes.
5	¿Estructura las mallas curriculares, innovaciones educativas, actualizaciones de pensum, distributivos, horario de clases, y demás tareas con el apoyo de un integrante del H. consejo directivo e inspección general?	x			10	5	Planificación curricular de los maestros.	Debería llevar un registro de las reuniones para estructurar las mallas curriculares.



COLEGIO PARTICULAR "SANTO DOMINGO DE GUZMAN"

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Cuadro Nº 10

Fecha de inicio: 18 Abril 2011

Fecha de terminación: 31 Julio 2011

Nro.	PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO O SUSTANTIVAS	OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A				
	<b>VICERRECTOR</b>							
6	¿Con la autorización de la rectora: prepara, coordina y conduce las relaciones de índole técnico con las autoridades del Ministerio de Educación, el comité central de padres de familia, las organizaciones del personal docente y estudiantiles y con aquellas personas que requieran de su concurrencia?	x			10	10	Matriz para el POA Comité Central Padres de Familia.	
7	¿Promueve el diálogo entre los miembros de la comunidad educativa para lograr una mejor identificación con los principios educativos del colegio?	x			10	10	Acta de Compromiso Primer Bimestre. Rendimiento Académico y disciplina.	
8	¿Planifica las formas de capacitación o actualización del personal según sus funciones?	x			10	6	Capacitación del docente, personal administrativo y servicios generales.	No debe un mismo compañero dictar conferencias.
9	¿Sirve de instancia para resolver los conflictos que se presenten en la Comunidad Educativa, después de haber agotado los procedimientos previstos en el reglamento o manual de convivencia?	x			10	8	Encuestas sobre el servicio ofertado de Transporte.	Ser neutral al momento de emitir un informe.
10	¿Asiste a las reuniones ordinarias y extraordinarias siempre que sean convocadas por la priora rectora del colegio?	x			10	10	Reunión del 22 marzo 2010 asunto a tratar Inscripciones de Pre-básica, primero y octavo de básica.	
	<b>TOTAL</b>				<b>100</b>	<b>83</b>		



RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO  
VICERRECTORADO

1. Valoración

Ponderación Total	PT = 100
Calificación Total	CT = 83
Calificación Porcentual	CP = 83%

$$CP = CT/PT \times 100$$

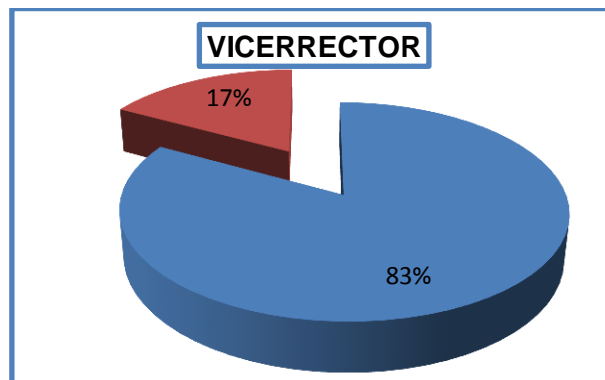
$$CP = 83/100 \times 100$$

$$CP = 83\%$$

2. Determinación de los niveles de riesgo.

Calificación porcentual	Grado de Confianza	Niveles de Riesgo	Resultado
20 - 50%	1 BAJO	3 ALTO	
51 - 75%	2 MEDIO	2 MEDIO	
76 - 95%	3 ALTO	1 BAJO	83 %

3. GRÁFICO Nº 3



Elaborado por Matilde Esperanza Jimbo Córdova

**CONCLUSIÓN**

En el resultado de la evaluación del cuestionario de control interno concerniente a las funciones que desempeña el vicerrector del colegio “Santo Domingo de Guzmán”, me permite comprobar que el grado de confianza es alto y el nivel de riesgo es bajo, ubicándose en el 83 %, son buenas y aceptables: deben mantenerse los controles actuales y sin embargo conviene establecer medidas de control para optimizar las actividades del vicerrectorado.



COLEGIO PARTICULAR "SANTO DOMINGO DE GUZMAN"

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010

**Cuadro Nº 11**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

Fecha de inicio: 18 Abril 2011

Fecha de terminación: 31 Julio 2011

Nro.	PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO O SUSTANTIVAS	OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A				
	<b>INSPECTORES</b>							
1	¿Son ustedes los responsables directos de la disciplina, buena presentación y del control de las actividades escolares y extraescolares y reporta a la rectora la marcha del plantel?	x			10	10	Fichas de autorizaciones para varias actividades de las alumnas.	
2	¿Supervisan y atienden directamente al personal docente, administrativo, padres de familia y estudiantado?	x			10	10	Control a través del horario y reloj biométrico.	
3	¿Mantienen un efectivo control disciplinario y buena presentación del personal docente, estudiantado, administrativo y de servicio dentro y fuera del establecimiento cuando lo representan?	x			10	5	Fichas de justificación personal de la institución y alumnado.	
4	¿Motivan, desarrollan, solucionan y evalúan las actividades tendientes a mejorar el aspecto disciplinario de las estudiantes, conjuntamente con la comisión de disciplina?	x			10	0	Deben realizar recomendaciones antes de cada acto académico, cultural, social, etc.	
5	¿Realizan horarios de entrada y salida, fiestas, vacaciones y permisos para las estudiantes?	x			10	6	Cronograma de actividades. Deben tener registros físicos de cada actividad.	



COLEGIO PARTICULAR "SANTO DOMINGO DE GUZMAN"

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010

**Cuadro Nº 11**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

Fecha de inicio: 18 Abril 2011

Fecha de terminación: 31 Julio 2011

Nro.	PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO O SUSTANTIVAS	OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A				
	<b>INSPECTOR ES</b>							
6	¿Elaboran con la comisión respectiva el horario del plantel, buscando en el diálogo amable, una repartición de carga horaria, acorde a los nuevos criterios pedagógicos y a las necesidades de los profesores?	x			10	10	Horario para distribución de trabajo.	
7	¿Velan por el cumplimiento del calendario académico de las actividades escolares y extraescolares que programa y dirige el colegio?	x			10	5	Deben permanecer hasta que el alumnado haya cumplido con sus actividades,	
8	¿Conciencian a todos los integrantes de la comunidad educativa la necesidad de conservar los equipos de trabajo, muebles, pupitres, mesas y demás enseres del plantel?	x			10	0	Deben tener participación más activa para concientizar el cuidado de los bienes del Colegio.	
9	¿Llevar un registro de asistencia de los profesores y estudiantes en los eventos religiosos, sociales, deportivos, recreativos y culturales que se organiza?	x			10	10	Listas para eventos deportivos.	
10	¿Facilitan a los maestros y estudiantes el acceso a los distintos departamentos y laboratorios?	x			10	10	Fichas de autorizaciones.	
	<b>TOTAL</b>				<b>100</b>	<b>66</b>		



## RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO INSPECCIÓN

### 1. Valoración

Ponderación Total	PT = 100
Calificación Total	CT = 66
Calificación Porcentual	CP = 66 %

$$CP = CT/PT \times 100$$

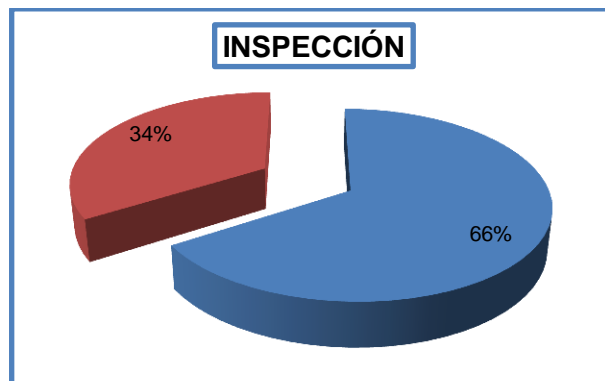
$$CP = 66/100 \times 100$$

$$CP = 66 \%$$

### 2. Determinación de los niveles de riesgo.

Calificación Porcentual	Grado de Confianza	Niveles de Riesgo	Resultado
15 – 50%	1 BAJO	3 ALTO	
51 - 75%	2 MEDIO	2 MEDIO	66%
76 - 95%	3 ALTO	1 BAJO	

### 3. GRÁFICO Nº 4



Elaborado por Matilde Esperanza Jimbo Córdova

### CONCLUSIÓN

Se observa en la evaluación del control interno perteneciente a las actividades que desempeñan los inspectores del colegio Santo Domingo de Guzmán, asciende a un porcentaje de 66% que representa un nivel de confianza y riesgo moderado, determinando que se deben controlar y mejorar las acciones deficientes e implementar medidas de control.



COLEGIO PARTICULAR "SANTO DOMINGO DE GUZMÁN"

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010

**Cuadro Nº 12**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

Fecha de inicio: 18 Abril 2011

Fecha de terminación: 31 Julio 2011

Nro.	PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO O SUSTANTIVAS	OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A				
	<b>DIRECTORA DE PRIMARIA</b>							
1	¿Vela por que la escuela mantenga su misión formadora, de acuerdo con los postulados del proyecto educativo institucional y de los documentos capitulares dominicanos?	x			10	10	Integra la comisión de formación cristiana.	
2	¿Promueve una superación constante en la labor educativa de la obra sobre la base de una planificación estratégica y planes operativos anuales?	x			10	10	Registro de visitas a los grados de básica con su respectiva organización de trabajo.	
3	¿Delega funciones y supervisa su cumplimiento?	x			10	10	Documento de Actividades culturales y deportivas.	
4	¿Recibe anualmente los inventarios actualizados de las diversas dependencias de su sección?		x		10	0		Se recomienda tener inventarios actualizados en lo que corresponde a su sección.
5	¿Sugiere la contratación del personal idóneo, previo un estricto concurso de merecimientos y criterios de selección?	x			10	10	Reunión con la Rectora y avisos en el Comercio para buscar personal capacitado.	





COLEGIO PARTICULAR "SANTO DOMINGO DE GUZMAN"

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010

**Cuadro Nº 12**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

Fecha de inicio: 18 Abril 2011

Fecha de terminación: 31 Julio 2011

Nro.	PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO O SUSTANTIVAS	OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A				
	<b>DIRECTORA DE PRIMARIA</b>							
6	¿Mantiene estrecha relación, coordinación, diálogo y comunicación con el rectorado sobre las actividades académicas, culturales, religiosas, deportivas y de capacitación de su sección?	x			10	10	Oficios de la coordinación sobre actividades académicas, culturales y religiosas.	
	<b>TOTAL</b>				<b>60</b>	<b>50</b>		



## RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO

### DIRECTORA DE PRIMARIA

#### 1. Valoración

Ponderación Total	PT = 60
Calificación Total	CT = 50
Calificación Porcentual	CP = 83.33%

$$CP = CT/PT \times 100$$

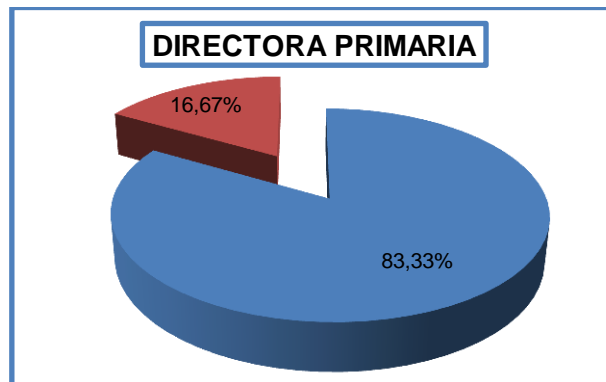
$$CP = 50/60 \times 100$$

$$CP = 83.33 \%$$

#### 2. Determinación de los niveles de riesgo.

Calificación Porcentual	Grado de Confianza	Niveles de Riesgo	Resultado
15 - 50%	1 BAJO	3 ALTO	
51 - 75%	2 MEDIO	2 MEDIO	
76 - 95%	3 ALTO	1 BAJO	83.33 %

#### 4. GRÁFICO Nº 5



Elaborado por Matilde Esperanza Jimbo Córdova

#### CONCLUSIÓN

En la aplicación del control interno con relación a las actividades que desempeña la directora de la sección básica del colegio "Santo Domingo de Guzmán", se logra establecer que el grado de confianza es alto y el nivel de riesgo es bajo, ubicándose en 83.33%; donde señalo que se puede mantener la organización actual, pero sin embargo no se descarta implementar medidas de control.



COLEGIO PARTICULAR "SANTO DOMINGO DE GUZMAN"

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010

**Cuadro № 13**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

Fecha de inicio: 18 Abril 2011

Fecha de terminación: 31 Julio 2011

Nro.	PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO O SUSTANTIVAS	OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A				
	<b>DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN Y BIENESTAR ESTUDIANTIL</b> <b>DOBE</b>							
1	¿Supervisa el desarrollo del programa de orientación y bienestar estudiantil utilizando al máximo los recursos de la institución y la comunidad?	x			10	5	Presenta plan operativo anual.	Se recomienda que cumpla con el plan operativo anual.
2	¿Informa a las Autoridades inmediatas superiores las actividades desarrolladas por el departamento?	x			10	5	Informes de casos especiales.	Se recomienda realizar informes mensuales de las actividades que desarrolla.
3	¿Involucra a los padres de familia en el proceso educativo y mejorar la orientación familiar?	x			10	8	Cartas de padres de familia donde indican el problema de sus hijas.	Se recomienda ética profesional para tratar con sigilo los casos ocasionados.
4	¿Orienta al profesorado en programas de formación humana?		x		10	0		Es necesario orientar al maestro en programas de formación humana para a su vez los maestros estén preparados para comprender a sus alumnos.
5	¿Vigila el desarrollo educativo y su coordinación en los diferentes cursos?	x			10	9	Presenta hoja de guía.	



COLEGIO PARTICULAR "SANTO DOMINGO DE GUZMÁN"

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010

**Cuadro Nº 13**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

Fecha de inicio: 18 Abril 2011

Fecha de terminación: 31 Julio 2011

Nro.	PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO O SUSTANTIVAS	OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A				
	<b>DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN Y BIENESTAR ESTUDIANTIL DOBE</b>							
6	¿Aplica test de orientación vocacional y profesional en el décimo año de educación básica y en tercer año de Bachillerato respectivamente?	x			10	10	Presenta test de orientación vocacional.	
7	¿Identifica los factores que inciden en el rendimiento escolar de las estudiantes y encuentra los mecanismos tendientes a la superación de sus dificultades?	x			10	8	Entrevistas y observación individual y grupal.	Se recomienda tener archivos ordenados y organizados.
8	¿Coordina visitas a la exposición de universidades sobre la oferta educativa que cada una de ellas presenta?	x			10	6	Elaboración del Informe.	Se recomienda mejor investigación de las ofertas educativas de las universidades para poder orientar a las alumnas.
	<b>TOTAL</b>				<b>80</b>	<b>51</b>		



RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO  
DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN Y BIENESTAR ESTUDIANTIL (DOBE)

1. Valoración

Ponderación Total	PT = 80
Calificación Total	CT = 51
Calificación Porcentual	CP = 63,75%

$$CP = CT/PT \times 100$$

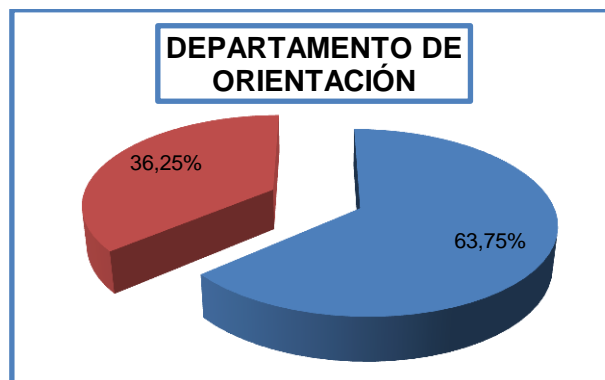
$$CP = 51/80 \times 100$$

$$CP = 63.75 \%$$

2. Determinación de los niveles de riesgo.

Calificación Porcentual	Grado de Confianza	Niveles de Riesgo	Resultado
15 – 50%	1 BAJO	3 ALTO	
51 - 75%	2 MEDIO	2 MEDIO	63,75 %
76 - 95%	3 ALTO	1 BAJO	

3. GRÁFICO Nº 6



Elaborado por Matilde Esperanza Jimbo Córdova

**CONCLUSIÓN**

En la valoración del control interno realizado a la orientadora del colegio “Santo Domingo de Guzmán”, se puede señalar que el nivel de confianza es medio y el nivel de riesgo es medio, situándose en un 63,75 %, demostrando que las actividades que realiza la orientadora no están de acorde a las necesidades de las autoridades, docentes y estudiantes de la institución.



COLEGIO PARTICULAR "SANTO DOMINGO DE GUZMAN"

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010

**Cuadro Nº 14**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

Fecha de inicio: 18 Abril 2011

Fecha de terminación: 31 Julio 2011

Nro.	PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO O SUSTANTIVAS	OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A				
<b>DEPARTAMENTO MÉDICO</b>								
1	¿Elabora el plan anual de actividades?	x			10	5	Plan anual.	Un plan anual, sin objetivos, sin actividades ni metas.
2	¿Lleva historia clínica de las estudiantes?	x			10	5	Historias Clínica.	Sin archivo digital ni físico.
3	¿Cumple con el horario establecido de atención al personal de la institución que lo necesite?	x			10	10	Registro de entrada y salida.	
4	¿Certifica la asistencia al servicio médico, reposo o exoneración temporal de las actividades educativas al personal docente y docente?	x			10	8	Oficios al ministerio de deporte para exoneración.	Se recomienda mantener archivos donde se pueda determinar el problema ocurrido.
5	¿Colabora y coordinar con los miembros del DOBE en acciones relacionadas con la prevención, mejoramiento de la salud, higiene y seguridad?	x			10	10	Documento del POA.	



COLEGIO PARTICULAR "SANTO DOMINGO DE GUZMAN"

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010

**Cuadro Nº 14**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

Fecha de inicio: 18 Abril 2011

Fecha de terminación: 31 Julio 2011

Nro.	PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO O SUSTANTIVAS	OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A				
	<b>DEPARTAMENTO MÉDICO</b>							
6	¿Acompaña, en la forma que se considere adecuada por las autoridades, a los eventos especiales del plantel?	x			10	8	Participación en videos.	Debe tener mayor participación en la atención médica.
7	¿Informa a los profesores de educación física o de otra asignatura, el impedimento o precaución en la realización de alguna actividad deportiva o académica, para casos especiales y exoneraciones?	x			10	7	Se canaliza al Ministerio del Deporte.	
	<b>TOTAL</b>				<b>70</b>	<b>53</b>		



## RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO

### DEPARTAMENTO MÉDICO

#### 1. Valoración

Ponderación Total	PT = 70
Calificación Total	CT = 53
Calificación Porcentual	CP = 75,71%

$$CP = CT/PT \times 100$$

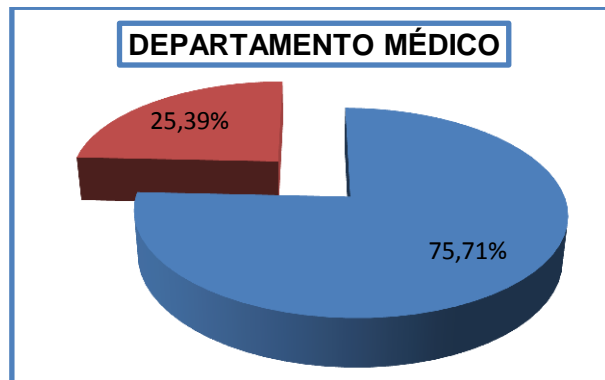
$$CP = 53/70 \times 100$$

$$CP = 75.71 \%$$

#### 2. Determinación de los niveles de riesgo.

Calificación Porcentual	Grado de Confianza	Niveles de Riesgo	Resultado
15 – 50%	1 BAJO	3 ALTO	
51 - 75%	2 MEDIO	2 MEDIO	75.71 %
76 - 95%	3 ALTO	1 BAJO	

#### 3. GRÁFICO Nº 7



Elaborado por Matilde Esperanza Jimbo Córdova

#### CONCLUSIÓN

El resultado que se ha obtenido en el cuestionario de control interno realizado a la médica del colegio “Santo Domingo de Guzmán”, se logra determinar que tiene un grado de confianza medio y un nivel de riesgo medio, colocándose en 75,71 %. De esta manera se establece que las actividades están en un término moderado.





COLEGIO PARTICULAR "SANTO DOMINGO DE GUZMAN"

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010

**Cuadro Nº 15**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

Fecha de inicio: 18 Abril 2011

Fecha de terminación: 31 Julio 2011

Nro.	PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO O SUSTANTIVAS	OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A				
	<b>SECRETARIA</b>							
1	¿Actúa con ética profesional en el manejo de asuntos delicados que puedan afectar al personal docente y a la Institución misma?				10	8		
2	¿Realiza por escrito las convocatorias para las reuniones de: consejo directivo, junta general de profesores, padres de familia o cualquier otra reunión señalada por la rectora?				10	10	Convocatoria al Consejo Directivo.	
3	¿Permanece en la unidad educativa las 8 horas laborables y sólo se podrá ausentar por cuestiones inherentes a su cargo o razones de fuerza mayor previa autorización de la rectora?				10	5	Contrato de Trabajo.	Es una política de la Institución trabajar de 7 AM a 2PM.
4	¿Legaliza a tiempo las promociones, cuadros de calificaciones, títulos y demás documentos de los (as) estudiantes?				10	10	Documento de fechas de cumplimiento de obligaciones.	
5	¿Mantiene reserva absoluta sobre: acuerdos, resoluciones, disposiciones tomadas por las autoridades del plantel y organismos educacionales competentes en los que participa por sus funciones, como también sobre todos los documentos de su dependencia?				10	8		Debe mantener reserva en asuntos y documentos que están bajo su cuidado.



COLEGIO PARTICULAR "SANTO DOMINGO DE GUZMÁN"

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010

**Cuadro Nº 15**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

Fecha de inicio: 18 Abril 2011

Fecha de terminación: 31 Julio 2011

Nro.	PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO O SUSTANTIVAS	OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A				
	<b>SECRETARIA</b>							
6	¿No permite el acceso a los archivos a personas no autorizadas, incluido los profesores que no han recibido una comisión especial que requiere el acceso a la documentación que reposa en esa dependencia. Sólo la rectora autorizará dicho acceso?				10	10	Archivos con llave.	
7	¿Responde por todos los bienes que se encuentran al servicio de su dependencia?				10	10	Inventario de su oficina.	
	<b>TOTAL</b>				<b>70</b>	<b>61</b>		



## RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO

### SECRETARÍA

#### 1. Valoración

Ponderación Total	PT = 70
Calificación Total	CT = 61
Calificación Porcentual	CP = 87,14%

$$CP = CT/PT \times 100$$

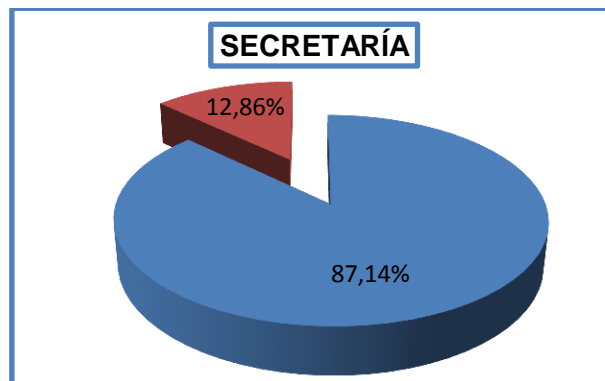
$$CP = 61/70 \times 100$$

$$CP = 87.14 \%$$

#### 2. Determinación de los niveles de riesgo.

Calificación Porcentual	Grado de Confianza	Niveles de Riesgo	Resultado
15 - 50%	1 BAJO	3 ALTO	
51 - 75%	2 MEDIO	2 MEDIO	
76 - 95%	3 ALTO	1 BAJO	87,14

#### 3. GRÁFICO Nº 8



Elaborado por Matilde Esperanza Jimbo Córdova

#### CONCLUSIÓN

En la evaluación de control interno a la secretaria del colegio "Santo Domingo de Guzmán", se logra indicar que sus funciones tiene un grado de confianza alto y niveles de riesgo bajo, situándose en 87,14 %, de esta manera se establece que la confianza y el riesgo son aceptables. .



COLEGIO PARTICULAR "SANTO DOMINGO DE GUZMAN"

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010

**Cuadro № 16**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

Fecha de inicio: 18 Abril 2011

Fecha de terminación: 31 Julio 2011

Nro.	PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO O SUSTANTIVAS	OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A				
	<b>COLECTURÍA</b>							
1	¿Elabora el presupuesto general de la institución y designa los fondos necesarios para solventar las diversas necesidades de cada una de las dependencias, priorizando aquellas que requieran mayor atención?	x			10	5	Presupuesto para el año 2010.	Los ingresos y egresos deben realizarse de acuerdo al presupuesto aprobado.
2	¿Procura una mayor preparación del personal administrativo y de servicio en lo que se refiere a relaciones humanas y desempeño de su trabajo?	x			10	10	Autorizaciones de parte de la autoridad competente para emitir los pagos a los cursos y talleres de capacitación.	
3	¿La colectora no está autorizada a proporcionar información a ninguna persona sin previo consentimiento de la rectora?	x			10	8		Mayor prudencia en los asuntos delicados del departamento.
4	¿La colectora tiene una actitud de apertura y disponibilidad para atender en forma inmediata las necesidades de cada dependencia?	x			10	7	Oficios de peticiones legalmente autorizadas por la autoridad.	Mayor tolerancia para atender.
5	¿Paga oportunamente a los profesores y demás empleados de servicio, de acuerdo a los contratos bilaterales suscritos, a la ley de educación y reglamento del código de trabajo?	x			10	10	Roles de pago donde se determina que los sueldos se acreditan el último día laborable de cada mes.	



COLEGIO PARTICULAR "SANTO DOMINGO DE GUZMAN"

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010

**Cuadro Nº 16**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

Fecha de inicio: 18 Abril 2011

Fecha de terminación: 31 Julio 2011

Nro.	PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO O SUSTANTIVAS	OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A				
	<b>COLECTURÍA</b>							
6	¿Provee a todas las dependencias, los suministros necesarios para su normal funcionamiento?				10	10	Oficios de peticiones de material y actas de entrega recepción.	
7	¿Emite constantemente el informe de deudas pendientes de pensiones a la Inspección General?				10	10	Reportes diarios a través del programa de OCP Bco. Pacífico.	
8	¿En las ventas del almacén se emiten facturas por las ventas de uniformes?				10	10	Facturas autorizadas por el SRI	
9	¿Mantiene un archivo manual y digital ordenado de toda la documentación de toda la oficina?				10	8	Archivos digitales y archivo físico guardado en carpetas.	
10	¿Realiza constantemente cuadro de pensiones, recaudados y cuentas pendientes por cobrar?				10	8	Mensualmente revisión de conciliación bancaria.	
	<b>TOTAL</b>				<b>100</b>	<b>86</b>		



## RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO COLECTURÍA

### 1. Valoración

Ponderación Total	PT = 100
Calificación Total	CT = 86
Calificación Porcentual	CP = 86 %

$$CP = CT/PT \times 100$$

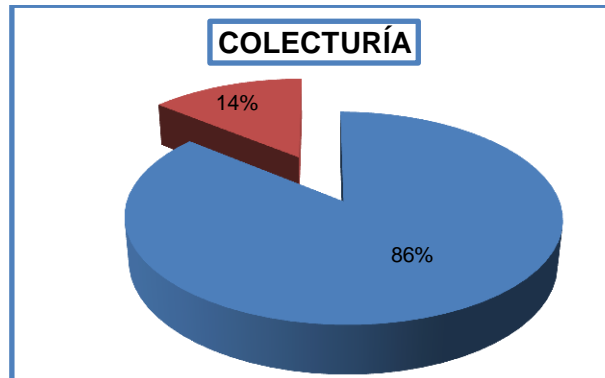
$$CP = 86/100 \times 100$$

$$CP = 86 \%$$

### 2. Determinación de los niveles de riesgo.

Calificación Porcentual	Grado de Confianza	Niveles de Riesgo	Resultado
15 - 50%	1 BAJO	3 ALTO	
51 - 75%	2 MEDIO	2 MEDIO	
76 - 95%	3 ALTO	1 BAJO	86 %

### 3. GRÁFICO Nº 9



Elaborado por Matilde Esperanza Jimbo Córdova

### CONCLUSIÓN

El colegio "Santo Domingo de Guzmán" en los resultados de control interno de las funciones que desempeña la colectora del colegio "Santo Domingo de Guzmán", me permite precisar que el grado de confianza es alto y el nivel de riesgo es bajo, hallándose en un 86% lo que determina que son aceptables.



COLEGIO PARTICULAR "SANTO DOMINGO DE GUZMÁN"

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010

**Cuadro Nº 17**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

Fecha de inicio: 18 Abril 2011

Fecha de terminación: 31 Julio 2011

Nro.	PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO O SUSTANTIVAS	OBSE VACIÓN
		SI	NO	N/A				
	<b>PERSONAL DOCENTE</b>							
1	¿Establece el aprendizaje en actividades debidamente planificadas de investigación, experimentación, razonamiento y análisis crítico?	x			10	8	Con el PCI y unidades didácticas.	
2	¿Concluye la clase consignando en el leccionario el tema dictado, las estudiantes que faltaron, las novedades que se presentan y la respectiva firma?	x			10	10	Firman y señalan la tarea en el leccionario, el cual reposa en la inspección.	
3	¿Califica la disciplina de las estudiantes en cada materia que dicta y reporta los casos de indisciplina al inspector general en forma oportuna?	x			10	8	Se colocan las calificaciones en el sistema de notas y entregan en secretaría, las mismas que sirven para el reporte.	
4	¿Da ejemplo e inculca en las estudiantes el respeto y tolerancia a las creencias y opiniones ajenas como base de la armonía social?	x			10	7	Se propone el sumac-ka-usay en el aula. El vivir bien.	
5	¿Dispone el trabajo para los (as) estudiantes, teniendo cuidado de no producir fatiga, reacciones negativas, ni perjudicar al resto de asignaturas?	x			10	10	Planifican la hora clase con actividades iniciales de refuerzo y evaluación.	



COLEGIO PARTICULAR "SANTO DOMINGO DE GUZMÁN"

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010

**Cuadro Nº 17**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

Fecha de inicio: 18 Abril 2011

Fecha de terminación: 31 Julio 2011

Nro.	PREGUNTA	RESPUESTA			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO O SUSTANTIVAS	OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A				
	<b>DOCENTES</b>							
6	¿Estimula a los (as) deportistas y participantes en eventos oficiales que representen a la institución y propende a la recuperación?	x			10	8	Se respetan evaluaciones en fechas posteriores y se estimula mediante calificaciones.	
7	¿Remite al DOBE los casos problema que no sea de fácil solución y acoge las recomendaciones que formulare?	x			10	10	Se envían fichas con nombre de las estudiantes.	
8	¿Presentar a las autoridades competentes cualquier iniciativa particular de carácter educativo, social, cultural o deportivo para su aprobación y ejecución?	x			10	10	En la evaluación final presentan documentos de sugerencias.	
9	¿Aplica pruebas objetivas de evaluación en forma permanente?	x			10	10	Toman pruebas bimensuales y las calificaciones asientan en secretaría.	
	<b>TOTAL</b>				<b>90</b>	<b>81</b>		





## RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO DOCENTES

### 1. Valoración

Ponderación Total	PT = 90
Calificación Total	CT = 81
Calificación Porcentual	CP = 90%

$$CP = CT/PT \times 100$$

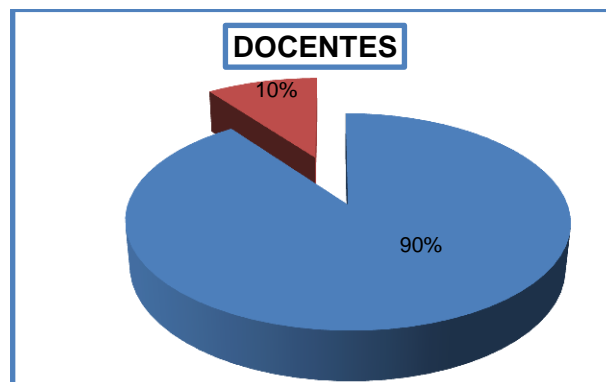
$$CP = 81/90 \times 100$$

$$CP = 90 \%$$

### 2. Determinación de los niveles de riesgo.

Calificación Porcentual	Grado de Confianza	Niveles de Riesgo	Resultado
15 – 50%	1 BAJO	3 ALTO	
51 - 75%	2 MEDIO	2 MEDIO	
76 - 95%	3 ALTO	1 BAJO	90 %

### 3. GRÁFICO Nº 10



Elaborado por Matilde Esperanza Jimbo Córdova

### CONCLUSIÓN

Con relación a la ejecución del control interno referente al desempeño de los docentes del colegio "Santo Domingo de Guzmán", indica que su nivel de confianza es alto y su nivel de riesgo es bajo, ubicándose en 90%, cabe señalar que las actividades de la docencia se está realizando de la mejor manera posible para lograr los objetivos trazados por la institución.



## RESULTADO TOTAL DE LA EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO

### 1. Valoración

$$PT = 60 + 100 + 100 + 100 + 60 + 80 + 70 + 70 + 100 + 90 = 830$$

$$CT = 48 + 92 + 83 + 66 + 50 + 51 + 53 + 61 + 86 + 81 = 671$$

Ponderación Total	PT = 830
Calificación Total	CT = 671
Calificación Porcentual	CP = 81 %

$$CP = CT/PT \times 100$$

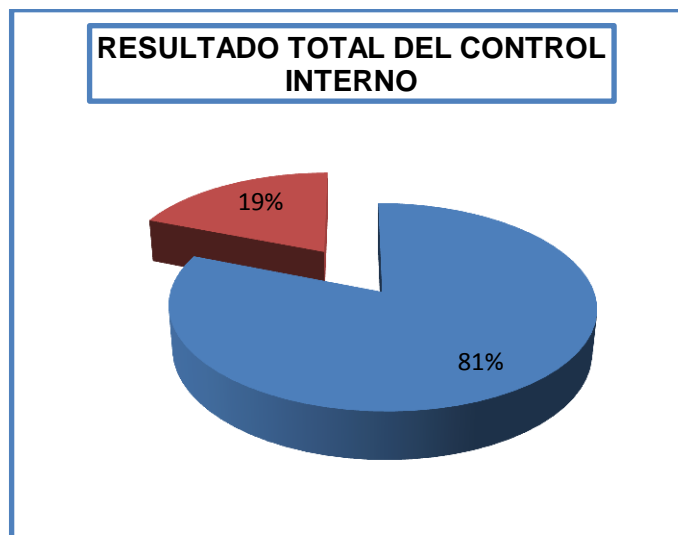
$$CP = 671/830 \times 100$$

$$CP = 81 \%$$

### 2. Determinación de los niveles de riesgo.

Calificación Porcentual	Grado de Confianza	Niveles de Riesgo	Resultado
15 - 50%	1 BAJO	3 ALTO	
51 - 75%	2 MEDIO	2 MEDIO	
76 - 95%	3 ALTO	1 BAJO	81 %

### 3. GRÁFICO Nº 11



Elaborado por Matilde Esperanza Jimbo Córdova

### CONCLUSIÓN DEL RESULTADO DEL CONTROL INTERNO

El resultado de evaluación del control interno concerniente a las actividades que desempeñan todo el personal del colegio "Santo Domingo de Guzmán", se ubica 81%, mediante el cual representa un alto nivel de confianza y un bajo nivel de riesgo, por medio de este resultado se determina que las actividades realizadas por los directivos, personal administrativo y docentes se está llevando conforme a lo establecido por la entidad.



Cuadro Nº 18

**COLEGIO PARTICULAR “SANTO DOMINGO DE GUZMÁN”**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD**  
**Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010**

Fecha de Inicio: 18 Abril 2011

Fecha de terminación: 31 Julio 2011

<b>APLICACIÓN MATRIZ FODA</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Asesoramiento y dirección técnica – pedagógica en el SDG.</li><li>• Profesionales capacitados con alto espíritu de colaboración.</li><li>• Infraestructura acorde a las necesidades de los clientes internos y externos.</li><li>• Se constituye en una de las mejores instituciones educativas del sector Centro-norte de la ciudad.</li><li>• Interés por aprender y mejorar competencias en los miembros de la Institución.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apoyo y asesoramiento por parte de especialistas de la FEDEC y CONFEDEC.</li><li>• Crecimiento poblacional necesario para el desarrollo institucional.</li><li>• Apoyo inter – institucional vinculado a las actividades del SDG.</li><li>• Presencia de vías y sistema de comunicación de fácil acceso a la institución.</li><li>• Prestigio y reconocimiento de la comunidad a su actividad educativa.</li><li>• Posibilidad de estudiar carreras de tercer y cuarto nivel con altos índices de calidad.</li></ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Falta de sentido de pertenencia en ciertos miembros de la Institución.</li><li>• Fragilidad de relaciones interpersonales en los miembros de la institución.</li><li>• Carencia de hábitos de estudio entre los estudiantes del SDG.</li><li>• Poco conocimiento por parte de los docentes de gerencia corporativa y liderazgo.</li><li>• Existencia de apatía y falta de “ponerse la camiseta” entre el personal de la institución.</li><li>• Existe vacíos y falencias en las competencias académicas en las estudiantes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desorganización familiar en la comunidad estudiantil del SDG.</li><li>• Consumo de bebidas, cervezas y cigarrillos, así como demás sustancias que afectan la salud del estudiantado.</li><li>• Proliferación de centros de desorientación juvenil (karaoke - discotecas)</li><li>• Falta del manejo de inteligencia emocional.</li><li>• Los medios de comunicación masivos desorientan procesos sociales y generan alienación</li><li>• Pérdida de identidad por la instauración.</li></ul>



COLEGIO PARTICULAR “SANTO DOMINGO DE GUZMÁN”

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010

Fecha de Inicio: 18 Abril 2011

Fecha de terminación: 31 Julio 2011

En la Auditoría de Gestión se analiza los indicadores que se relacionan a los objetivos trazados en el colegio “Santo Domingo de Guzmán”.

**OBJETIVOS CUANTIFICABLES DEL COLEGIO “SANTO DOMINGO DE GUZMÁN”**

1. Nuestra institución se proyecta tener un crecimiento anual de mínimo el 10% de estudiantes, en la sumatoria de pre-básica- básica y bachillerato en el año 2009-2010 con relación al año anterior.
2. Bajar el número de supletorios de las estudiantes en un porcentaje como mínimo en el 25 % del año lectivo anterior de aquellas estudiantes que se presentan a evaluación supletoria en el mes de julio 2010,
3. Realizar 5 conferencias formativas de octavos a décimos de básica y 5 al bachillerato.
4. Alcanzar en un 100% que los alumnos continúen en la institución educativa, en el año 2009 al 2010
5. El talento humano en nuestra institución del SDG tendrá capacitación de mínimo 8 seminarios y / o talleres en temáticas de pedagogía, liderazgo, toma de decisiones, gerencia educativa, entre otros, en el presupuesto anual se ha determinado \$ 6.000,00 para capacitación para 65 docentes
6. El personal docente luego de la evaluación anual que le realiza el estudiantado deberá como mínimo crecer en un 25 % del año anterior.
7. En el colegio se han proyectado comprar 18 computadores portátiles con su respectivo proyector por aula o curso del nivel medio en el periodo 2009-2010



## FORMULACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

1. **Indicador:** Número de alumnas matriculadas en el año escolar 2009-2010

$$\text{Índice} = \frac{\text{Número matriculados 2010} - \text{Número matricuados 2009}}{\text{Número matriculados 2009}} \times 100$$

2. **Indicador:** Número de estudiantes con supletorio en el mes de Julio 2010.

$$\text{Índice} = \frac{\text{Estudiantes supletorios Julio 2010} - \text{Estudiantes supletorios Julio 2009}}{\text{Estudiantes con supletorios Julio 2009}} \times 100$$

3. **Indicador:** Cantidad de charlas formativas dictadas desde los octavos a décimo de básica y desde el primero al tercero de bachillerato en año escolar 2009-2010.

$$\text{Índice} = \frac{\text{Cantidad de charlas formativas 2009} - 2010}{\text{Cantidad de charlas formativas proyectadas}} \times 100$$

4. **Indicador:** Número de alumnos matriculados en el año 2009-2010.

$$\text{Índice} = \frac{\text{Número de alumnos asistentes en junio 2010}}{\text{Número de alumnos matriculados 2009} - 2010} \times 100$$

5. **Indicador:** Valor presupuestado para capacitación de 65 docentes con 8 seminarios para el año escolar 2009-2010.

$$\text{Índice} = \frac{\text{Gasto de personal capacitado en 6 seminarios}}{\text{Valor presupuestado para 8 seminarios}} \times 100$$

6. **Indicador:** Porcentaje de personal docente evaluado en el año 2009-2010.

$$\text{Índice} = \frac{\text{Porcentaje docente evaluado 2010} - \text{porcentaje docente evaluado 2009}}{\text{Porcentaje docente evaluado 2009}} \times 100$$

7. **Indicador:** Cantidad de computadoras-proyector compradas 2009 - 2010

$$\text{Índice} = \frac{\text{Número de computadoras proyector compradas 2009} - 2010}{\text{Número de computadoras proyector proyectadas comprar}} \times 100$$



COLEGIO PARTICULAR "SANTO DOMINGO DE GUZMÁN"

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010

Cuadro Nº 19

INDICADORES DE GESTIÓN

I.G.
1/1

Fecha de inicio: 18 Abril 2011

Fecha de terminación: 31 Julio 2011

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ESTANDAR	FRECUENCIA	FUENTE	INTERPRETACIÓN
Número de estudiantes matriculados en el año 2009-2010.	Trabajo académico. Transporte seguro puerta a puerta. Infraestructura adecuada.	$\frac{\text{Número matric.09-10} - \text{Número matric.08-09}}{\text{Número matriculados 2008-2009}} \times 100 \checkmark$ $= \frac{1079 - 1057}{1057} \times 100 \alpha$ $= 2,10 \%$	Número	10 %	anual	Secretaría	Índice = 2.10/10 x100 = 21 % Brecha = 79 % desfavorable

**ANÁLISIS.**-El objetivo del colegio "Santo Domingo de Guzmán" para incrementar en un 10% de estudiantes en el año 2009-2010 se ha cumplido en parte con 22 estudiantes más equivalente a 2,10% con una brecha desfavorable del 79% la meta del 10% no se cumplió.



COLEGIO PARTICULAR “SANTO DOMINGO DE GUZMÁN”

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010

Cuadro Nº 20

INDICADORES DE GESTIÓN

I.G.
2/2

Fecha de inicio: 18 Abril 2011

Fecha de terminación: 31 Julio 2011

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ESTANDAR	FRECUENCIA	FUENTE	INTERPRETACIÓN
Número de estudiantes con supletorio en el mes de Julio 2010.	Trabajo académico. Capacitación a maestros en estrategias metodológicas. Preocupación de estudiantes y padres de familia. Intervención de autoridades.	$\frac{\text{Estud. supletorio 2010} - \text{Estud. supletorio 2009}}{\text{Estudiantes con supletorio 2009}} \times 100 \checkmark$ $= \frac{125 - 180}{180} \times 100 \alpha$ $= -30\%$	Número	25%	anual	Secretaría	Índice = $30/25 \times 100$ = 120% Brecha = 20% favorable

**ANÁLISIS.-** La meta trazada por el colegio “Santo Domingo de Guzmán” en cuanto a la disminución de supletorios en el mes de Julio 2010 con relación a Julio 2009 se cumplió en un 100% con una brecha favorable del 20%



COLEGIO PARTICULAR “SANTO DOMINGO DE GUZMÁN”

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010

Cuadro Nº 21

INDICADORES DE GESTIÓN

I.G.
3/3

Fecha de inicio: 18 Abril 2011

Fecha de terminación: 31 Julio 2011

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ESTANDAR	FRECUENCIA	FUENTE	INTERPRETACIÓN
Número de conferencias impartidas a los estudiantes de los octavos a décimo de básica y de primero a tercero de bachillerato en el año 2009-2010.	Temas de formación de los estudiantes. Material didáctico. Disponibilidad e interés del alumnado.	$\text{Índice} = \frac{\text{Cantidad charlas formativas dadas}}{\text{Cantidad charlas formativ. proyectadas}} \times 100 \checkmark$ <p>Índice = 10/10 x 100 <math>\alpha</math> = 100 %</p>	Número	100%	anual	Inspección	<p>Índice = 100/100x100 = 100 % Brecha = 0 %Favorable</p>

**ANÁLISIS.-** Con relación al número de conferencias formativas dictadas desde octavo a décimo de básica y desde primero a tercero de bachillerato del colegio “Santo Domingo de Guzmán”, se proyectó 10 conferencias las cuales se cumplió en un 100%.





COLEGIO PARTICULAR “SANTO DOMINGO DE GUZMÁN”

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010

Cuadro No 22

INDICADORES DE GESTIÓN

I.G.
4/4

Fecha de inicio: 18 Abril 2011

Fecha de terminación: 31 Julio 2011

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ESTANDAR	FRECUENCIA	FUENTE	INTERPRETACIÓN
Número de alumnos que permanezcan en un cien por ciento en la institución 2009-2010.	Nuevas tecnologías. Estudiantes con vastos conocimientos. Intercambios culturales. Formación en valores.	$= \frac{\text{Número de alumnos asistentes a junio 2010}}{\text{Número de alumnos matriculados 2009-2010}} \times 100$ $= 1079 / 1102 \times 100$ $= 98 \%$	Número	100%	anual	Secretaría	Índice = 98/100x100 = 98 % Brecha = 2% desfavorable

**ANÁLISIS.**-En cuanto al objetivo del colegio “Santo Domingo de Guzmán” de mantener un 100% al alumnado en el año 2009-2010, su fin no se cumplió desertando 23 estudiantes equivalentes a un 2 % de brecha desfavorable.



COLEGIO PARTICULAR "SANTO DOMINGO DE GUZMÁN"

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010

Cuadro Nº 23

INDICADORES DE GESTIÓN

I.G.
5/5

Fecha de inicio: 18 Abril 2011

Fecha de terminación: 31 Julio 2011

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ESTANDAR	FRECUENCIA	FUENTE	INTERPRETACIÓN
Valor de capacitaciones de docentes en el año 2009-2010.	Predisposición de los participantes. Recursos económicos-financieros. Conferencistas capacitados.	$\frac{\text{Gasto de personal capacitado 6 seminarios}}{\text{Valor presupuestado para 8 seminarios}} \checkmark$ $= 4.870/6.000 \times 100 \alpha$ $= 81\%$ $= 19\%$	Cantidad	100%	anual	Contabilidad	Índice = $81/100 \times 100$ Índice = 81% Brecha = 19% desfavorable

Elaborado MEJC. Fecha 10 Junio 2011

**ANÁLISIS.-** Se proyectó capacitar a 65 docentes con 8 seminarios anuales, con un presupuesto de \$ 6000 de los cuales solamente se ha efectuado 6 seminarios con un costo de \$ 4.870, por lo que se ha encontrado que el objetivo no se cumplió en un 100% ya que el indicador denota una brecha desfavorable del 19% entre lo cumplido y lo establecido. Es un indicador de economía que muestra cuanto de los recursos utiliza el colegio para capacitación de los docentes durante el año.



COLEGIO PARTICULAR “SANTO DOMINGO DE GUZMÁN”

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010

Cuadro No 24

INDICADORES DE GESTIÓN

I.G.
6/6

Fecha de inicio: 18 Abril 2011

Fecha de terminación: 31 Julio 2011

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ESTANDAR	FRECUENCIA	FUENTE	INTERPRETACIÓN
Porcentaje de personal docente evaluado por las alumnas en el año 2009-2010.	Empoderamiento del docente. Cambio de actitud y mejora continua. Innovación pedagógica.	$= \frac{\text{docente evaluado } 09-10 - \text{docente evaluado } 08-09}{\text{docentes evaluados } 2008-2009} \times 100$ $= \frac{89 - 78}{78} \times 100$ $= 14\%$	Número	25%	anual	Secretaría	Índice = $14/25 \times 100$ = 56 % Brecha = 44% Desfavorable

**ANÁLISIS.**-Según el objetivo que se trazó el colegio “Santo Domingo de Guzmán” de incrementar en un 25% la evaluación que el alumnado hace a los docentes en el año 2009-2010 con referencia al año anterior se puede decir que se incrementó en un 14% con una brecha desfavorable de 44%, la meta del 25% no se cumplió.



COLEGIO PARTICULAR "SANTO DOMINGO DE GUZMÁN"

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010

Cuadro Nº 25

INDICADORES DE GESTIÓN

I.G.
7/7

Fecha de inicio: 18 Abril 2011

Fecha de terminación: 31 Julio 2011

NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	ESTANDAR	FRECUENCIA	FUENTE	INTERPRETACIÓN
Número de computadoras portátil y proyector adquiridas para cada aula de octavo básica a tercero bachillerato año 2009-2010	Presupuesto. Calidad y marca. Cotizaciones-proformas. Garantía. Proveedores	$\frac{\text{Computadoras portátil y proyector compradas}}{\text{Computadoras portátil y proyector proyectadas}} \times 100 \checkmark$ = 9/18 x 100 <b>α</b> <b>¥</b> = 50%	Número	18 100%	anual	Contabilidad	Índice = 50/100x100 = 50 % Brecha = 50 % desfavorable

**ANÁLISIS.**-El colegio "Santo Domingo de Guzmán" ha proyectado comprar para el año 2009-2010 18 computadoras portátil con su respectivo proyector para las aulas de nivel medio pero solo se llegó a comprar 9 computadoras, mediante lo cual se puede determinar que el objetivo no se cumplió en un 100% por lo que presenta un brecha desfavorable del 50% entre lo cumplido y lo proyectado.



## ENCUESTAS REALIZADAS A LAS ESTUDIANTES DEL COLEGIO “SANTO DOMINGO DE GUZMÁN”

Para realizar las encuestas se ha clasificado de acuerdo al siguiente orden:

- 1) Personal Administrativo.- Determinar la calidad de las funciones de la rectora, vicerrector, inspectores, orientadora, secretaría y colecturía.
- 2) Labor Educativa.- Establecer su importancia la cual está encaminada a la formación de cualidades en la personalidad de la joven, esto exige que el profesor tenga un elevado desarrollo de sus habilidades pedagógicas.
- 3) Labor del Maestro.- Con el propósito de señalar la labor del docente mediando los aprendizajes de las alumnas a través de conocimientos previos considerando ritmo de aprendizaje.
- 4) Orientación Psíco-Pedagógica.- Con el ánimo de discernir el proceso de ayuda y acompañamiento continuo a todas las estudiantes, con el objeto de potenciar la prevención y el desarrollo humano, basada en principios científicos y filosóficos.
- 5) Actividades Culturales.- Para determinar la finalidad de ofrecer actividades que fortalezcan la preparación académica y complementen la formación de las estudiantes.
- 6) Departamento de Pastoral.-Estar al tanto del proyecto de pastoral educativa que marca los caminos de la evangelización y la formación cristiana de las alumnas.
- 7) Gestión de Servicio.- Conocer la imagen que presenta el colegio en su aspecto de limpieza e higiene.

- ❖ Las encuestas se realizó a 60 estudiantes del colegio “Santo Domingo de Guzmán” y se tomo 10 estudiantes por curso, que corresponde a los octavos, novenos, décimos de básica y primero, segundo y tercero de bachillerato, por cuanto son estudiantes que por su edad y formación tienen un juicio mejor formado, lo cual ayuda al proyecto.



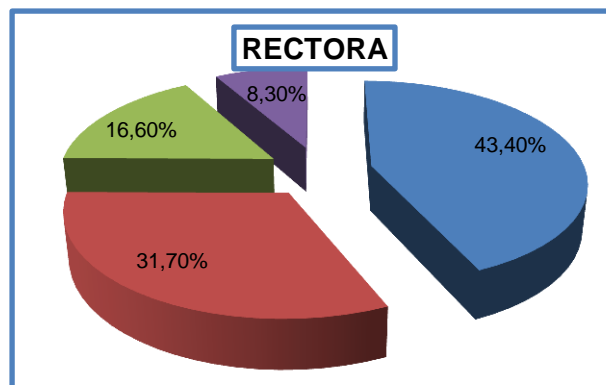
## INTERPRETACIÓN GRÁFICA DE LA TABULACIÓN DE ENCUESTAS A LAS ALUMNAS DEL COLEGIO “SANTO DOMINGO DE GUZMAN”

### PERSONAL ADMINISTRATIVO

**1ra. Pregunta.-** ¿Cómo considera a la rectora la cual ejerce un liderazgo participativo dentro de un marco de servicio y amor cristiano y si los/as lleva a la calidad y a la calidez?

4	Excelente	26	43.40%
3	Muy buena	19	31.70%
2	Buena	10	16.60%
1	Mala	5	8.39%
	Encuestadas	60	100%

GRÁFICO Nº 12



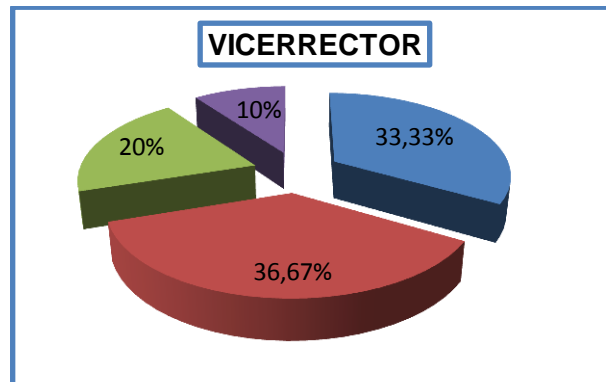
**Análisis.-** En el gráfico Nº 12 se puede determinar que la rectora ejerce un liderazgo participativo, dentro de servicio y amor cristiano tiene una aceptación del 43,4% que califica como excelente y que corresponde a 60 alumnas encuestadas.

**2da. Pregunta.-** ¿El trabajo del vicerrector frente a las actividades académicas y bienestar de las estudiantes como responde?

4	Excelente	20	33.33%
3	Muy buena	22	36.67%
2	Buena	12	20.00%
1	Mala	6	10.00%
	Encuestadas	60	100%



GRÁFICO Nº 13

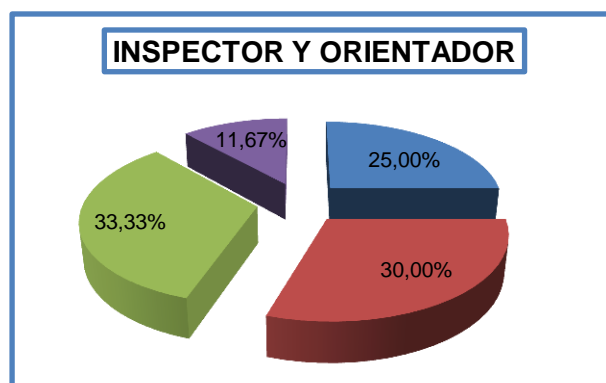


**Análisis.-** Por medio del gráfico Nº 13 se puede comprobar que el vicerrector frente a las actividades académicas y bienestar de las estudiantes califica como muy buena con el 36,67% en 60 alumnas encuestadas.

**3era. Pregunta.-** ¿Los inspectores, orientadora como responden frente a los reclamos, sugerencias y necesidades de las alumnas?

4	Excelente	15	25.00%
3	Muy buena	18	30.00%
2	Buena	20	33.33%
1	Mala	7	11.67%
	Encuestadas	60	100 %

GRÁFICO Nº14



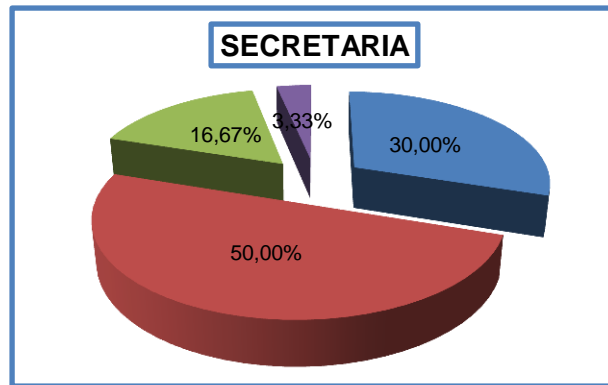
**Análisis.-** El resultado del gráfico Nº 14 señala, que los inspectores y orientadores frente a los reclamos, sugerencias y necesidades de las alumnas califican como buena con un 33.33% y que corresponde a 60 alumnas encuestadas.



**4ta. Pregunta.-** ¿La atención en las secretarías frente a las necesidades de notas, de exámenes atrasados y solicitud de documentos como responden?

4	Excelente	18	30.00%
3	Muy buena	30	50.00%
2	Buena	10	16.67%
1	Mala	2	3.33%
	Encuestadas	60	100%

**GRÁFICO Nº 15**

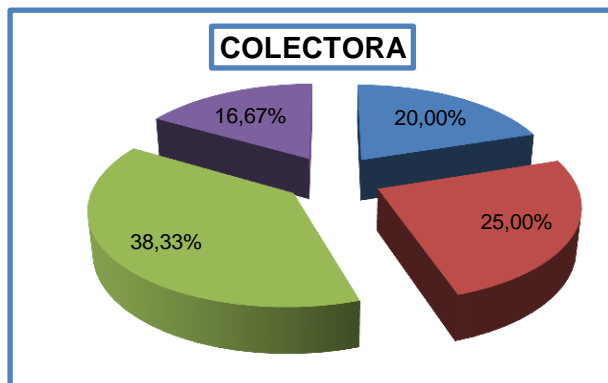


**Análisis.-** Mediante el gráfico Nº 15 se observa que la atención en las secretarías frente a las necesidades de notas, exámenes atrasados y solicitud de documentos, califican como muy buena con 50% y que corresponde a 60 alumnas encuestadas.

**5ta. Pregunta.-** ¿La atención en colecturía frente a los pagos de pensiones, deudas pendientes y suministros de materiales didácticos como responden?

4	Excelente	12	20.00 %
3	Muy buena	15	25.00 %
2	Buena	23	38.33 %
1	Mala	10	16.67 %
	Encuestadas	60	100%

**GRÁFICO Nº 16**







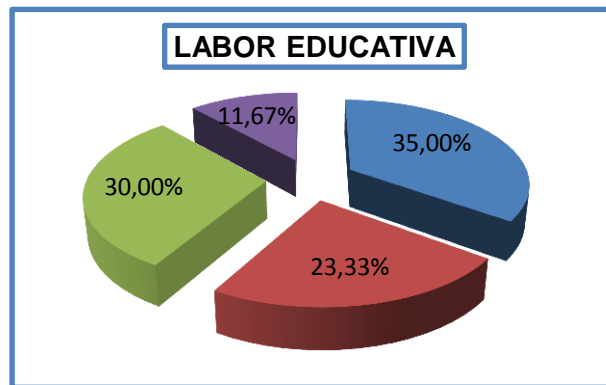
**Análisis.**-Se puede determinar en el gráfico Nº 16, la atención en colecturía frente a los pagos de pensiones, deudas pendientes y suministros de materiales didácticos, responde a una calificación de buena con un 38,33 de 60 alumnas encuestadas.

### LABOR EDUCATIVA

**1ra. Pregunta.-** ¿Cómo valoras la educación que recibes en el Colegio?

4	Excelente	21	35.00%
3	Muy buena	14	23,33%
2	Buena	18	30.00%
1	Mala	7	11.67%
	Encuestadas	60	100%

**GRÁFICO Nº 17**



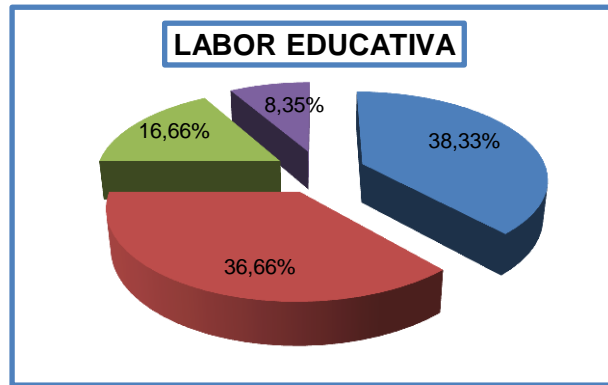
**Análisis.**- Señala el gráfico Nº 17 que las alumnas evalúan la educación que reciben en el colegio de manera excelente con porcentaje del 35% de aceptación de 60 alumnas encuestadas,

**2da. Pregunta.-** ¿Te parece adecuada la formación académica que recibes?

4	Excelente	23	38.33%
3	Muy buena	22	36.66%
2	Buena	10	16.66%
1	Mala	5	8.35%
	Encuestadas	60	100%



GRÁFICO Nº 18

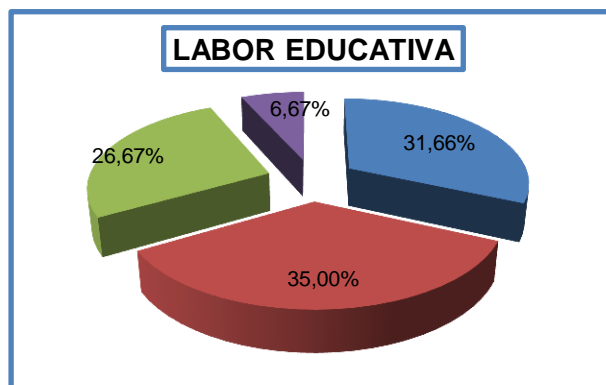


**Análisis.-** El gráfico Nº 18 expresa, las alumnas consideran la adecuada formación académica que reciben en el Colegio de manera excelente con porcentaje del 38.33% seguida de muy buena con un porcentaje 36.66% de aceptación de 60 alumnas encuestadas, lo cual determina las satisfacción de las alumnas.

**3ra. Pregunta.-**¿La claridad en las exposiciones de los profesores es?

4	Excelente	19	31.66%
3	Muy buena	21	35.00%
2	Buena	16	26.67%
1	Mala	4	6.67%
	Encuestadas	60	100%

GRÁFICO Nº 19



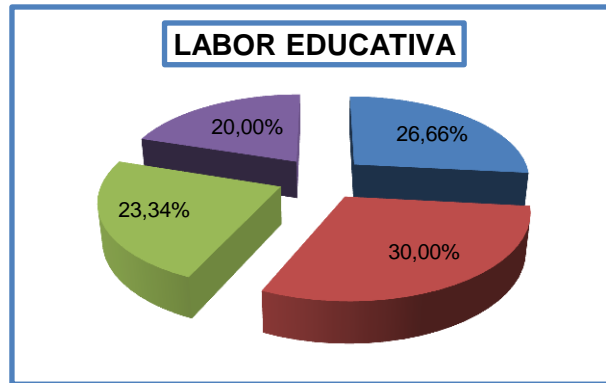
**Análisis.-** El resultado del gráfico Nº 19 demuestra, que las alumnas califican la claridad de las exposiciones de los profesores de muy buena con del 35% seguida de excelente con un 31.66% de aceptación de 60 alumnas encuestadas, con lo cual logra la complacencia de las alumnas.



**4ta. Pregunta.-** ¿La seriedad y disciplina lograda en clase me parece?

4	Excelente	16	26.66 %
3	Muy buena	18	30.00 %
2	Buena	14	23.34 %
1	Mala	12	20.00 %
	Encuestadas	60	100%

**GRÁFICO Nº 20**

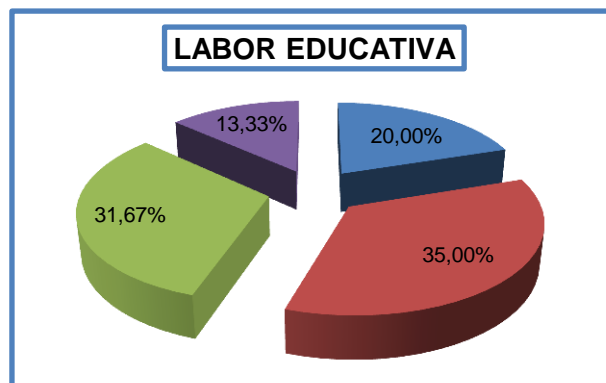


**Análisis.-** Por medio del gráfico Nº 20 se puede señalar que las alumnas valoran la seriedad y disciplina en la clase, de muy buena con el 30.00%, seguida de excelente con un 26.66% de aceptación en 60 alumnas encuestadas, con lo que se concluye la satisfacción de las estudiantes.

**5ta.- Pregunta.-** ¿Consideras que la coherencia entre los trabajos en clase y lo pedido en las pruebas académicas es la adecuada?

4	Excelente	12	20.00 %
3	Muy buena	21	35.00 %
2	Buena	19	31.67 %
1	Mala	8	13.33 %
	Encuestadas	60	100%

**GRÁFICO Nº 21**





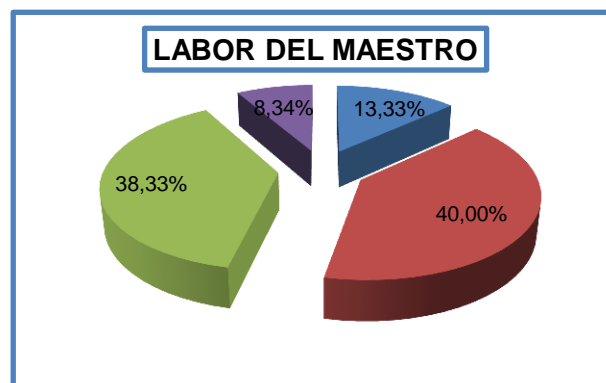
**Análisis.-** En el gráfico N° 21 se dice que las alumnas valoran la coherencia entre los trabajos en clase y lo requerido en pruebas de muy buena con el 35% seguido de buena con un 31.67% de aceptación de 60 alumnas encuestadas, lo que significa que están de acuerdo.

## LABOR DEL MAESTRO

**1era. Pregunta.-**¿Cuál es tu grado de satisfacción respecto a las actividades realizadas en clase?

4	Excelente	8	13.33 %
3	Muy buena	24	40.00 %
2	Buena	23	38.33 %
1	Mala	5	8.34 %
	Encuestadas	60	100%

## GRÁFICO N° 22



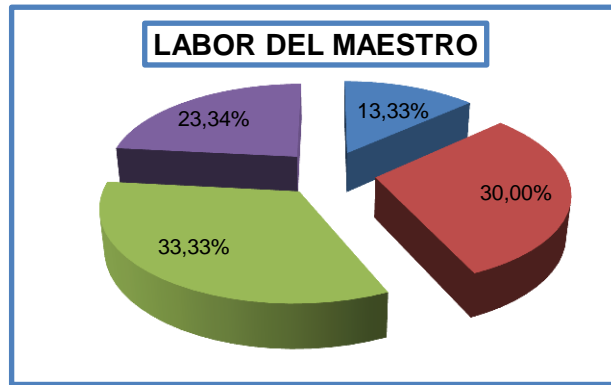
**Análisis.-** Se puede ver en el gráfico N° 22 que las alumnas responden a las actividades dentro de clase de muy buena con porcentaje del 40% seguido de buena con un 38.33% de aceptación de 60 alumnas encuestadas.

**2da. Pregunta.-**¿El clima de convivencia y disciplina me parece?

4	Excelente	8	13.33 %
3	Muy buena	18	30.00 %
2	Buena	20	33.33 %
1	Mala	14	23.34 %
	Encuestadas	60	100%



GRÁFICO Nº 23

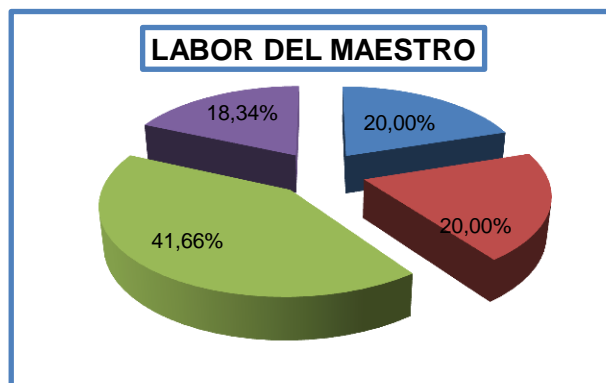


**Análisis.-** Por medio del gráfico Nº 23 se explica que las alumnas valoran la convivencia y disciplina de manera buena con el 33.33% seguido de muy buena con un porcentaje 33.33% de criterio de 60 alumnas encuestadas.

**3era. Pregunta.-** ¿Mi relación con el grupo de compañeros es?

4	Excelente	12	20.00 %
3	Muy buena	12	20.00 %
2	Buena	25	41.66 %
1	Mala	11	18.34 %
	Encuestadas	60	100%

GRÁFICO Nº 24



**Análisis.-** Razonando el gráfico Nº 24, las alumnas responden a la relación con el grupo de compañeras de manera buena con porcentaje del 41.66% seguido de muy buena y excelente con un 20 % de aceptación de 60 alumnas encuestadas.

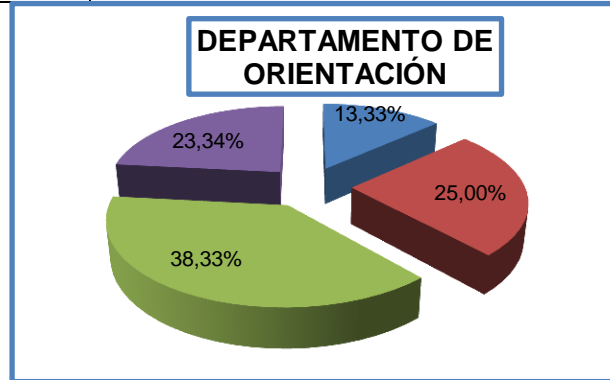


### ORIENTACIÓN PSICO-PEDAGÓGICA

**1era. Pregunta.-** ¿La atención escolar, personal, y profesional que recibes en el departamento de orientación y bienestar estudiantil es?

4	Excelente	8	13.33%
3	Muy buena	15	25.00%
2	Buena	23	38.33%
1	Mala	14	23.34%
	Encuestadas	60	100%

**GRÁFICO Nº 25**



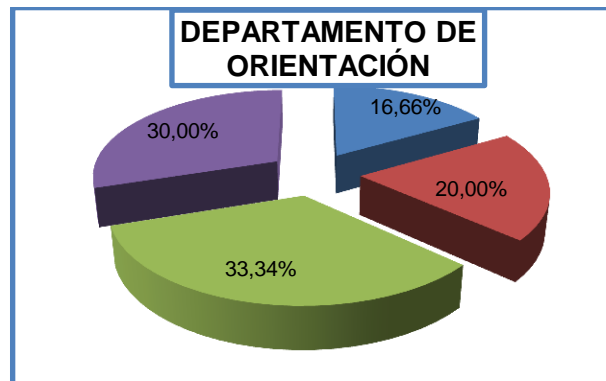
**Análisis.-** Examinando el gráfico Nº 25, la atención escolar, personal y profesional que reciben las alumnas del departamento de orientación y bienestar estudiantil, la calificación es buena con un porcentaje del 38.33% de criterio de 60 alumnas encuestadas.

**2da. Pregunta.-** ¿Cómo es la disponibilidad del departamento de orientación para atender tus consultas?

4	Excelente	10	16.66%
3	Muy buena	12	20.00%
2	Buena	20	33.34%
1	Mala	18	30.00%
	Encuestadas	60	100%



GRÁFICO Nº 26



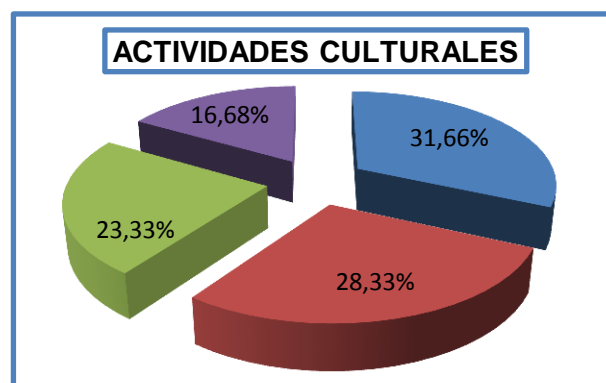
**Análisis.-** En el gráfico Nº 26 se considera que la disponibilidad del departamento de orientación, la calificación es buena con un porcentaje del 33.34% de criterio en 60 alumnas encuestadas.

### ACTIVIDADES CULTURALES

**1era. Pregunta.-** ¿Convendría intensificar los intercambios culturales?

4	Excelente	19	31.66%
3	Muy buena	17	28.33 %
2	Buena	14	23.33 %
1	Mala	10	16.68 %
	Encuestadas	60	100%

GRÁFICO Nº 27



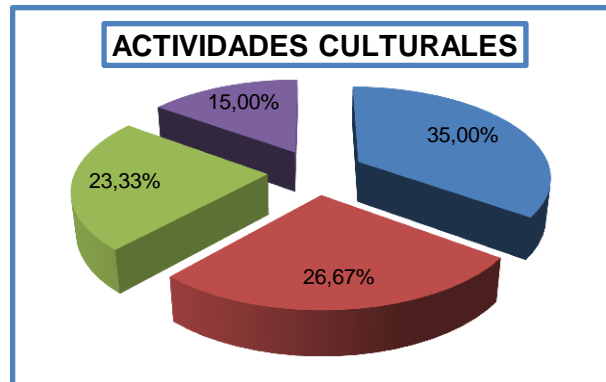


**Análisis.-** Permite precisar el gráfico Nº 27 que intensificar los intercambios culturales califica muy buena con un porcentaje del 31.66% de criterio de 60 alumnas encuestadas.

**2da. Pregunta.-**¿Cómo valoras las fiestas cívicas, culturales y deportivas del Colegio?

4	Excelente	21	35.00%
3	Muy buena	16	26.67%
2	Buena	14	23.33 %
1	Mala	9	15.00 %
	Encuestadas	60	100%

**GRÁFICO Nº 28**



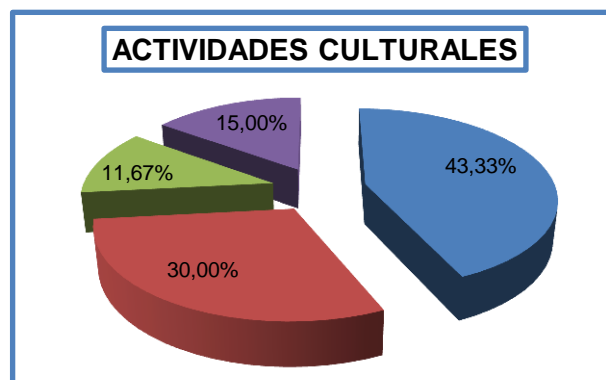
**Análisis.-** Por medio del gráfico Nº 28 se puede indicar que la valoración de las fiestas cívicas, culturales y deportivas, la calificación es excelente con un porcentaje del 35.00% de aceptación en 60 alumnas encuestadas.

#### DEPARTAMENTO DE PASTORAL

**1era. Pregunta.-**¿Cómo valoras la formación humano-cristiana recibida en el Colegio?

4	Excelente	26	43.33%
3	Muy buena	18	30.00%
2	Buena	7	11.67%
1	Mala	9	15.00%
	Encuestadas	60	100%

**GRÁFICO Nº 29**





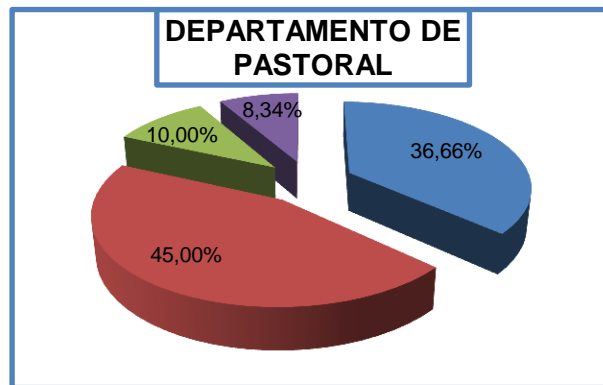


**Análisis.-** En la descripción del gráfico N° 29, la valoración de la formación humano-cristiana tiene una calificación de excelente con un porcentaje del 43.33% de aceptación en 60 alumnas encuestadas.

**2da. Pregunta.-**¿Las celebraciones religiosas y visitas a la capilla a lo largo de año como las consideras?

4	Excelente	22	36.66%
3	Muy buena	27	45.00%
2	Buena	6	10.00%
1	Mala	5	8.34%
	Encuestadas	60	100%

**GRÁFICO N° 30**



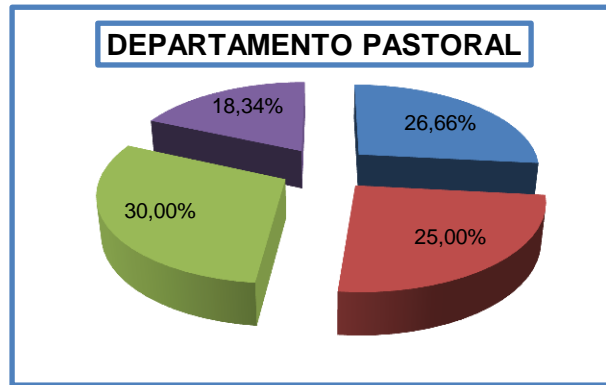
**Análisis.-** Por medio del gráfico N° 30 expresa, que las celebraciones religiosas y visitas a la capilla durante el año, tienen una calificación de muy buena con un 45 % de aceptación en 60 alumnas encuestadas.

**3era. Pregunta.-**¿Cómo consideras las actividades de pastoral y campañas que se realiza en el Colegio?

4	Excelente	16	26.66%
3	Muy buena	15	25.00%
2	Buena	18	30.00%
1	Mala	11	18.34%
	Encuestadas	60	100%



GRÁFICO Nº 31



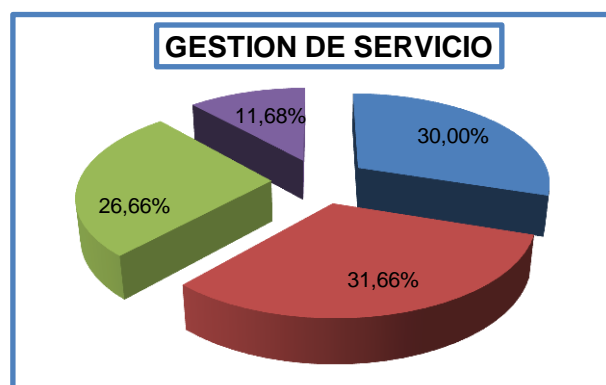
**Análisis.-** Al interpretar el gráfico Nº 31 se puede mostrar que las actividades de pastoral y campañas que se realiza en el colegio, su calificación es buena con un porcentaje del 30% de criterio en 60 alumnas encuestadas.

### GESTIÓN DE SERVICIO

**1era. Pregunta.-** ¿La valoración de las instalaciones del Colegio son?

4	Excelente	18	30.00%
3	Muy buena	19	31.66%
2	Buena	16	26.66%
1	Mala	7	11.68%
	Encuestadas	60	100%

GRÁFICO Nº 32



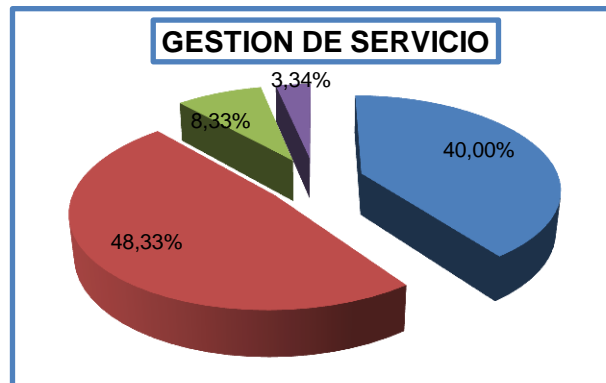


**Análisis.-** Al explicar en el gráfico Nº 32, la valoración de las instalaciones del colegio, obtiene la calificación de muy buena con un porcentaje del 31.66% de aceptación en 60 alumnas encuestadas.

**2da. Pregunta.-**¿la limpieza en el Colegio: aulas, pasillos, canchas es?

4	Excelente	24	40.00%
3	Muy buena	29	48.33%
2	Buena	5	8.33%
1	Mala	2	3.34%
	Encuestadas	60	100%

**GRÁFICO Nº 33**



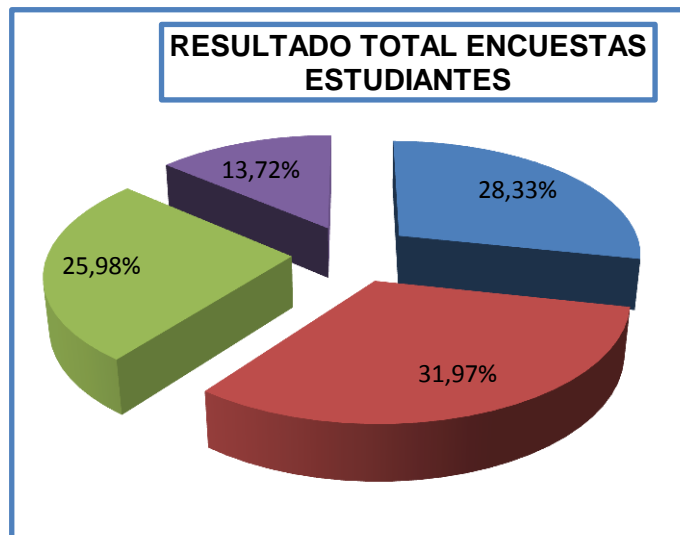
**Análisis.-** Permite precisar el gráfico Nº 33, que la valoración de la limpieza e higiene del colegio, tiene una calificación de muy buena con un porcentaje del 48.33% de aceptación en 60 alumnas encuestadas.



**RESULTADO TOTAL DE LAS ENCUESTAS A LAS ESTUDIANTES DEL COLEGIO  
“SANTO DOMINGO DE GUZMÁN”**

4	Excelente	28,33%
3	Muy buena	31,97%
2	Buena	25,98%
1	Mala	13,72%
	Encuestadas	100%

**GRÁFICO Nº 34**



**Análisis.-** En la presentación del gráfico Nº 34 indica la tabulación total de las encuestas realizadas al octavo, noveno, décimo de básica, primero, segundo y tercero de bachillerato, lo cual nos determina la calidad de los servicios ofrecidos por el colegio “Santo Domingo de Guzmán” que califica de muy buena con un porcentaje de 31,97%, seguido de excelente con un porcentaje de 28,33% lo cual estaría entre los parámetros de muy buena y excelente los servicios que brinda la institución.



## ENCUESTAS REALIZADAS A LOS PADRES DE FAMILIA DEL COLEGIO

### “SANTO DOMINGO DE GUZMÁN”

Para realizar las encuestas se ha clasificado de acuerdo al siguiente orden:

- 1) Personal Administrativo.- Determinar la calidad de las funciones de la Rectora, Vicerrector, Inspectores, orientadora, secretaría y colecturía.
  - 2) Labor Educativa.- Establecer su importancia la cual está encaminada a la formación de cualidades en la personalidad de la joven, esto exige que el profesor tenga un elevado desarrollo de sus habilidades pedagógicas.
  - 3) Labor del Maestro.- Con el propósito de señalar la labor del docente mediando los aprendizajes de las alumnas a través de conocimientos previos considerando ritmo de aprendizaje.
  - 4) Orientación Psíco-Pedagógica.- Con el ánimo de discernir el proceso de ayuda y acompañamiento continuo a todas las estudiantes, con el objeto de potenciar la prevención y el desarrollo humano, basada en principios científicos y filosóficos.
  - 5) Actividades Culturales.- Para determinar la finalidad de ofrecer actividades que fortalezcan la preparación académica y complementen la formación de las estudiantes.
  - 6) Departamento de Pastoral.- Estar al tanto del proyecto de pastoral educativa que marca los caminos de la evangelización y la formación cristiana de las alumnas.
  - 7) Gestión de Servicio.- Conocer la imagen que presenta el Colegio en su aspecto de limpieza e higiene.
- ❖ Las encuestas se realizó a 40 padres de familia del colegio “Santo Domingo de Guzmán”, de los octavos, novenos, décimos de básica y primero, segundo y tercero de bachillerato, lo cual es una muestra representativa con el fin de conocer la opinión que ayudará en el proyecto.



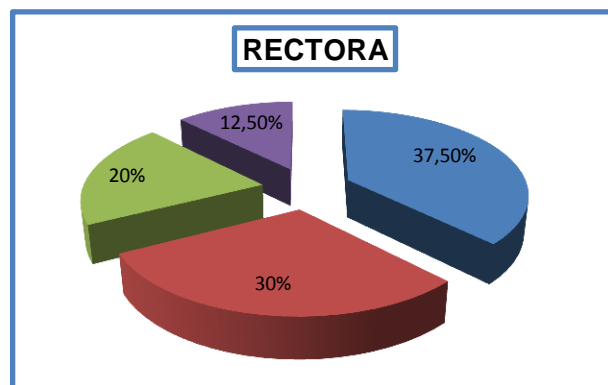
## INTERPRETACIÓN GRÁFICA DE LA TABULACIÓN DE ENCUESTAS A LOS PADRES DE FAMILIA DEL COLEGIO “SANTO DOMINGO DE GUZMÁN”

### PERSONAL ADMINISTRATIVO

**1ra. Pregunta.-** ¿Cómo considera a la rectora la cual ejerce un liderazgo participativo dentro de un marco de servicio y amor cristiano y si los/as lleva a la calidad y a la calidez?

4	Excelente	15	37,50%
3	Muy buena	12	30,00%
2	Buena	8	20,00%
1	Mala	5	12,50%
	Encuestadas	40	100%

### GRÁFICO Nº 35



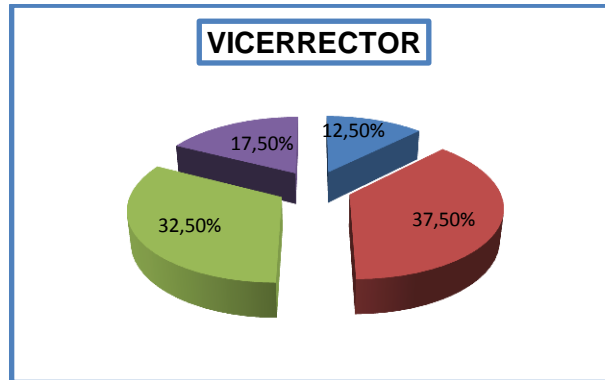
**Análisis.-** El gráfico Nº 35 permite apreciar que la rectora ejerce un liderazgo participativo, de servicio y amor cristiano, tiene una aceptación de los padres de familia 37,50% que califica como excelente, seguido de muy buena con el 30%, se aplicaron 40 encuestas.

**2da. Pregunta.-** ¿El trabajo del vicerrector frente a las actividades académicas y bienestar de las estudiantes como responde?

4	Excelente	5	12,50%
3	Muy buena	15	37,50%
2	Buena	13	32,50%
1	Mala	7	17,50%
	Encuestadas	40	100%



GRÁFICO Nº 36

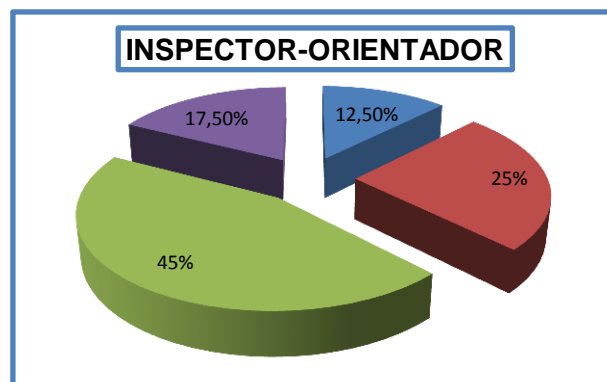


**Análisis.-** Se presenta en el gráfico Nº 36, que los trabajos del vicerrector frente a las actividades académicas y bienestar de las estudiantes califica como muy buena con el 37,50%, se realizaron 40 encuestas.

**3era. Pregunta.-** ¿Los inspectores, orientadores como responden frente a los reclamos, sugerencias y necesidades de las alumnas?

4	Excelente	5	12,50 %
3	Muy buena	10	25,00 %
2	Buena	18	45,00 %
1	Mala	7	17,50 %
	Encuestadas	40	100 %

GRÁFICO Nº 37



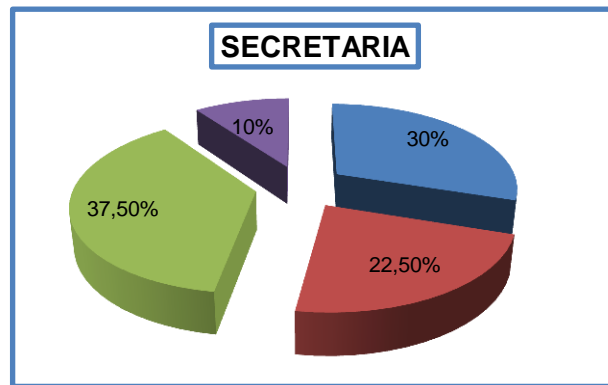
**Análisis.-** Observando el gráfico Nº 37 se puede determinar que los inspectores y orientadores frente a los reclamos, sugerencias y necesidades de las alumnas califican como buena con un 45%, se realizaron 40 encuestas.



**4ta. Pregunta.-**¿La atención de las secretarías frente a las necesidades de notas, de exámenes atrasados y solicitud de documentos como responden?

4	Excelente	12	30.00%
3	Muy buena	9	22,50%
2	Buena	15	37,50%
1	Mala	4	10.00%
	Encuestadas	40	100%

**GRÁFICO Nº 38**

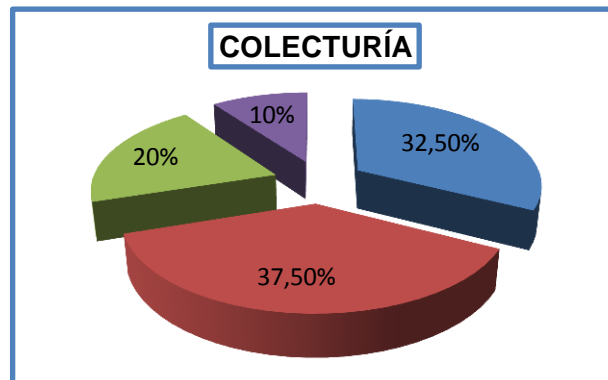


**Análisis.-** De acuerdo al gráfico Nº 38, la atención de las secretarías frente a las necesidades de notas, exámenes atrasados y solicitud de documentos, califica como buena con un porcentaje de 37,50%, se elaboraron 40 encuestas.

**5ta. Pregunta.-**¿La atención en colecturía frente a los pagos de pensiones, deudas pendientes y suministros de materiales didácticos como responden?

4	Excelente	13	32,50%
3	Muy buena	15	37,50%
2	Buena	8	20,00%
1	Mala	4	10.00%
	Encuestadas	40	100%

**GRÁFICO Nº 39**







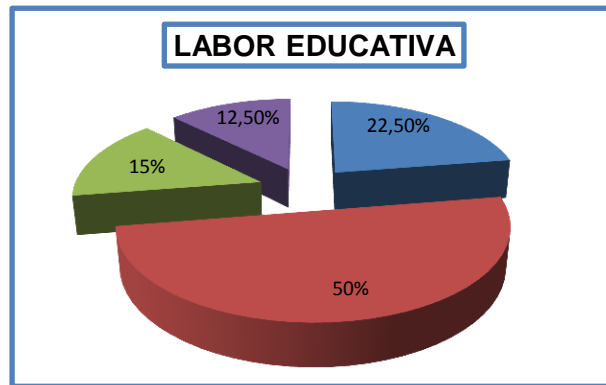
**Análisis.-** Al realizar el análisis del gráfico N° 39 expresa que la atención en colecturía frente a los pagos de pensiones, deudas pendientes y suministros de materiales didácticos, responde a una calificación de muy buena con un 37,50%, se aplicaron 40 encuestas.

## LABOR EDUCATIVA

**1ra. Pregunta.-** ¿Cómo valora la educación que reciben en el Colegio sus hijos/as?

4	Excelente	9	22,50%
3	Muy buena	20	50,00%
2	Buena	6	15,00%
1	Mala	5	12,50%
	Encuestadas	40	100%

**GRÁFICO N° 40**



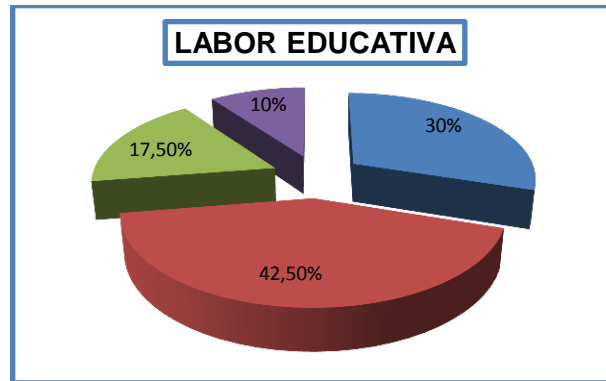
**Análisis.-** Al evaluar los resultados del gráfico N° 40 en donde los padres de familia valoran la educación de sus hijas que reciben en el colegio es muy buena con un 50% de aceptación, se aplicaron 40 encuestas.

**2da. Pregunta.-** ¿Le parece adecuada la formación académica que reciben sus hijos/as?

4	Excelente	12	30,00%
3	Muy buena	17	42,50%
2	Buena	7	17,50%
1	Mala	4	10,00%
	Encuestadas	40	100%



**GRÁFICO Nº 41**

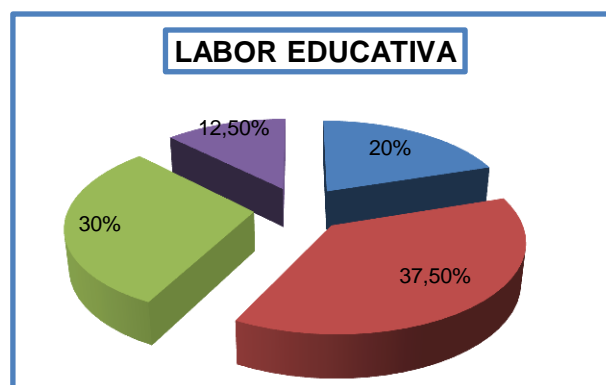


**Análisis.-** Se encontró en el gráfico Nº 41 que los padres de familia estiman la adecuada formación académica que reciben sus hijas en el colegio, con una calificación de muy buena y corresponde al 42,50% seguida de excelente con un porcentaje 30% de aceptación, se aplicaron 40 encuestas.

**3ra. Pregunta.-** ¿Conoce la normativa con respecto a los reglamentos de disciplina, faltas de asistencia y retrasos?

4	Excelente	8	20,00%
3	Muy buena	15	37,50%
2	Buena	12	30,00%
1	Mala	5	12,50%
	Encuestadas	40	100%

**GRÁFICO Nº 42**



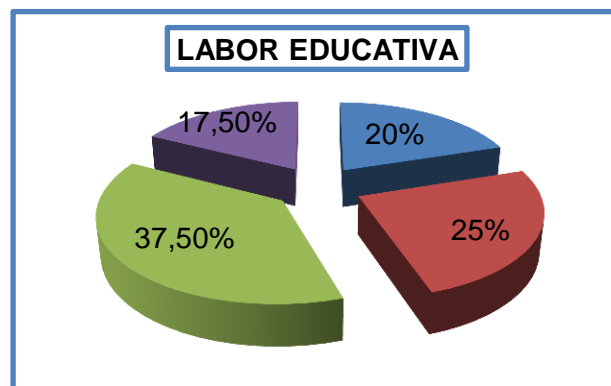


**Análisis.-**Al realizar el cálculo del gráfico Nº 42, los padres de familia valoran la normativa respecto a los reglamentos: disciplina, faltas de asistencia y retrasos una calificación de muy buena con porcentaje del 37,50%, se aplicaron 40 encuestas.

**4ta. Pregunta.-** ¿La seriedad y disciplina lograda en clase por sus hijos/as como le parece?

4	Excelente	8	20,00%
3	Muy buena	10	25,00%
2	Buena	15	37,50%
1	Mala	7	17,50%
	Encuestadas	40	100%

**GRÁFICO Nº 43**



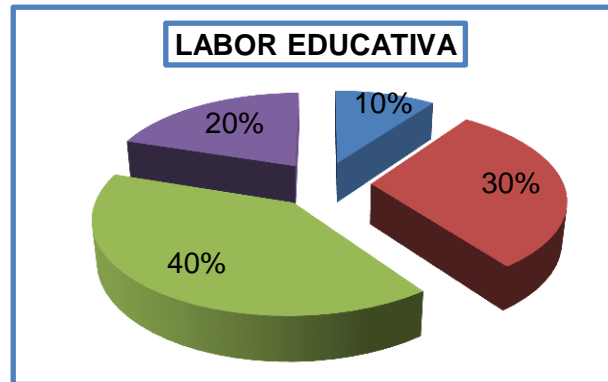
**Análisis.-** En el gráfico Nº 43 señala que los padres de familia juzgan la seriedad y disciplina de la clase con un porcentaje del 37,50% que corresponde a buena, se aplicaron 40 encuestas.

**5ta.- Pregunta.-**¿Piensa que el profesor suele ser un buen gestor para solucionar los conflictos en el aula?

4	Excelente	4	10.00%
3	Muy buena	12	30.00%
2	Buena	16	40,00%
1	Mala	8	20.00%
	Encuestadas	40	100%



**GRÁFICO Nº 44**



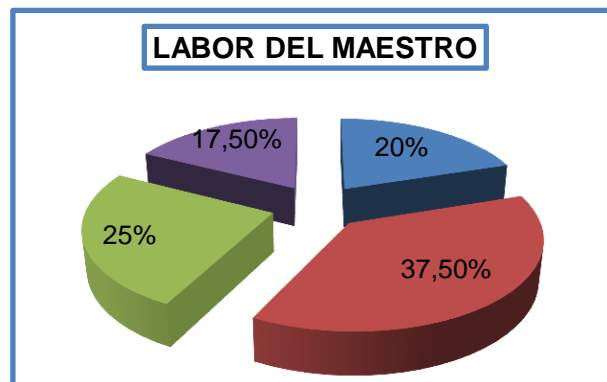
**Análisis.-** Se puede ver en el gráfico Nº 44, que los padres de familia valoran que el profesor suele ser un gran gestor para solucionar los conflictos de aula con una calificación de buena que corresponde al 40%, se aplicaron 40 encuestas.

**LABOR DEL MAESTRO**

**1era. Pregunta.-**¿Cuál es el grado de satisfacción respecto a las actividades realizadas en clase?

4	Excelente	8	20,00%
3	Muy buena	15	37,50%
2	Buena	10	25,00%
1	Mala	7	17,50%
	Encuestadas	40	100%

**GRÁFICO Nº 45**



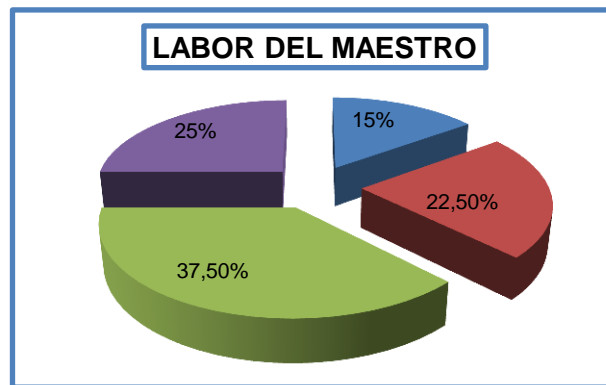
**Análisis.-** En base al gráfico Nº 45, los padres de familia reconocen las actividades dentro de clase con una calificación de muy buena que corresponde al 37,60%, se aplicaron 40 encuestas.



**2da. Pregunta.-** ¿El clima de convivencia y disciplina de sus hijos/as como le parece?

4	Excelente	6	15,00%
3	Muy buena	9	22,50%
2	Buena	15	37,50%
1	Mala	10	25,00%
	Encuestadas	40	100%

**GRÁFICO Nº 46**

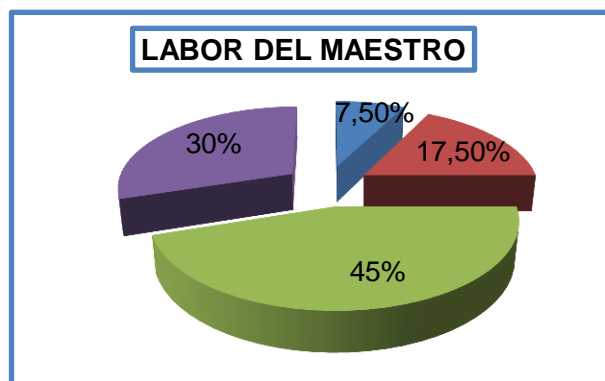


**Análisis.-** Con respecto al gráfico Nº 46 se puede determinar que los padres de familia valoran la convivencia y disciplina de manera buena con porcentaje del 37,50% con criterio de 40 personas encuestadas.

**3era. Pregunta.-** ¿Los profesores ayudan a superar las calificaciones bajas o malas de sus hijos/as?

4	Excelente	3	7,50%
3	Muy buena	7	17,50%
2	Buena	18	45,00%
1	Mala	12	30,00%
	Encuestadas	40	100%

**GRÁFICO Nº 47**





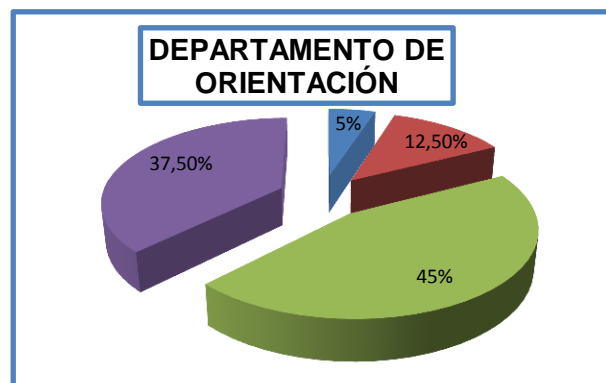
**Análisis.-** En el gráfico Nº 47 observamos que los padres de familia juzgan la ayuda de los profesores a superar las calificaciones bajas o malas de las alumnas, una calificación de buena con porcentaje del 45%, se encuestó a 40 personas.

### ORIENTACIÓN PSICOPEDAGÓGICA

**1era. Pregunta.-** ¿Cree que el departamento de orientación es una herramienta útil para corregir algunos problemas de sus hijos/as?

4	Excelente	2	5,00%
3	Muy buena	5	12,50%
2	Buena	18	45,00%
1	Mala	15	37,50%
	Encuestadas	40	100%

### GRÁFICO Nº 48



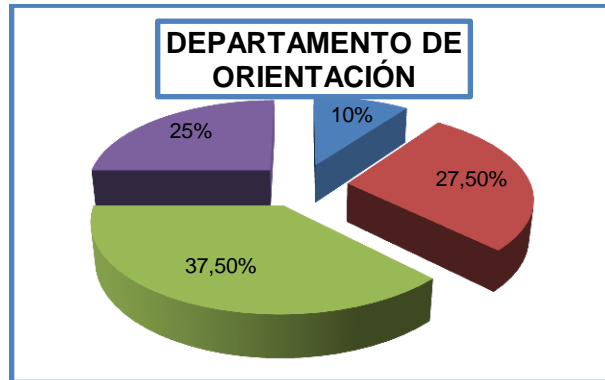
**Análisis.-** Se obtiene en el gráfico Nº 48 que los padres de familia valoran el departamento de orientación como una herramienta útil para corregir problemas de las estudiantes con una calificación de buena que corresponde al 45% de criterio en 40 personas encuestadas.

**2da. Pregunta.-** ¿Cómo es la disponibilidad del departamento de orientación para atender sus consultas?

4	Excelente	4	10,00%
3	Muy buena	11	27,50%
2	Buena	15	37,50%
1	Mala	10	25,00%
	Encuestadas	40	100%



GRÁFICO Nº 49



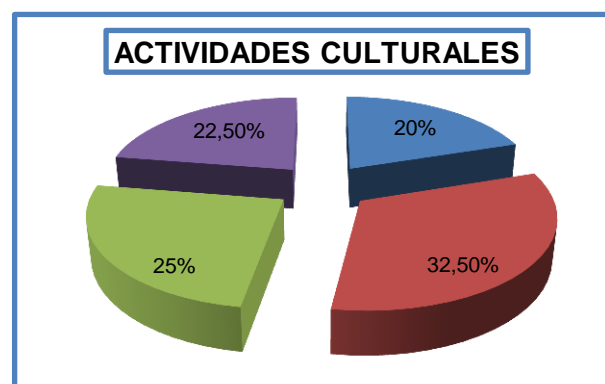
**Análisis.-** Mediante el gráfico Nº 49 se observa que la disponibilidad del departamento de orientación para atender las consultas; la calificación es buena con un porcentaje del 37,50% de criterio en 40 personas encuestadas.

### ACTIVIDADES CULTURALES

**1era. Pregunta.-** ¿Convendría intensificar los intercambios culturales?

4	Excelente	8	20,00%
3	Muy buena	10	32,50%
2	Buena	13	25,00%
1	Mala	9	22,50%
	Encuestadas	40	100%

GRÁFICO Nº 50



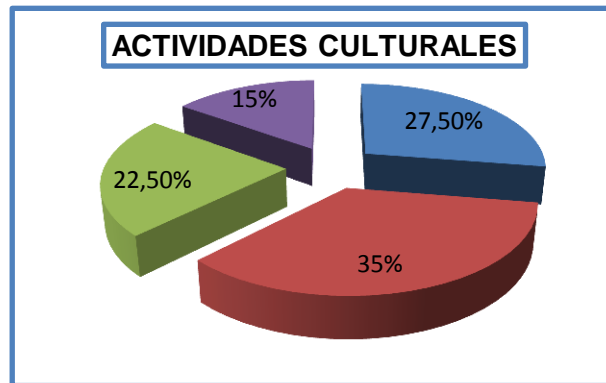
**Análisis.-** Por medio del gráfico Nº 50 se puede determinar que intensificar los intercambios culturales, la calificación es buena con un porcentaje del 25% de criterio en 40 personas encuestadas.



**2da. Pregunta.-**¿Considera que las actividades extraescolares complementan la formación de sus hijos/as?

4	Excelente	11	27,50%
3	Muy buena	14	35,00%
2	Buena	9	22,50%
1	Mala	6	15,00%
	Encuestadas	40	100%

**GRÁFICO Nº 51**

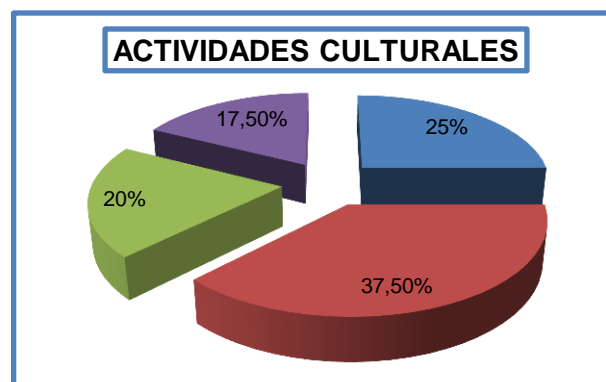


**Análisis.-** El gráfico Nº 51, señala que la valoración de las actividades extraescolares complementa la formación de las hijas; son muy buenas con un porcentaje del 35% de aceptación en 40 personas encuestadas.

**3era. Pregunta.-**¿Cómo valoras las fiestas cívicas, culturales y deportivas del Colegio?

4	Excelente	10	25.00%
3	Muy buena	15	37,50%
2	Buena	8	20,00%
1	Mala	7	17,50%
	Encuestadas	40	100%

**GRÁFICO Nº 52**







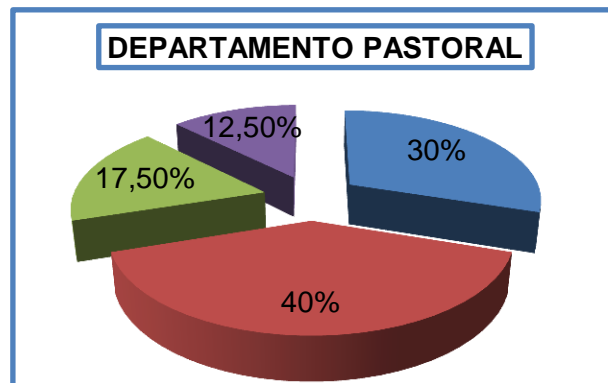
**Análisis.-** En el gráfico No 52 dice que las fiestas cívicas, culturales y deportivas la calificación es muy buena con un porcentaje del 37,50.00% de aceptación en 40 personas encuestadas.

### DEPARTAMENTO DE PASTORAL

**1era. Pregunta.-**¿Cómo valora la formación humano-cristiana que las alumnos/as reciben en el Colegio?

4	Excelente	12	30,00%
3	Muy buena	16	40,00%
2	Buena	7	17,50%
1	Mala	5	12,50%
	Encuestadas	40	100%

### GRÁFICO No 53



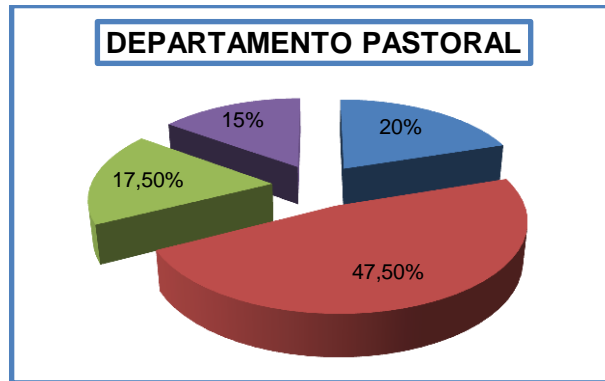
**Análisis.-** En el gráfico No 53, la formación humano-cristiana tiene una calificación de muy buena con un porcentaje del 40 % de aceptación en 40 personas encuestadas.

**2da. Pregunta.-** ¿Han mejorado el nivel de formación en valores humanos: como el compañerismo, el esfuerzo, la responsabilidad?

4	Excelente	8	20,00%
3	Muy buena	19	47,50%
2	Buena	7	17,50%
1	Mala	6	15,00%
	Encuestadas	40	100%



**GRÁFICO Nº 54**



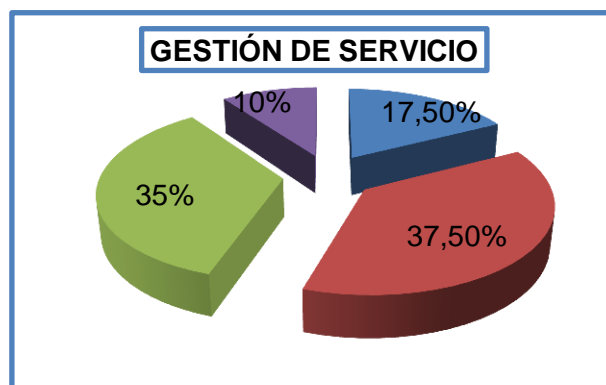
**Análisis.-** En el gráfico Nº 54, el nivel de formación en valores humanos: como el compañerismo, el esfuerzo, la responsabilidad; tiene una calificación de muy buena con un porcentaje del 47,50 % de aceptación en 40 personas encuestadas.

### GESTIÓN DE SERVICIO

**1era. Pregunta.-** ¿La valoración de las instalaciones del Colegio son?

4	Excelente	7	17,50%
3	Muy buena	15	37,50%
2	Buena	14	35,00%
1	Mala	4	10,00%
	Encuestadas	40	100%

**GRÁFICO Nº 55**



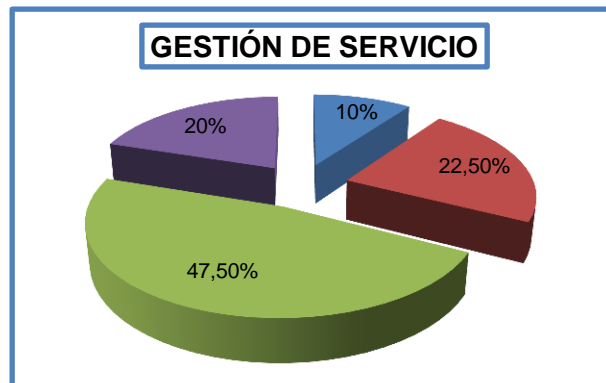


**Análisis.-** Investigando el gráfico Nº 55, las instalaciones del colegio, tienen una calificación de muy buena con un porcentaje del 37,50% de aceptación de 40 personas encuestadas.

**2da. Pregunta.-**¿la limpieza en el Colegio: aulas, pasillos, canchas es?

4	Excelente	4	10,00%
3	Muy buena	9	22,50%
2	Buena	19	47,50%
1	Mala	8	20,00%
	Encuestadas	40	100%

**GRÁFICO Nº 56**



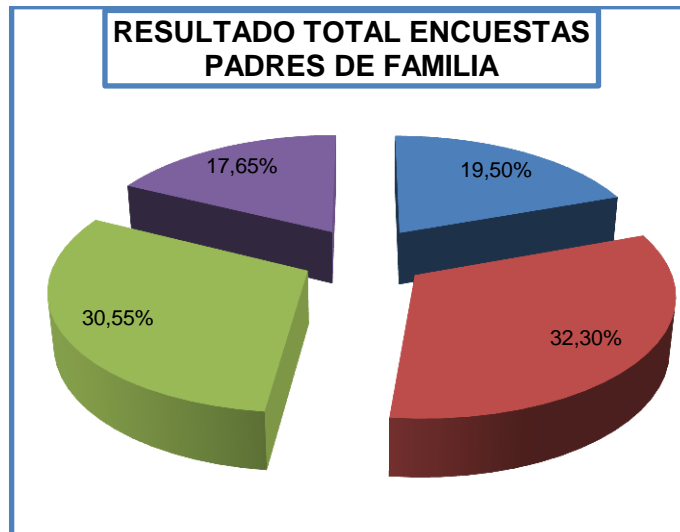
**Análisis.-** El resultado del gráfico Nº 56 indica que la limpieza e higiene del colegio, establece que la calificación es buena con un porcentaje del 47,50% de aceptación en 40 personas encuestadas.



### RESULTADO TOTAL DE LAS ENCUESTAS A LOS PADRES DE FAMILIA DEL COLEGIO “SANTO DOMINGO DE GUZMÁN”

4	Excelente	19,50%
3	Muy buena	32,30%
2	Buena	30,55%
1	Mala	17,65%
	Encuestadas	100%

GRÁFICO Nº 57



**Análisis.-** En el gráfico Nº 57, nos indica la tabulación total de las encuestas realizadas a los padres de familia del colegio “Santo Domingo de Guzmán” determinado la calidad de los servicios ofertados en dicha institución educativa que califica de muy buena con un porcentaje de 32,30%, seguido de buena con un porcentaje de 30,55% por lo que estaría entre los parámetros de muy buena y buena los servicios que brinda la institución.



# **AUDITORÍA DE GESTIÓN AL COLEGIO “SANTO DOMINGO DE GUZMAN”**

## **INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**RESPONSABLE**

**MATILDE ESPERANZA JIMBO CÓRDOVA**

**PERÍODO**

**DEL 1 ENERO 2010 AL 31 DICIEMBRE 2010**

**FECHA DE INICIO**

**18 ABRIL 2011**

**FECHA DE TERMINACIÓN**

**31 JULIO 2011**



## CARTA DEL INFORME

Quito, 11 de Julio 2011

MADRE

ALICIA DE JESÚS VÁSQUEZ VÁSQUEZ

PRIORA RECTORA DEL COLEGIO "SANTO DOMINGO DE GUZMÁN" QUITO

Presente.-

De mi consideración:

La presente tiene por objeto indicar a Usted, que se ha realizado la Auditoría de Gestión en el colegio "Santo Domingo de Guzmán" de la provincia de Pichincha, catón Quito, por el periodo comprendido del 1 Enero al 31 Diciembre 2010, en cumplimiento a la orden de trabajo Nro. 1, solicitada el 6 de mayo 2011.

La auditoría fue realizada de acuerdo a las normas internacionales y principios de auditoría; por lo que me ha permitido realizar una auditoría sistemática e independiente, basada en la información proporcionada por los funcionarios de la institución y los procedimientos establecidos en la auditoría.

Debido a la naturaleza especial de auditoría, los resultados se encuentran expresados en las cédulas analíticas narrativas, en los comentarios, conclusiones y recomendaciones constantes en el presente informe.

Esperando haber contribuido de la mejor manera en la gestión que realiza el colegio.

Me suscribo de usted.

Atentamente,

Matilde Esperanza Jimbo C.

CI: 1101058897



COLEGIO PARTICULAR "SANTO DOMINGO DE GUZMÁN"

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010

DICTAMEN DE LA AUDITORÍA

**INFORMACIÓN INTRODUCTORIA**

**Motivo del examen**

La auditoría de gestión al colegio "Santo Domingo de Guzmán" se realizó en cumplimiento a la orden de trabajo Nro. 1, con fecha 6 de Mayo del 2011, solicitada por Matilde Jimbo C.

**Alcance**

La auditoría de gestión cubrió el período comprendido del 1 de Enero al 31 Diciembre 2010. Realizándose también el análisis a la gestión de recursos que conforman los objetivos, misión y visión generados por la institución en el año 2010.

**Objetivo de Auditoría**

**Objetivo General.-** Efectuar la auditoría de gestión en el colegio "Santo Domingo de Guzmán" con la finalidad de obtener una visión sistemática y estratégica de la situación del plantel para examinar y evaluar actividades y determinar el grado de cumplimiento y emitir comentarios, conclusiones y recomendaciones.



COLEGIO PARTICULAR "SANTO DOMINGO DE GUZMÁN"

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010

CÉDULA ANALÍTICA NARRATIVA DEL COMPONENTE

DIRECCIÓN GENERAL

Fecha de Inicio: 18 Abril 2011

Fecha de Terminación: 31 Julio 2011

AG
1

**COMENTARIO:** LA IMPLEMENTACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN PERMITE CONOCER LA EFICIENCIA, EFICACIA Y ECONOMÍA DE LAS OPERACIONES QUE REALIZA LA INSTITUCIÓN

**CONDICIÓN:**

El colegio "Santo Domingo de Guzmán, no tiene indicadores de gestión que permitan medir la eficiencia, la eficacia, la economía de la entidad, ya que con la aplicación de estas medidas se podrá evaluar en qué porcentaje se cumplieron los objetivos trazados.

**CRITERIO:**

El colegio "Santo Domingo de Guzmán" debe tener indicadores de gestión que le permitan medir los resultados en términos de eficiencia, eficacia y economía, para determinar en qué grado se cumplen los objetivos de la institución.

**CAUSA:**

El Colegio "Santo Domingo de Guzmán" no posee indicadores de gestión por falta de organización, planificación y actualización de la Dirección General, lo cual impide conocer el grado de cumplimiento de los objetivos de la institución.

**EFEECTO:**

Se establece que el riesgo de control interno de la Dirección General es bajo y la confianza es alta, esto es 80%; como consecuencia este componente tiene un grado de confiabilidad alta, pero sin embargo debe tener indicadores de gestión que permitan evaluar eficazmente la gestión.

**CONCLUSIONES:**

El colegio "Santo Domingo de Guzmán" no ha elaborado indicadores de gestión, impidiéndole de esta manera obtener el grado de cumplimiento de los objetivos trazados en el año escolar 2009-2010.

Los indicadores de gestión serán instrumentos muy importantes para evaluar y dar surgimiento al proceso de desarrollo, además serán valiosos para orientar de cómo se





pueden alcanzar mejores resultados en proyectos de desarrollo. Medir el cumplimiento de la misión del colegio es una necesidad urgente, que requiere del desarrollo de instrumentos que permitan la formulación de indicadores de gestión y su medición sistemática y retroalimentada.

**RECOMENDACIONES:**

Se pueden tener muchos datos sobre la causa de un efecto, pero si no se tiende a clasificarlos, estudiar su frecuencia, aislar los principales y establecer sus relaciones, con finalidad, ya sea de poner bajo control el proceso o de mejorar su desempeño de poco servirán dichas datos y la medición; es por eso que se recomienda a las autoridades del colegio que la medición no solo puede entenderse como un proceso de recoger datos, sino que debe insertarse adecuadamente en el sistema de toma de decisiones, para lo cual se deberá proponer y aplicar de forma periódica indicadores de gestión, adaptadas a las necesidades del establecimiento, los mismos que permitirán a los funcionarios conocer el grado de cumplimiento y sus metas logradas. Estas mediciones son herramientas básicas no solo para detectar las oportunidades de mejora, sino además para implementar las acciones.

Elaborado por: Matilde Esperanza Jimbo C. Fecha: 2 de Agosto 2011	Revisado por: Econ. Luis Alfonso Rojas O. Fecha: 12 Diciembre 2011
--	---



COLEGIO PARTICULAR "SANTO DOMINGO DE GUZMÁN"

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010

CÉDULA ANALÍTICA NARRATIVA DEL COMPONENTE  
INSPECCIÓN

Fecha de Inicio: 18 Abril 2011

Fecha de Terminación: 31 Julio 2011

AG
2

**COMENTARIO:** LAS FUNCIONES QUE REALIZAN LOS INSPECTORES DEL COLEGIO TIENE MUCHA FALENCIAS QUE REPERCUTEN EN LA DISCIPLINA DE LAS ALUMNAS DE LA INSTITUCIÓN.

**CONDICIÓN:**

Los inspectores del colegio "Santo Domingo de Guzmán" no cumplen con los objetivos trazados de la entidad, ya que la disciplina es factor fundamental para la formación de las alumnas y la falta de tiempo y compromiso con otros trabajos por parte de los funcionarios que están al frente del estudiantado no les permite cumplir a cabalidad con el horario, las normas de disciplina que establece la Institución.

**CRITERIO:**

Mantener un efectivo control disciplinario y buena presentación del personal docente, estudiantado, administrativo y de servicio dentro y fuera del establecimiento cuando lo representen.

Motivar, desarrollar, solucionar y evaluar las actividades tendientes a mejorar el aspecto disciplinario de las estudiantes, conjuntamente con la comisión de disciplina.

**CAUSA:**

Los inspectores no cumplen con sus funciones por qué se encuentran pendientes de sus obligaciones personales, lo cual no les permite tener una integración total de su trabajo.

**EFEECTO:**

Se establece que el riesgo del control interno de los inspectores del colegio "Santo Domingo de Guzmán" es medio y la confianza es media esto es de un 66%, como consecuencia este componente tiene un grado de confiabilidad medio.



**CONCLUSIÓN:**

Que respeten, hagan respetar y cumplan las normas y reglamentos del colegio.

**RECOMENDACIONES:**

Las autoridades que reclutan personal deben tomar en cuenta: capacidad, horario a tiempo completo de trabajo, desarrollar, establecer y supervisar las prácticas y procedimientos dentro del marco de políticas aprobadas y que se relacionan con:

- Elaborar con la comisión respectiva el horario del plantel, buscando en el diálogo amable, una repartición de carga horaria, acorde a los nuevos criterios pedagógicos y a las necesidades de los profesores y estudiantes.
- Velar por el cumplimiento del calendario académico de las actividades escolares y extraescolares que programa y dirige el colegio.
- Establecer y comunicar de diferentes formas, reglas para el ingreso de personas particulares a patios, pasillos y aulas del plantel en horas laborables, fomentando así la seguridad especialmente de las estudiantes.
- Concienciar a todos los integrantes de la comunidad educativa la necesidad de conservar los equipos de trabajo, muebles, pupitres, mesas y demás enseres del plantel

Elaborado por: Matilde Esperanza Jimbo C.

Fecha: 2 de Agosto 2011

Revisado por: Econ. Luis Alfonso Rojas O.

Fecha: 12 Diciembre 2011



COLEGIO PARTICULAR "SANTO DOMINGO DE GUZMÁN"

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010

CÉDULA ANALÍTICA NARRATIVA DEL COMPONENTE

ORIENTACIÓN VOCACIONAL DOBE

Fecha de Inicio: 18 Abril 2011

Fecha de Terminación: 31 Julio 2011

AG
3

**COMENTARIO:** LAS FUNCIONES QUE REALIZA ORIENTADORA VOCACIONAL DEL COLEGIO TIENE MUCHA FALENCIAS QUE REPERCUTEN EN EL PROCESO DE FORMACIÓN Y AYUDA PSICOPEDAGÓGICA DE LAS ALUMNAS DE LA INSTITUCIÓN.

**CONDICIÓN:**

La orientadora vocacional del colegio "Santo Domingo de Guzmán" no cumple con los objetivos trazados por la entidad, se dedica a otras actividades que no le competen, lo cual desperdicia tiempo que lo podría utilizar en las funciones que le corresponden y que la funcionaria tiene que dedicarse.

**CRITERIO:**

Mantener una efectiva orientación la cual es consustancial al proceso de formación de las estudiantes.

**CAUSA:**

La orientadora no cumple con sus funciones por qué se encuentra pendiente de otras actividades que no le competen por lo cual no le permite tener una integración total de su trabajo.

**EFEECTO:**

Se establece que el riesgo del control interno de la orientadora del colegio "Santo Domingo de Guzmán" es medio y la confianza es media esto es de un 63,75%, como consecuencia este componente tiene un grado de confiabilidad medio.

**CONCLUSIÓN:**

La orientadora vocacional debe realizar una orientación Psíco-Pedagógica y determinar el proceso de ayuda y acompañamiento continuo a todas las estudiantes, con el objeto de potenciar la prevención y el desarrollo humano, basada en principios científicos y filosóficos.



**RECOMENDACIONES:**

- Supervisar el desarrollo del programa de orientación y bienestar estudiantil utilizando al máximo los recursos de la institución y la comunidad.
- Involucrar a los padres de familia en el proceso educativo y mejorar la orientación familiar.
- Orientar al profesorado en programas de formación humana..
- Identificar los factores que inciden en el rendimiento escolar de las estudiantes y encontrar los mecanismos tendientes a la superación de sus dificultades.

Elaborado por: Matilde Esperanza Jimbo C. Fecha: 2 de Agosto 2011	Revisado por: Econ. Luis Alfonso Rojas O. Fecha: 12 Diciembre 2011
--	---



COLEGIO PARTICULAR "SANTO DOMINGO DE GUZMÁN"

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010

CÉDULA ANALÍTICA NARRATIVA DEL COMPONENTE

DEPARTAMENTO MÉDICO

Fecha de Inicio: 18 Abril 2011

Fecha de Terminación: 31 Julio 2011

AG
4

**COMENTARIO:** LAS FUNCIONES QUE REALIZA EL MÉDICO DEL COLEGIO TIENE ALGUNAS FALENCIAS QUE REPERCUTEN EN LA ATENCIÓN Y PREVENCIÓN DE LA SALUD DE LAS ALUMNAS DE LA INSTITUCIÓN.

**CONDICIÓN:**

El médico del colegio "Santo Domingo de Guzmán" no satisface con algunos objetivos trazados por la entidad, necesita más dinamismo, optimismo en la atención médica de las alumnas.

**CRITERIO:**

Mantener una efectiva atención médica que sea veraz, oportuna relacionada con la prevención, mejoramiento de la salud, higiene y seguridad de las estudiantes.

**CAUSA:**

El médico no mejora su atención porque no solicita al departamento de colecturía implementos necesarios para prevenir la salud de los estudiantes.

**EFEECTO:**

Se establece que el riesgo del control interno del médico del colegio "Santo Domingo de Guzmán" es medio y la confianza es media esto es de un 75,71%, como consecuencia este componente tiene un grado de confiabilidad medio.

**CONCLUSIÓN:**

El médico debe realizar una orientación de salud e higiene a todas las estudiantes, con el objeto de potenciar la prevención de las enfermedades, basada en conocimientos científicos actualizados.



**RECOMENDACIONES:**

- Llevar historia clínica de las estudiantes sea digital o física.
- Atender casos de enfermedad y cirugía menor.
- Colaborar y coordinar con los miembros del DOBE en acciones relacionadas con la prevención, mejoramiento de la salud, higiene y seguridad.

Elaborado por: Matilde Esperanza Jimbo C. Fecha: 2 de Agosto 2011	Revisado por: Econ. Luis Alfonso Rojas O. Fecha: 12 Diciembre 2011
--	---



COLEGIO PARTICULAR "SANTO DOMINGO DE GUZMÁN"

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010

CÉDULA ANALÍTICA-NARRATIVA DEL COMPONENTE

VICERRECTORADO

Fecha de Inicio: 18 Abril 2011

Fecha de Terminación: 31 Julio 2011

AG
5

**COMENTARIO:** EL ANALISIS DE "FODA" QUE REALIZA EL VICERRECTOR DEL COLEGIO SE LO ELABORA PERO NO SE APLICA EN LOS PROYECTOS QUE SE LLEVAN A CABO.

**CONDICIÓN:**

El colegio "Santo Domingo de Guzmán" elaboró un análisis de "FODA" en el año 2010; el plan de desarrollo institucional determina que por cada proyecto que se realiza se debe realizar un análisis de "FODA" para determinar factores internos y externos que tiene determinado proyecto y la falta de proyección y planificación del vicerrectorado a omitido la aplicación de este análisis, desconociendo sus fortalezas y oportunidades para aprovecharlas como también sus debilidades y amenazas para combatir las.

**CRITERIO:**

Aplicar análisis de "FODA" por cada proyecto que se elabore; aprovechar sus fortalezas y oportunidades y combatir las debilidades y amenazas.

**CAUSA:**

El análisis de "FODA" no se lo aplicado por falta de proyección y planificación del vicerrectorado ya que ha omitido dicho análisis.

**EFFECTO:**

La falta de aplicación del análisis del "FODA" tiene consecuencias negativas para la ejecución de un proyecto.

**CONCLUSIÓN:**

La institución educativa cuenta con análisis de "FODA", pero no lo han aplicado en ningún proyecto, impidiendo conocer fortalezas y debilidades que tiene el colegio para el logro de los objetivos propuestos.





**RECOMENDACIONES:**

La rectora y vicerrector deben aplicar el análisis de “FODA”, para que de esta manera se adquiera conciencia sobre la realidad actual del establecimiento y se pueda explotar eficazmente los factores positivos y eliminar el efecto de los factores negativos.

Elaborado por: Matilde Esperanza Jimbo C. Fecha: 2 de Agosto 2011	Revisado por: Econ. Luis Alfonso Rojas O. Fecha: 12 Diciembre 2011
--	---



COLEGIO PARTICULAR "SANTO DOMINGO DE GUZMÁN"

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010

CÉDULA ANALÍTICA-NARRATIVA DEL COMPONENTE  
DIRECCIÓN GENERAL

Fecha de Inicio: 18 Abril 2011

Fecha de Terminación: 31 Julio 2011

AG
6

**COMENTARIO:** EL COLEGIO "SANTO DOMINGO DE GUZMÁN" NO POSEE UN MANUAL DE FUNCIONES.

**CONDICIÓN:**

El colegio "Santo Domingo de Guzmán" no dispone de un manual de funciones que determine y detalle las actividades y funciones de cada miembro del centro de educación.

**CRITERIO:**

El Reglamento General de la Ley de Educación establece que cada entidad educativa debe tener un manual de funciones por cada área departamental de la institución. Es un cuerpo sistemático que indica las funciones y actividades a ser cumplidas por los miembros de la entidad y la forma en que las mismas deberán ser realizadas.

**CAUSA:**

Los directivos del colegio "Santo Domingo de Guzmán" no se han preocupado por la elaboración de manual de funciones ya que no han puesto interés en construirlos, generando que la gestión no se sustente en datos adecuadamente aprobados.

**EFEECTO:**

La falta de aplicación de manuales de funciones genera que la gestión no se respalde en datos debidamente aprobados, esto impide un óptimo desenvolvimiento de los funcionarios en las actividades a realizar.

**CONCLUSIONES:**

El propósito fundamental del manual de funciones es el de instruir, guiar, orientar a los miembros sobre la versión detallada de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos de trabajo que componen la estructura de la entidad, procurando minimizar el desconocimiento de las obligaciones de cada uno, lentitud y complicaciones innecesarias en las tramitaciones, mala o deficiente atención al público, desconocimiento de los procedimientos administrativos, entre otros.



**RECOMENDACIONES:**

- A la Dirección General se recomienda elaborar el manual de funciones para que representen una guía práctica que se utiliza como herramienta de soporte y comunicación para la entidad, que contiene información ordenada y sistemática, en la cual se establecen claramente los objetivos, normas, política y procedimientos, lo que hace que sean de mucha utilidad para lograr una eficiente administración.
  
- Los manuales de funciones deben ser considerados como uno de los elementos más eficaces para la toma de decisiones de la dirección, ya que facilitan el aprendizaje y proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en cada una de las unidades que conforma la entidad, fundamentalmente a nivel operativo o de ejecución, pues son una fuente de información que trata de orientar y mejorar los esfuerzos de sus integrantes para lograr la adecuada realización de las actividades que se les ha encomendado.

Elaborado por: Matilde Esperanza Jimbo C. Fecha: 2 de Agosto 2011	Revisado por: Econ. Luis Alfonso Rojas O. Fecha: 12 Diciembre 2011
--	---



COLEGIO PARTICULAR "SANTO DOMINGO DE GUZMÁN"

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

Fecha de Inicio: 18 Abril 2011

Fecha de Terminación: 31 Julio 2011

IG
1

**Indicador cliente.-** El indicador cliente (se entiende por cliente al alumno y/o padres de familia), ayudan a reforzar los lazos entre la institución y los alumnos, midiendo su satisfacción y lealtad. Además muestra el crecimiento de la institución en lo que se refiere al número de alumnos y por ende a los ingresos.

**CONCLUSIÓN:**

El número de alumnos del colegio "Santo Domingo de Guzmán" matriculados en al año 2009-2010 no satisface los objetivos propuestos por la institución, en los objetivos cuantificables se proyecta crecer en un 10% en la sumatoria de pre-básica, básica y bachillerato en el año 2009-2010 con relación al año anterior, este objetivo se cumplió en un 2.10% produciéndose un brecha desfavorable , puesto que existen causas externas entre ellas, la crisis económica por la que actualmente atraviesa el país y por tanto a las familias no les permite acceder a este servicio educativo, como opción a esto eligen centros educativos públicos que en la actualidad son gratuitos. Otra causa es la competencia de centros educativos que se encuentran alrededor con pensiones mensuales más cómodas. Una causa interna observada es la poca colaboración de algunos miembros del personal del colegio en la ayuda para la captación de alumnos, como consecuencia de ello no atrajo el número de alumnos esperados y su proyección de ingreso se vio reducida.

**RECOMENDACIÓN:**

Al la rectora y vicerrector se recomienda que organice al departamento de relaciones públicas para que con propuestas y marketing vayan a los diferentes establecimientos que tienen el nivel de primaria y hagan conocer la calidad y todos los beneficios que el colegio "Santo Domingo de Guzmán" brinda a la población estudiantil de la capital y el país.

Elaborado por: Matilde Esperanza Jimbo C. Fecha: 2 de Agosto 2011	Revisado por: Econ. Luis Alfonso Rojas O. Fecha: 12 Diciembre 2011
--	---



COLEGIO PARTICULAR "SANTO DOMINGO DE GUZMÁN"

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

Fecha de Inicio: 18 Abril 2011

Fecha de Terminación: 31 Julio 2011

IG
2

**Indicador de Eficiencia:** muestra cuanto de servicio proyectado se ha cumplido o que cobertura ha tenido el servicio, evalúan como se han hecho las cosas, midiendo el rendimiento de los recursos y el nivel de ejecución del proceso.

**COMENTARIO:**

Un objetivo del colegio "Santo Domingo de Guzmán" es que permanezcan las alumnas en la institución en un cien por ciento con relación al mismo año 2009-2010, el resultado no satisface los objetivos propuestos por la institución, este objetivo no se cumplió desertando 23 estudiantes equivalentes a un 2% produciéndose un brecha desfavorable , puesto que existen causas internas entre ellas, por el bajo rendimiento académico, 23 estudiantes abandonaron sus estudios , provocando una disminución significativa en la población estudiantil y por ende una disminución de los ingresos esperados por la institución.

**CONCLUSIÓN:** En el periodo 2009-2010 desertaron 23 estudiantes del colegio "Santo Domingo de Guzmán", incumpléndose de esta manera el objetivo establecido por la institución.

**RECOMENDACIÓN:**

Al rector y vicerrector del establecimiento deben organizar grupos de maestros por áreas para controlar y realizar un seguimiento continuo, permanente del rendimiento académico de las estudiantes, para luego establecer oportunamente políticas de mejora y aprovechamiento estudiantil organizando tareas o deberes dirigidos con los tutores de área, y así evitar la deserción de las alumnas por bajas calificaciones en el siguiente período escolar.

Elaborado por: Matilde Esperanza Jimbo C. Fecha: 2 de Agosto 2011	Revisado por: Econ. Luis Alfonso Rojas O. Fecha: 12 Diciembre 2011
--	---



COLEGIO PARTICULAR "SANTO DOMINGO DE GUZMÁN"

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

Fecha de Inicio: 18 Abril 2011

Fecha de Terminación: 31 Julio 2011

IG
3

**Indicador de Eficacia:** Aquellos que analizan expectativas-resultados, miden el logro de los objetivos propuestos, el alcance de los resultados, se enfocan en el que se ha hecho. Es la comparación entre lo alcanzado y lo esperado.

**COMENTARIO:**

El objetivo que se trazó el colegio "Santo Domingo de Guzmán" de incrementar en un 25% de la evaluación que el alumnado hace a los docentes en el año 2009-2010 con referencia al año anterior, se puede decir que tuvo una brecha desfavorable de 44%, la meta del 25% no se cumplió tal vez por falta de cumplimiento en el proyecto de capacitación para los docentes, falta de interés en alguna competencias básicas requeridas para el desempeño de las tutorías tales como el buen vínculo con los alumnos, poco interés por la problemática a abordar, poca motivación para ayudar y acompañar a las estudiantes en su formación académica y personal, apatía en el compromiso institucional entre otras.

**CONCLUSIÓN:**

En el periodo 2009 -2010 no se cumplió con el objetivo cuantificable de incrementar en un 25% la evaluación de los profesores realizada por las alumnas, en relación con el año anterior, lo hizo en un 14% por medio del cual no se alcanzo la meta.

Determinar los factores que motivan al docente a incrementar su potencial profesional, esto es tarea clave para proponer un programa de mejoramiento profesional enmarcado en la ley, lo cual tiene que ser auspiciado por la entidad que los rige; apoyar al docente conduce a mejorar el sistema educativo actualmente deteriorado en nuestro país.

**RECOMENDACIÓN:**

Continuar con el programa de capacitación docente mediante fases para lograr el mayor número de participación.



- Explotar los factores que motivan al docente en ejercicio a elevar su desempeño.
- Estudiar los factores que motivan a los docentes a elevar su desempeño es pertinente para generar una alternativa de mejoramiento profesional con el objeto de innovar en el ámbito educativo un docente reflexivo, abierto al cambio y consiente del rol protagonista actual necesario para la formación de las estudiantes del SDG.
- Él docente del SDG es protagonista del hecho cultural histórico del colegio, por lo tanto debe recibir el apoyo necesario por parte de la institución educativa para prestar su servicio al estudiantado.
- Tiene una gran responsabilidad en la edificación de un colegio de calidad.

Elaborado por: Matilde Esperanza Jimbo C.

Fecha: 2 de Agosto 2011

Revisado por: Econ. Luis Alfonso Rojas O.

Fecha: 12 Diciembre 2011



## COLEGIO PARTICULAR “SANTO DOMINGO DE GUZMÁN”

### AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010

#### RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

Fecha de Inicio: 18 Abril 2011

Fecha de Terminación: 31 Julio 2011

IG
4

**Indicador de Efectividad:** Este concepto involucra la eficiencia y la eficacia, es decir el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables. Supone hacer lo correcto y con gran exactitud y sin ningún desperdicio de tiempo y dinero.

#### COMENTARIO:

El colegio “Santo Domingo de Guzmán” ha proyectado comprar para el año 2009-2010, 18 Computadoras portátil con su respectivo proyector (NTICs) para las aulas de nivel medio pero solo se llegó a comprar 9 computadoras, mediante lo cual se puede determinar que el objetivo no se cumplió en un 100% por lo que presenta un brecha desfavorable del 50% entre lo cumplido y lo proyectado.

#### CONCLUSIÓN:

Los recursos tecnológicos mejora el proceso educativo logrando en cada momento un aprendizaje significativo y útil para las estudiantes. El uso de las NTICs busca en la educación: “aprender haciendo”, “aprender creando”, estos son algunos de los principios fundamentales de este método educativo, que fomenta además, el trabajo colaborativo entre todos los participantes. La llegada de la NTICs al mundo de la educación ha abierto muchas puertas y por ello el esquema tradicional del profesor que enseña y el alumno que aprende o reproduce lo que le ha enseñado el profesor no es suficiente, se ha producido un gran cambio en el objeto de la educación. Los educadores del SDG, deben preparar a los alumnos para vivir en la sociedad de la información, en la sociedad del conocimiento. Para ello deben potenciar desde muy pronto las habilidades necesarias para que los alumnos aprovechen al máximo las posibilidades de las NTICs.

#### RECOMENDACIÓN:

- Las NTICs tienen que incluirse en la educación del SDG de una manera total, pensando en el docente como figura principal y fundamental del proceso de aprendizaje. Fomentar el uso de las NTICs en las aulas modernas de una manera





organizada y elaborada para que las convierta en algo útil para el campo educativo, ya sea complementando actividades escolares o para motivar la creación del conocimiento en una interacción totalmente en línea y todo esto en un ámbito de amor y respeto hacia el educando y el docente.

- Estas tecnologías de comunicación e información, deben constar de equipos y programas informáticos y medios de comunicación para reunir, almacenar, procesar, transmitir y presentar información en cualquier formato es decir: voz, datos, textos e imágenes.

Elaborado por: Matilde Esperanza Jimbo C. Fecha: 2 de Agosto 2011	Revisado por: Econ. Luis Alfonso Rojas O. Fecha: 12 Diciembre 2011
--	---



COLEGIO PARTICULAR "SANTO DOMINGO DE GUZMÁN"

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Del 1 Enero 2010 al 31 de Diciembre 2010

Fecha de Inicio: 18 Abril 2011

Fecha de Terminación: 31 Julio 2011

AG
4

**EL DESEMPEÑO DE LAS ACTIVIDADES QUE REALIZAN EL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN, PERMITE ESTABLECER LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA EL COLEGIO.**

**COMENTARIO:**

En las encuestas efectuadas a las estudiantes y padres de familia del colegio "Santo Domingo de Guzmán" se puede establecer que la calidad del servicio educativo que presta esta institución se encuentra en el parámetro de muy buena con un porcentaje de 31,97% que corresponde a la calificación del total de las estudiantes encuestadas y de 32.30% que se encuentra en el parámetro de muy buena, que corresponde a la calificación total de los padres de familia sobre los servicios que oferta la institución educativa.

**CONCLUSIÓN:**

La aplicación de encuestas realizadas a estudiantes y padres de familia del colegio "Santo Domingo de Guzmán" se puede determinar que la calidad de servicios educativos que brinda la institución se encuentra en los parámetros de muy buena, obteniendo un 32,15% del total de encuestas realizadas; cabe resaltar que 28,24% de encuestados opina que el servicio es bueno, por lo cual se podría concluir que el servicio educativo que brinda el colegio se encontraría entre los parámetros de muy buena y buena.

**RECOMENDACIÓN:**

A continuación se pone en consideración algunas recomendaciones basadas en los resultados obtenidos en las encuestas realizadas:

- En coordinación con los profesores de las diferentes especialidades se pueden ofrecer charlas de orientación profesional dirigidas a estudiantes para que opten por la carrera que más les convenga.



- Al médico y orientadores vocacionales e inspectores, se les recomienda brindar mayor atención en lo que corresponde a la ayuda y acompañamiento en los conflictos y problemas que tengan las estudiantes.

Elaborado por: Matilde Esperanza Jimbo C. Fecha: 2 de Agosto 2011	Revisado por: Econ. Luis Alfonso Rojas O. Fecha: 12 Diciembre 2011
--	---



# CONCLUSIONES



## CONCLUSIONES

Al finalizar el trabajo de investigación de la auditoría de gestión para el colegio “Santo Domingo de Guzmán”, de la ciudad de Quito, periodo 2010, se llegó a determinar las siguientes conclusiones.

1. El colegio “Santo Domingo de Guzmán” desde su creación del 1 de Octubre de 1942 hasta la presente fecha no ha realizado ninguna auditoría de gestión, ni a nivel docentes ni a nivel administrativo, lo cual ha impedido a la dirección general conocer de la situación académica y financiera, que les permita establecer y ejecutar las políticas necesarias y convenientes para un mejor funcionamiento de la Institución.
2. En el conglomerado estudiantil del colegio “Santo Domingo de Guzmán”, observo un incremento de tan solo un 2.10% en el periodo lectivo 2009-2010, no cumpliéndose con el objetivo cuantificable propuesto, que se esperaba un aumento en las matriculas del 10% de su alumnado con respecto al año anterior.
3. El colegio “Santo Domingo de Guzmán” no dispone de un manual de funciones que le permita guiar y orientar en cada una de las responsabilidades de todo el personal docente y administrativo, dicha falencia está causando lentitud en los procesos y actividades a realizarse.
4. Los departamentos: médico y departamento de orientación y bienestar estudiantil del colegio no cuentan con archivos físicos y/o digitales correctamente organizados y actualizados, lo que impide el acceso a la información en forma inmediata y oportuna por los profesionales.
5. Se realizo la evaluación a personal administrativo y docente del colegio “Santo Domingo de Guzmán”, mediante la elaboración de un cuestionario de control interno, la razón por la que se procedió en esta forma fue porque en el establecimiento educativo, los administrativos y docentes son los responsables de cumplir y hacer cumplir las metas previstas de los recursos humanos, educativos, técnicos y financieros.



6. Los porcentajes de las encuestas realizadas a padres de familia y estudiantes, nos indican que la calidad de la educación la califican entre muy buena y buena debido al cumplimiento de los planes académicos y responsabilidad de los maestros, así como también por la metodología enseñada y el uso de material didáctico correspondiente que oferta la institución.
  
7. La planificación estratégica y operativa del colegio “Santo Domingo de Guzmán” han sido instaurados en el 2011, por lo tanto el colegio no cuenta con indicadores de gestión y las decisiones que tomaron los directivos se sustenta en la experiencia y en el conocimiento del colegio.



# RECOMENDACIONES



## RECOMENDACIONES

En función de la investigación efectuada y partiendo de las conclusiones es pertinente sugerir las siguientes recomendaciones.

1. El colegio “Santo Domingo de Guzmán” precisa que dentro de sus políticas institucionales, se incluya la realización anual de la auditoría de gestión en todos y cada uno de los departamentos, con la finalidad de conocer los niveles de eficiencia, eficacia y calidad con que se desarrollan las diferentes actividades encomendadas y poder tomar los correctivos adecuados
- ..
2. El Colegio “Santo Domingo de Guzmán” debe visualizar tácticas válidas que conlleven a la atracción y seducción de un mayor alumnado y a la retención del mismo, mediante marketing publicitarios por diversos medios de comunicación dando a conocer a los padres de familia las variedades de servicios educativos que ofrece, respaldada por la excelencia en educación que se enseña.
3. La institución necesita que se elabore el manual de funciones de cada área departamental para que cada uno de sus miembros se ciña a sus actividades, permitiendo guiar y orientar a todo el personal de la institución respecto a sus responsabilidades y diferentes actividades a cumplir.
4. Se recomienda a las autoridades del colegio que creen un archivo audiovisual, el cual servirá como un historial del Colegio “Santo Domingo de Guzmán” donde se encuentren grabados las actividades, académicas, administrativas, cívicas, culturales, deportivas, etc. las que sirvan para futuras investigaciones, auditorias, seguimientos y requerimientos importantes.
5. La dirección general de la institución deben procurar cambiar la forma de reclutamiento del personal, seleccionar el personal idóneo, así como el perfil profesional requerido para ejercerlos y cubrir de manera eficiente y efectiva, también evitar la salida de profesores y como consecuencia la pérdida de personal ya capacitado; se recomienda ofrecer incentivos económicos, académicos.





6. Implementar un sistema de indicadores de gestión que brinde muchos beneficios a la institución educativa, si los mismos son construidos y dirigidos apropiadamente. Una correcta aplicación de esta herramienta permitirá efectuar un monitoreo integro de la institución, donde todas las acciones deberán estar coordinadas y previamente establecidas; el resultado determinará las acciones correctivas o preventivas que deban instaurarse.
  
7. Los profesores deben mostrarle al estudiante las oportunidades que se presentan cuando la persona estudia y fomentarles la lealtad hacia la institución, creando una buena imagen a partir de un trabajo académico responsable. Así mismo se debe incentivar a las estudiantes con altos puntajes en promedio general, siendo necesario diseñar programas de becas para permitir mejorar la calidad académica de las estudiantes de escasos recursos económicos.





## BIBLIOGRAFIA

1. Atehortúa Hurtado, F. (Noviembre 2005). Gestión y Auditoría de Calidad para las Organizaciones Públicas y Privadas, 1ra. Edición. Editorial Universal de Antioquia, p. 84 - 86.
2. Auditoría de Control Interno. (2011); (en línea), Ecuador, disponible:  
En: <http://www.elprisma.com/apuntes/curso.asp?id=14254>. (Consulta 2011-07-25)
3. Borello, A. Marketing Publishing Center. (2009)I. Análisis FODA. p. 157
4. De Zuani, ER. y Laborda Castillo, L. (2009). Fundamentos de Gestión Empresarial, 1ra. Edición. Valleta Ediciones S.R.L. p. 128
5. Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos; “Gestión Organizacional” Mayo del 2011. [www.programas-superiores-bv.com](http://www.programas-superiores-bv.com) (Consulta 2011-07-12)
6. González Peralo, R. Marco teórico y conceptual de auditoría de gestión, (en línea), Ecuador, disponible:  
<http://www.monografias.com/trabajos43/auditoria/auditoria.shtml> (Consulta 2011-07-25)
7. Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal; (2007). Tomado de: Guía para la elaboración de papeles de trabajo. (Consulta 2011-07-20).
8. Luna Yanel, B. (2004). Papeles de Trabajo. 8va. Edición. E coediciones.
9. Luna Yanel, B. Manual de auditoría y revisión fiscal- sumario, (en línea), <http://doctrina.vlex.com.co/vid/auditoria-gestion>. (Consulta 2011-06-29).
10. Megaconsultin Asesores. Historia y evolución de Auditoría de Gestión. España.  
Disponible en línea: <http://www.monografias.com/trabajos17/auditoria/auditoria.shtml>  
<http://www.robertexto.com/archivo1/auditoria.htm> (Consulta 2011-07-22)



11. Subía Guerra, J. (2007) Loja-ecuador, escuela de ciencias contables y auditorias. Universidad técnica particular de Loja.
12. Valdivieso Eguiguren, ME. religiosa “De las tinieblas a tu admirable luz” historia y antecedentes. 2da. Edición. Provincia “Santo Domingo de Guzmán” p. 25
13. Whittington Ray, O, & Pany, Kurt. (2005):Principio de la Auditoría. México D.F. Editorial Irwin/McGraw Hill.
14. Whittington Ray, O, & Pany, Kurt (2003) Auditoria: Enfoque Integral. 12<sup>va.</sup> Edición. México D.F. Editorial Irwin/McGrawHill

\*\*\*\*\*





# **ANEXO**

# **TABULACIÓN DE**

# **ENCUESTAS**



### ENCUESTAS DIRIGIDAS A LAS ALUMNAS DEL COLEGIO “SANTO DOMINGO DE GUZMÁN”

Para contestar es suficiente que marque con una cruz o un círculo el número que corresponda a su valoración en una escala del 1 al 4, en la que indica 1 “Valor Mala”, el 2 “Valor Buena”, el 3 “Valor Muy Buena” y 4 “Valor Excelente”. Por último para que pueda contestar con libertad y la máxima sinceridad, la encuesta es anónima.

8vo. de BÁSICA	9no. de BÁSICA	10mo. de BÁSICA	PRIMERO DE BACHILLERATO	SEGUNDO DE BACHILLERATO	TERCERO DE BACHILLERATO
----------------	----------------	-----------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------

Nro.	PREGUNTA	VALORACIÓN CUANTITATIVA			
		1	2	3	4
<b>PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>					
1	¿Cómo considera a la rectora la cual ejerce un liderazgo participativo dentro de un marco de servicio y amor cristiano que nos lleva a la calidad y a la calidez?	1	2	3	4
2	¿El trabajo del vicerrector frente a las actividades académicas y bienestar de las estudiantes como responde?	1	2	3	4
3	¿Los inspectores, orientadora como responden frente a los reclamos, sugerencias y necesidades de las alumnas?	1	2	3	4
4	¿La atención en Secretaría frente a las necesidades de notas, de exámenes atrasados y solicitud de documentos como responden?	1	2	3	4
5	¿La atención en colecturía frente a los pagos de pensiones, deudas pendientes y suministros de materiales didácticos como responden?	1	2	3	4
<b>LABOR EDUCATIVA</b>					
1	¿Cómo valoras la educación que recibes en el Colegio?	1	2	3	4
2	¿Te parece adecuada la formación académica que recibes?	1	2	3	4
3	¿La claridad en las exposiciones de los profesores es?	1	2	3	4
4	¿La seriedad y disciplina lograda en clase me parece?	1	2	3	4
5	¿Consideras que la coherencia entre los trabajos en clase y lo exigido en las pruebas académicas es la adecuada?	1	2	3	4
<b>LABOR DEL MAESTRO</b>					
1	¿Cuál es tu grado de satisfacción respecto a las actividades realizadas en clase?	1	2	3	4
2	¿El clima de convivencia y disciplina me parece?	1	2	3	4
3	¿Mi relación con el grupo de compañeros es?	1	2	3	4
<b>ORIENTACION PSICO-PEDAGOGICA</b>					
1	¿La atención escolar, personal, y profesional que recibo en el DOBE es?	1	2	3	4
2	¿Cómo es la disponibilidad del departamento de orientación para atender tus consultas?	1	2	3	4



<b>ACTIVIDADES CULTURALES</b>					
<b>1</b>	¿Convendría intensificar los intercambios culturales?	1	2	3	4
<b>2</b>	¿Cómo valoras las fiestas cívicas, culturales y deportivas del Colegio?	1	2	3	4
<b>DEPARTAMENTO DE PASTORAL</b>					
<b>1</b>	¿Cómo valoras la formación humano-cristiana recibida en el Colegio?	1	2	3	4
<b>2</b>	¿Las celebraciones religiosas y visitas a la capilla a lo largo de año como las consideras?	1	2	3	4
<b>3</b>	¿Cómo consideras las actividades de pastoral y campañas que se realiza en el Colegio?	1	2	3	4
<b>GESTION DE SERVICIO</b>					
<b>1</b>	¿La valoración de las instalaciones del Colegio es?	1	2	3	4
<b>2</b>	¿La limpieza en el Colegio: aulas, pasillos, canchas es?	1	2	3	4



**TABULACIÓN TOTAL DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LAS ESTUDIANTES DEL COLEGIO "SANTO DOMINGO DE GUZMAN"**

PREGUNTAS	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	MALO	TOTAL ENCUESTADAS
	4	3	2	1	
1	26	19	10	5	60
2	20	22	12	6	60
3	15	18	20	7	60
4	18	30	10	2	60
5	12	15	23	10	60
6	21	14	18	7	60
7	23	22	10	5	60
8	19	21	16	4	60
9	16	18	14	12	60
10	12	21	19	8	60
11	8	24	23	5	60
12	8	18	20	14	60
13	12	12	25	11	60
14	8	15	23	14	60
15	10	12	20	18	60
16	19	17	14	10	60
17	21	16	14	9	60
18	26	18	7	9	60
19	22	27	6	5	60
20	16	15	18	11	60
21	18	19	16	7	60
22	24	29	5	2	60
<b>TOTALES</b>	<b>374</b>	<b>422</b>	<b>343</b>	<b>181</b>	<b>1320</b>
	28,00%	32,00%	26,00%	14,00%	100%



### CÁLCULOS DE LAS ENCUESTAS A ESTUDIANTES

Para determinar la media aritmética que corresponde a la valoración cuantitativa, realizamos la división del número total de encuestas para el número total de preguntas y de esta manera se obtendrá los siguientes resultados.

VALORACION CUANTITATIVA											
EXCELENTE			MUY BUENA			BUENA			MALO		
TOTAL ENCUESTAS	TOTAL Nº PREGUNTAS	TOTAL	TOTAL ENCUESTAS	TOTAL Nº PREGUNTAS	TOTAL	TOTAL ENCUESTAS	TOTAL Nº PREGUNTAS	TOTAL	TOTAL ENCUESTAS	TOTAL Nº PREGUNTAS	TOTAL
374	22	17	422	22	19	343	22	16	181	22	8
		28%			32%			26%			14%

Para establecer el porcentaje de la valoración cuantitativa se realiza una regla de tres determinando a las 60 encuestadas como el 100% de la población estudiantil.





**ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS PADRES DE FAMILIA DEL COLEGIO “SANTO DOMINGO DE GUZMÁN”**

Para contestar es suficiente que marque con una cruz o un círculo el número que corresponda a su valoración en una escala del 1 al 4, en la que indica **1** “Valor Mala”, el **2** “Valor Buena”, el **3** “Valor Muy Buena” y **4** “Valor Excelente”. Por último para que pueda contestar con libertad y la máxima sinceridad, la encuesta es anónima.

Nro.	PREGUNTA	VALORACION CUANTITATIVA			
		4	3	2	1
<b>PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>					
1	¿Cómo considera a la rectora, la cual ejerce un liderazgo participativo dentro de un marco de servicio y amor cristiano que nos lleva a la calidad y a la calidez?	4	3	2	1
2	¿El trabajo del vicerrector frente a las actividades académicas y bienestar de las estudiantes como responde?	4	3	2	1
3	¿Los inspectores, orientadora como responden frente a los reclamos, sugerencias y necesidades de las alumnas?	4	3	2	1
4	¿La atención en Secretaria frente a las necesidades de notas, de exámenes atrasados y solicitud de documentos como responden?	4	3	2	1
5	¿La atención en colecturía frente a los pagos de pensiones, deudas pendientes y suministros de materiales didácticos como responden?	4	3	2	1
<b>LABOR EDUCATIVA</b>					
1	¿Cómo valora la educación que reciben en el Colegio sus hijos/as?	4	3	2	1
2	¿Le parece adecuada la formación académica que reciben sus hijos/as?	4	3	2	1
3	¿Conoce la normativa con respecto a los reglamentos de disciplina, faltas de asistencia y retrasos?	4	3	2	1
4	¿La seriedad y disciplina lograda en clase por sus hijos/as como le parece?	4	3	2	1
5	¿Piensa que el profesor suele ser un buen gestor para solucionar los conflictos en el aula?	4	3	2	1
<b>LABOR DEL MAESTRO</b>					
1	¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a los conocimientos y actividades enseñadas en clase?	4	3	2	1
2	¿El clima de convivencia y disciplina de sus hijos/as como le parece?	4	3	2	1
3	¿Los profesores ayudan a superar las calificaciones bajas o malas de sus hijos/as?	4	3	2	1
<b>ORIENTACION PSICO-PEDAGOGICA</b>					
1	¿Cree que el departamento de orientación es una herramienta útil para corregir algunos problemas de sus hijos/as?	4	3	2	1
2	¿Cómo es la disponibilidad del Departamento de Orientación para atender sus consultas?	4	3	2	1



<b>ACTIVIDADES CULTURALES</b>					
<b>1</b>	¿Convendría intensificar los intercambios culturales?	4	3	2	1
<b>2</b>	¿Considera que las actividades extraescolares complementan la formación de sus hijos/as?	4	3	2	1
<b>3</b>	¿Cómo valora las fiestas cívicas, culturales y deportivas del Colegio?	4	3	2	1
<b>DEPARTAMENTO DE PASTORAL</b>					
<b>1</b>	¿Cómo valora la formación humano-cristiana que los alumnos/as reciben en el Colegio?	4	3	2	1
<b>2</b>	¿Han mejorado el nivel de formación en valores humanos: como el compañerismo, el esfuerzo la responsabilidad?	4	3	2	1
<b>GESTION DE SERVICIO</b>					
<b>1</b>	¿La valoración de las instalaciones del Colegio es?	4	3	2	1
<b>2</b>	¿La limpieza en el Colegio: aulas, pasillos, canchas es?	4	3	2	1



**TABULACIÓN TOTAL DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS PADRES DE FAMILIA DEL COLEGIO “SANTO DOMINGO DE GUZMAN”**

PREGUNTAS	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	MALO	TOTAL ENCUESTADAS
	4	3	2	1	
1	15	12	8	5	40
2	5	15	13	7	40
3	5	10	18	7	40
4	12	9	15	4	40
5	13	15	8	4	40
6	9	20	6	5	40
7	12	17	7	4	40
8	8	15	12	5	40
9	8	10	15	7	40
10	4	12	16	8	40
11	8	15	10	7	40
12	6	9	15	10	40
13	3	7	18	12	40
14	2	5	18	15	40
15	4	11	15	10	40
16	8	10	13	9	40
17	11	14	9	6	40
18	10	15	8	7	40
19	12	16	7	5	40
20	8	19	7	6	40
21	7	15	14	4	40
22	4	9	19	8	40
<b>TOTALES</b>	<b>174</b>	<b>280</b>	<b>271</b>	<b>155</b>	<b>880</b>
	20.00 %	33,00 %	30.00 %	17,00 %	100 %



### CÁLCULOS DE LAS ENCUESTAS A PADRES DE FAMILIA

Para determinar la media aritmética que corresponde a la valoración cuantitativa, realizamos la división del número total de encuestas para el número total de preguntas y de esta manera se obtendrá los siguientes resultados.

VALORACION CUANTITATIVA											
EXCELENTE			MUY BUENA			BUENA			MALA		
TOTAL ENCUESTAS	TOTAL Nº PREGUNTAS	TOTAL	TOTAL ENCUESTAS	TOTAL Nº PREGUNTAS	TOTAL	TOTAL ENCUESTAS	TOTAL Nº PREGUNTAS	TOTAL	TOTAL ENCUESTAS	TOTAL Nº PREGUNTAS	TOTAL
174	22	8	280	22	13	271	22	12	155	22	7
		20%			33%			30%			17%

Para establecer el porcentaje de la valoración cuantitativa se realiza una regla de tres determinando a las 40 encuestados como el 100% de la población de padres de familia.