PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE ESMERALDAS

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADOS

MODELO DE GESTIÓN ACADÉMICA Y ADMINISTRATIVA PARA EL COLEGIO DE BACHILLERATO FISCAL "21 DE NOVIEMBRE"

Tesis de grado previo a la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas Mención Planeación

Línea de investigación: Análisis y mejoramiento de procesos

Autor:

LIC. EFRAÍN ASDRÚBAL SÁNCHEZ JARAMILLO

Asesor:

MGT. MA. DE LOURDES SOLÍS M.

Esmeraldas – Ecuador

Julio 2015

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE ESMERALDAS

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

Modelo de gestión académica y administrativa para el Colegio de Bachillerato Fiscal "21 de Noviembre"

Autor:

Lic. Efraín Asdrúbal Sánchez Jaramillo

Mgt. Ma. de Lourdes Solís f. _____
DIRECTOR DE TESIS

Mgt. Mercedes Sarrade Peláez f. _____
LECTOR 1

Mgt. José Luis Vergara Torres f. _____
LECTOR 2

Mgt. Mercedes Sarrade Peláez f. _____
COORDINADORA POSGRADO

Ing. Maritza Demera Mejía f. _____
SECRETARIA GENERAL

Esmeraldas – Ecuador

Julio 2015

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo**, Efraín Asdrúbal Sánchez Jaramillo** portador de la cédula de ciudadanía No. 080138117-9 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN PLANEACIÓN son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones, los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Efraín Asdrúbal Sánchez Jaramillo

CI. 080138117-9

CERTIFICACIÓN

Yo**, María de Lourdes Solís Murillo,** en calidad de Directora de tesis, cuyo título es MODELO DE GESTIÓN ACADMÉMICA Y ADMINISTRATIVA PARA EL COLEGIO DE BACHILLERATO FISCAL "21 DE NOVIEMBRE", **certifico** que las sugerencias realizadas por el Tribunal de grado han sido incorporadas al documento final, por lo que, autorizo su presentación.

MGT. MA. DE LOURDES SOLÍS

Directora de Tesis

Dedicatoria

Cada paso que damos en la vida, requiere de fuerza física que impulsa el instinto de ir hacia adelante, pero aún más se necesita fuerza de espíritu que genere energía infinita y encienda la luz que motive y guíe hacia aquello que nos llene de amor y afecto de las personas que amamos.

Quiero dedicar este trabajo a mi madre que desde el cielo me acompaña en cada paso que doy y sus enseñanzas me han permitido superar los retos de mi vida personal y profesional.

A mis hermanos Rafael, Ruth y Vanna Sánchez Jaramillo, porque me extendieron su apoyo cuando fue necesario y son parte de este triunfo compartido.

A mis hijos Ariana y Ariel Sánchez Solís, porque representan la fuerza de espíritu que me impulsa todos los días a lograr el éxito que sirva de ejemplo y que marque el camino que ellos puedan seguir.

Y una dedicatoria especial a mi esposa María de Lourdes Solís Murillo, por ser un pilar fundamental de este logro y que la nobleza de su corazón de madre, esposa, compañera y amiga, han significado el inicio de cada uno de los logros más importantes que he conseguido a través de todos estos años junto a ella.

Queda plasmada mi eterna gratitud a todos ustedes por este importante paso hacia el éxito profesional.

Agradecimiento

El sentimiento más noble que se puede acoger en el corazón, es el agradecimiento a todas las personas e instituciones que con su colaboración y estima hacen posible la consecución de los objetivos trazados y alcanzar la meta.

Quiero empezar mi agradecimiento al Colegio de Bachillerato Fiscal 21 de Noviembre por ser una institución que me ha permitido crecer profesionalmente a través de estos años de trabajo en docencia.

A la Pontificia Universidad Católica Sede en Esmeraldas, por haberme dado una formación integral de calidad con toda la excelencia que representa esta institución de educación superior.

A los catedráticos que integraron la plana docente que me brindaron los conocimientos que ahora pongo en práctica para mis actividades personales y profesionales. A su gran calidad humana que le dieron calidez a las materias aprendidas durante el desarrollo de los diferentes módulos.

A mis compañeros de aula por tener un alto espíritu de colaboración y que con sus virtudes personales convirtieron a esta convivencia en única e irrepetible.

Un agradecimiento especial a la magíster Mercedes Sarrade Peláez, por ser quien encendió el entusiasmo por cursar el cuarto nivel y que sirvió para que ahora tenga este grado de conocimiento y formación.

Y sobre todas las cosas, mi agradecimiento eterno a Dios todopoderoso, por mover los corazones y voluntades de las personas que me han apoyado y los ha convertido en mensajeros de su amor infinito.

Gracias eternas a Dios y a todos ustedes.

Resumen Ejecutivo

La educación en los actuales momentos está dando pasos agigantados en busca de la excelencia académica, razón por la cual los colegios deben alinearse a un nuevo sistema, buscando estrategias que apoyen a cumplir las metas propuestas tanto en los indicadores marcados de la educación como por supervivencia estudiantil.

La metodología que se desarrolló fue de tipo descriptivo, de carácter cualitativo-cuantitativo; se aplicaron los métodos deductivo e inductivo. Se obtuvo la información primaria mediante las técnicas de observación, entrevista y encuestas, la información secundaria con las técnicas de investigación bibliográfica a través de libros, revistas y documentos, tanto físicos como digitales.

Mediante el diagnóstico se pudo evidenciar que la institución no cuenta con procesos definidos que mejoren el trabajo y la satisfacción del cliente, no se han conformado equipos, tanto de docentes, estudiantes y padres de familia, para realizar actividades relacionadas con indicadores de calidad que en los actuales momentos está exigiendo el Ministerio de Educación; por lo que se hace necesario gestionar procesos académicos y administrativos que eleven el nivel de eficiencia en el colegio; así mismo ejecutar y dar seguimiento a una planificación operativa anual que permita alcanzar las metas propuestas.

Igualmente buscar estrategias de promocionar al colegio como institución educativa nocturna de calidad, donde pueda la sociedad disponer de un servicio que permita a las personas estudiar y trabajar al mismo tiempo.

PALABRAS CLAVE: Modelo de gestión, indicadores de calidad, educación.

Abstract

At the present time, education is making strides in search of academic excellence, that is why schools should be aligned to a new system, looking for strategies that support both meeting the goals in education indicators as well as survival student.

The developed methodology was descriptive, qualitative-quantitative; deductive and inductive methods were applied. Primary information was obtained through the techniques of observation, interviews and surveys, secondary information through library research techniques, books consult, as well as magazines and documents, both physical and digital.

By the diagnostic it was demonstrated that the institution does not have defined processes to improve the work and customer satisfaction, have not formed teams, both teachers, students and parents, for activities related to quality indicators activities, which, in the present time are required by the Ministry of Education; so it is necessary to manage academic and administrative processes that raise the level of efficiency in school; likewise implement and monitor an annual operational planning that would achieve the goals.

Likewise, it is important to also look for strategies to promote the school and night school quality though society can have a service that allows people to study and work at the same time.

KEYWORDS: Management model, quality indicators, education.

Índice de Contenido

INTRODUCCIÓN....14
CAPÍTULO I....18
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN....18
1.1 Fundamentación teórica....18
1.1.1 Fundamentos teóricos conceptuales....18
1.1.1.1 Modelo de gestión....18
1.1.1.2 Gestión administrativa....18
Administración por procesos....19
1.1.1.3 Gestión académica....19
Educación....20
Calidad de la educación....21
Estándares de calidad para colegios del Ecuador....21
1.2 Fundamentación legal....22
1.3 Revisión de estudios previos....23
CAPÍTULO II....24
METODOLOGÍA....24
2.1 Universo y muestra....24
2.2 Método de investigación....24
2.3. Instrumentos....25
CAPÍTULO III....27
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS....27
3.1 Descripción de la muestra....27
3.2 Análisis y descripción de resultados....27
3.2.1. Encuestas a estudiantes....27
3.2.2 Encuestas al personal docente....32
3.2.3 Encuestas al personal administrativo....35
3.2.4 Encuestas a representantes de estudiantes....38
CAPÍTULO IV....43
DISCUSIÓN....43
CAPÍTULO V....46
CONCLUSIONES Y PROPUESTAS....46
5.1 Conclusiones....46

5.2 Propuesta 47
5.2.1 ELEMENTOS QUE AFECTAN EL DESARROLLO DE LA GESTIÓN DEL COLEGIO 48
5.2.2 GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DEL COLEGIO (Encuestas de satisfacción año 2015) 50
SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES 50
SATISFACCIÓN DE REPRESENTANTES DE ESTUDIANTES 58
SATISFACCIÓN DE PERSONAL DOCENTE 66
SATISFACCIÓN DE PERSONAL ADMINISTRATIVO 70
5.2.3 ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN Y COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL 73
Creación de página web institucional 73
Creación de red social Facebook institucional 77
5.2.4 GESTIÓN ACADÉMICA Y ADMINISTRATIVA 79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 100
ANEXOS 103

Índice de gráficos

Gráfico 1 Estado civil 28
Gráfico 2 Hijos de los estudiantes 28
Gráfico 3 Nivel que cursa el estudiante 29
Gráfico 4 Procesos definidos 29
Gráfico 5 Indicadores de calidad 30
Gráfico 6 Participación en comités de calidad 31
Gráfico 7 Aplicación de un modelo de gestión 31
Gráfico 8 Conocimiento de un modelo de gestión 32
Gráfico 9 Conocimiento de procesos definidos 33
Gráfico 10 Conocimiento de indicadores de calidad 33
Gráfico 11 Participación en comités de calidad 34
Gráfico 12 Aplicación de un modelo de gestión 34
Gráfico 13 Conocimiento de un modelo de gestión 35
Gráfico 14 Conocimiento de procesos 35
Gráfico 15 Conocimiento de indicadores de calidad 36
Gráfico 16 Participación en comités de calidad 36
Gráfico 17 Utilidad de aplicación de un modelo de gestión 37
Gráfico 18 Alumnos que representa 38
Gráfico 19 Nivel de estudios de representados 39
Gráfico 20 Conocimiento de modelo de gestión 39
Gráfico 21 Conocimiento de indicadores de calidad 40
Gráfico 22 Participación en reuniones educativas 40
Gráfico 23 Frecuencia de asistencia al plantel 41
Gráfico 24 Participación en comités de calidad 41
Gráfico 25 Aplicación de un modelo de gestión 42
Gráfico 26 Elementos que afectan los procesos de calidad en la institución 48
Gráfico 27 Condición de aulas 50
Gráfico 28 Espacios de bienestar 50
Gráfico 29 Servicios de bares 51
Gráfico 30 Laboratorios de computación 51
Gráfico 31 Servicios higiénicos 52
Gráfico 32 Horarios de clases 52
Gráfico 33 Suficiencia número de docentes 53
Gráfico 34 Nivel del conocimiento del docente 53
Gráfico 35 Nivel de comprensión y aprendizaje del docente 54
Gráfico 36 Uso por parte del docente de las TIC´s 54
Gráfico 37 Tutorías y acompañamiento estudiantil 55
Gráfico 38 Desarrollo personal 55
Gráfico 39 Servicios administrativos 56
Gráfico 40 Servicio médico 56
Gráfico 41 Servicios de consejería estudiantil 57
Gráfico 42 Infraestructura 58

Gráfico 43 Espacios de bienestar 58
Gráfico 44 Servicios de bares 59
Gráfico 45 Laboratorio de computación 59
Gráfico 46 Servicios higiénicos 60
Gráfico 47 Horario de atención a representados 60
Gráfico 48 Suficiencia del número de docentes 61
Gráfico 49 Nivel de conocimiento de la materia que imparte el docente 61
Gráfico 50 Nivel de comprensión y aprendizaje por parte del estudiante 62
Gráfico 51 Tutorías y acompañamiento estudiantil 62
Gráfico 52 Calidad de los servicios administrativos 63
Gráfico 53 Calidad de los servicios académicos 63
Gráfico 54 Calidad del servicio médico 64
Gráfico 55 Calidad de los servicios de conserjería estudiantil 64
Gráfico 56 Ayuda para resolver conflictos de su representado 65
Gráfico 57 Infraestructura 66
Gráfico 58 Herramientas pedagógicas 66
Gráfico 59 Laboratorios de computación 67
Gráfico 60 Procesos administrativos 67
Gráfico 61 Procesos académicos 68
Gráfico 62 Distributivos y horarios 68
Gráfico 63 Gestión del aprendizaje 69
Gráfico 64 Infraestructura 70
Gráfico 65 Procesos administrativos 70
Gráfico 66 Número de estudiantes a atender 71
Gráfico 67 Número de docentes a atender 71
Gráfico 68 Número de representantes a atender 72

Índice de ilustraciones

Ilustración 1 Página web ACADÉMICO 75
Ilustración 2 Página web MISIÓN y VISIÓN 75
Ilustración 3 Página web HISTORIA DEL COLEGIO 76
Ilustración 4 Página web GALERÍA.....76
Ilustración 5 Página Facebook PORTADA 77
Ilustración 6 Página Facebook COMENTARIOS.....78
Ilustración 7 Página Facebook COMENTARIOS.....78

Índice de tablas

Tabla 1 Población colegio.....24

INTRODUCCIÓN

El Colegio de Bachillerato Fiscal "21 de Noviembre" fue creado mediante Acuerdo Ministerial # 6833 el 30 de Diciembre de 1993, sus primeras instalaciones estuvieron en la Escuela Atahualpa, ubicada en la vía principal de Atacames, frente al cementerio municipal. Inició con 60 estudiantes en el primer curso con dos paralelos con opciones de electricidad, mecánica, contabilidad y secretariado. Su primer rector fue el licenciado Julio Martínez Cabezas (+).

Con cuatro partidas docentes y tres administrativas empieza su organización. Se incorporaron dos promociones de carreras cortas en Serigrafía, luego con los graduados de las carreras cortas se obtiene los primeros bachilleres con la especialidad de Ciencias Sociales. En el año 2009 empieza el proyecto para implementar la nueva especialidad en Contabilidad y Administración que fue legalizada en el año 2010. Luego de 22 años de vida institucional se autoriza el traslado de su funcionamiento a las instalaciones del Colegio de Bachillerato Fiscal Atacames, ubicado en la calle principal, vía a Súa, entrada a la Unión de Atacames.

El Colegio de Bachillerato Fiscal "21 de Noviembre" jerárquicamente cuenta con los siguientes organismos:

Consejo Directivo.- Máximo organismo institucional que se reúne de manera ordinaria durante dos ocasiones en el período lectivo y de manera extraordinaria cuando así lo requiere las actividades de la institución.

Rector.- Es la primera autoridad nominadora y representante legal del establecimiento.

Comisiones Especiales.- Comisiones que se organizan para realizar actividades específicas al término de las cuales dejan de funcionar hasta el año siguiente.

Comisiones Permanentes.- Son aquellas que funcionan durante todo el período lectivo coordinadas por el rectorado.

Junta de Cursos.- Evalúan las jornadas pedagógicas, obtienen información estadística y promueven al alumnado.

Personal administrativo.- Son todos los integrantes del grupo profesional que cumple funciones administrativas. Se cuenta con un conserje y un guarda almacén.

Personal docente.- Son los profesionales encargados de impartir la enseñanza aprendizaje al alumnado y coordina todas las actividades pedagógicas con la comunidad educativa perteneciente al colegio. Hay de dos clases: los docentes con nombramientos y los docentes contratados.

MISIÓN

Contribuir en la formación integral de los educandos de 8vo., 9no. y 10mo. de educación básica, bachillerato en ciencias y bachillerato polivalente en la especialidad de contabilidad y administración, con saberes humanistas, científicos y técnicos; usando para ellos el modelo pedagógico constructivista, para dar respuesta a la demanda laboral y social que exigen con criterio propio y competitivo. (PEI Colegio 21 de Noviembre 2012-2017).

VISIÓN

El Colegio de Bachillerato Fiscal "21 de Noviembre" en los próximos cinco años será una institución que lidere la formación integral de los educandos para atender de forma eficaz y eficiente con estándares de calidad las ofertas laborales y sociales que exigen el mundo de hoy. (PEI Colegio 21 de Noviembre 2012-2017).

En la actualidad el Colegio de Bachillerato Fiscal "21 de Noviembre" del cantón Atacames, no cuenta con procesos definidos que midan el grado de satisfacción tanto de sus colaboradores, como de su principal razón de ser como son los estudiantes.

Últimamente viene funcionando bajo presión ante los diferentes niveles de exigencias que el actual gobierno está impartiendo, entre ellos: elevar la calidad de la

educación, contar con docentes con perfiles adecuados y suprimiendo instituciones débiles o con poco alumnado para ser absorbidas por otras más fortalecidas que se denominan unidades educativas, para lo cual el colegio al ser nocturno tiende más a ser suprimido, perjudicando a los estudiantes que ya no son en su mayoría adolescentes, sino padres de familia que deben trabajar para poder asumir el rol del hogar.

La institución no tiene mecanismos idóneos que le permitan tener una gestión planificada que refleje la situación administrativa y académica de acuerdo a los estándares del gobierno, orientada a medir el grado de satisfacción tanto de los clientes internos como de los externos, desconoce inclusive, cuáles son los factores o elementos que afectan al desarrollo de la gestión del colegio.

Razón por la que se presentaron interrogantes como cuál es la gestión que realiza el colegio para alcanzar los indicadores de calidad que exige el gobierno, cuál es el grado de satisfacción de los clientes internos y externos del colegio, qué elementos afectan el desarrollo de la gestión del colegio.

Por lo que se hace necesario diseñar un modelo de gestión académica y administrativa para el Colegio de Bachillerato Técnico “21 de Noviembre” por cuanto en los actuales momentos es una norma y requisito para medir la calidad de las instituciones educativas.

Con este modelo se podrán medir los niveles de satisfacción de los clientes tantos internos como externos de la institución, se podrá lograr la permanencia del colegio en el mercado educativo e incrementar el número de estudiantes.

Con esta propuesta se podrá detectar los elementos tanto académicos como administrativos que afectan el desarrollo de la gestión dentro de la institución.

Beneficiará de manera directa a las autoridades, personal administrativo, docente, estudiantes y padres de familia del Colegio.

Además se beneficiará la comunidad del cantón Atacames, pues tendrán un Colegio de Bachillerato Nocturno el cual por los procesos actuales de educación tiende a desaparecer, esto en desventaja para los estudiantes que deben cursar en una institución nocturna por cuestión de horarios de trabajos de sus alumnos.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación teórica

El presente trabajo tiene un enfoque filosófico-administrativo, por su forma es científica, basada en la recolección de la información, documental y descriptiva, el enfoque en el área administrativa va orientado hacia la organización, estandarización y mejoramiento de procesos que contribuyan a definir un modelo de gestión pertinente y alcanzable en la Institución. Es una investigación exploratoria, descriptiva y explicativa.

1.1.1 Fundamentos teóricos conceptuales

1.1.1.1 Modelo de gestión

Peresson (2007) manifiesta que "un modelo de gestión es un sistema o conjunto de procesos coordinados que buscan la obtención de objetivos planificados para la dirección de una entidad. Los modelos de gestión logran ser utilizados en las empresas y negocios privados como en la administración del sector público".

1.1.1.2 Gestión administrativa

Es un conjunto de acciones que se ejecutan para desarrollar las actividades de una organización, cumpliendo cada una de las fases del proceso administrativo, con el fin de alcanzar eficacia y eficiencia en todas las operaciones de la empresa.

Administración por procesos

La administración por procesos es una forma de organizar una empresa, basándose en la filosofía de la calidad total, donde el centro son los resultados obtenidos de los procesos, que deben estar siempre en mejora continua.

(Ronald, 2005) indica que:

> La gestión por procesos evidencia las fortalezas y debilidades del sistema, determina qué proceso es necesario rediseñar o mejorar, establece prioridades de mejora, asigna responsabilidades explícitas sobre los procesos, aumenta la capacidad de la organización para crear valor y, sobre todo, crea un contexto favorable a la implantación y mantenimiento de planes de mejora continua. Al reordenar y simplificar los flujos de trabajo, facilita las tareas del personal, y al centrar el enfoque en los usuarios, aumenta la satisfacción de los mismos.

1.1.1.3 Gestión académica

Salcedo (2012) indica que la gestión académica "define el objetivo, los métodos, las actividades y los ambientes para el aprendizaje y la formación integral de los estudiantes a partir de lo dispuesto en el direccionamiento estratégico institucional. Tiene como objetivo diseñar, implementar, evaluar y mejorar una propuesta pedagógica de calidad que contribuya a la formación integral del estudiante

Con lo cual la gestión académica serán todas las acciones que establecen cada una de las organizaciones educativas en vista de su función académica, los docentes se convierten en el motor esencial, al ser ellos los llamados a generar y aplicar los conocimientos, debido a que cuentan con la información necesaria para establecer las características propias que definen a la institución.

Educación

La palabra educación proviene de latín educatio, con cuyo significado es semejante a la de criar o crear. Tiene dos étimos latinos: educere y educare, siendo el segundo derivado del primero; lo importante es que educere etimológicamente significa el promover al desarrollo (intelectual y cultural) del educando.

Para Piaget la educación **"**Es forjar individuos, capaces de una autonomía intelectual y moral y que respeten esa autonomía del prójimo, en virtud precisamente de la regla de la reciprocidad."

Así, el sistema escolar es la forma en que una sociedad transmite y conserva su existencia colectiva entre las nuevas generaciones. Por otra parte, cabe destacar que la sociedad moderna otorga particular importancia al concepto de educación permanente o continua**,** que establece que el proceso educativo no se limita a la niñez y juventud, sino que el ser humano debe adquirir conocimientos a lo largo de toda su vida. Dentro del campo de la educación, otro aspecto clave es la evaluación**,** que presenta los resultados del proceso de enseñanza y aprendizaje. La evaluación contribuye a mejorar la educación y, en cierta forma, nunca se termina, ya que cada actividad que realiza un individuo es sometida a análisis para determinar si consiguió lo buscado (Izaguirre, 2013).

La educación formal o escolar, por su parte, consiste en la presentación sistemática de ideas, hechos y técnicas a los estudiantes. Una persona ejerce una influencia ordenada y voluntaria sobre otra, con la intención de formarle. Por lo que el sistema escolar es la forma en que una sociedad transmite y conserva su existencia colectiva entre las nuevas generaciones.

Calidad de la educación

Para (Uriguen 2005, pag 36) "La calidad es un valor que se ejerce con una mente bien formada, esto es una mente abierta y responsablemente libre. La calidad a través de la educación es la manifestación de la tarea noble del bien saber, bien ser, bien hacer y el bien tener. Por lo tanto, la coherencia de vida, armonía y consistencia entre el pensar, decir y actuar"

La educación debe representar alguna incidencia sobre el concepto de calidad, debido a que está ligada a ella; se presentan diferencias por cuanto no es lo mismo la educación privada que la pública, aunque en los actuales momentos se trata de unificar criterios mediante indicadores nacionales.

Expresan (Pérez, López, Peralta & Municio 2004) "La calidad educativa es, pues, un continuo cuyos puntos representan combinaciones de funcionalidad, eficacia y eficiencia altamente correlacionados, y su grado máximo, la excelencia, supone un óptimo nivel de coherencia entro todos los componentes fundamentales del sistema"

Estándares de calidad para colegios del Ecuador

Los estándares de gestión escolar abarcan los procesos de gestión y las prácticas institucionales que contribuyen a que todos los estudiantes logren los resultados de aprendizaje esperados, a que los actores de las instituciones educativas se desarrollen profesionalmente, y a que la institución se aproxime a su funcionamiento óptimo. (http://educacion.gob.ec/estandares-de-gestion/).

Los estándares de calidad educativa orientan y permiten monitorear la gestión de todos los que conforman el sistema educativo en busca de la mejora continua, que permiten tomar las decisiones más oportunas por parte de las autoridades.

Los estándares diseñados por el Ministerio de Educación son:

Gestión escolar:

Hacen referencia a los procesos y políticas institucionales.

Desempeño profesional:

Se refieren a la práctica que deben tener los docentes y directivos de la institución, mediante los cuales transmitirán a los estudiantes para su formación.

Aprendizaje:

Son los logros que el estudiante debe alcanzar a lo largo de su trayectoria escolar.

Infraestructura:

Tiene que ver con los espacios y ambientes de trabajo tanto para el estudiante como para sus docentes y colaboradores que permitan alcanzar los logros de los estudiantes.

1.2 Fundamentación legal

La presente investigación está basada en:

La Constitución Política de la República del Ecuador. En su título II, Derechos, Capítulo II, Derechos del Buen Vivir, Sección quinta, Educación, art. 26, 27, 28 y 29.

La Ley Orgánica de Educación Intercultural, en su título II, de los derechos y obligaciones, capítulo I, del derecho a la educación, art. 4. Capítulo II, de las obligaciones del estado respecto del derecho a la educación, art. 5 y 6.

Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural, en su título II del Sistema Nacional de Evaluación Educativa, capítulo IV de la evaluación educativa, art. 18, 19 y 20. Capítulo V, de la difusión de los resultados de la

evaluación, art. 21 y 22. Decreto 1241 publicado en el Suplemento No. 754 del Registro Oficial del 26 de julio de 2012, art. 43.

1.3 Revisión de estudios previos

La problemática descrita, una vez revisado los repositorios digitales de tesis, no se encuentra investigada en su totalidad, ligeros acercamientos al tema están en la tesis de cuarto nivel titulada "Gestión administrativa y procesos académicos del colegio "Aurora Estrada de Ramírez." de la ciudad de Guayaquil. Diseño e implementación de un portal web que optimice la gestión de la institución", elaborada por Oleas Morán Marjorie Monserrate, maestrante de la Universidad de Guayaquil, en donde se describen problemas administrativos y académicos en la institución, pero que mejorarían sus procesos mediante la aplicación de herramientas informáticas, así mismo recomienda el uso de las tecnologías de la información y comunicación, primordialmente la creación de un portal web institucional, Oleas (2012).

Otro estudio investigativo lo ha realizado Lenin Cobos, maestrante de la PUCE con un "Diseño de un modelo de gestión académica para el Instituto Superior de Educación a distancia (ISED) de la Universidad Central del Ecuador", donde concluye sobre la importancia que tiene el diseño y aplicación de un modelo de gestión en toda institución educativa, porque permite contar con un manual de funciones y procedimientos que establezca responsabilidad indiviudales y que ayuden a lograr la satisfacción de los clientes, Cobos (2011).

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Universo y muestra

Para el desarrollo de la investigación se tomó la población detallada a continuación:

Tabla 1 Población colegio

DESCRIPCIÓN	POBLACIÓN
Autoridades-Rector	1
Personal docente	13
Estudiantes ciclo básico	137
Estudiantes de bachillerato	205
Personal administrativo y de servicio	2
Representantes de estudiantes	280

2.2 Método de investigación

El tipo de investigación que se desarrolló fue descriptivo, enfocado hacia una revisión profunda de la gestión académica y administrativa de la institución, definiendo todas sus características y aspectos relevantes por lo cual se dedicó mucho esfuerzo en la revisión de documentación y procesos.

Es de carácter cualitativo-cuantitativo porque recogió información mediante cuestiones cerradas, trató de cuantificar, medir y graduar los resultados en los procedimientos que se realizaron en la gestión académica y administrativa del colegio.

Se aplicó el método deductivo en su mayor parte en el marco teórico y en la propuesta, pues permitió plantear aspectos de carácter puntual, particular y específico, partiendo de teorías y modelos de gestión tanto administrativas como

académicas, de hecho la propuesta a desarrollarse es una particularidad planificada sobre la base de modelos preestablecidos.

De manera permanente se aplicó el método inductivo en toda la investigación, pero fundamentalmente en el diagnóstico que se realizó a través de los instrumentos detallados en los anexos; ya que sobre la base de particularidades de datos y eventos se llegó a generalizaciones, también al final de la investigación este método llevó a inducir o plantear las conclusiones.

Se obtuvo la información primaria mediante las técnicas de observación, entrevista y encuestas, la información secundaria con las técnicas de investigación bibliográfica a través de libros, revistas y documentos, tanto físicos como digitales.

2.3. Instrumentos

Se contó con la entrevista estructurada en base a los principios y criterios que se pretendían medir en la metodología, cuestionario de preguntas abiertas que se aplicó al rector para tener un acercamiento más directo de la información que sirvió para realizar el diagnóstico.

Las encuestas se realizaron con la finalidad de optimizar tiempo y recursos; se aplicaron cuestionarios preparados cuidadosamente sobre los hechos y aspectos relevantes para el diagnóstico, a una muestra representativa de la población a investigarse. Se aplicó al personal docente, administrativo, estudiantes y representantes de los estudiantes de la institución.

Se diseñaron estos instrumentos porque permiten optimizar tiempo y recursos debido a la población extensa con que cuenta la institución; en su mayoría se formularon preguntas cerradas para facilitar la tabulación, la cual se realizó mediante el software informático e-encuesta que realiza el procesamiento de forma ágil.

Luego se aplicó un pilotaje con una muestra mínima para conocer la fiabilidad, precisión y constancia; se pudo realizar correcciones a los instrumentos de acuerdo a la apreciación de la población a consultar.

Fueron aplicados en el lapso de dos meses porque los estudiantes no asistían de manera regular a clases; así mismo hubo que esperar una reunión de padres de familia para tener a los encuestados en un mismo ambiente y poder dar las instrucciones del caso.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos de investigación y la metodología detallados en el capítulo anterior.

3.1 Descripción de la muestra

La muestra para este estudio fueron los docentes, estudiantes, personal administrativo y representantes de los estudiantes, se aplicó a un número significativo de cada estrato considerando que estaban en la institución.

3.2 Análisis y descripción de resultados

3.2.1. Encuestas a estudiantes

La población estudiantil está compuesta en un 62% por mujeres y un 38% varones, su edad está comprendida en el rango de 19 – 25 años en un 42% y de 16 – 18 años en un 29%. El Ministerio de Educación estableció como requisito para los aspirantes a ingresar a las entidades educativas nocturnas, poseer la edad mínima de 16 años, razón por la cual se tomó esta edad para el rango inicial en la aplicación de esta encuesta. Cabe señalar que la edad promedio de la población estudiantil en la modalidad nocturna está comprendida entre los 19 a 25 años, debido a que las características sociales, culturales y económicas de los educandos se adaptan a esta modalidad de educación.

En el gráfico nº 1 se observa que el 47% de los educandos son de estado civil unión de hecho y el 41% soltero (a). Aquí se refleja una característica social predominante en los estudiantes de la modalidad nocturna que en su mayoría han formado un hogar y son padres y madres de familia.

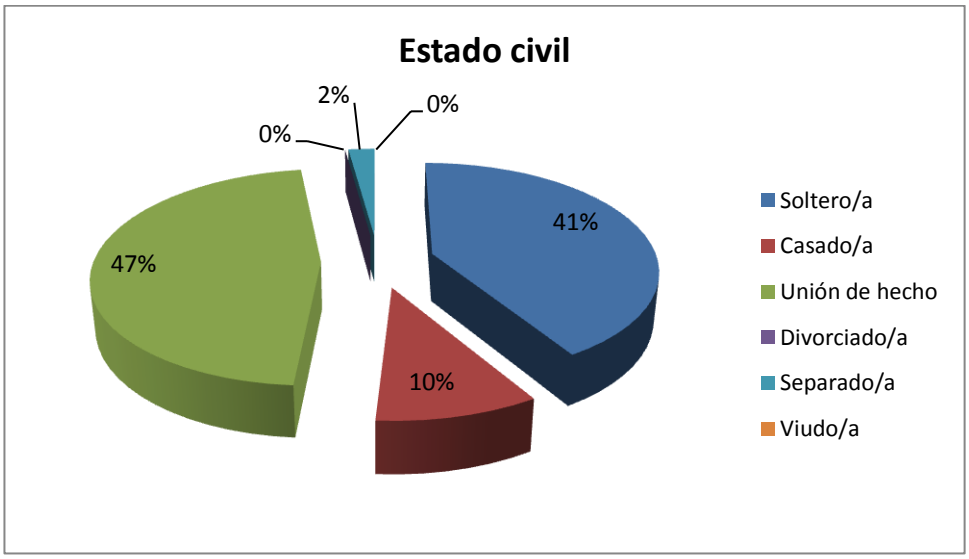


Gráfico 1 Estado civil

Otra característica de los estudiantes de la modalidad nocturna se puede apreciar en el gráfico nº 2; en donde se indica que el 64% de los estudiantes tienen hijos y el 36% no, esto debido a que la mayoría de alumnas son madres solteras o tienen unión de hecho.



Gráfico 2 Hijos de los estudiantes

Según gráfico n° 3, se observa que el 32% de los estudiantes están cursando la básica superior, el 13% el bachillerato en ciencias y el 55% el bachillerato técnico.

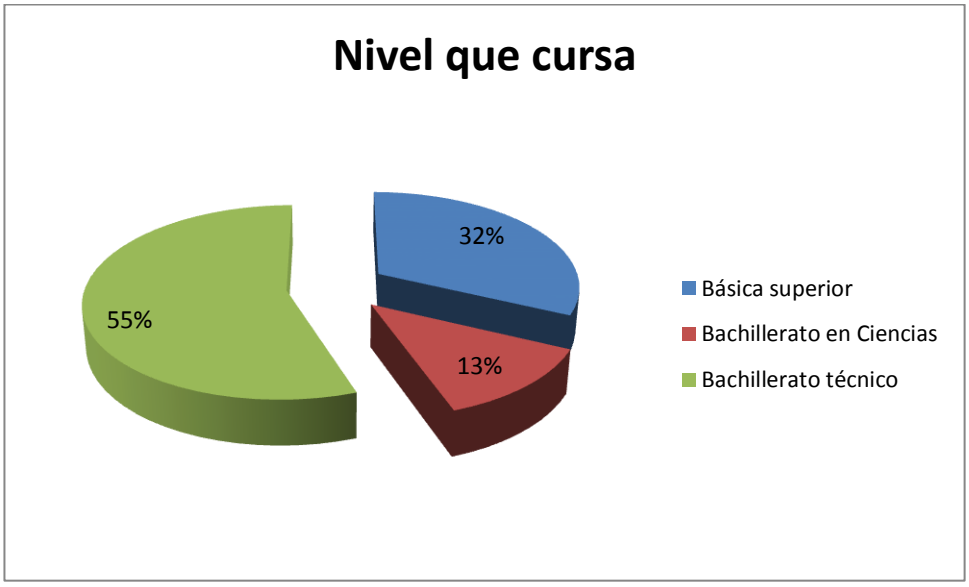


Gráfico 3 Nivel que cursa el estudiante

Se consultó a los estudiantes si conocen de la existencia de procesos académicos y administrativos definidos en el plantel a lo que respondieron con un 60% que no conocen y un 40% indicó que sí tiene, tal como se observa en el gráfico nº 4.

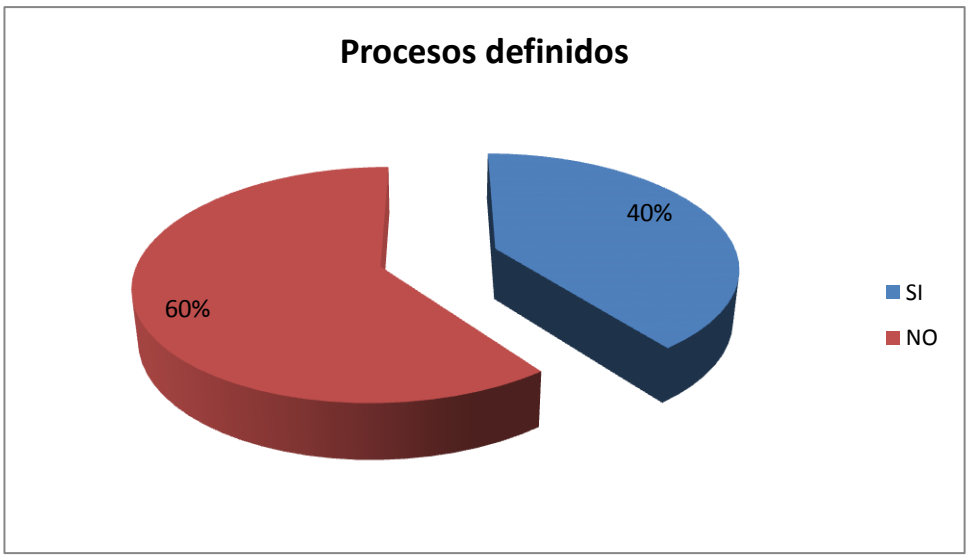


Gráfico 4 Procesos definidos

Sobre el conocimiento de los indicadores de calidad que estableció el gobierno a las instituciones de nivel medio, se puede apreciar en el gráfico nº 5 que el 82% de los alumnos no conoce los indicadores de calidad educativa y el 18% los conoce, para validar la respuesta de ese 18% se solicitó que nombraran algunos de ellos, entre los que indicaron su mayoría: infraestructura, docentes, ser bachiller, tecnología, leyes, aprender, estudiar; entre otros; lo que demuestra un desconocimiento general del 18% que respondió conocerlos.

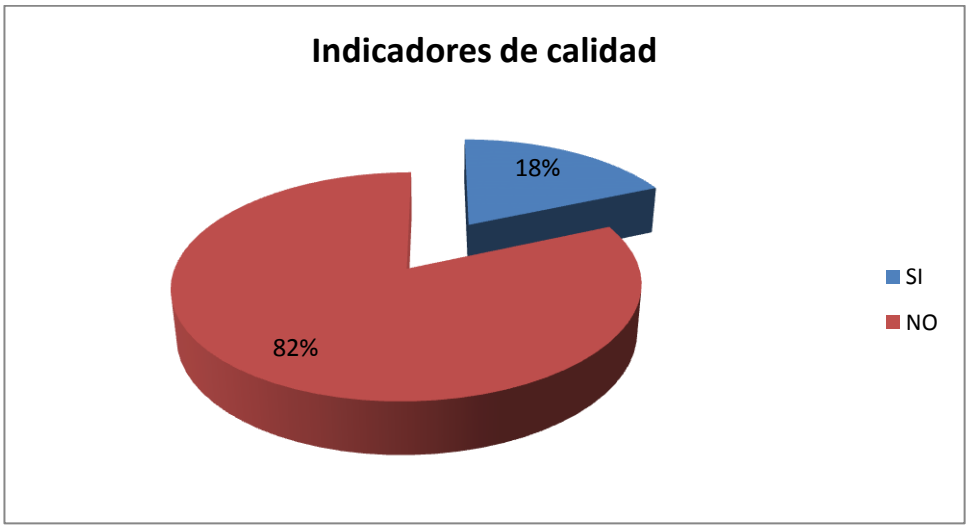


Gráfico 5 Indicadores de calidad

Se consultó además sobre la participación en comités de calidad en la institución, detallado en el gráfico nº 6, donde se define que el 86% del alumnado no ha participado en ninguna comisión para la construcción de indicadores de calidad siendo un alto porcentaje frente al 14% que indica que sí ha participado, lo que demuestra la falta de trabajo en este tema.

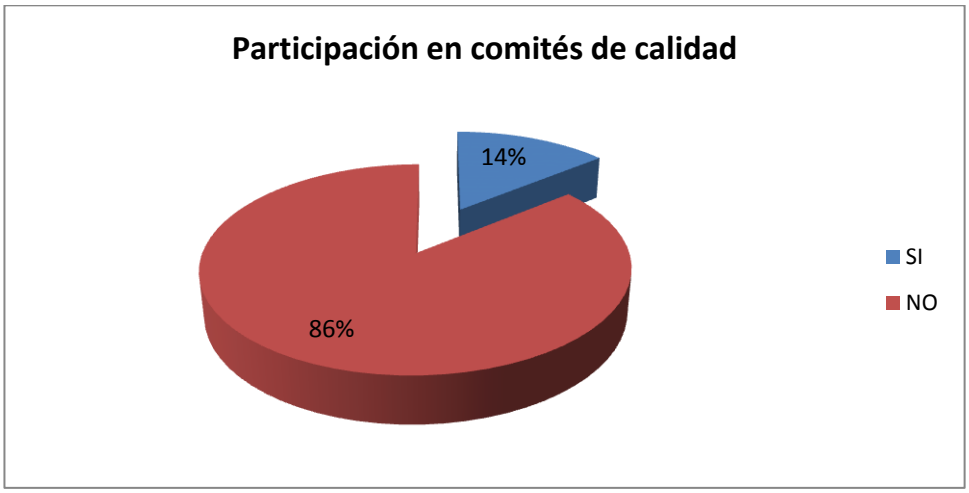


Gráfico 6 Participación en comités de calidad

Por lo que se consultó también la necesidad de aplicar un modelo de gestión académica y administrativa que mejore los procesos en la institución, a lo cual el 92% respondió que sí era necesario frente a un 8% que indicó que no, como se observa en el gráfico nº 7.

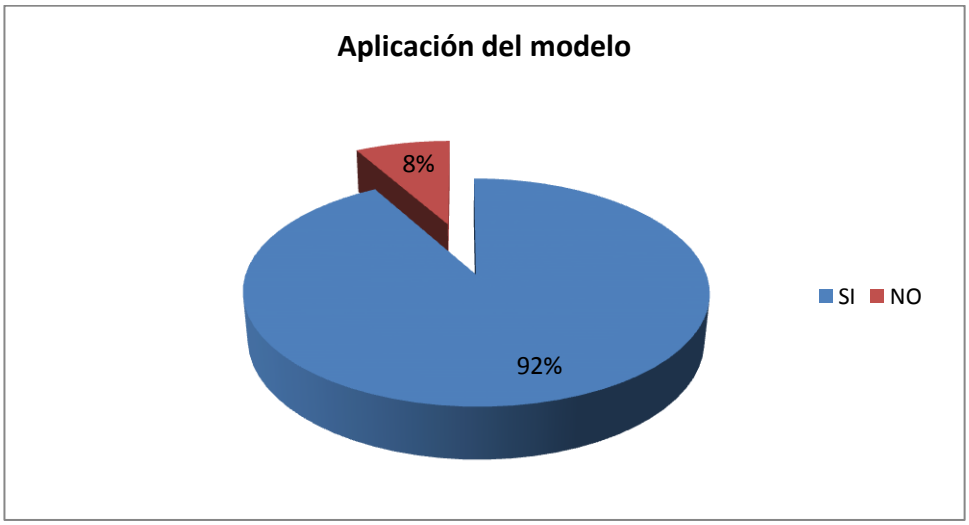


Gráfico 7 Aplicación de un modelo de gestión

3.2.2 Encuestas al personal docente

La población docente está compuesta por personal femenino en un 60% y masculino en un 40%, donde la totalidad de los docentes tienen nivel de instrucción de tercer nivel (licenciatura); además el 50% de los docentes tienen de uno a cinco años de servicio en la institución, un 44% de seis a quince años y tan solo un 7% supera los 21 años de labores.

El gráfico nº 8 señala que el 57% de la plana docente conoce sobre la aplicación de un modelo de gestión en la institución frente al 43% que lo desconoce, sobre estos resultados se deduce que existe una corta diferencia entre estas dos variables lo que significa que el modelo de gestión aplicado, de existir en el colegio no es de conocimiento general.

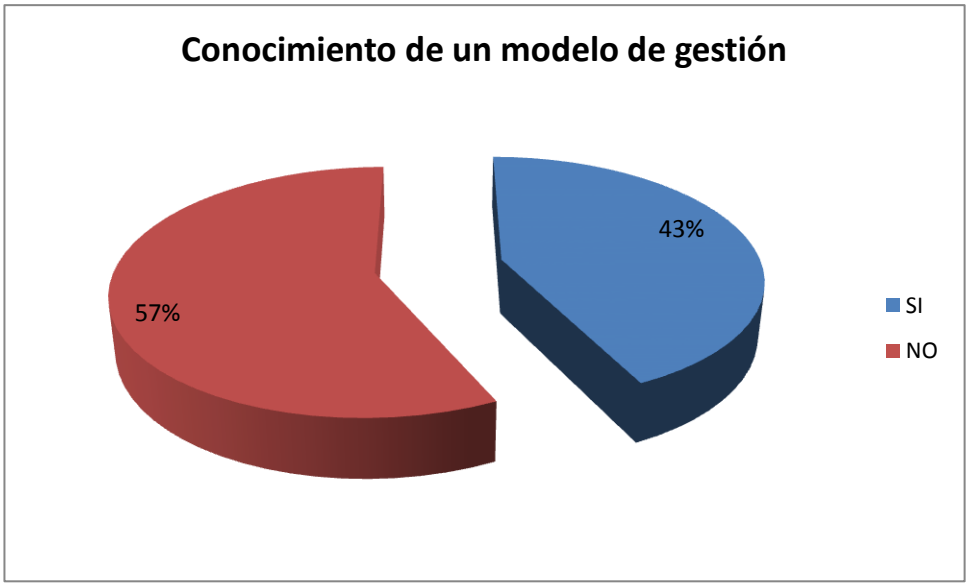


Gráfico 8 Conocimiento de un modelo de gestión

Así mismo se consultó si el colegio cuenta con procesos definidos para realizar la gestión académica y administrativa a lo que respondieron en un 50% que no se tenían procesos y otro 50% de la población indicó sí tenerlos, según se expresa en el gráfico nº 9 a lo que se solicitó cuáles procesos tienen entre los que nombraron: proceso de matriculación, contratación y asistencia docente, adquisiciones, compras públicas, presupuesto.

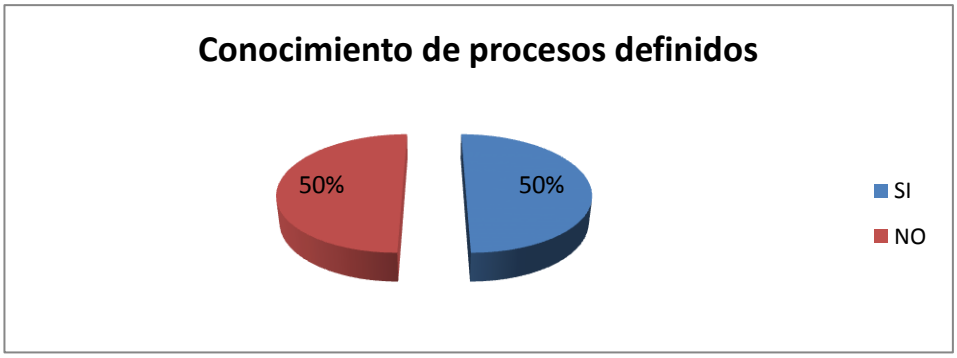


Gráfico 9 Conocimiento de procesos definidos

Se consultó además si conocían de los indicadores de calidad de la educación media que exige actualmente el gobierno a lo que respondieron conocer sobre la creación un 64% y no conocerlos el 36%; se validó la respuesta de los que conocen el modelo solicitando que indiquen cuáles son, a lo que respondieron: tecnología, infraestructura, vinculación, investigación, gestión académica y administrativa, por lo que observa que los educadores, en su mayoría, han leído datos de interés educacional proporcionados por la página del Ministerio de Educación del Ecuador, como lo señala el gráfico nº 10.

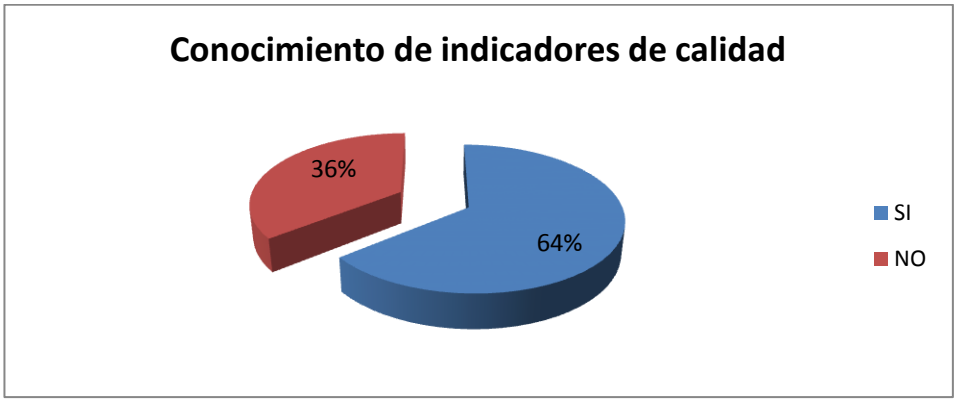


Gráfico 10 Conocimiento de indicadores de calidad

Se consultó además si ha participado en alguna comisión del colegio para la construcción de indicadores de calidad educativa de nivel medio que exige actualmente el gobierno como lo señala el gráfico nº 11, a lo que respondieron en un 50% que sí ha participado mientras que el otro 50% señala que no ha participado, lo que significa la falta de creación de estos equipos de trabajo en este tema que permitan incrementar a niveles óptimos, las técnicas o procesos para mejorar a la institución.

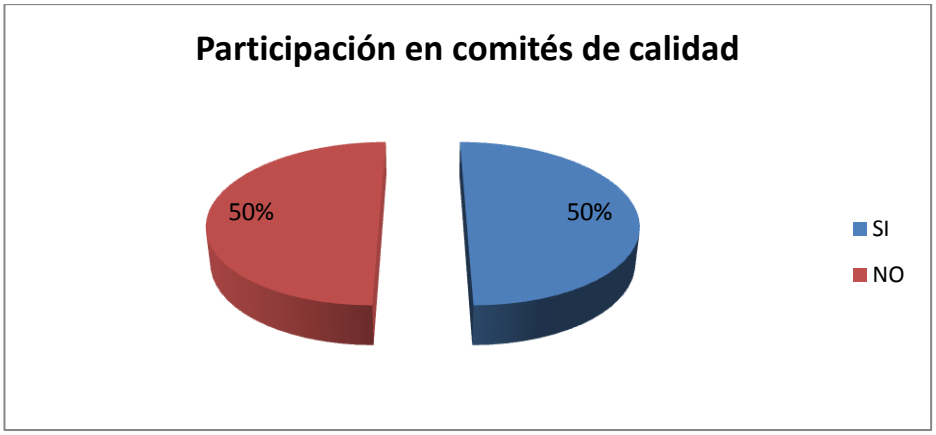


Gráfico 11 Participación en comités de calidad

En el resultado obtenido en el gráfico nº 12, es claramente visible la aprobación de los docentes en un 100% sobre la necesidad de aplicar un modelo de gestión que le permita al plantel acceder al proceso de mejora continua y alcanzar los índices de calidad educativa que exige actualmente el gobierno.

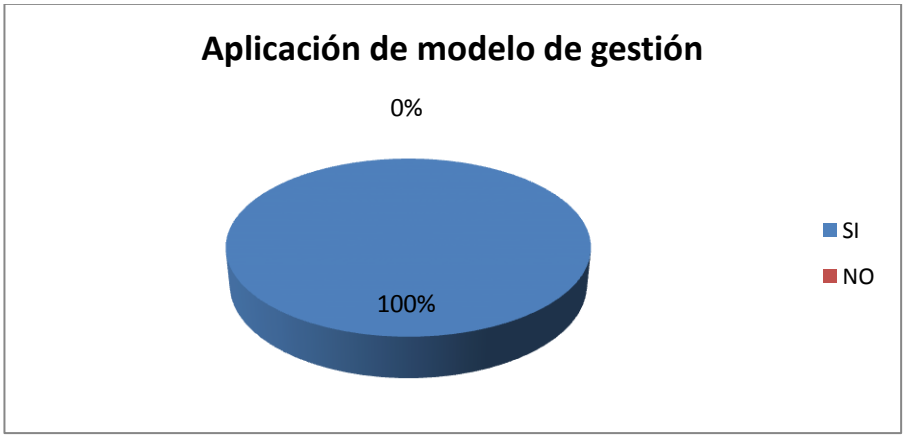


Gráfico 12 Aplicación de un modelo de gestión

3.2.3 Encuestas al personal administrativo

La población administrativa está compuesta totalmente por personal masculino, con un nivel de instrucción primaria, con cinco a quince años de labores en la institución.

Se realizó la consulta sobre el conocimiento de un modelo de gestión implantado en el colegio, del cual el 50% indica conocer el modelo, mientras que el otro 50% del personal señala no conocer, como lo indica el gráfico nº 13.

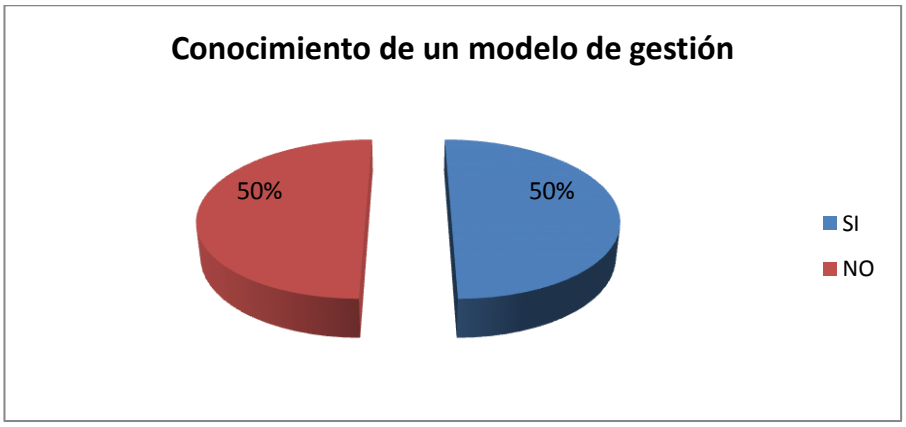


Gráfico 13 Conocimiento de un modelo de gestión

Sobre el conocimiento de procesos definidos para realizar la gestión académica y administrativa en la institución, indicaron en un 50% conocer y no conocerlo; a lo que se le consultó para validar la respuesta que si los conocían indicaron que solo conocían que se realiza el proceso de matriculación, como lo indica el gráfico nº 14.

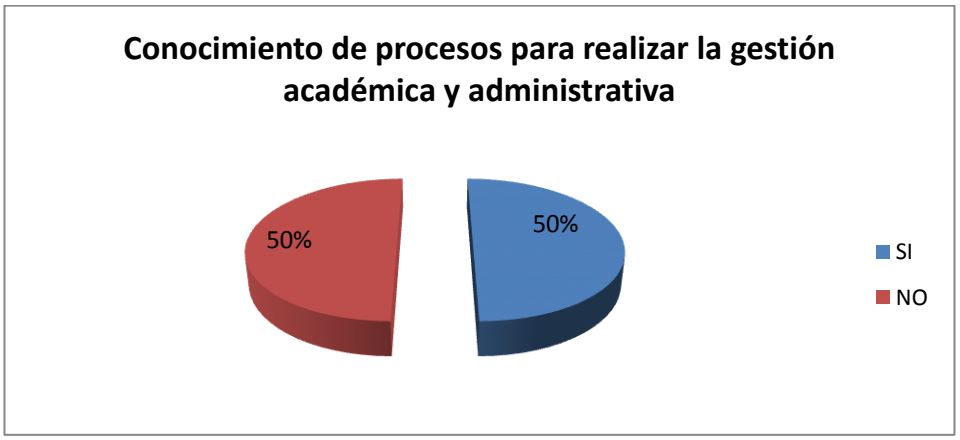


Gráfico 14 Conocimiento de procesos

Sobre si conocían los indicadores de calidad de educación media que exige actualmente el gobierno respondieron no conocerlo como lo indica el gráfico nº 15.

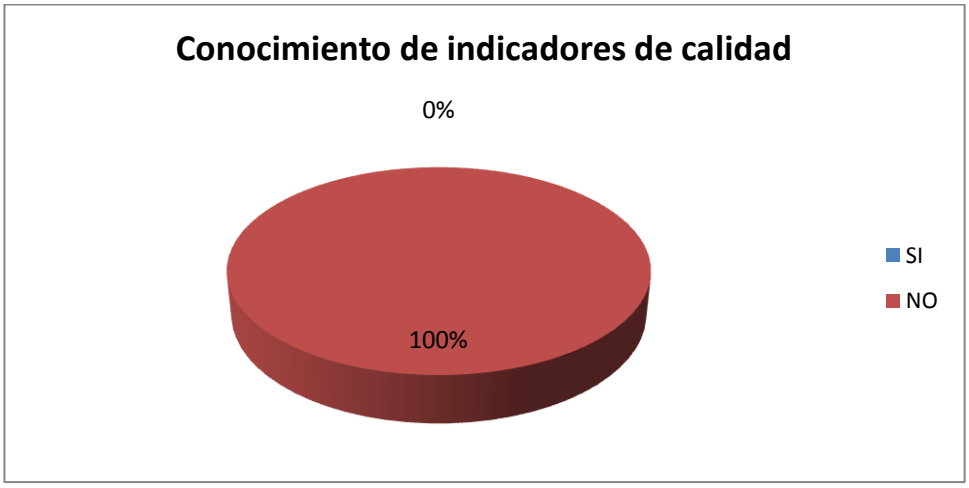


Gráfico 15 Conocimiento de indicadores de calidad

Se consultó además si han participado en alguna comisión del colegio para la construcción de indicadores de calidad educativa de nivel medio que exige actualmente el gobierno, a lo cual indicaron que no han participado, como se observa en el gráfico nº 16.



Gráfico 16 Participación en comités de calidad

Por lo que se consultó si considera de utilidad aplicar un modelo de gestión académico y administrativa al Colegio 21 de Noviembre, en donde expresaron en su totalidad de que sí, como lo indica el gráfico nº 17.

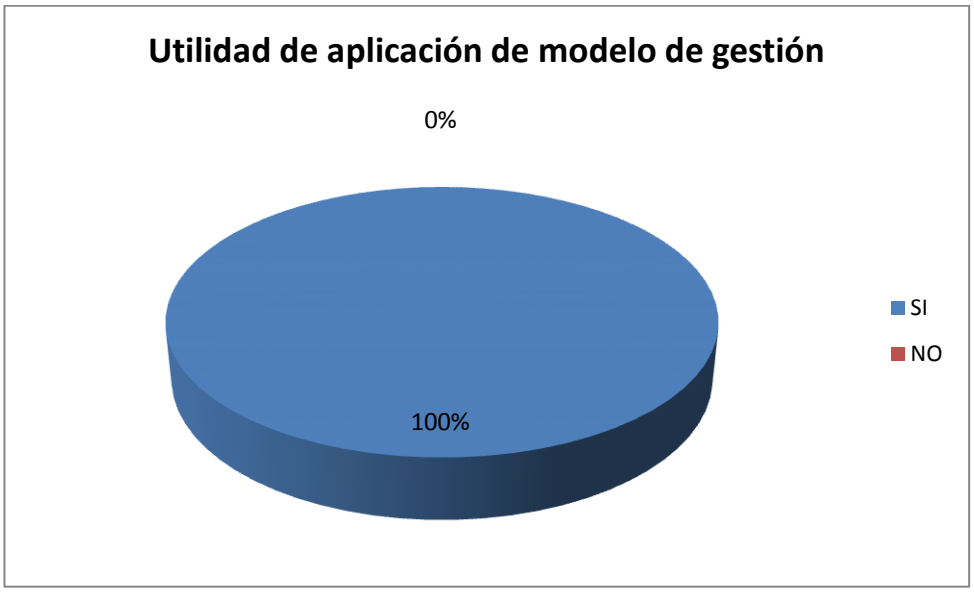


Gráfico 17 Utilidad de aplicación de un modelo de gestión

3.2.4 Encuestas a representantes de estudiantes

La población de representantes de estudiantes está compuesta por un 59% de mujeres y 41% varones, con un nivel mayoritario de instrucción primaria y bachillerato, su edad oscila en un rango de 31 a 40 años en un 45% y de 41 a 50 años en un 42%, quedando un rango de 21 a 30 años con un porcentaje menor; esto debido a que existen parejas de los estudiantes que son sus representantes legales y no los padres de ellos; el estado civil de la mayoría, 72% está en unión de hecho, seguido de un 14% divorciado, 9% solteros y 5% casados.

En cuanto al número de alumnos que representan en el colegio, con un 80% solo representan a un estudiante y el 17% a dos, así como un 3% a más de tres estudiantes, como se detalla en el gráfico nº 18.

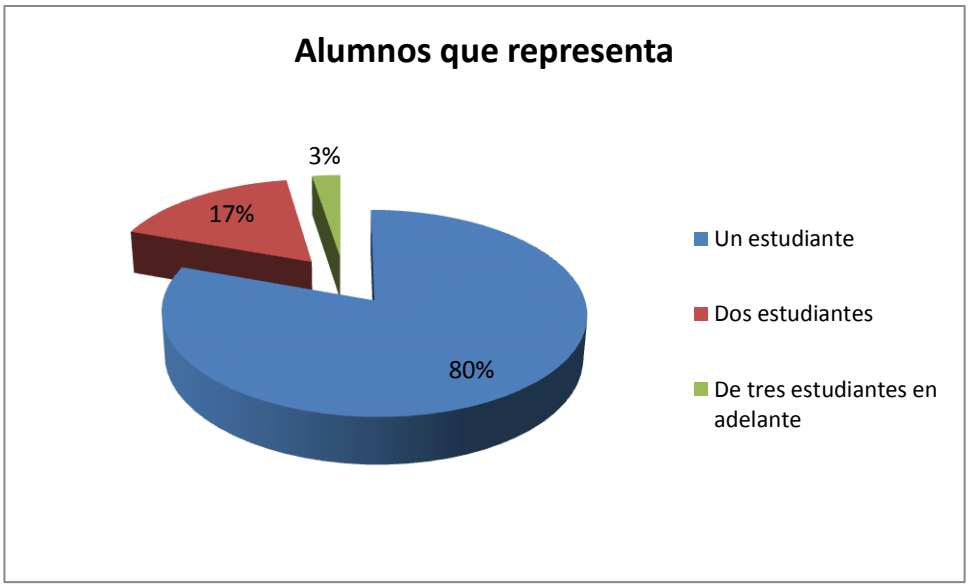


Gráfico 18 Alumnos que representa

De los cuales se encuentran sus representados cursando el bachillerato técnico en un 57%, básica superior 32% y bachillerato en ciencias el 11%, según descripción de gráfico nº 19.

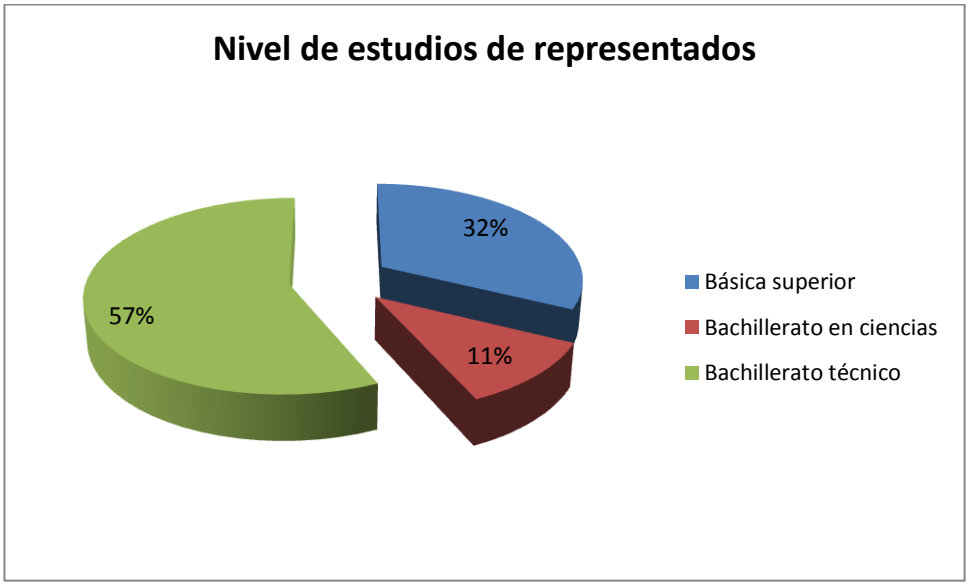


Gráfico 19 Nivel de estudios de representados

Se realizó la consulta sobre el conocimiento de un modelo de gestión implantado en el colegio, del cual el 73% indica no conocer el modelo, mientras que el 27% señala sí conocer que se ha implantado, como lo indica el gráfico nº 20.

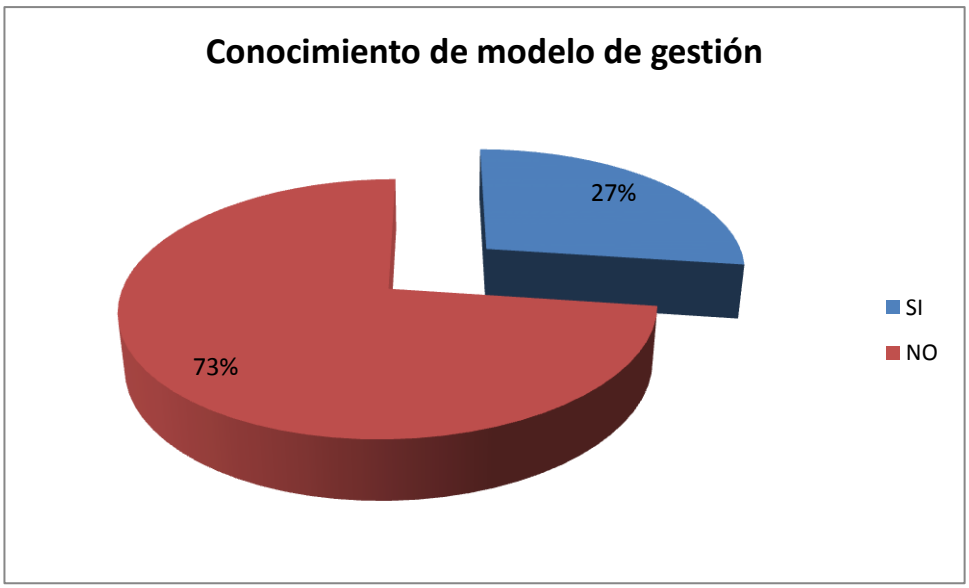


Gráfico 20 Conocimiento de modelo de gestión

Se consultó además si conocían de los indicadores de calidad de la educación media que exige actualmente el gobierno a lo que respondieron no conocer en su totalidad, como lo señala el gráfico nº 21.

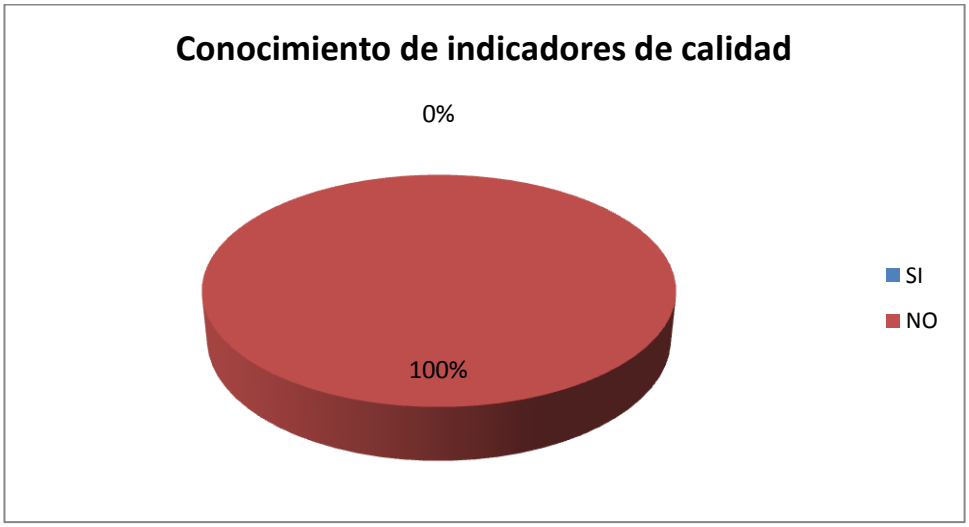


Gráfico 21 Conocimiento de indicadores de calidad

Se investigó sobre la participación de ellos en reuniones que realiza el colegio a lo cual respondieron que participan en un 97% mientras que el 3% indicó que no participan, según se expresa en el gráfico nº 22; así también se consultó el por qué de su inasistencia a lo que indicaron: por falta de tiempo, por trabajo y por falta de comunicación del colegio.

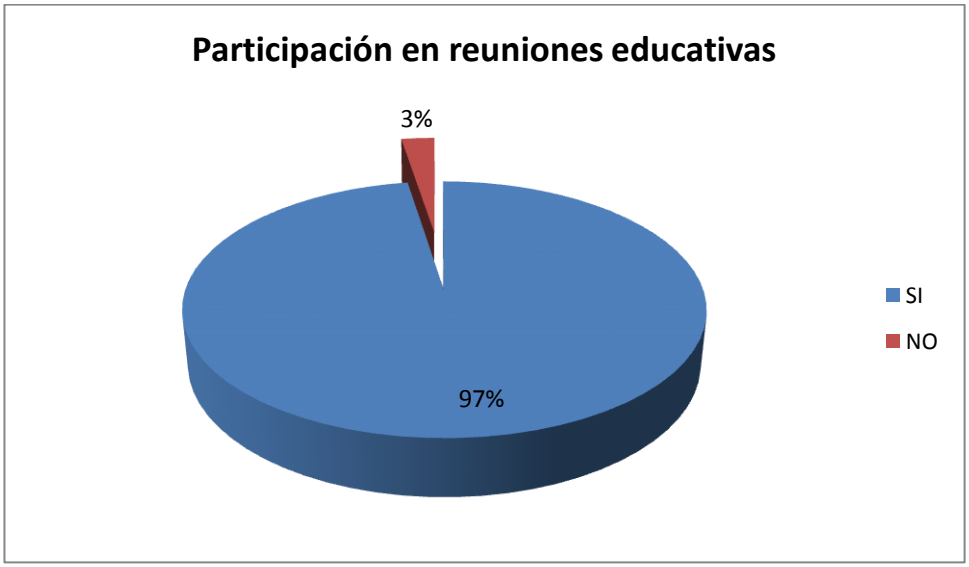


Gráfico 22 Participación en reuniones educativas

Así mismo se investigó la frecuencia de asistencia al plantel para conocer de la evolución educativa de su representaron a lo que el 42% indicó que varias veces dentro del mes, un 31% una vez al quimestre, un 18% una vez al año, un 6% una vez al mes, según se demuestra en el gráfico nº 23.

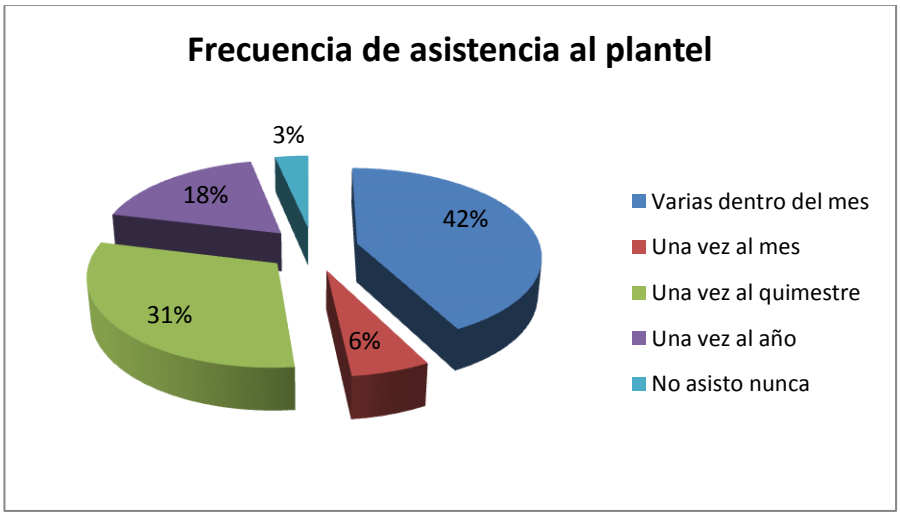


Gráfico 23 Frecuencia de asistencia al plantel

Sobre si han participado en comités de calidad en la institución que actualmente exige el gobierno, el 100% respondió que no ha participado, según gráfico nº 24.



Gráfico 24 Participación en comités de calidad

Por lo que se consultó si considera de utilidad aplicar un modelo de gestión académico y administrativa al Colegio 21 de Noviembre, en donde expresaron en su totalidad de que sí, como lo indica el gráfico nº 25.

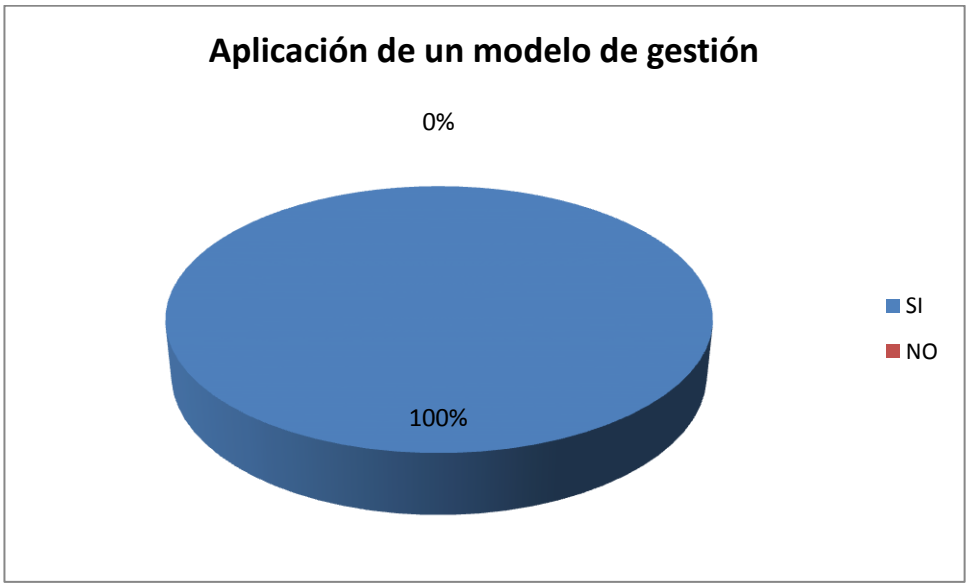


Gráfico 25 Aplicación de un modelo de gestión

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

Después de haber realizado el análisis respectivo en cuanto a los procesos, modelos y gestiones que realiza el colegio y antes de concluir el trabajo se debe realizar un análisis con los resultados obtenidos y los resultados u opiniones halladas por otros investigadores descritos en los estudios relacionados con el tema a investigar.

Por lo que el estudio pretendió indagar qué elementos afectan los procesos de calidad del Colegio de Bachillerato Fiscal "21 de Noviembre" estudiando principalmente dos variables que apoyan a la mejora continua: la gestión administrativa y académica en una institución de educación media.

Los resultados obtenidos se los dividió por áreas de estamentos participantes como son: los estudiantes, docentes, administrativos y representantes de los estudiantes; definiendo variables como: procesos definidos, calidad educativa y gestión administrativa.

Como lo indica Ronald (2005) los procesos evidencian las fortalezas y debilidades de la institución, para desde allí diseñar o mejorar actividades que permitan aumentar la capacidad de la organización mediante la creación de valor, se simplifican los flujos de trabajo, se facilitan las tareas al personal permitiendo aumentar la satisfacción de los clientes.

Los encuestados contestaron en un 60% no conocer si se tienen procesos definidos y un número menor contestó que sí se tenía, pero al validar su respuesta a este pequeño grupo, se solicitó que indiquen algunos de ellos, por lo que no contestaron los que

realmente forman parte de la gestión, además mediante la entrevista al señor Rector y la observación se conoció que la institución no cuenta con procedimientos donde se definan los procesos que hasta su momento se realizan de manera cotidiana por el hecho de coexistir y de una manera informal, se realizan actividades que son solicitadas por el departamento distrital y no de manera organizada, que no permite mejorar los tiempos de respuesta y espera de los clientes.

Como lo expresan Pérez, López, Peralta & Municio (2004) combinar funcionalidad, eficacia y eficiencia en la educación permite que el sistema mejore; por lo que el Ministerio de Educación a partir del 2011 implementó estándares de calidad que orienten y permitan monitorear la gestión del sistema educativo para tomar decisiones oportunas por parte de las autoridades, por lo cual se exigió como política educativa realizar el proceso de autoevaluación institucional, que enmarcaba cuatro indicadores de calidad macro: gestión escolar, desempeño profesional, aprendizaje e infraestructura, cuyo porcentaje mínimo alcanzable debe ser del 70% para que califique como institución acreditada.

No todos los establecimientos pudieron cumplir con el objetivo, pero hicieron su mejor esfuerzo y el colegio no fue la excepción, se pudo conocer que se dieron los primeros lineamientos pero que no se completaron para entregar un proceso terminado, así mismo no se pudo identificar la calificación por parte del Ministerio; es por esto que en el diagnóstico los encuestados en un 79.5% contestaron que no conocían acerca de los indicadores de calidad educativa, solo una muestra reducida de docentes indicó que sí los conocían y que fueron aplicados, ellos respondieron de esa manera porque formaron parte de los comités de calidad que iniciaron el trabajo para el Ministerio de Educación, pero que por no tener procesos establecidos no concluyeron el trabajo.

Como lo establece Cobos (2011) en su estudio realizado al Instituto Superior de Educación a distancia ISED, sobre la importancia de diseñar y aplicar un modelo de gestión académico y administrativo en toda institución educativa, pues desde allí se

pueden dar las directrices para optimizar el trabajo, saber exactamente lo que se realiza, quiénes son los responsables y lo principal, mantener a sus clientes satisfechos, que en esto caso en primera instancia son los estudiantes, razón de ser de la institución.

En el diagnóstico aplicado se observó mediante los instrumentos aplicados que en un 69% la gestión administrativa no está definida en la intitución, razón por la cual se hace necesario que se deleguen las funciones correspondientes a los estamentos, que exista una planificación que permita enrumbarse para alcanzar las metas propuestas, por lo que al ser consultados, el 100% de la población aceptó que se diseñe el sistema de gestión más pertienente para el colegio, que permita definir y alcanzar metas para colaborar en la mejora de la calidad educativa.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

5.1 Conclusiones

Luego de realizada la investigación se concluye:

- El colegio "21 de Noviembre" no cuenta con un manual de procedimientos que rijan los procesos académicos y administrativos que se realizan en la institución, con los cuales se podría trabajar de manera más eficiente pensando siempre en la satisfacción del cliente.

- El colegio no ha trabajado en una planificación operativa anual, pese que en año 2012 se realizó su planificación estratégica institucional hasta el año 2017, pero no han podido monitorear los avances o ejecución por no realizar año a año los planes operativos específicos.

- El colegio cada año académico pierde más alumnado, esto debido a que la institución no se promociona para retener o captar nuevos alumnos que permita mejorar el número de alumnos y con ello poder contar con más funcionarios que mejoren la gestión administrativa, beneficiando a los estudiantes.

- El colegio en su totalidad no cuenta con infraestructura básica que le permita un normal funcionamiento de sus actividades académicas y administrativas, desde su creación ha venido funcionando en otras instituciones educativas que le ceden un espacio limitado.

- Al haber cambiado la condición de entidades operativas descentralizadas a ser integrantes de un sistema circuital educativo, ha demorado o bloqueado la gestión para la adquisición de bienes e insumos que permitan mejorar la infraestructura o los servicios institucionales.

5.2 Propuesta

Una vez detectada la problemática, se propone, en su medida:

Diseñar un modelo de gestión académica y administrativa para el Colegio de Bachillerato Fiscal "21 de Noviembre"

El cual abarcará los siguientes objetivos:

- Diagnosticar qué elementos afectan el desarrollo de la gestión del colegio.
- Medir el grado de satisfacción de los clientes internos y externos del colegio.
- Diseñar estrategias de imagen y comunicación mediante la creación de sitio web institucional y redes sociales.
- Plantear la gestión académica y administrativa mediante el levantamiento del manual de funciones y de procedimientos.

5.2.1 ELEMENTOS QUE AFECTAN EL DESARROLLO DE LA GESTIÓN DEL COLEGIO

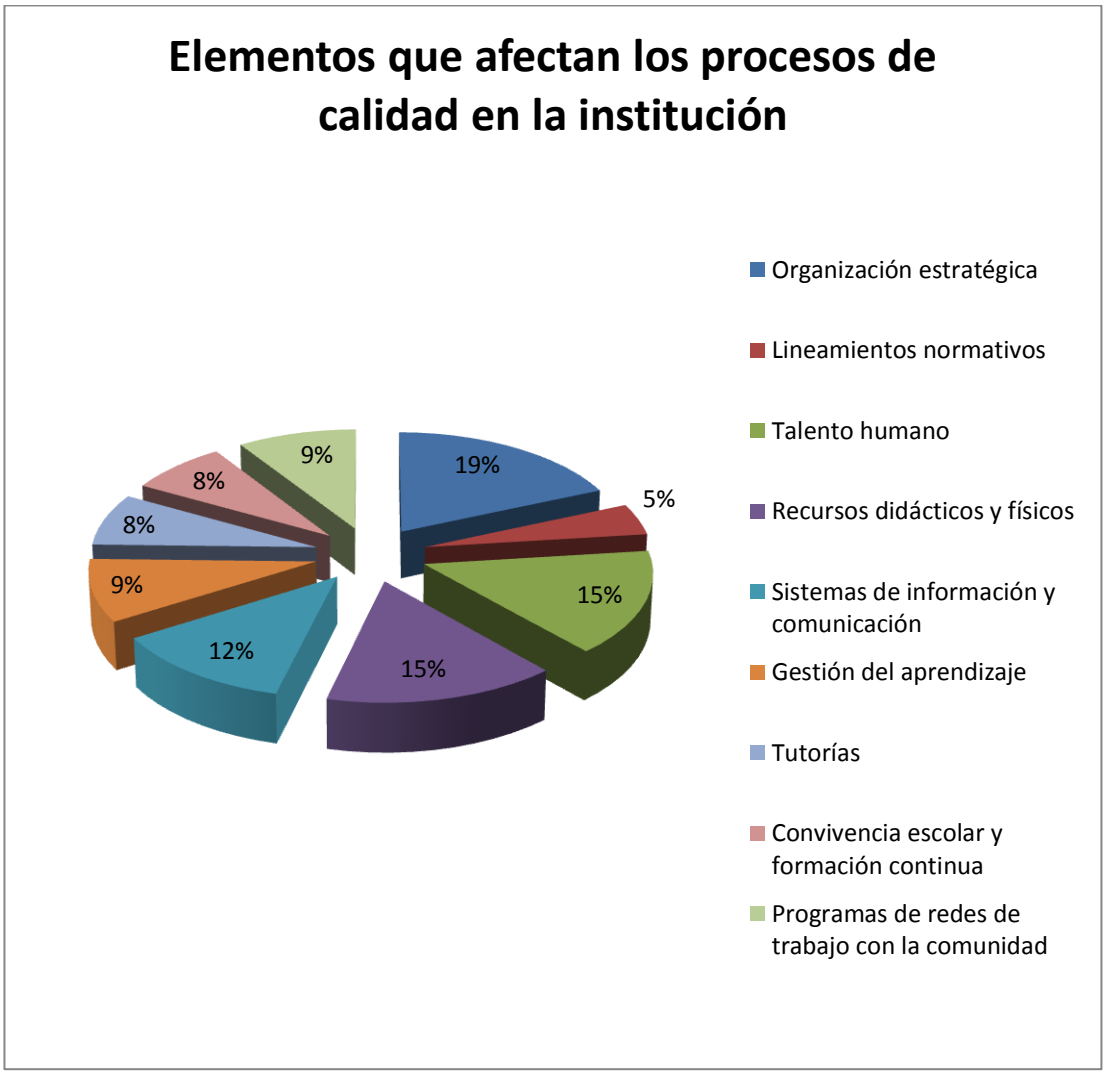


Gráfico 26 Elementos que afectan los procesos de calidad en la institución

Se pudo detectar mediante encuestas realizadas a los docentes, administrativos y estudiantes del colegio los principales elementos que afectan los procesos de calidad, entre los cuales se destacan con un 19% la organización estratégica, un 15% el talento humano, los recursos didácticos, un 12% los sistemas de información y comunicación, un 9% la gestión del aprendizaje y la vinculación con la colectividad; un 8% los programas de tutorías y la convivencia escolar y formación continua; por lo que se desarrolló de manera prioritaria un Plan Operativo Anual que mejore la gestión estratégica y se definieron procesos y procedimientos para mejorar el talento

humano y la satisfacción del cliente; así también para mejorar los sistemas de información y comunicación se propone la creación de web institucional y redes sociales para promocionar en primera instancia a la institución y ser el canal de comunicación más efectivo entre el colegio y la comunidad estudiantil interna y externa.

5.2.2 GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DEL COLEGIO (Encuestas de satisfacción año 2015)

SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES
Escala del 1 al 5; donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho

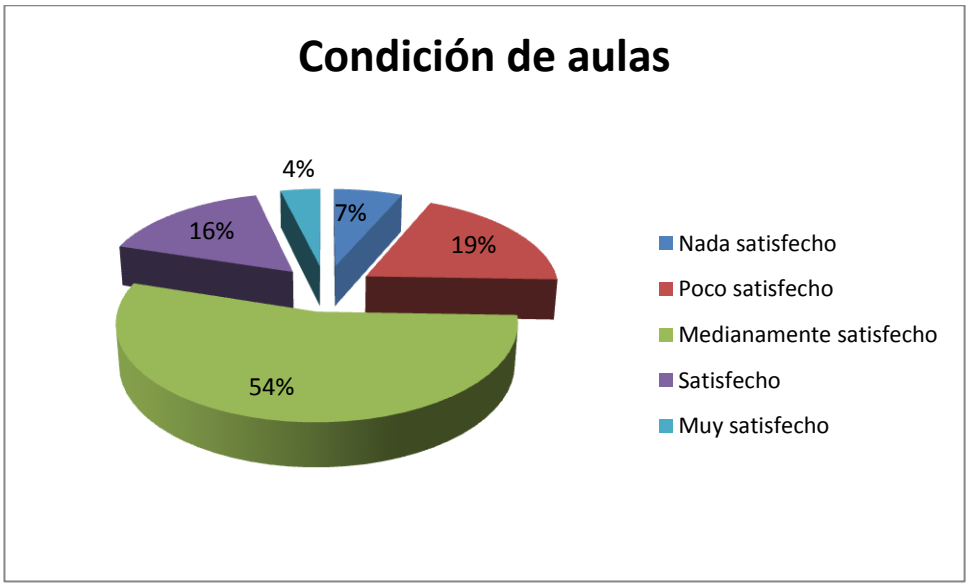


Gráfico 27 Condición de aulas

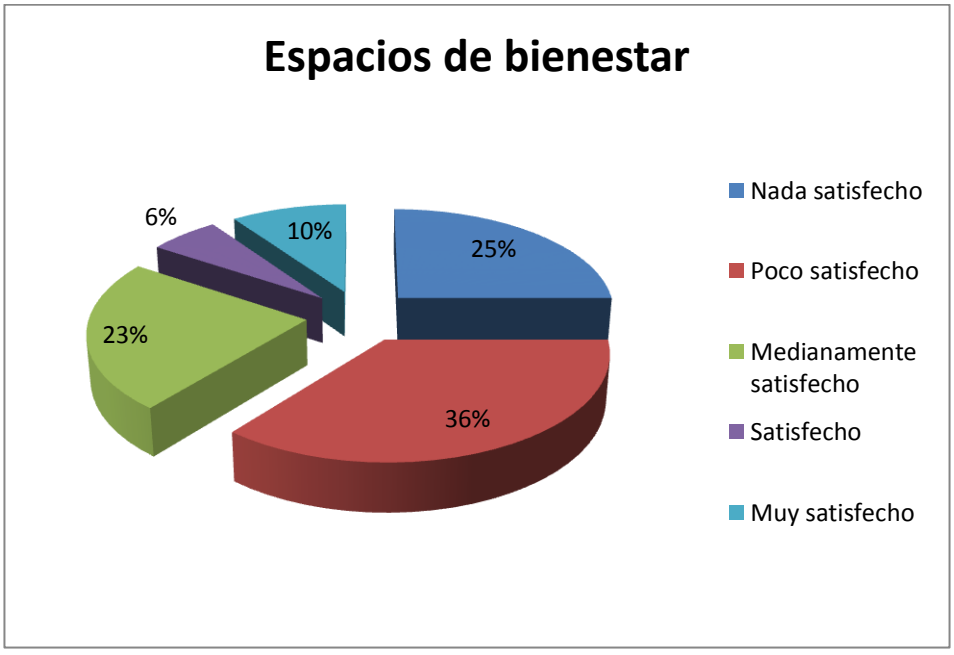


Gráfico 28 Espacios de bienestar

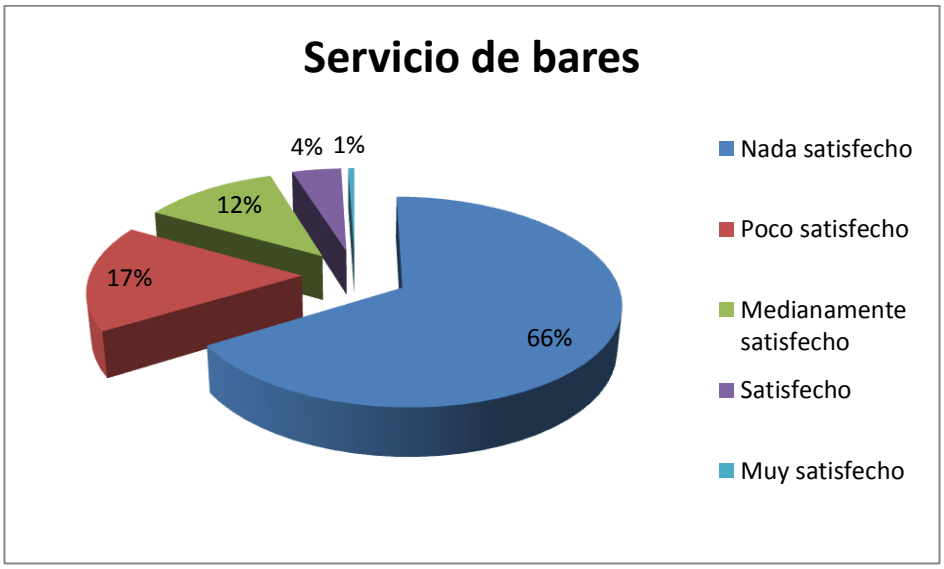


Gráfico 29 Servicios de bares

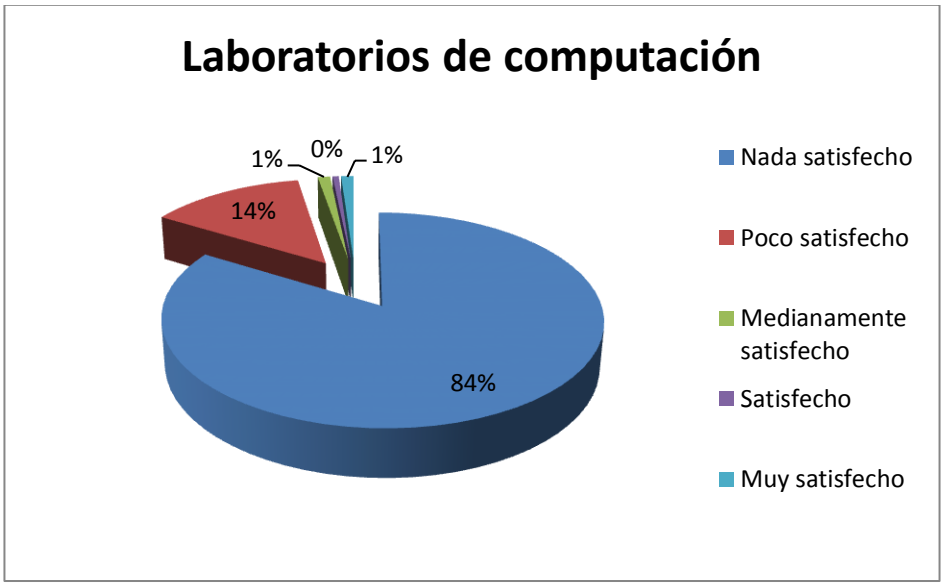


Gráfico 30 Laboratorios de computación

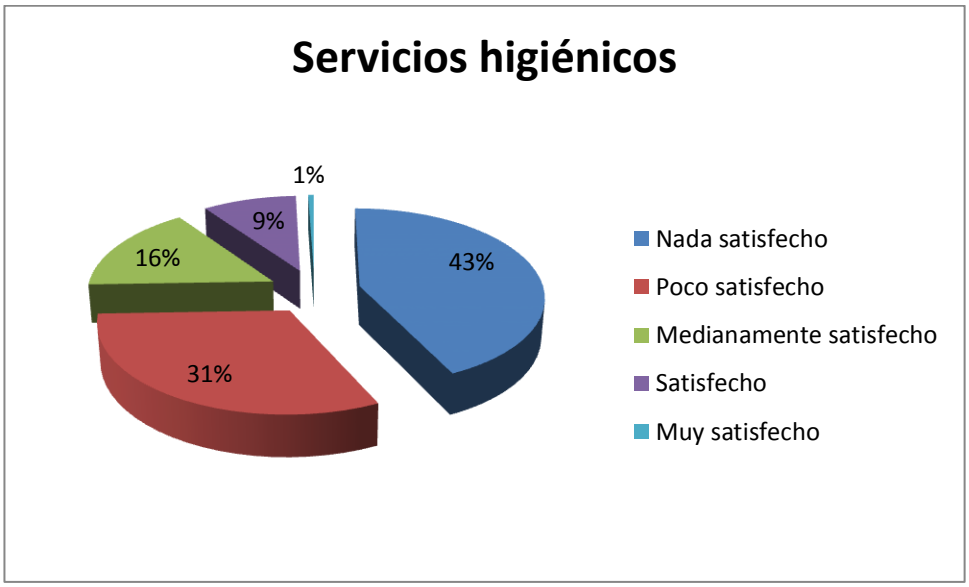


Gráfico 31 Servicios higiénicos

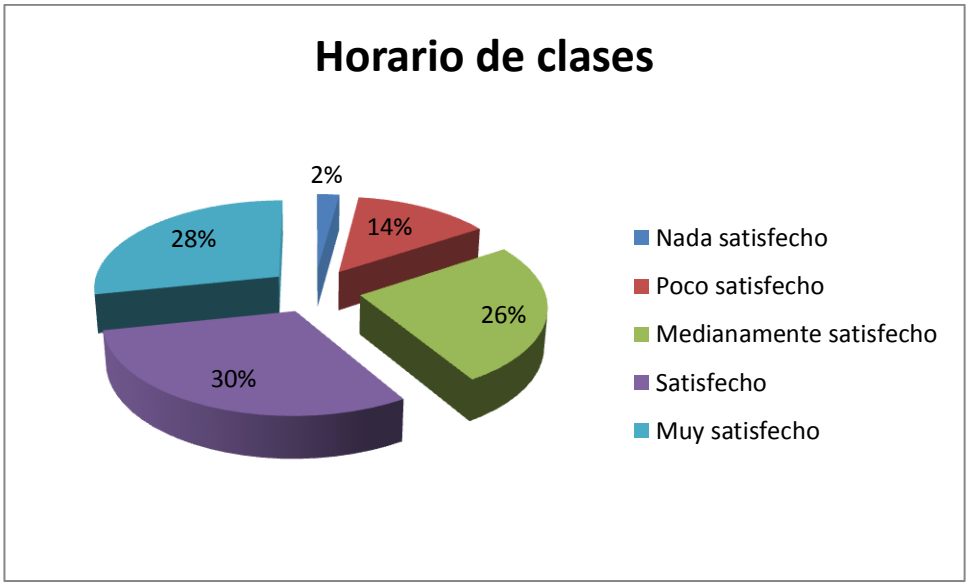


Gráfico 32 Horarios de clases

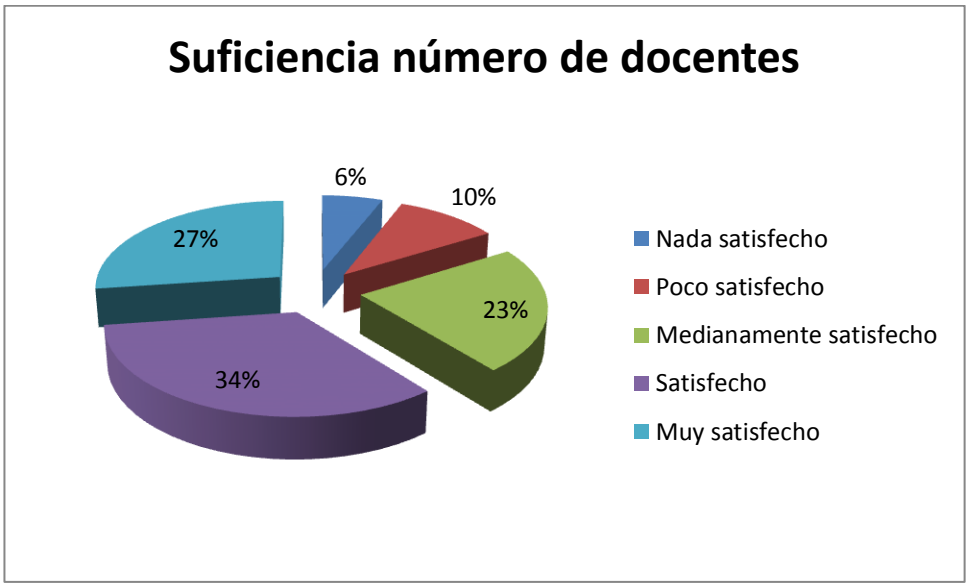


Gráfico 33 Suficiencia número de docentes

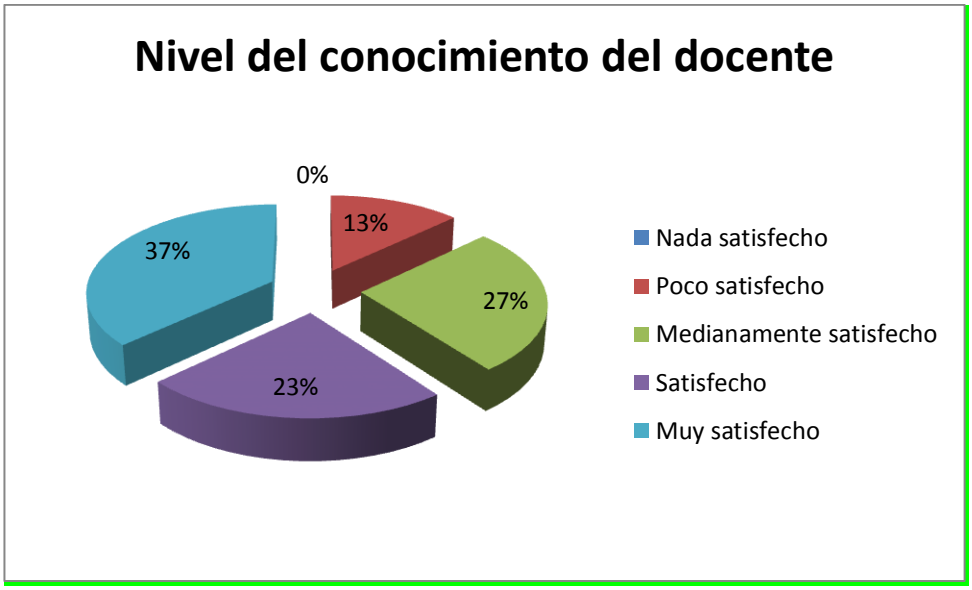


Gráfico 34 Nivel del conocimiento del docente

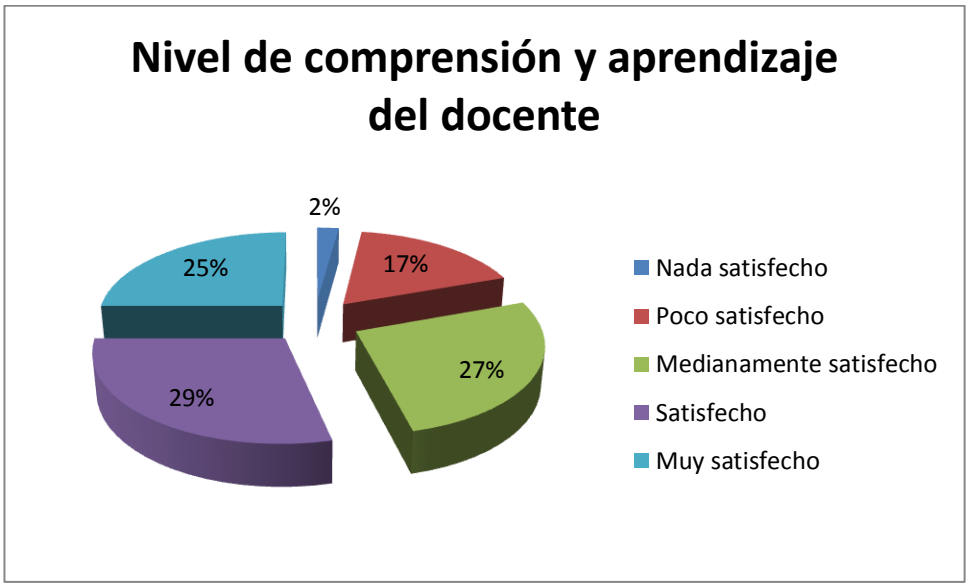


Gráfico 35 Nivel de comprensión y aprendizaje del docente

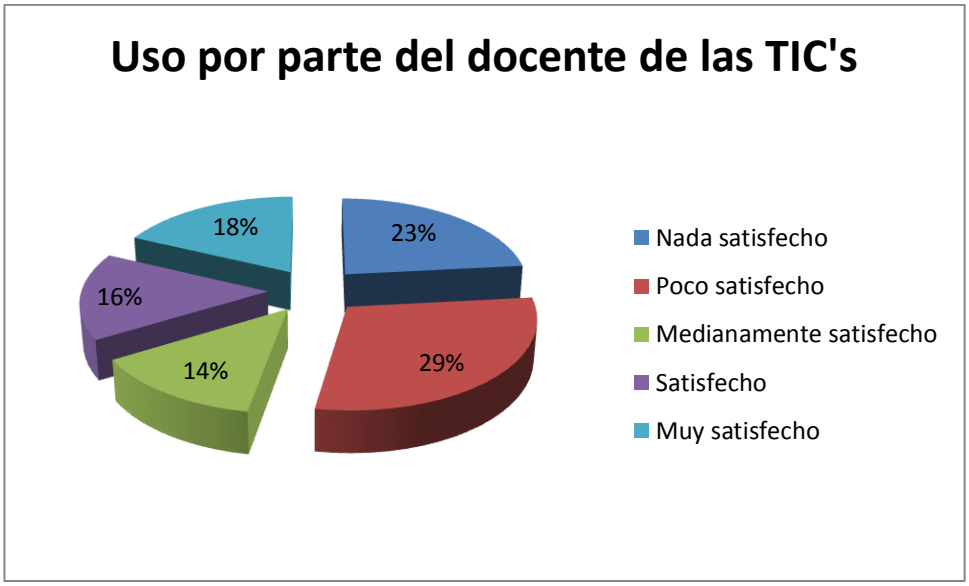


Gráfico 36 Uso por parte del docente de las TIC´s

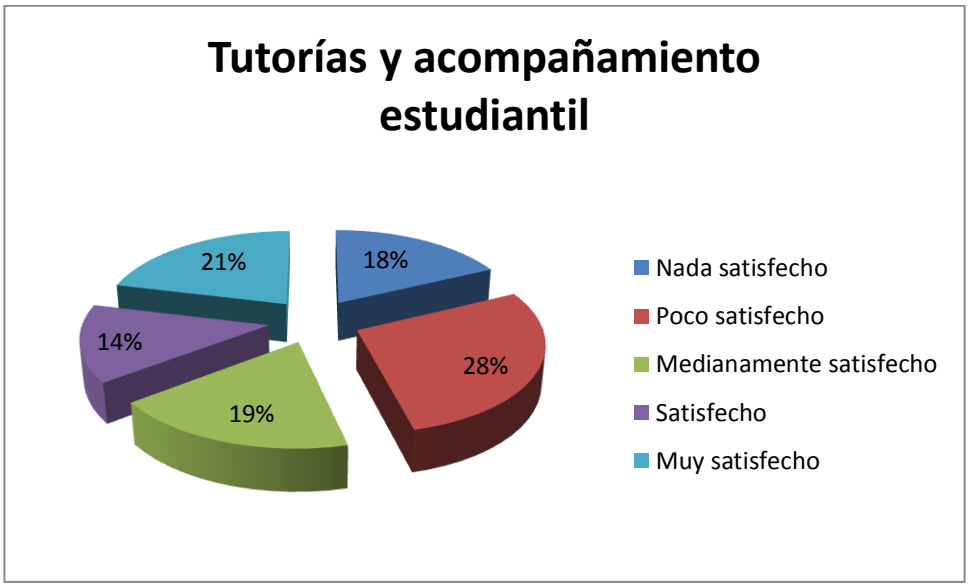


Gráfico 37 Tutorías y acompañamiento estudiantil

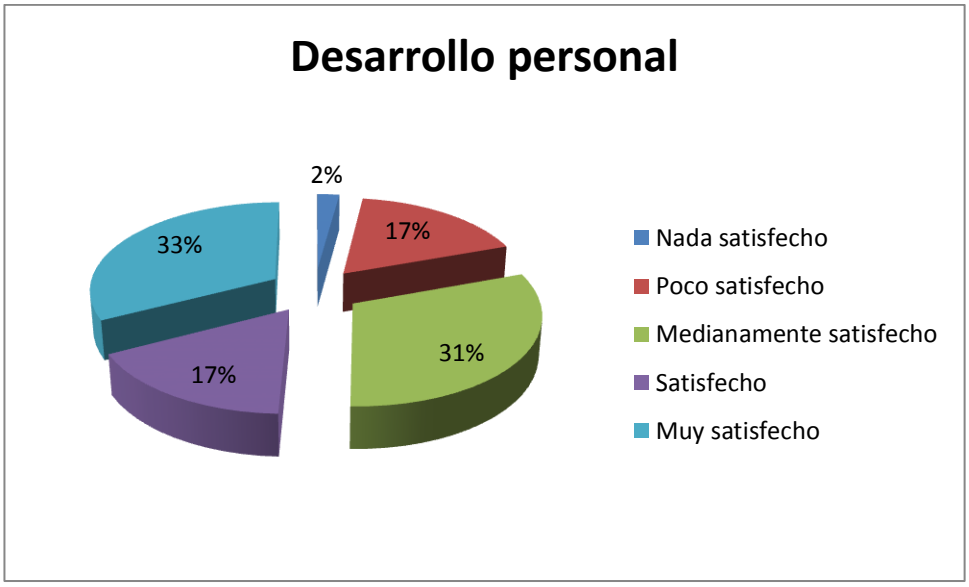


Gráfico 38 Desarrollo personal

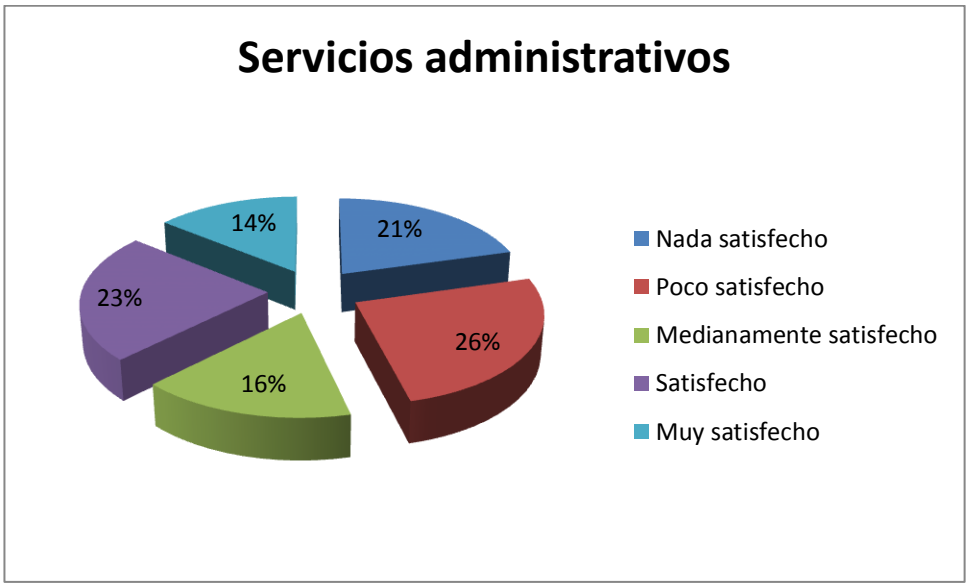


Gráfico 39 Servicios administrativos

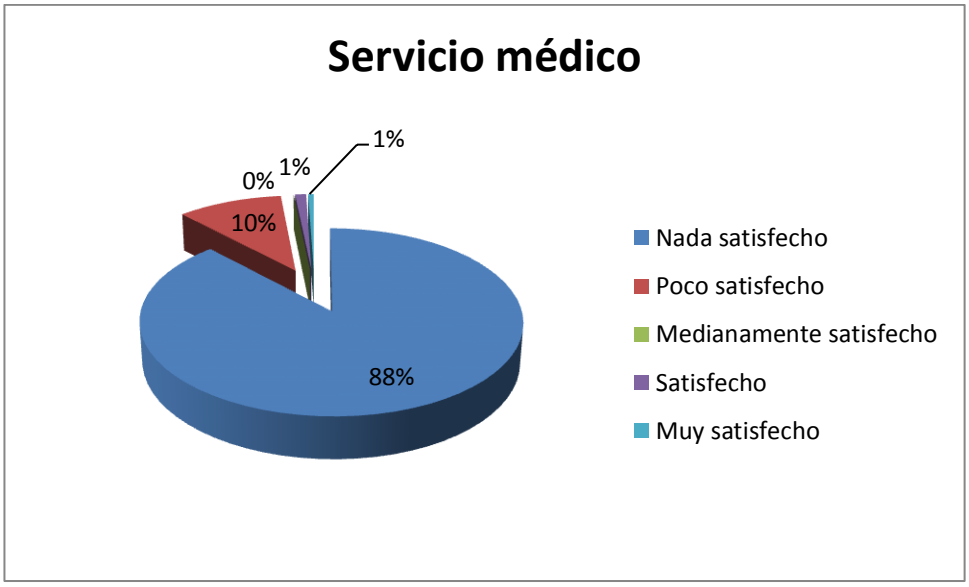


Gráfico 40 Servicio médico

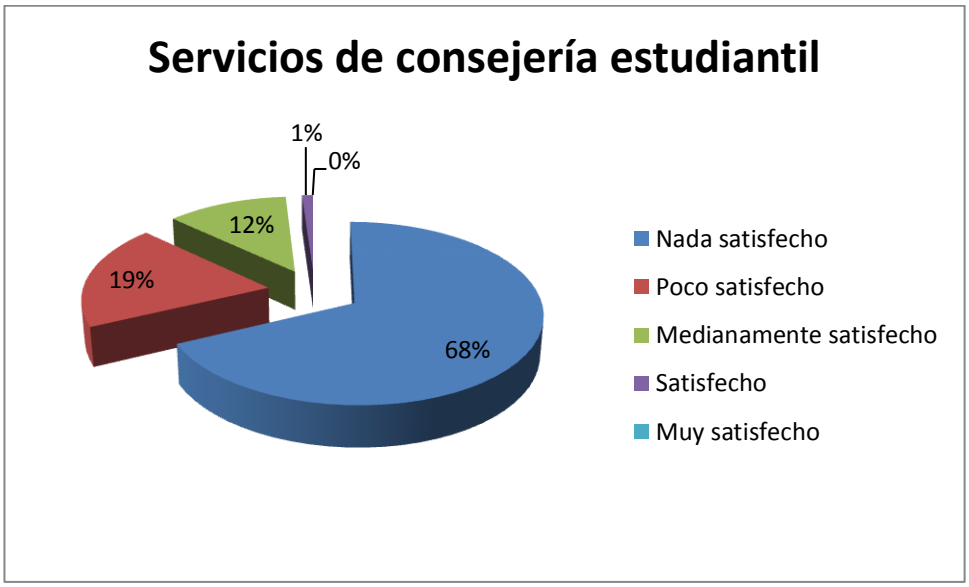


Gráfico 41 Servicios de consejería estudiantil

SATISFACCIÓN DE REPRESENTANTES DE ESTUDIANTES
Escala del 1 al 5; donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho

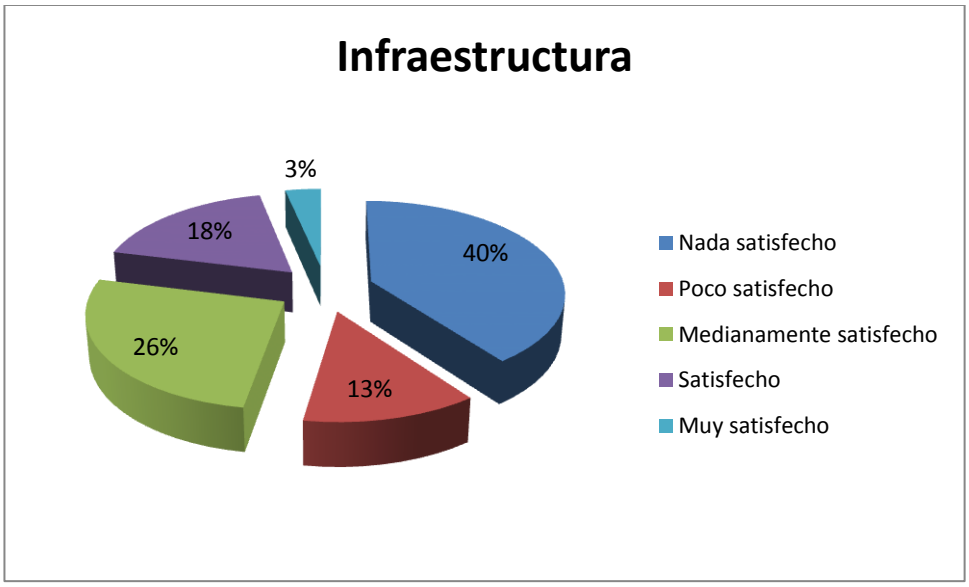


Gráfico 42 Infraestructura

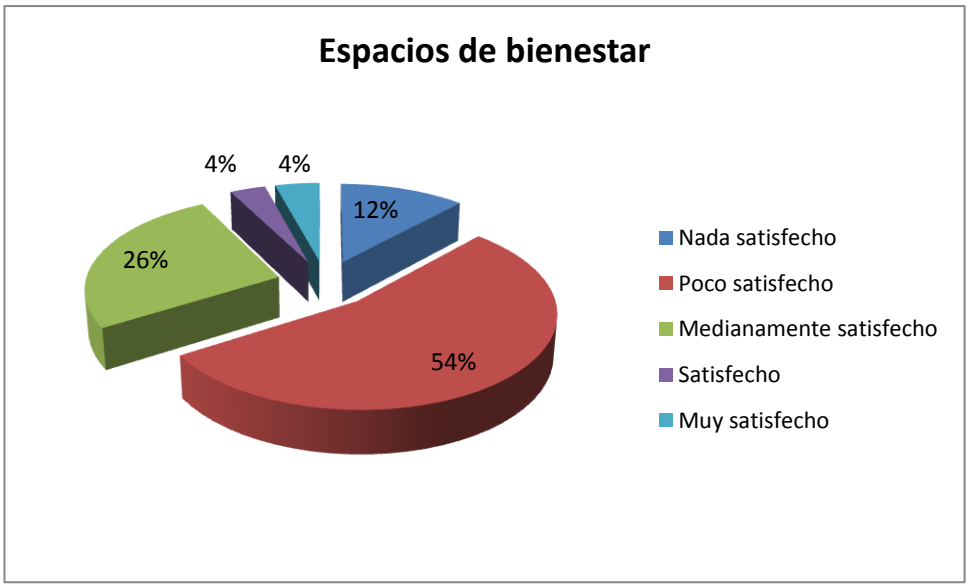


Gráfico 43 Espacios de bienestar

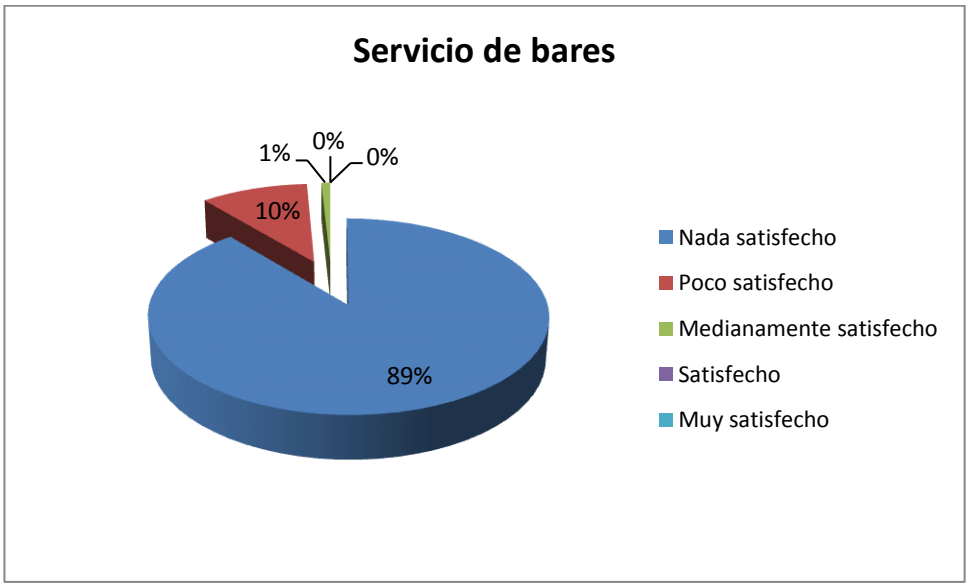


Gráfico 44 Servicios de bares

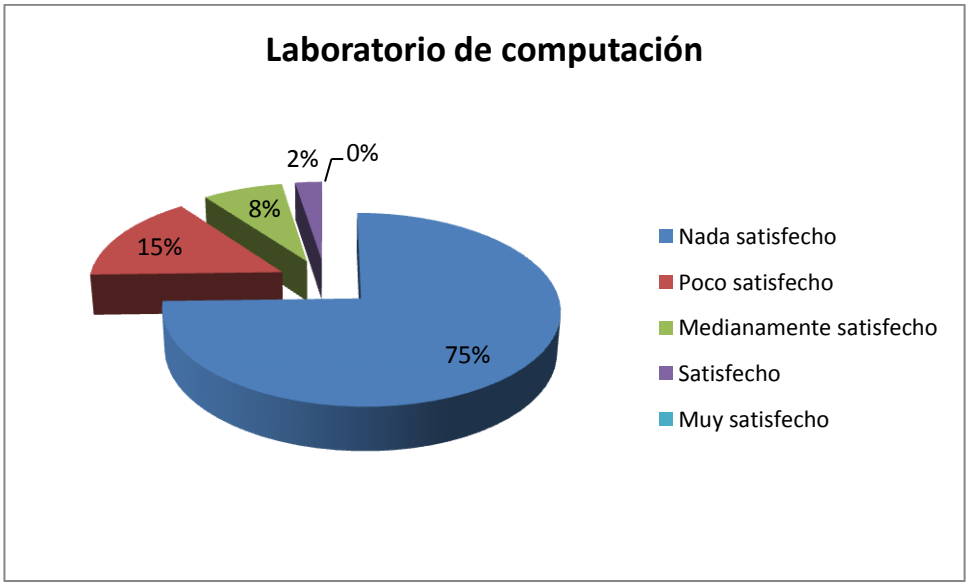


Gráfico 45 Laboratorio de computación

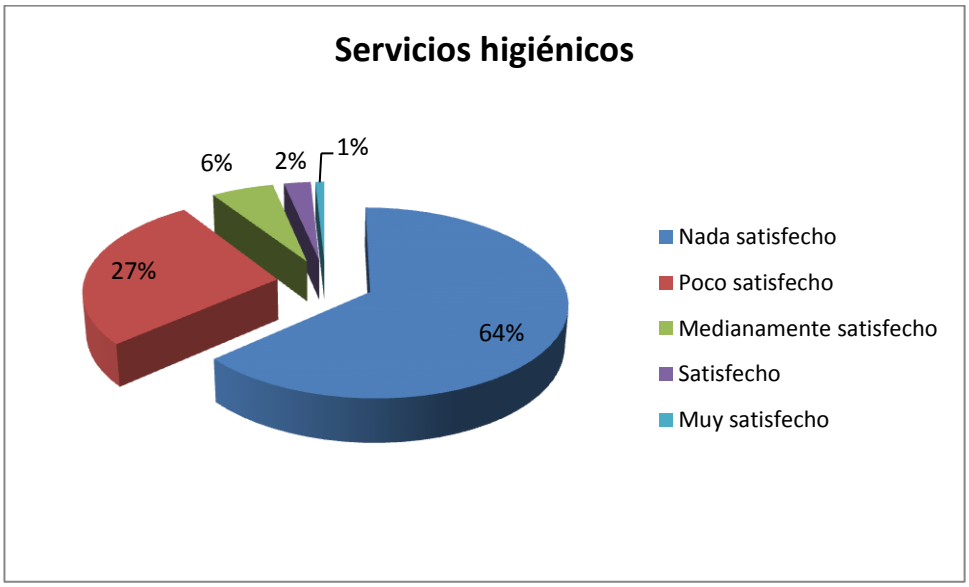


Gráfico 46 Servicios higiénicos

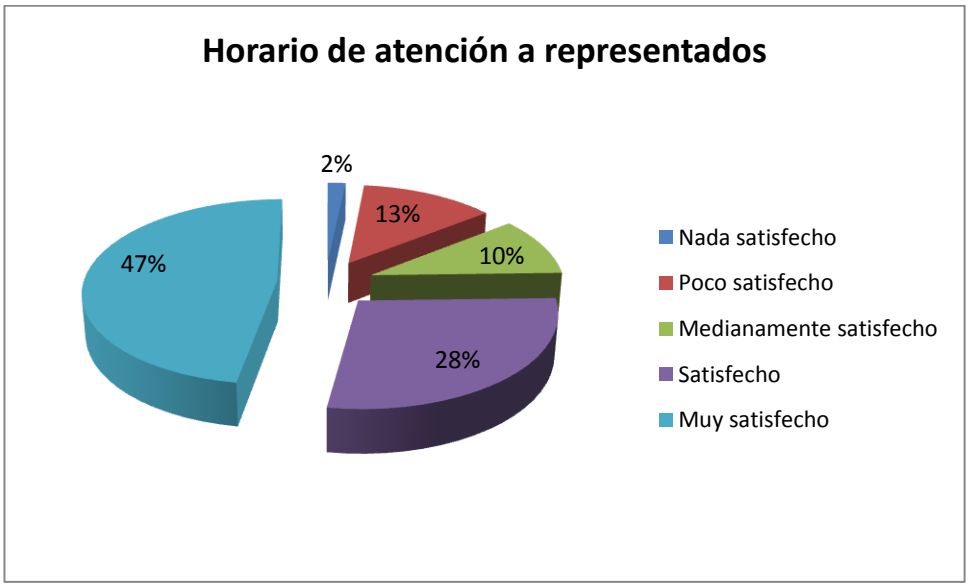


Gráfico 47 Horario de atención a representados

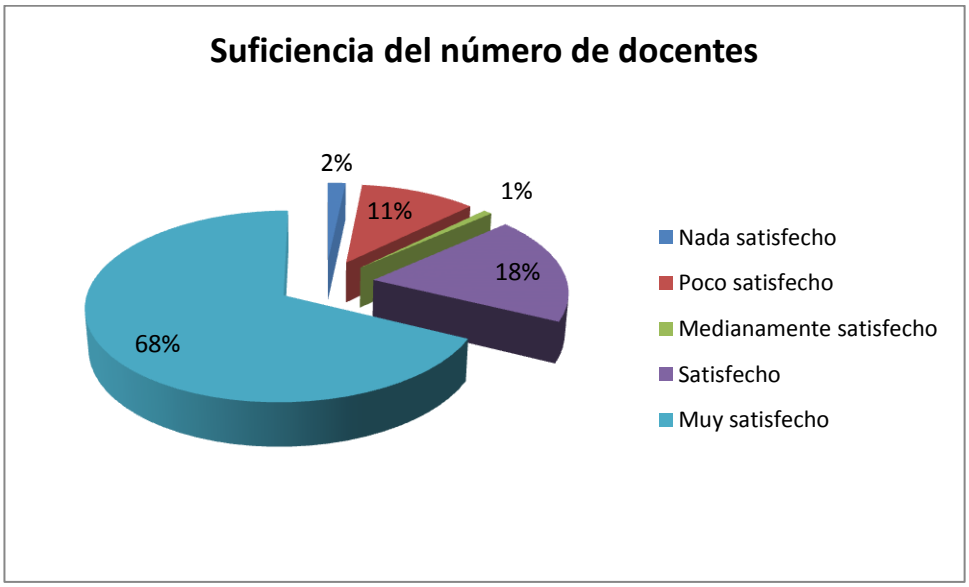


Gráfico 48 Suficiencia del número de docentes

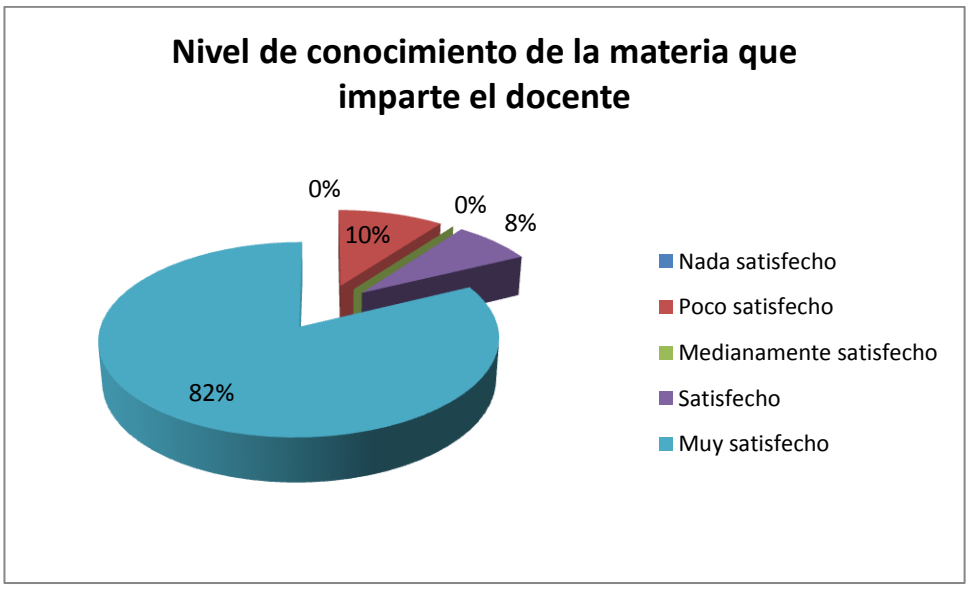


Gráfico 49 Nivel de conocimiento de la materia que imparte el docente

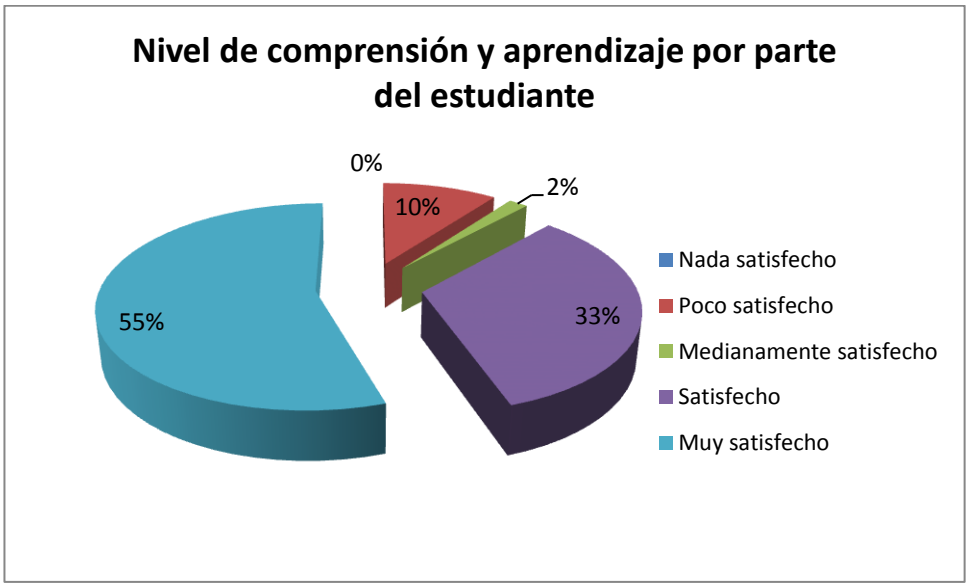


Gráfico 50 Nivel de comprensión y aprendizaje por parte del estudiante

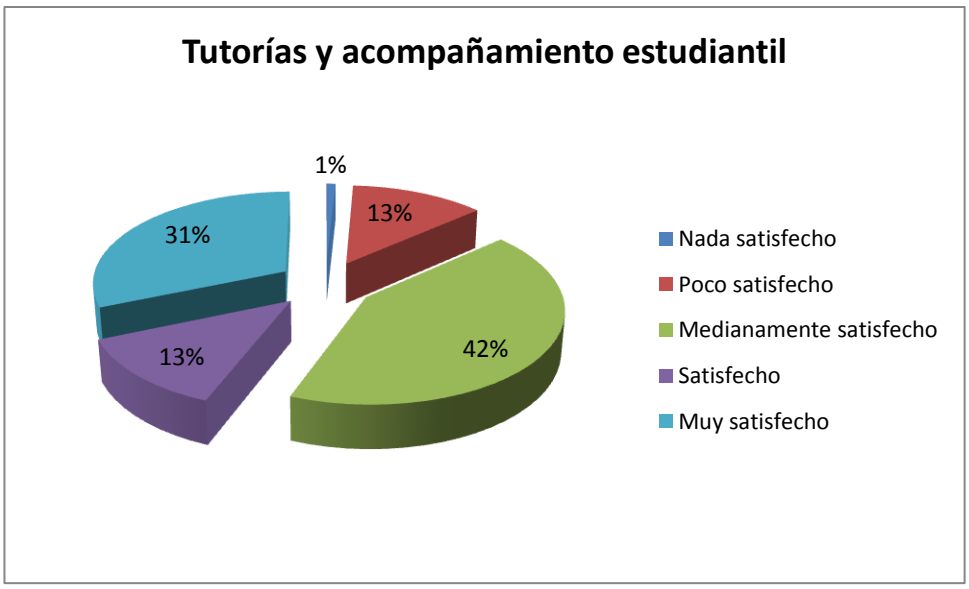


Gráfico 51 Tutorías y acompañamiento estudiantil

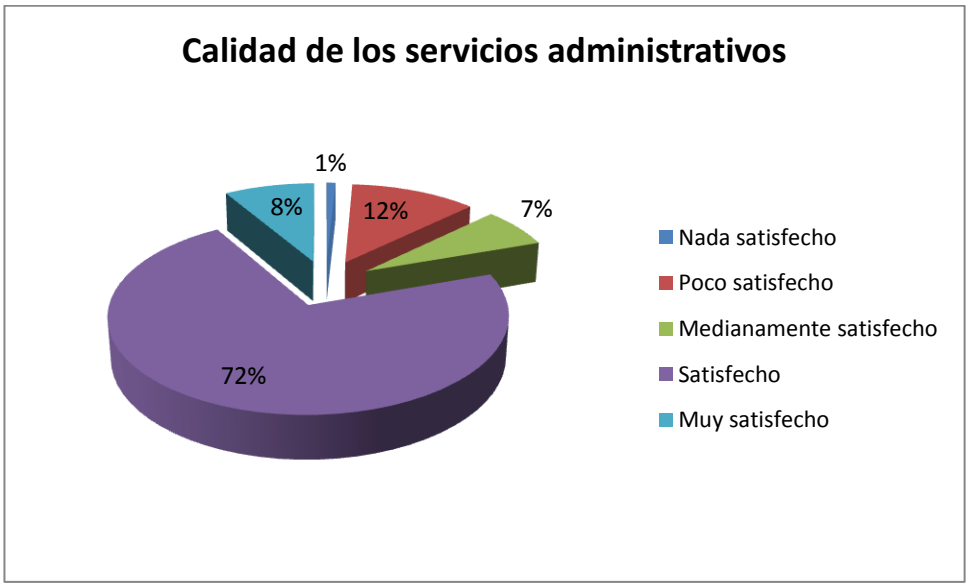


Gráfico 52 Calidad de los servicios administrativos

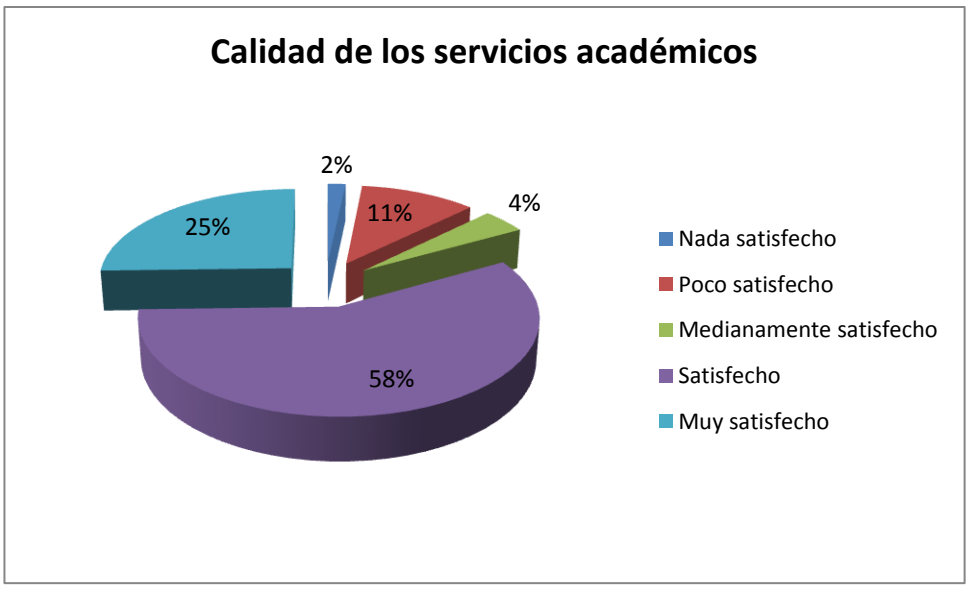


Gráfico 53 Calidad de los servicios académicos

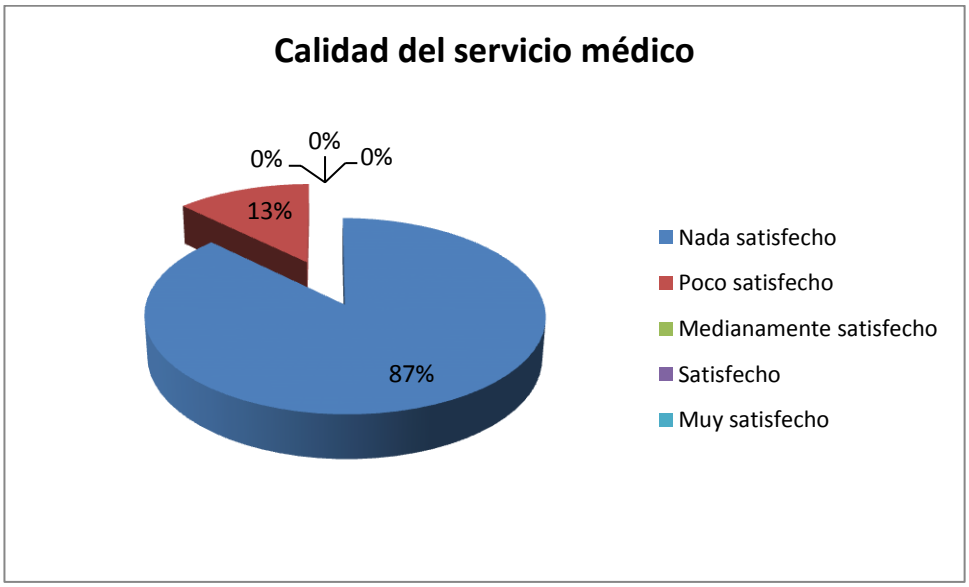


Gráfico 54 Calidad del servicio médico

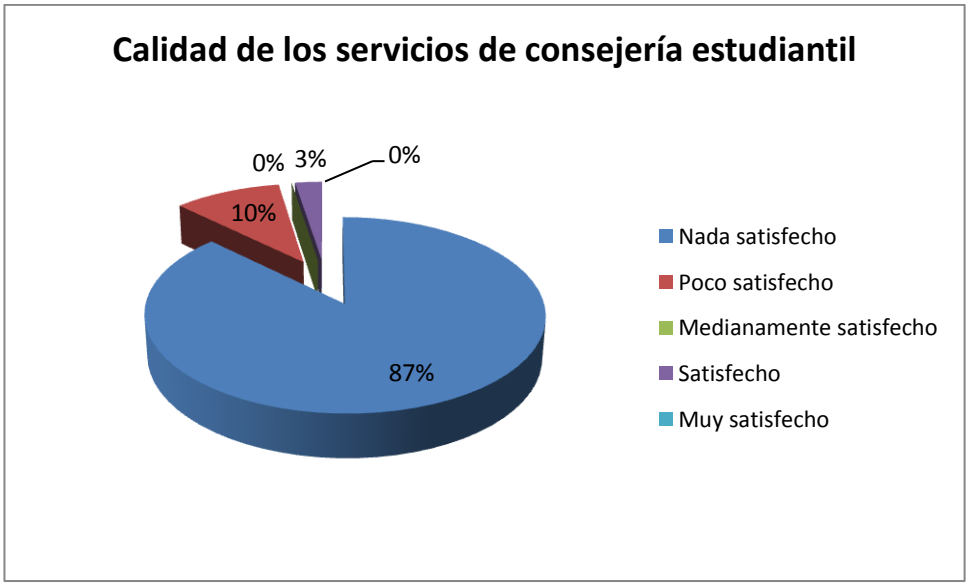


Gráfico 55 Calidad de los servicios de conserjería estudiantil

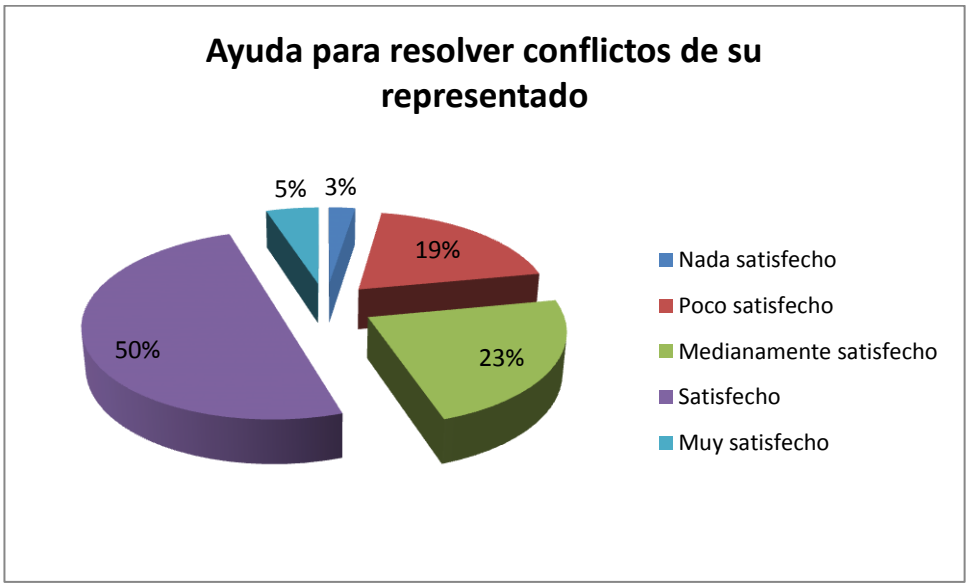


Gráfico 56 Ayuda para resolver conflictos de su representado

SATISFACCIÓN DE PERSONAL DOCENTE
Escala del 1 al 5; donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho

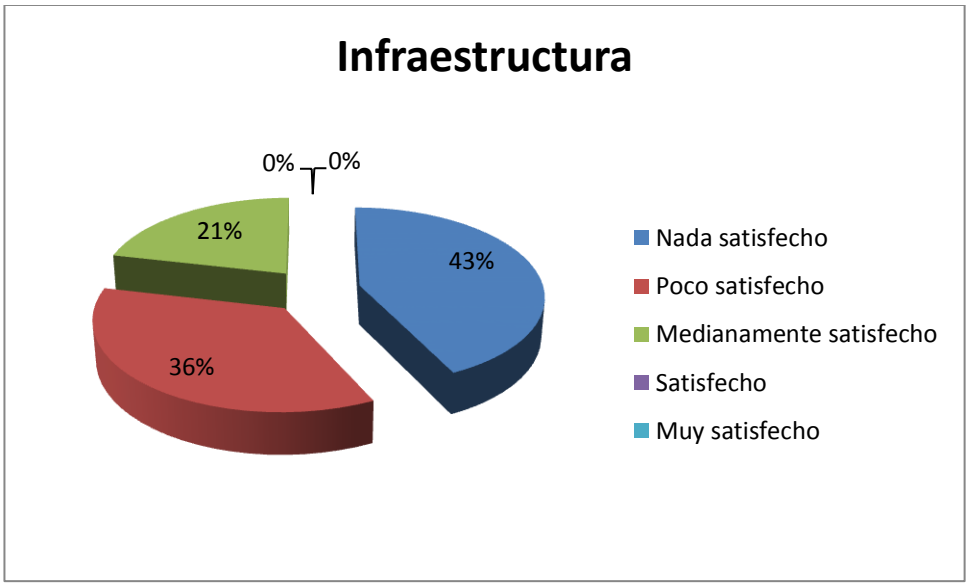


Gráfico 57 Infraestructura

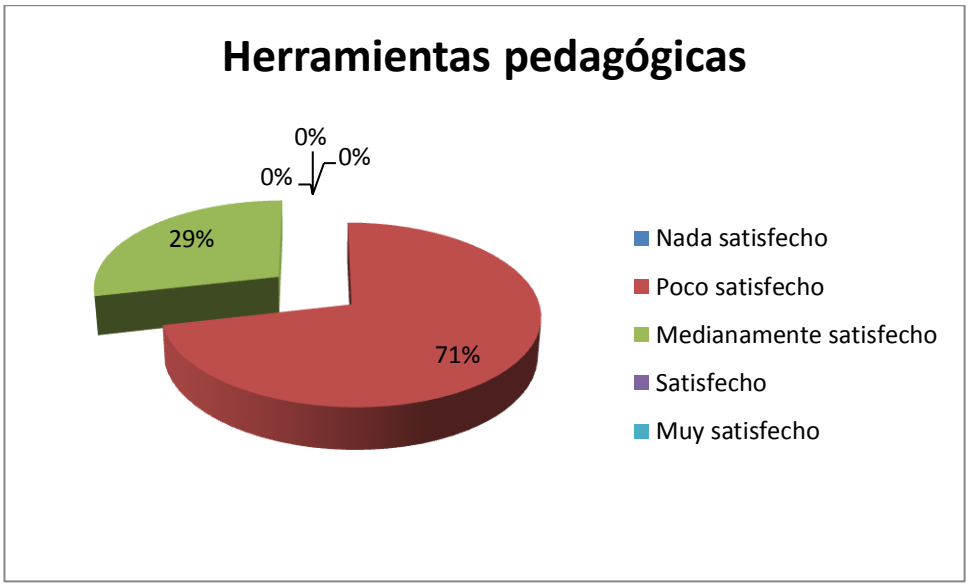


Gráfico 58 Herramientas pedagógicas

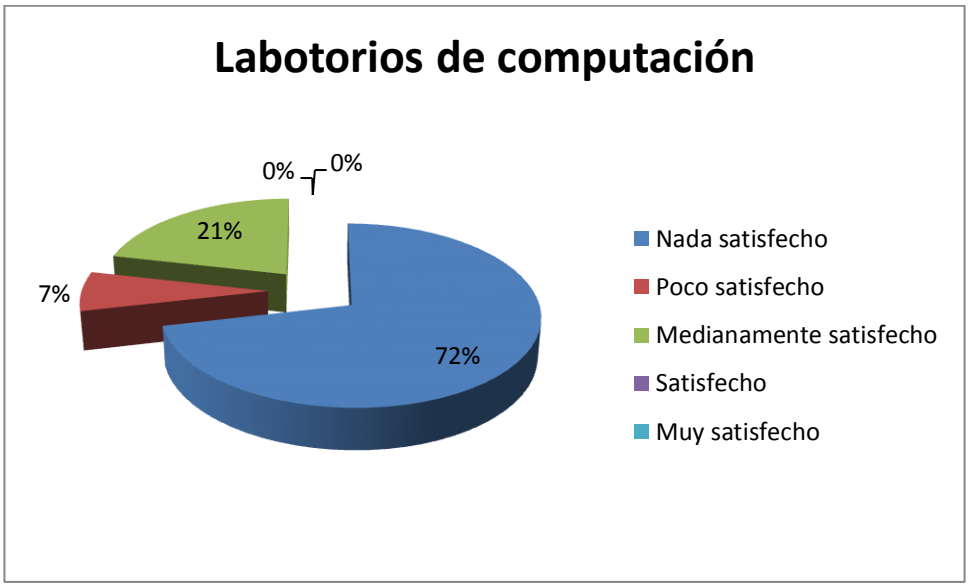


Gráfico 59 Laboratorios de computación

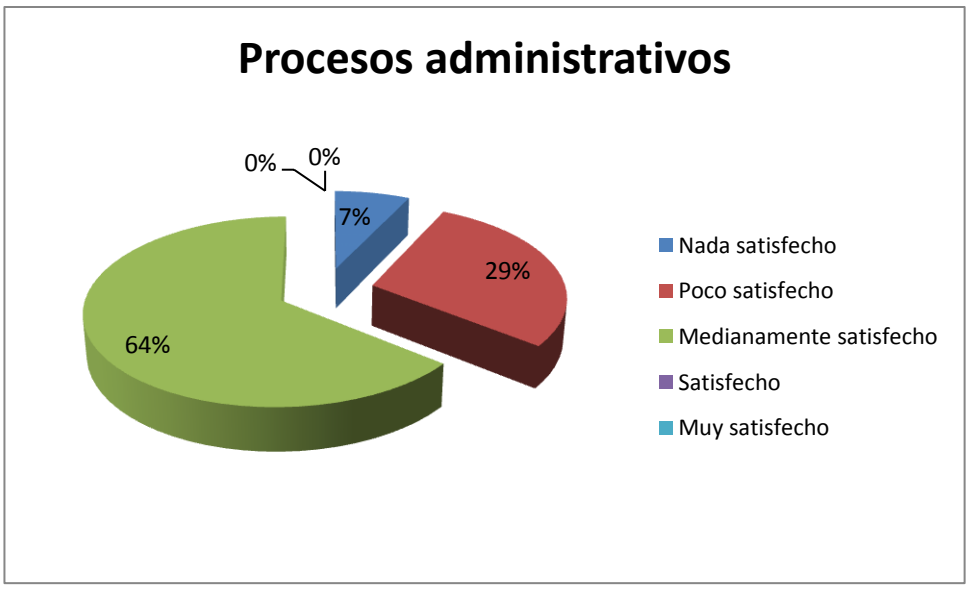


Gráfico 60 Procesos administrativos

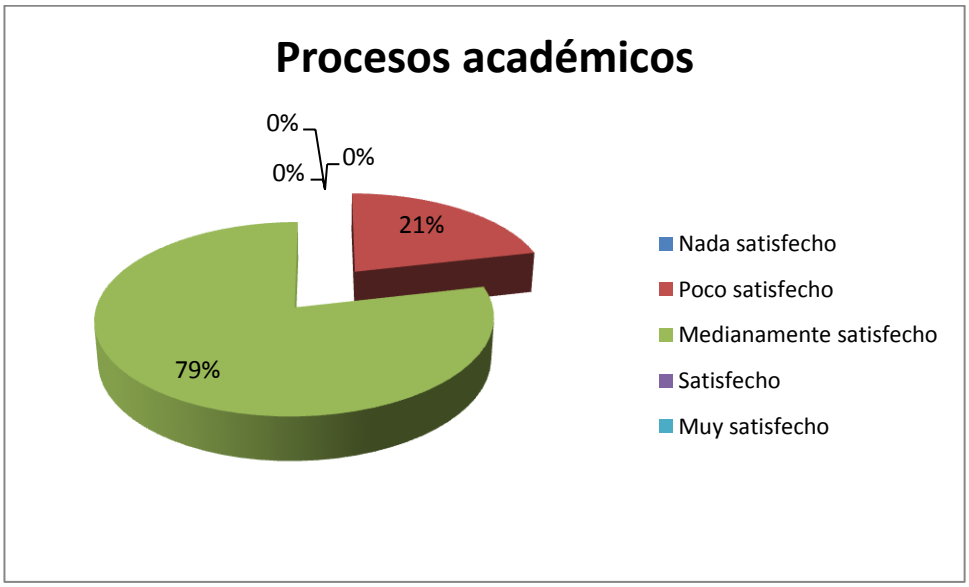


Gráfico 61 Procesos académicos

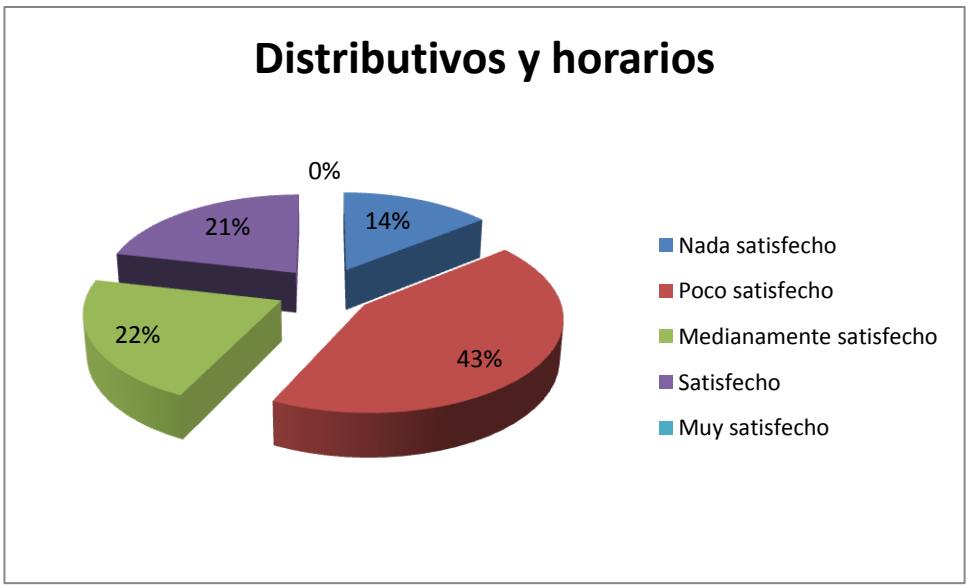


Gráfico 62 Distributivos y horarios

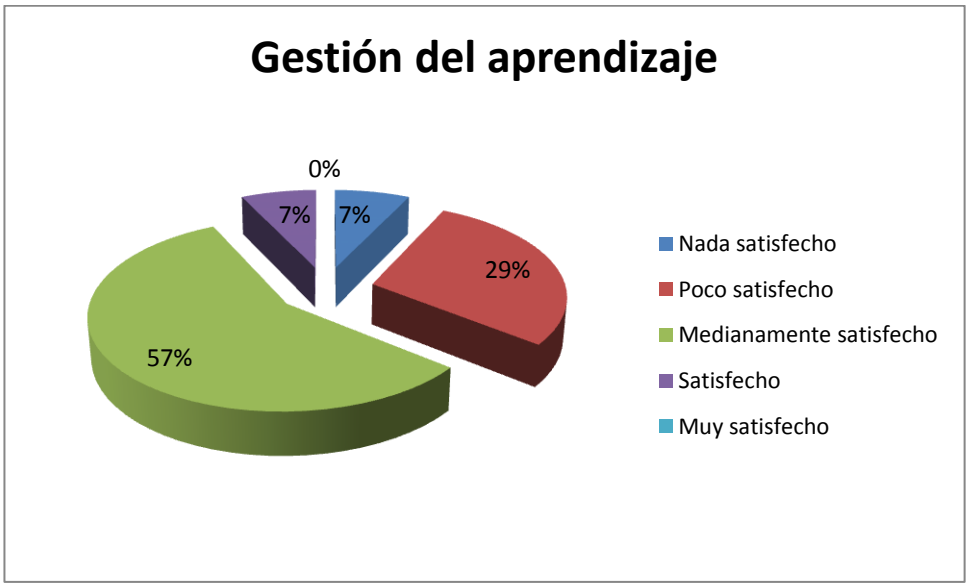


Gráfico 63 Gestión del aprendizaje

SATISFACCIÓN DE PERSONAL ADMINISTRATIVO
Escala del 1 al 5; donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho

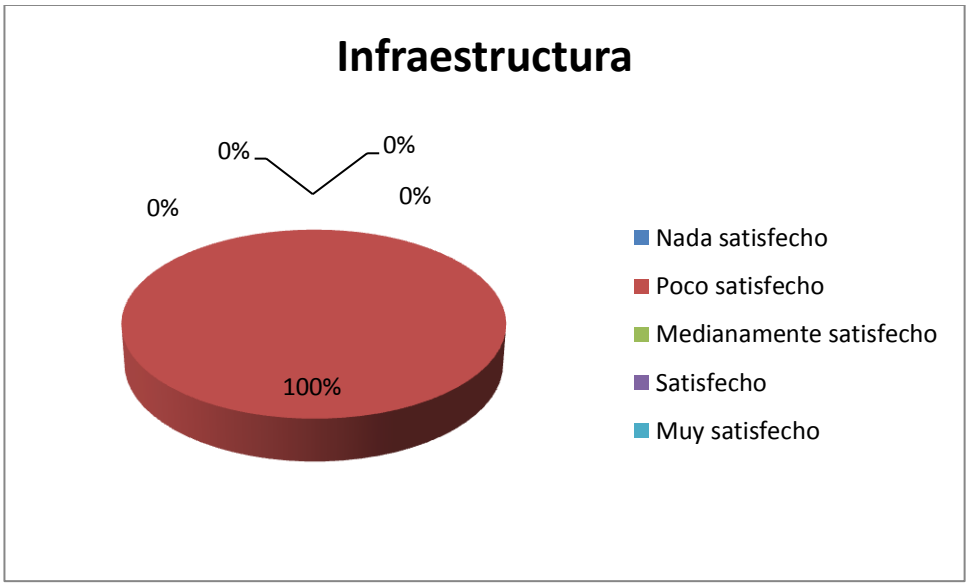


Gráfico 64 Infraestructura

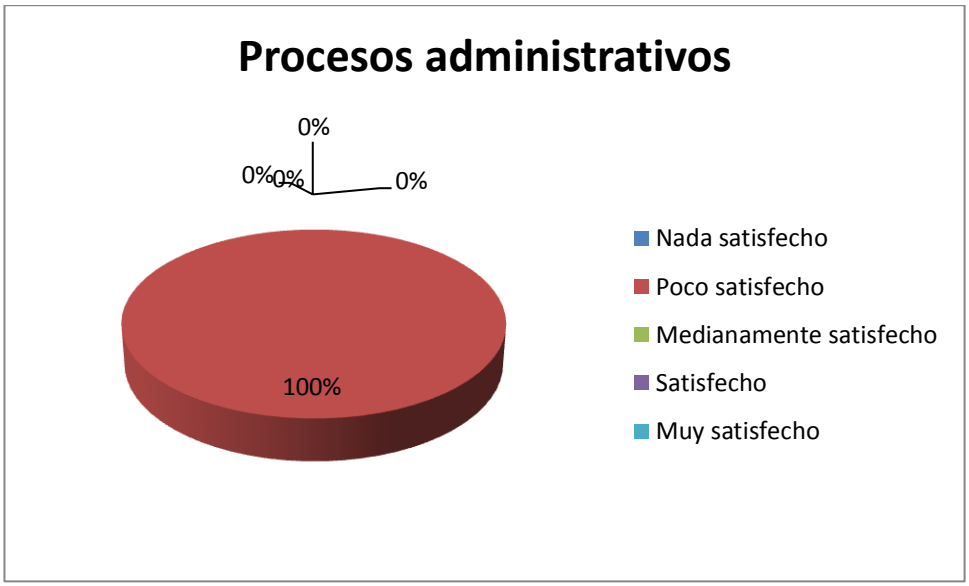


Gráfico 65 Procesos administrativos

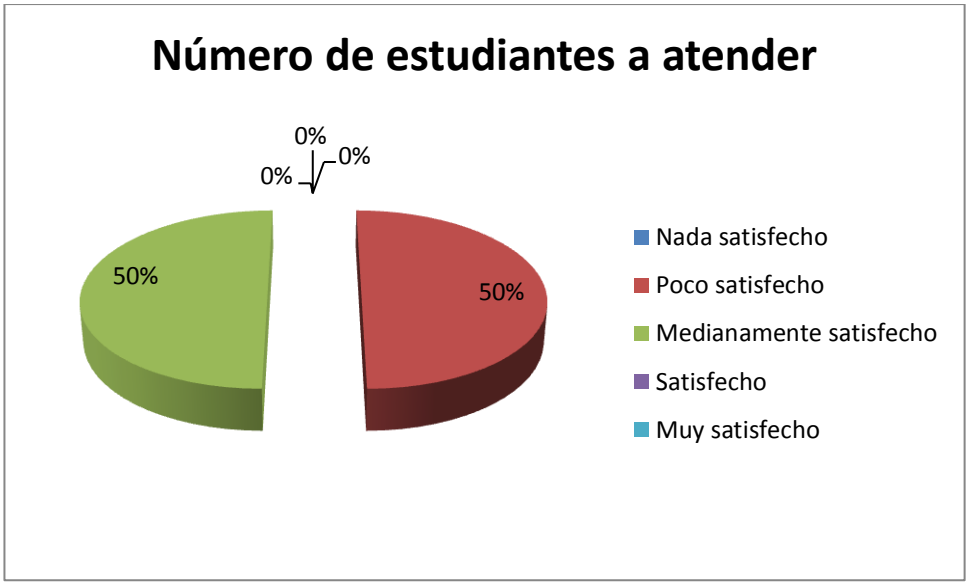


Gráfico 66 Número de estudiantes a atender

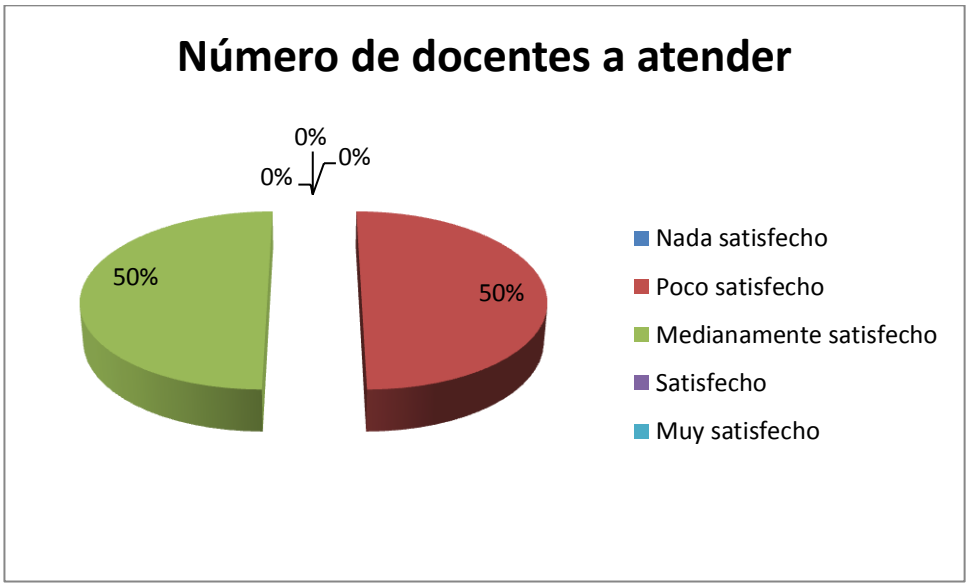


Gráfico 67 Número de docentes a atender

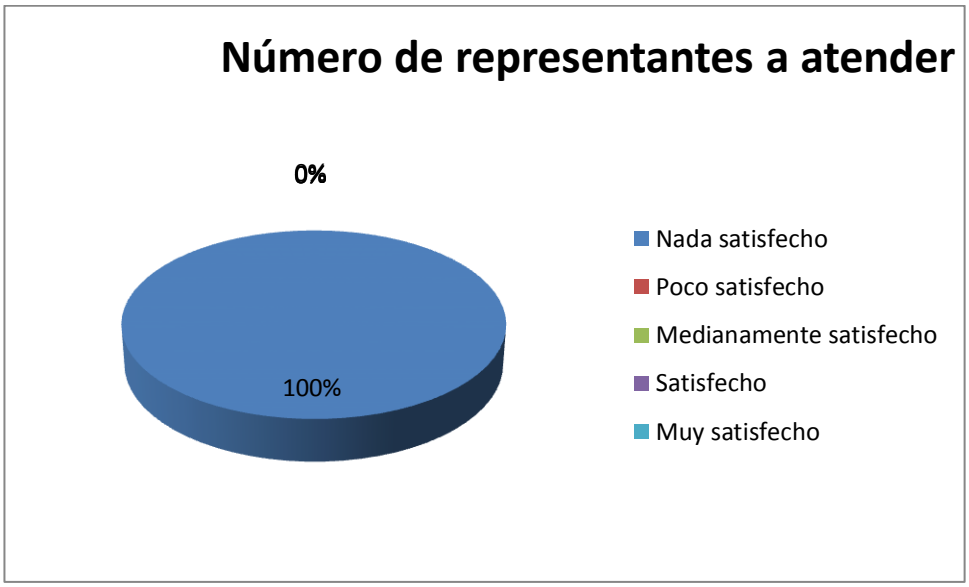


Gráfico 68 Número de representantes a atender

5.2.3 ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN Y COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Los portales de Internet en el siglo XXI han jugado un papel crucial como medio informativo, social y comunicacional hasta el punto de la dependencia de ellos, permitiendo un avance en esta aldea global, revolucionando las comunicaciones interpersonales, convirtiéndose en algo fundamental en cada persona.

Esta necesidad ha permitido estar conectados y siempre en línea, todo aquello gracias a los avances tecnológicos dados en la telefonía móvil, el Internet y otros medios que ayudan a la proliferación y el avance de este nuevo medio de comunicación permitiendo así un progreso y cambio del vivir de las personas.

Por lo que, el manejo de la comunicación de manera oportuna, corta y eficiente ha hecho que toda persona, empresa o institución busque las mejores alternativas de interrelación para proyectar su imagen y promocionarse al mundo.

Existen diferentes maneras de comunicarse, y entre ellas las más económicas en razón de tiempo y costo: portales web y redes sociales.

Por esta razón y en vista de la necesidad de que el colegio se promocione y comunique su existencia se estableció con un grupo de estudiantes a manera de vinculación y con la guía del docente crear la página web institucional.

Creación de página web institucional

Dentro de las necesidades comunicacionales de la institución, se estableció como prioridad la creación de un portal web que represente oficialmente al colegio en el medio de comunicación de mayor consumo en la actualidad como lo es el internet.
La realización de este proyecto contemplaba un considerable nivel de dificultad sobre todo en la parte económica en vista de que el plantel no dispone de recursos económicos ni presupuestarios por lo que hubo la necesidad de ejecutar varias actividades módicas para recoger los fondos suficientes que permitirían obtener la

capacidad adquisitiva necesaria y poder financiar el costo de los honorarios del técnico informático, el hosting y la capacitación al administrador de la página web que designaría el rector del plantel.

Estos eventos fueron viabilizados por el docente y cuatro estudiantes de alto rendimiento, escogidos del tercero de bachillerato técnico de la especialidad de Contabilidad y Administración.

Una vez conformado el equipo de trabajo, se realizó la planificación de las actividades que comprenderían el desarrollo del proyecto, tales como: presupuesto, duración del proyecto, eventos económicos, fecha de ejecución de los eventos, listado de especialistas en elaboración de páginas web y fecha de entrega del portal web.

La creación del portal web institucional contempló los siguientes pasos:

- Recolección de información institucional del colegio.
- Revisión de información relevante para ser publicada.
- Contratación de técnico informático para desarrollar la página.
- Creación de la dirección web **www.c21denoviembre.com**
- Diseño y creación de módulos para la página: Inicio, académico, actividades, eventos, noticias, galería y descarga.
- Carga de la información importante por módulos.
- Revisión y validación mediante códigos para ver funcionamiento.
- Contratación del sitio hosting que es en donde se sube la página realizada para que desde cualquier parte del mundo pueda ser observada.
- Capacitación al funcionario designado por el rector para la administración del portal web.
- Socialización a autoridades y personal docente sobre el funcionamiento del sitio web.
- Entrega de usuario y contraseña de la página web al rector mediante documento escrito con firmas de responsabilidad.
- Socialización a toda la comunidad educativa del colegio sobre la disponibilidad de la página web del colegio.

- Recolección de información importante para entregar al administrador de la página y mantener información actualizada.

El sitio web consta de la parte pública accesible por cualquier persona sin restricción alguna. Entre la información se destaca información general donde consta la misión y visión institucional, calendario académico, noticias destacadas, contador de visitas, información de contacto que permita a los usuarios interactuar con el colegio para recibir y entregar datos de forma más personalizada o con dudas más concretas.



Ilustración 1 Página web ACADÉMICO

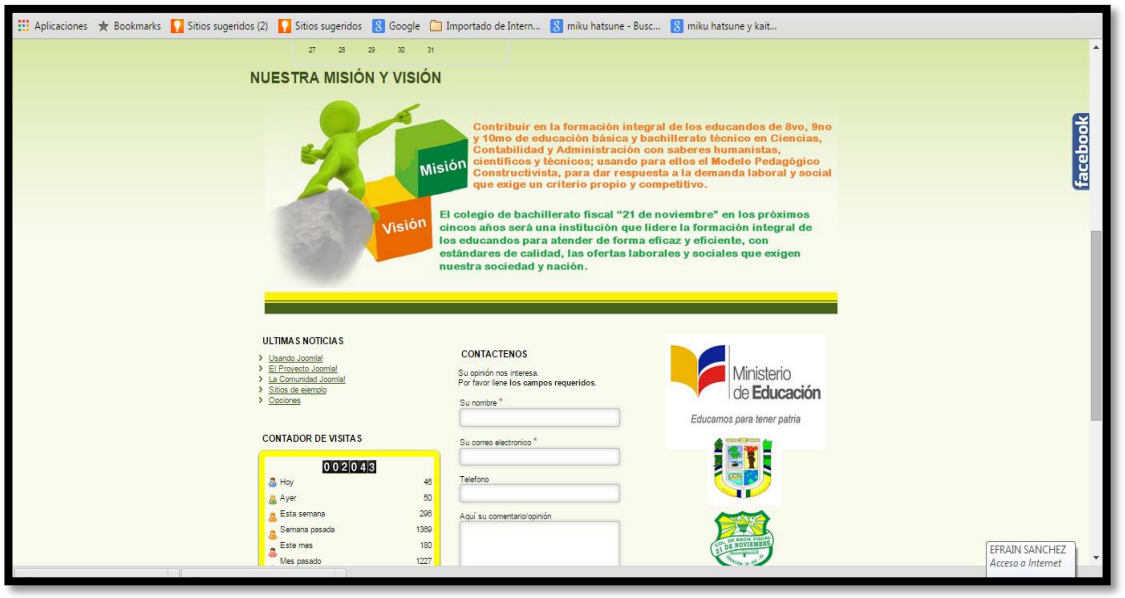


Ilustración 2 Página web MISIÓN y VISIÓN



Ilustración 3 Página web HISTORIA DEL COLEGIO

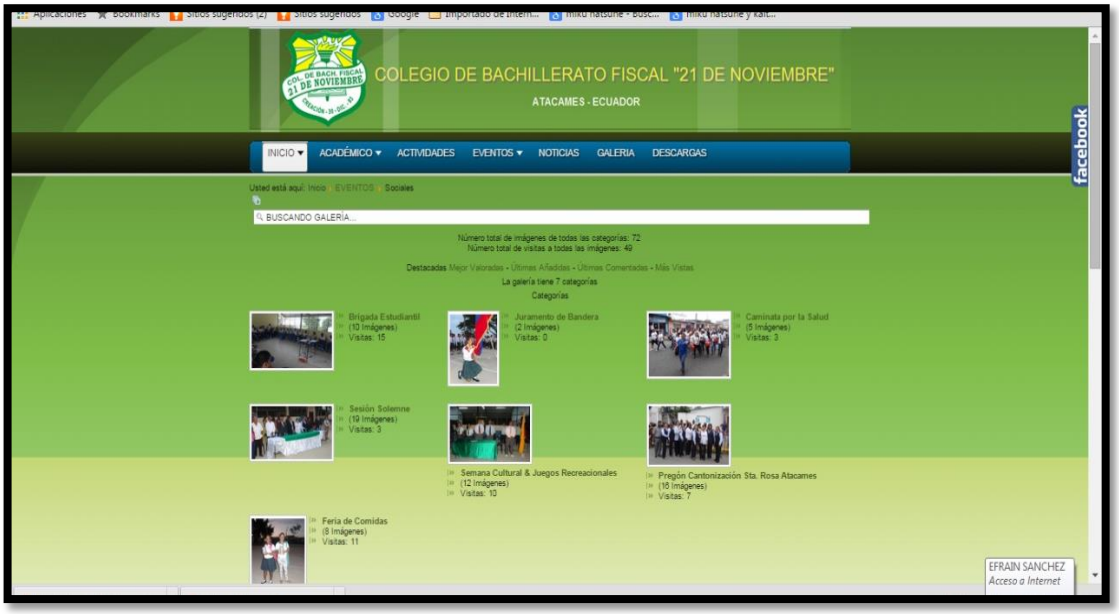


Ilustración 4 Página web GALERÍA

Se recomienda dar el mantenimiento y la actualización respectiva; así como también en su segunda etapa realizar la intranet que permita obtener programaciones de pequeños sistemas que ayuden a mejorar la gestión académica como matrícula, registro de notas por parte del docente, revisión de notas por parte del estudiante, revisión de tareas, evaluaciones de todo tipo y demás actividades en línea que sean

de acceso exclusivo, mediante contraseña, para usuarios de la comunidad educativa del colegio.

Creación de red social Facebook institucional

Otra forma de promocionar al colegio es mediante redes sociales que interactúan en tiempo real con los usuarios y sobre todo que esos usuarios en su mayoría son jóvenes y adultos que participan activa y constantemente en el uso de estas redes, razón por la cual se procedió a crearle al colegio una página en Facebook que permita mantener informado a la comunidad educativa sobre las actividades del plantel de manera jovial, dinámica y directa.

Para esto fue necesario crear una cuenta de correo electrónico institucional que permita administrar la información y los mensajes de esa red social, mediante un responsable que en este caso será el rector o funcionario designado por él.

Luego de cumplir con los pasos requeridos para lograr este objetivo, se creó la página oficial de Facebook del Colegio de Bachillerato Fiscal 21 de Noviembre del cantón Atacames.

USUARIO: cbf21n@outlook.com



Ilustración 5 Página Facebook PORTADA



Ilustración 6 Página Facebook COMENTARIOS



Ilustración 7 Página Facebook COMENTARIOS

5.2.4 GESTIÓN ACADÉMICA Y ADMINISTRATIVA

COLEGIO DE BACHILLERATO FISCAL

"21 DE NOVIEMBRE"

Esmeraldas-Atacames-Ecuador

Manual de funciones

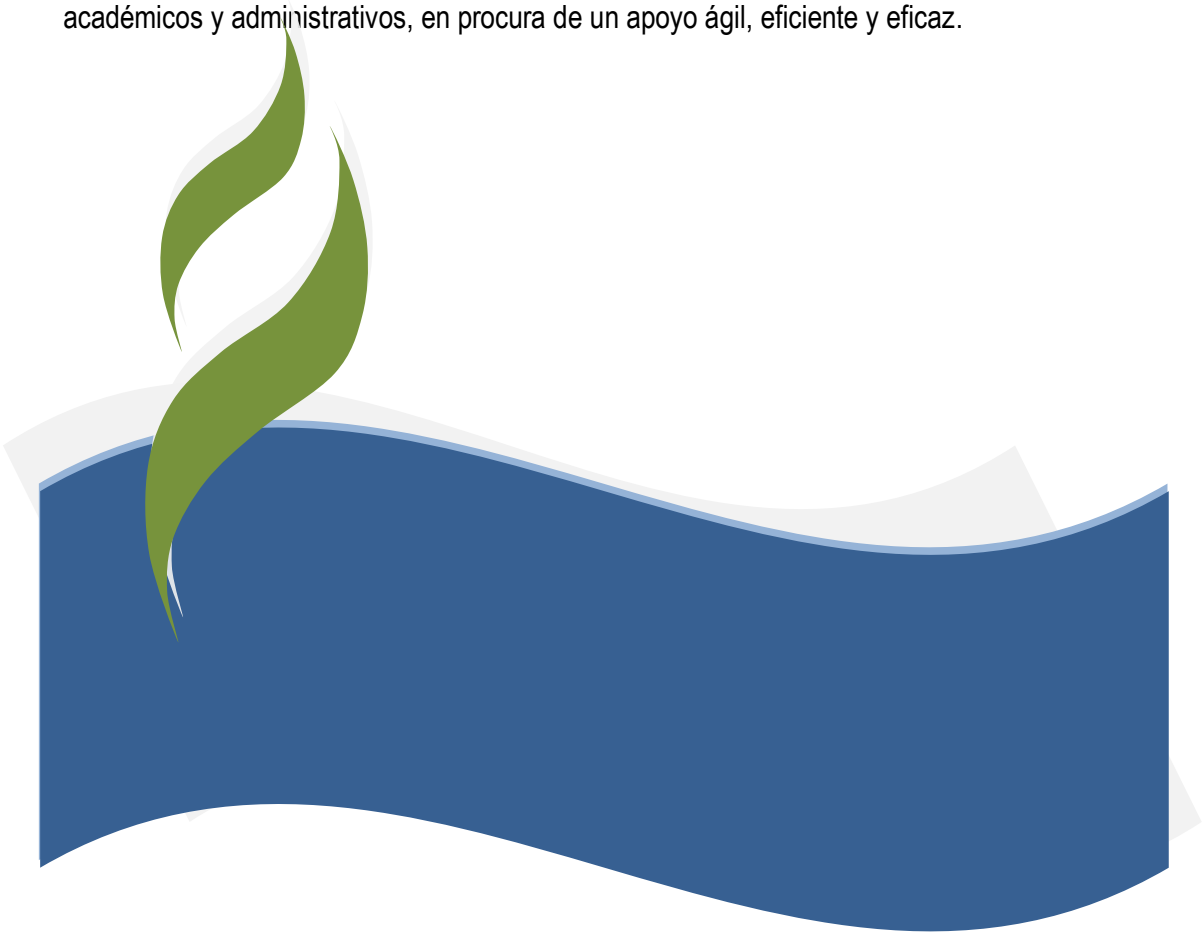
Presentación

El Colegio de Bachillerato Fiscal 21 de Noviembre es una institución educativa que garantiza la formación integral de sus estudiantes a través de una gestión académica y administrativa eficiente cumpliendo con los estándares educativos establecidos por el gobierno nacional.

Con este objetivo el plantel genera estrategias organizacionales, con una clara visión de que se debe construir la educación del futuro, mediante mecanismos que guíen la acción institucional hacia la calidad y pertenencia.

Para tal efecto, se plantea este manual de funciones, el mismo que, a más de responder a las disposiciones de la Ley de Educación para entidades de educación media y reglamentos vigentes, toma en consideración las nuevas realidades que contextualizan el rol del colegio.

El contenido de este manual busca dar coherencia a la realidad institucional; por tal motivo, al ponerlo a disposición de la comunidad educativa del colegio, se convierte en una herramienta que permite consolidar la organización y el funcionamiento de los departamentos tanto académicos y administrativos, en procura de un apoyo ágil, eficiente y eficaz.





MANUAL DE FUNCIONES

COLEGIO DE BACHILLERATO FISCAL "21 DE NOVIEMBRE"

ATACAMES - ESMERALDAS

DENOMINACIÓN DEL PUESTO: **RECTOR**
UNIDAD ACADÉM. O ADMINIST: RECTORADO
SUPERVISA A: PERSONAL DOCENTE, ADMINISTRATIVO Y DE APOYO
DEPENDE FUNCIONALMENTE DE: TALENTO HUMANO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE EDUCACIÓN MUISNE - ATACAMES

PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO:
Planificar, organizar, dirigir, coordinador y controlar las actividades académicas, administrativas, estudiantiles y financieras del colegio, con la vinculación de la colectividad y las relaciones interinstitucionales.

FUNCIONES:

- Asistir e informar por escrito al Consejo Ejecutivo lo tratado en congresos de rectores, seminarios o reuniones donde traten temas relacionados con la institución.
- Presentar programas, proyectos y macro proyectos al Honorable Consejo Ejecutivo sobre el mejoramiento de la calidad educativa.
- Elaborar, antes de iniciar el año lectivo, el cronograma de actividades, el calendario académico y el calendario anual de vacaciones del personal administrativo y de servicio.
- Nombrar al coordinador de la participación estudiantil.
- No conceder permiso a más de dos docentes y un administrativo a la vez.
- Presentar copia Honorable Consejo Ejecutivo de informe de labores anuales antes de la Junta General de Directivos y Profesores.
- Dar visto bueno a los informes que presenten las diferentes comisiones.
- Presentar al Honorable Consejo Ejecutivo el sistema de trabajo a realizar en cada año lectivo en lo concerniente a lo académico y pedagógico.
- Presidir la Comisión Pedagógica.
- Coordinar las reuniones de cada Comisión, procurando la no interrupción del proceso enseñanza – aprendizaje.
- Efectuar el sorteo de las conferencias de las Fechas Cívicas en la primera Junta General de Directivos y Profesores.
- Controlar el cumplimiento de las conferencias por las fechas cívicas cuya responsabilidad es de cada docente.
- Aprobar la Planificación Curricular Anual y de Bloques Curriculares que presenten el docente previo el visto bueno de los Directores de Área.
- Presentar programas, proyectos o macro proyectos al Honorable Consejo Ejecutivo sobre mejoramiento de la calidad educativa.
- Supervisar la normal y correcta realización de las Juntas de Profesores de Curso, Junta de Directores de Área.
- Distribuir oportunamente a los docentes el calendario de actividades pedagógicas u otras novedades relacionadas con el proceso de enseñanza – aprendizaje.
- Asumir el control de la disciplina y asistencia de los docentes y estudiantes.
- Presentar su informe anual de labores al Honorable Consejo Ejecutivo con quince días de anticipación a la realización de la Junta General.
- Asistir en el período de matrícula para entregar la ficha correspondiente a los alumnos que procedan a matricularse y entregar al padre de familia o representante el detalle de las principales normas que deben seguir su representado, habiendo firmado un Acta de Compromiso.
- Disponer el control a través de los auxiliares de servicios generales, consejo y guardián la entrada y salida de personas ajenas al que hacer educativo.
- Organizar el control y la calificación de la disciplina de los estudiantes en todos los actos en la que intervenga el plantel.

- Llevar el control de los siguientes libros y registros:
  Asistencia diaria del personal docente, administrativo y auxiliar de servicio.
  Registro de permisos y justificaciones de docentes, administrativo y auxiliar de servicio.

REQUISITOS DEL CARGO:

- Formación Académica: Título con formación de Posgrado.
- Experiencia de tres años en gestión.
- Conocimientos de reglamentos y estatutos de la Ley de Educación Intercultural y Media, LOSCA y LOEI y todas las demás leyes que se necesite conocer por su actividad.
- Los demás requisitos que constan en el reglamento del distrito de educación.

COMPETENCIAS ESENCIALES:

Puesto con capacidad gerencial total para realizar actividades de planificación, coordinación, negociación y evaluación de responsabilidades, con conocimientos profesionales o vasta experiencia equivalente para ejercer actividades complejas. Habilidad para conducir grupos humanos. Las relaciones humanas son de máxima importancia porque se requiere capacidad para convencer, orientar, dirigir, comprender, seleccionar, desarrollar y motivar a las personas. Tener capacidad para promover cambios y proyectar la entidad hacia las nuevas exigencias del entorno competitivo en el campo de la educación y el respeto por el laicismo.



MANUAL DE FUNCIONES

COLEGIO DE BACHILLERATO FISCAL "21 DE NOVIEMBRE"

ATACAMES - ESMERALDAS

DENOMINACIÓN DEL PUESTO: **VICE-RECTOR**
UNIDAD ACADEMICA O ADMINIST: VICE-RECTORADO ACADÉMICO
SUPERVISA A: INSPECTOR GENERAL
DEPENDE FUNCIONALMENTE DE: RECTOR

PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO:
Brinda apoyo y asesoría a la gestión del Rector en las tareas de planificación, organización, dirección y control. Controla los bienes de inventario y de control interno que pertenecen a la institución así como también emite las disposiciones para el correcto uso de los espacios y físicos del colegio, con miras a su optimización. Promueve un ambiente adecuado para el normal desarrollo de las actividades académicas y administrativas.

FUNCIONES:

- Cumplir y hacer cumplir las aplicaciones de leyes, normas, reglamentos, resoluciones, procedimientos y disposiciones que regulen el desempeño de los funcionarios de la institución.
- Evaluar el cumplimiento de objetivos y metas del vice-rectorado académico.
- Aplicar el sistema de control disciplinario de los funcionarios del plantel.
- Elaborar el plan operativo anual y los planes operativos del vice-rectorado académico.
- Comunicar por escrito a la comunidad educativa del colegio las normas, reglamentos y procedimientos académicos vigentes de la institución, así como las disposiciones del rector y del consejo ejecutivo.
- Dictar previa autorización del rector: instructivos, circulares y demás disposiciones para la buena marcha de la Institución.
- Tramitar sanciones, estímulos y beneficios que impongan las autoridades competentes a docentes, personal de administrativo y de apoyo.
- Dar asesoramiento en temas académicos cuando el personal lo requiera.
- Gestiona, planifica, organiza y controla todos los aspectos de servicios generales del colegio.

REQUISITOS DEL CARGO:

- Formación Académica: Título de pregrado en Ciencias de la Educación, Administración de Empresas o carreras afines.
- Experiencia mínima de tres años en cargos similares.
- Conocimientos del Código de Trabajo, Ley de Educación para instituciones de educación media, estatutos y reglamentos del colegio.

COMPETENCIAS ESENCIALES:
Puesto con capacidad gerencial total para realizar actividades de planificación, coordinación y evaluación de responsabilidades, con conocimientos profesionales o una vasta experiencia equivalente para ejercer actividades complejas. Las relaciones humanas son de máxima importancia porque se requiere capacidad para convencer, orientar, dirigir, comprender, seleccionar, desarrollar y motivar a las personas, para contribuir al éxito del plantel.



MANUAL DE FUNCIONES

COLEGIO DE BACHILLERATO FISCAL "21 DE NOVIEMBRE"

ATACAMES - ESMERALDAS

DENOMINACIÓN DEL PUESTO: **INSPECTOR GENERAL**
UNIDAD ACADEMICA O ADMINIST: INSPECCIÓN GENERAL
SUPERVISA A: PERSONAL DOCENTE
DEPENDE FUNCIONALMENTE DE: VICE-RECTOR ACADÉMICO

PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO:
El Inspector General, es el directivo superior, que tiene la responsabilidad de organizar, coordinar, y supervisar el trabajo armónico y eficiente del departamento de Inspectoría, velando porque las actividades del colegio se desarrollen en un ambiente seguro, de disciplina, bienestar y sana convivencia. Será función central de éste la gestión de la convivencia escolar.

FUNCIONES:

- Programar los horarios de clases y de colaboración, previa consulta a rectoría y organismos técnicos.
- Cautelar el cumplimiento del horario de trabajo de todo el personal.
- Programar, coordinar y evaluar las labores de los subinspectores si los hubiere.
- Programar y coordinar las acciones que permitan mantener un stock adecuado de medicinas en el botiquín escolar.
- Velar por la buena presentación y aseo del colegio
- Coordinar y supervisar las labores prestadas por instituciones externas.
- Llevar el control de asistencia general de los alumnos.
- Integrar el equipo de coordinación directiva que conforme el rector.
- Integrar el equipo de evaluación del desempeño docente y administrativo.
- Cumplir las órdenes técnicas pedagógicas emanadas de rectoría.
- Mantener actualizado el inventario del colegio.
- Resguardar las condiciones higiénicas y de seguridad de todas las dependencias.
- Asesorar al rectorado en el ámbito que le compete.
- Participar de las reuniones técnicas, administrativas y pedagógicas del colegio.
- Elaborar los informes solicitados por los organismos superiores.
- Integrar el comité de convivencia escolar.
- Mantener actualizado los antecedentes personales de los alumnos.
- Dirigir la unidad del departamento de Inspectoría General.
- Desarrollar un sistema de gestión de la convivencia que esté orientado a que en ella se vivan los valores y principios que emanan de proyecto educativo institucional y en el cual están involucrados todos los actores de la comunidad educativa.
- Cautelar, fortalecer y desarrollar las competencias necesarias para el cumplimento de las normas contenidas en el reglamento de convivencia escolar.
- Atender representantes y/o padres de familia cuyos representados presenten conductas que afectan la sana convivencia y requieran de un seguimiento especial. Además, atender a los representantes y/o padres de familia que asistan a justificar y/o requieran de alguna ayuda.
- Cautelar el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene.
- Evaluar desde su ámbito el desempeño profesional de los docentes y administrativos.
- Desarrollar e implementar un proceso de inducción administrativa a los funcionarios nuevos que ingresan al colegio.

REQUISITOS DEL CARGO:

- Formación Académica: Título de pregrado en Ciencias de la Educación o carreras afines.
- Experiencia mínima de dos años en cargos similares.
- Conocimientos del código de convivencia institucional, Leyes y reglamentos de disciplina para instituciones de educativas, estatutos y normativas del colegio.

COMPETENCIAS ESENCIALES:

Puesto con capacidad gerencial total para realizar actividades de planificación, coordinación y evaluación de responsabilidades, con conocimientos profesionales o una vasta experiencia equivalente para ejercer actividades complejas. Las relaciones humanas son de máxima importancia porque se requiere capacidad para convencer, orientar, dirigir, comprender, seleccionar, desarrollar y motivar a las personas, para contribuir al éxito del plantel.



MANUAL DE FUNCIONES

COLEGIO DE BACHILLERATO FISCAL "21 DE NOVIEMBRE"

ATACAMES - ESMERALDAS

DENOMINACIÓN DEL PUESTO: **SECRETARIA(O) ADOH**
UNIDAD ACADEMICA O ADMINIST: SECRETARÍA
SUPERVISA A:
DEPENDE FUNCIONALMENTE DE: RECTOR

PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO:
Tiene como misión ser el enlace entre los procesos administrativos y académicos de la institución y certificar la realidad académica de los estudiantes, velar por la seguridad y legalidad de los registros oficiales y de los procesos de graduación y matriculación.

FUNCIONES:

- Administrar el proceso de matrículas y de publicación de notas.
- Supervisar los procesos de graduación y titulación.
- Custodiar y certificar matrículas, calificaciones y demás documentos que reposan en la Secretaría General.
- Dar fe de los actos oficiales, actuar como secretaria en las sesiones del Consejo Directivo, sentar, suscribir las actas y comunicar las resoluciones.
- Revisar expedientes y sumillar la certificación del pensum de los estudiantes de la institución.
- Planificar, ejecutar y coordinar el proceso de matrículas, en conjunto con el rectorado y el vice-rectorado académico.
- Revisar las notas, asistencia y emitir los pases de año de los estudiantes.
- Administrar el proceso de elecciones de las dignidades estudiantiles y de padres de familia de la Institución.
- Presentar al rector informe anual de actividades y plan operativo anual de su departamento.
- Elaborar, actualizar, reformar, recopilar, difundir e interpretar los Reglamentos e Instructivos de la Institución.
- Certificar actas de grado y firma de títulos.
- Participar en la instalación de los tribunales de Grado dando a conocer el Reglamento de Grados y dar lectura al Acta de Grado en el acto de Graduación.

REQUISITOS DEL CARGO:

- Formación Académica: Título de pregrado en Administración o carreras afines.
- Experiencia mínima de dos años en actividades académicas y de Secretariado.
- Conocimientos de los reglamentos y estatutos de la institución.
- Conocimientos básicos de la LOSCA LOEI y leyes afines a la educación media.

COMPETENCIAS ESENCIALES:
Proactivo, identificación y solución oportuna de problemas de tipo académico y administrativo, disposición para trabajar en equipo, iniciativa y creatividad en la preparación de documentos. Tener capacidad para actualización permanente y conocimiento de disposiciones legales respecto a la educación media. Capacidad de juicio, de análisis y discernimiento.



MANUAL DE FUNCIONES

COLEGIO DE BACHILLERATO FISCAL "21 DE NOVIEMBRE"

ATACAMES - ESMERALDAS

DENOMINACIÓN DEL PUESTO: **DOCENTE**
UNIDAD ACADEMICA O ADMINIST: DOCENTE
SUPERVISA ALUMNOS
DEPENDE FUNCIONALMENTE DE: INSPECTOR GENERAL

PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO:
Ejercer la docencia de acuerdo con la verdad científica y proyección social.

FUNCIONES:

- Laborar 40 horas semanales distribuidas de la siguiente forma: docencia, actividades tutoriales con los estudiantes, investigación, gestión administrativa y vinculación con la colectividad.
- Preparar y presentar las planificaciones de las materias a impartir cada año lectivo.
- Mantener el grado de eficiencia necesario para el desempeño de sus actividades.
- Presentar al Inspector General el informe de sus actividades al finalizar cada parcial del quimestre.
- Sujetar su programa de enseñanza a la orientación académica respectiva.
- Respetar expresamente los principios fundamentales que rigen la vida basados en el buen vivir.
- Absolver consultas de los estudiantes sobre asuntos de su especialidad.
- Evaluar las pruebas teóricas y prácticas de sus alumnos.
- Dictar conferencias en fechas importantes establecidas en el cronograma anual de labores, intervenir en feria de ciencias, casa abiertas y demás actividades académicas patrocinadas por la institución.
- Organizar y animar situaciones de aprendizaje.
- Gestionar la progresión de los aprendizajes.
- Implicar al alumnado en su aprendizaje y en su trabajo.
- Trabajar en equipo.
- Participación en la gestión de las actividades curriculares y extracurriculares en el aula de clases.
- Informar e implicar a los padres de familia y/o representantes de los estudiantes en las actividades del curso.
- Utilizar las nuevas tecnologías en el desarrollo de las clases.
- Afrontar los deberes y dilemas de la profesión.
- Organizar la formación continua.

REQUISITOS DEL CARGO:

- Formación Académica: Título de tercer nivel afín al área a dictar.
- Experiencia mínima de un año en docencia.

COMPETENCIAS ESENCIALES:
Puesto con capacidad para realizar actividades de planificación, coordinación y evaluación de responsabilidades, con conocimientos profesionales o una vasta experiencia equivalente para ejercer actividades complejas. Las relaciones humanas son de máxima importancia porque se requiere capacidad para orientar, dirigir, comprender, seleccionar, desarrollar y motivar a los educandos, para contribuir al éxito de la gestión educativa institucional.



MANUAL DE FUNCIONES

COLEGIO DE BACHILLERATO FISCAL "21 DE NOVIEMBRE"

ATACAMES - ESMERALDAS

DENOMINACIÓN DEL PUESTO: **TRABAJADOR (A) SOCIAL**
UNIDAD ACADEMICA O ADMINIST: DEPARTAMENTO DE CONSEJERÍA ESTUDIANTIL
SUPERVISA A:
DEPENDE FUNCIONALMENTE DE: VICE-RECTOR ACADÉMICO

PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO:
Brindar servicios de orientación y atención psicológica a los estudiantes de la Institución.

FUNCIONES:

- Organizar y ejecutar programas de medicina preventiva a servidores y estudiantes de la Institución.
- Brindar servicios de orientación y atención psicológica a la comunidad educativa del colegio.
- Diseñar, coordinar y evaluar la implementación del plan de inducción a los nuevos estudiantes.
- Preparar informes anuales para las autoridades del colegio sobre las actividades desarrolladas.
- Apoyar, en coordinación con los directivos de la institución, las materias relacionadas con la orientación y tutoría, el desarrollo personal y profesional de los estudiantes.
- Orientar a nivel personal a los estudiantes que soliciten el servicio de orientación y atención psicológica, en los planes académicos, personal y profesional desde una perspectiva integral de la educación.
- Revisar las pruebas de ingreso estudiando la posibilidad y conveniencia de incorporar test o pruebas psicológicas o de personalidad.
- Diseñar, coordinar y evaluar pruebas psicotécnicas, talleres sobre estrategias de aprendizaje, habilidades socio afectivas, u otras medidas compensatorias que refuercen el proceso de aprendizaje de los estudiantes.
- Establecer relación con institutos y colegios, ofreciendo servicios tales como: difusión de información de la oferta académica y del servicio psicodiagnóstico.
- Crear el servicio de orientación ocupacional: inserción laboral y formación continua (becas, ofertas sobre carreras universitarias y cursos de capacitación para acceder a la educación superior).
- Realizar las demás funciones que señalen la ley de educación media, el plan de convivencia institucional y los reglamentos internos.

REQUISITOS DEL CARGO:

- Formación Académica: Título de pregrado en Psicología o carreras afines.
- Experiencia mínima de dos años en funciones similares.

COMPETENCIAS ESENCIALES:
Capacidad de análisis y síntesis, buena memoria visual, concentración y habilidad en el manejo de información numérica. Capacidad organizativa para desarrollar las tareas de orientación y psicología a la comunidad educativa del colegio.



MANUAL DE FUNCIONES

COLEGIO DE BACHILLERATO FISCAL "21 DE NOVIEMBRE"

ATACAMES - ESMERALDAS

DENOMINACIÓN DEL PUESTO: **AUXILIAR DE SERVICIOS**
UNIDAD ACADEMICA O ADMINIST: AUXILIAR DE SERVICIOS
SUPERVISA A:
DEPENDE FUNCIONALMENTE DE: INSPECTOR GENERAL

PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO:
Mantener la limpieza y buena presentación de la planta física de la Institución.

FUNCIONES:

- Velar por el buen funcionamiento y presentación de las instalaciones de la Institución.
- Realizar la limpieza de las zonas asignadas de la planta física (aulas, oficinas, baños, corredores, alrededores, etc.)
- Abrir y cerrar puertas de aulas, oficinas y demás instalaciones.
- Receptar y entregar correspondencia y documentación dentro de la Institución.
- Realizar encargos varios dentro de la Institución.
- Realizar la recepción y entrega de equipos, muebles y enseres, suministros al interior de la Institución.

REQUISITOS DEL CARGO:

- Formación Académica: Bachiller.
- Experiencia mínima de 6 meses en funciones similares.

COMPETENCIAS ESENCIALES:
Puesto con conocimientos básicos para ejecutar actividades sencillas y repetitivas, bajo instrucciones precisas; de naturaleza individual que demandan relaciones humanas básicas para entrega-recepción de información. La complejidad de las tareas es sencilla ya que comporta una estrecha libertad de pensamiento en virtud de reglas o instrucciones específicas para realizar sus responsabilidades, lo cual da lugar a que el tipo de razonamiento que exige se enmarca en una rutina estricta de simple elección de actividades. El grado de libertad de actuación está controlado por órdenes e instrucciones directas y detalladas de supervisión. Sentido de colaboración, ser honesto y confiable. Tener conocimiento de trámite en las Instituciones. Tener carácter amigable y predisposición para las relaciones públicas, tener un alto sentido de responsabilidad. Habilidad en el manejo de equipos de limpieza.



MANUAL DE FUNCIONES

COLEGIO DE BACHILLERATO FISCAL "21 DE NOVIEMBRE"

ATACAMES - ESMERALDAS

DENOMINACIÓN DEL PUESTO: **GUARDIÁN DE BIENES PÚBLICOS**
UNIDAD ACADEMICA O ADMINIST: AUXILIAR DE SERVICIOS
SUPERVISA A:
DEPENDE FUNCIONALMENTE DE: INSPECTOR GENERAL

PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO:
Implementar y desarrollar los planes periódicos de mantenimiento de la planta física establecidos por la Dirección General y velar en forma permanente por el buen estado y conservación de la planta física.

FUNCIONES:

- Ejercer la vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles, así como la protección de las personas que puedan encontrarse en los mismos.
- Efectuar controles de identidad en el acceso o en el interior de inmuebles determinados, sin que en ningún caso puedan retener la documentación personal.
- Evitar la comisión de actos delictivos o infracciones en relación con el objeto de su protección.
- Poner inmediatamente a disposición de los miembros de las fuerzas y cuerpos de seguridad a los delincuentes en relación con el objeto de su protección, así como los instrumentos, efectos y pruebas de los delitos, no pudiendo proceder al interrogatorio de aquellos.
- Llevar a cabo, en relación con el funcionamiento de centrales de alarma, la prestación de servicios de respuesta de las alarmas que se produzcan, cuya realización no corresponda a las fuerzas y cuerpos de seguridad ciudadana.
- Cumplir con todas las disposiciones de seguridad interna establecidas por la autoridad del colegio.

REQUISITOS DEL CARGO:

- Formación Académica: Bachiller técnico.
- Haber realizado el servicio militar.
- Experiencia mínima de un año en labores de seguridad o similares.

COMPETENCIAS ESENCIALES:
Puesto con conocimientos en materia de seguridad básicos para ejecutar actividades sencillas y repetitivas, bajo instrucciones precisas; de naturaleza individual que demandan relaciones humanas básicas para entrega-recepción de información y cuidado de bienes muebles e inmuebles pertenecientes a la institución. La complejidad de las tareas es sencilla ya que comporta una estrecha libertad de pensamiento en virtud de reglas o instrucciones específicas para realizar sus responsabilidades, lo cual da lugar a que el tipo de razonamiento que exige se enmarca en una rutina estricta de simple elección de actividades que mantengan la seguridad interna del patrimonio del colegio y la integridad de las personas que estén dentro. El grado de libertad de actuación está controlado por órdenes e instrucciones directas y detalladas de supervisión. Sentido de colaboración, ser honesto y confiable, tener un alto sentido de responsabilidad. Habilidad en el manejo de equipos de seguridad.

COLEGIO DE BACHILLERATO FISCAL

“21 DE NOVIEMBRE”

Esmeraldas-Atacames-Ecuador

Manual de procedimientos

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS **COLEGIO DE BACHILLERATO FISCAL "21 DE NOVIEMBRE"** **ATACAMES - ESMERALDAS**
CÓDIGO: REC-01	**MATRÍCULAS**

1. PROPÓSITO

Registrar al estudiante en el nivel al que pertenece mediante la creación de la ficha del estudiante en el sistema y actualización.

2. ALCANCE

Este proceso aplica a matrículas de estudiantes de básica, bachillerato en ciencias del Colegio "21 de Noviembre".

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Rector

4. DEFINICIONES

Matrícula.- Registro del estudiante en el colegio para seguir el nivel correspondiente.
Primer Nivel.- Créditos de inicio de carrera.
Crédito.- Número de horas por materia.
Hoja de Créditos.- Registro legal donde se detalla las materias que escoge el estudiante.
Base de datos del estudiante.- Sistema informático donde se registra los datos personales y académicos del estudiante.
Ficha del estudiante.- Documento donde se valida los datos del estudiante de la carrera
Legalizar matrícula.- Colocar número de créditos, materias y firma de responsabilidad en la hoja de créditos.
Expediente del estudiante.- Carpeta personal del estudiante, donde se archiva todos los documentos que respaldan la vida académica del estudiante.
Documentos o Requisitos del Estudiante.- Copia de Cédula de Identidad, Copia del pase de año, exámenes médicos y 6 fotos tamaño carné.
Tipos de Impedimentos de los estudiantes al matricularse.-

- Menor a 15 años de edad

5. POLÍTICAS

- El proceso de matrículas se realizará en las fechas estipuladas por el Ministerio de Educación y Cultura.
- Rectorado matriculará a estudiantes de todos los niveles.
- No se matriculará a ningún estudiante que no posea los requisitos establecidos en el Reglamento General de Estudiantes.
- El proceso iniciará según el horario de matrículas estipulado por el Ministerio de Educación y Cultura.
- El horario de matrículas deberá ser publicada al menos 3 días previos a las fechas de matriculación.

6. REQUISITOS

Modelo de formato determinado por el Ministerio de Educación.

7. INDICADORES

Nombre	Estudiantes Matriculados					
Descripción	Mide el porcentaje de estudiantes matriculados versus los aspirantes admitidos.					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Número de estudiantes matriculados/Número de aspirantes admitidos) x 100	Semestral	Positivo	80%	90%	Rector	Rector

Nombre	Reclamos por matrículas mal realizadas					
Descripción	Mide el porcentaje de estudiantes que presentan reclamos por ser mal matriculados					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite inferior	Límite superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(Número de estudiantes que presentan reclamos/Número de estudiantes matriculados) x 100	Semestral	Negativo	3%	5%	Rector	Rector

8. DOCUMENTOS

Nombre
Ley orgánica general de educación
Ley orgánica de educación intercultural
Calendario Académico
Documentos de los Estudiantes
Nómina de estudiantes que solicitan ser admitidos
Factura

9. REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
N/A	Calendario de Matrícula	Físico y Digital	2 año	Archivo Pasivo
N/A	Base de datos del estudiante	Digital	Indefinido	Indefinido
Número de memorando	Autorización del Rector	Físico	Inmediato	Expediente
N/A	Formulario de matrícula	Físico	Inmediato	Expediente
N/A	Matrículas	Digital	Indefinido	Indefinido
Número de Matrícula	Expediente estudiantil	Físico	Indefinido	Indefinido
N/A	Lista de Segunda y Tercera Matrícula	Físico	Indefinido	Indefinido
N/A	Listado de Amonestación	Físico	Indefinido	Indefinido
N/A	Hoja de compromiso	Físico	Indefinido	Indefinido

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS **COLEGIO DE BACHILLERATO FISCAL "21 DE NOVIEMBRE"** **ATACAMES - ESMERALDAS**
CÓDIGO: REC-02	**REGISTRO ACADÉMICO**

1. PROPÓSITO

Registrar los logros y resultados académicos obtenidos por el estudiante en el quimestre y año lectivo correspondiente mediante el registro académico oportuno.

2. ALCANCE

Este proceso aplica a estudiantes del Colegio de Bachillerato Fiscal "21 de Noviembre".

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Docentes.

4. DEFINICIONES

No Aplica.

5. POLÍTICAS

- Los exámenes deberán estar ordenados según el listado del sistema.
- Cumplir con las fechas establecidas para ingreso y entrega de notas.
- Entregar el reporte de faltas antes de la publicación de notas en el sistema.
- Los estudiantes tendrán 4 días hábiles posteriores a la publicación para realizar la solicitud de revisión y recalificación de exámenes según la normativa.
- EL formato con notas será entregado sin tachones ni enmendaduras; si amerita una corrección la misma deberá ser sumillada por el Rector.

6. REQUISITOS

Modelo de formato propuesto por el Ministerio de Educación.

7. INDICADORES

Nombre	**Docentes que no entregan notas a tiempo**					
Descripción	Mide el porcentaje de docentes que se demoran en subir notas a la plataforma del Distrito zonal.					
Fórmula	**Frecuencia**	**Sentido**	**Límite inferior**	**Límite superior**	**Responsable de Medición**	**Responsable de Análisis**
(Docentes que entregan notas fuera de tiempo/Total de docentes) x 100	Mensual	Negativo	1%	3%	Técnico Dpto. sistemas del Distrito	Rector

8. DOCUMENTOS

Nombre
Reglamento General de Estudiantes.
Informe de faltas
Informe de notas

9. REGISTROS

Código	**Nombre**	**Formato**	**Retención**	**Disposición**
N/A	Exámenes	Físico	1 año	Eliminar
N/A	Base de datos del sistema académico del MINEDUC	Digital	Indefinido	Indefinido
Número de memorando	Memorando	Físico	5 años	Archivo Pasivo
N/A	Exámenes calificados por dos docentes	Físico	5 años	Archivo Pasivo
N/A	Informe del Examen	Físico	5 años	Archivo Pasivo

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS **COLEGIO DE BACHILLERATO FISCAL "21 DE NOVIEMBRE"** **ATACAMES - ESMERALDAS**
CÓDIGO: REC-03	**CAPACITACIÓN**

1. PROPÓSITO

Mejorar el desempeño profesional del talento humano del colegio mediante capacitaciones en temas de acuerdo al puesto de trabajo.

2. ALCANCE

Este proceso aplica para capacitaciones de todos los trabajadores del Colegio de Bachillerato Fiscal "21 de noviembre".

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Rector

4. DEFINICIONES

No Aplica.

5. POLÍTICAS

- Las capacitaciones del personal estarán orientadas al desarrollo técnico y humano de los trabajadores, así como propiciar las oportunidades de crecimiento de la carrera académica y administrativa.
- Es de carácter obligatorio la asistencia a las capacitaciones brindadas por la institución.
- El Rector deberá evaluar la aplicación de los conocimientos adquiridos en la capacitación.
- Los espacios físicos para brindar capacitaciones deberán tener las condiciones ergonómicas necesarias para impartir los conocimientos.
- Las capacitaciones deberán ser evaluadas por los participantes.
- Se deberán tomar acciones preventivas con los resultados de las evaluaciones.

6. REQUISITOS

Modelo de formato establecido por el Ministerio de Educación.

7. INDICADORES

Nombre	Personal capacitado					
Descripción	Mide el porcentaje de personal capacitado en un período.					
Fórmula	**Frecuencia**	**Sentido**	**Límite inferior**	**Límite superior**	**Responsable de Medición**	**Responsable de Análisis**
(Personal capacitado/Total de personal) x 100	Anual	Positivo	80%	90%	Rector	Rector

Nombre	Cumplimiento de plan de capacitación					
Descripción	Mide el cumplimiento del plan de capacitación					
Fórmula	**Frecuencia**	**Sentido**	**Límite inferior**	**Límite superior**	**Responsable de Medición**	**Responsable de Análisis**
(Capacitaciones realizadas/Capacitaciones planificadas) x 100	Semestral	Positivo	50%	60%	Rector	Rector

8. DOCUMENTOS

Nombre
Código de Trabajo
Notificaciones del Ministerio de Educación y Cultura
Plan de capacitación del Ministerio de Educación y Cultura

9. REGISTROS

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
Fecha	Plan de Capacitaciones	Físico y Digital	5 años	Archivo Pasivo
Número de oficio	Oficio solicitando necesidades de capacitación	Físico	5 años	Archivo Pasivo
Número de oficio	Oficio solicitando capacitación	Físico	5 años	Archivo Pasivo
N/A	Nómina de personal	Físico	5 años	Archivo Pasivo
Número de memorando	Memorando	Físico	5 años	Archivo Pasivo
Fecha	Correo electrónico	Digital	2 años	Eliminar
N/A	Certificados de cursos	Físico	5 años	Carpeta
N/A	Informe de la capacitación	Físico	5 años	Archivo Pasivo
N/A	Sugerencias y recomendaciones del capacitador	Físico	5 años	Archivo Pasivo
Nombre de empleado	Carpeta	Físico	5 años	Archivo Pasivo

N/A	Solicitud con temas de capacitación	Físico	1 año	Archivo Pasivo
N/A	Base de datos	Digital	Indefinido	Indefinido
N/A	Propuesta	Físico y Digital	1 año	Archivo Pasivo
N/A	Cronograma de actividades	Físico	1 año	Archivo Pasivo
N/A	Contrato	Físico	1 año	Archivo Pasivo
Fecha	Correo electrónico	Digital	Indefinido	Indefinido
N/A	Formato de equipos	Físico	1 año	Archivo Pasivo
N/A	Encuesta de satisfacción	Físico	1 año	Archivo Pasivo
N/A	Certificados	Físico	1 año	Digitalizar
N/A	Informe Final	Físico	1 año	Digitalizar

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aranda, Alcides (2007). Planificación Estratégica Educativa.2da. ed. Quito: Ediciones Abya-Yala.
- Buen Vivir Plan Nacional 2013-2017. (s.f.). Recuperado el 17 de Agosto de 2014, de www.buenvivir.gob.ec/
- Chiavenato, I. (2009). Administracion en los Nuevos Tiempos (3ra ed.). Colombia: Mc Graw Hill.
- Cobos, Lenín. (2011). Diseño de un modelo de gestión académica para el Instituto Superior de Educación a distancia (ISED) de la Universidad Central del Ecuador. (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador). Recuperado de http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/3680/T-PUCE-3707.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Dirube, Luis. (2004). Un modelo de gestión por competencias: lecciones aprendidas. Barcelona: EPISE S.A.
- DuBrin, Andrew J. (2000). Fundamentos de Administración. 5ta. Ed. Colombia: International Thomson Editores.
- Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2004). Tutoría de la Investigación Científica. Quito, Ecuador: Diemerino.
- Jarrín, M., Valarezo, E. (2010). Desarrollo e implantación del Sistema de Gestión Académica y Administrativa vía web para el Colegio Modelo Politécnico. Escuela Politécnica Nacional, Quito, Ecuador.
- Ley Orgánica de Educación Superior del Ecuador. (2010). Ecuador.
- Ley Orgánica de educación intercultural y reglamento general. (2014). Ecuador.
- Méndez Alvarez, C. (1997). Metodología: Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. Santafé de Bogotá D.C., Colombia: Kimpres Ltda.

- Ministerio de Educación. (2012). Estándares de Calidad Educativa. Quito.

- Ministerio de Educación. (2012). Manual de Gestión Organizacional por procesos. Versión 3. Quito.

- Millán, C., Córdoba, S., Ávila, Luz. (2009). Gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad educativa en las instituciones distritales República de Panamá y Manuelita Sáenz. Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Bogotá, Colombia.

- Morresey. (1976). Administración por Objetivos y Resultados. Bogotá: Fondo Educativo.

- Oleas, Marjorie (2012). Gestión administrativa y procesos académicos del colegio "Aurora Estrada de Ramírez." de la ciudad de Guayaquil. Diseño e implementación de un portal web que optimice la gestión de la institución. (Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil). Recuperado de http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/1162.

- Palma, Ana. (2012). Evaluación de la calidad del desempeño profesional docente y directivo en la educación básica y bachillerato del colegio Nacional "Salustio Giler Álava" provincia de Manabí período 2011-2012. (Tesis de maestría, Universidad Técnica Particular de Loja). Recuperado de http://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/5837.

- Peresson, L. (2007). Sistema de gestión de la calidad con enfoque al cliente. Universidad de Valladolid.

- Pérez, R., López, F. Peralta, D. & Municio P. (2004). Hacia una educación de calidad. Madrid: Narcea S.A. Ediciones.

- Posso, M. (2009). Metodología para el trabajo de grado. 4ta. Ed. Ibarra, Ecuador: Editorial Cámara ecuatoriana del libro.

- Posso, M. (2011). Proyectos, tesis y marco lógico. Ibarra, Ecuador: Cámara ecuatoriana del libro.

- Velasco, Rogelio. (2010). Propuesta de un modelo de gestión administrativa para el desarrollo integral de la planta docente en una escuela de nivel medio superior. Instituto Politécnico Nacional, México D. F., México.

- Uriguen, M. (2005). Evaluación de la Calidad de la Educación. Editorial CMYK digital. Quito ecuador.

- http://www.agustinianonorte.edu.co/agustin/circulares/uploaded/gestionacademica.pdf.

- http://definicion.de/educacion/

- http://definicion.de/satisfaccion-del-cliente/

- http://educacion.gob.ec/indicadores/

- http://www.ineval.gob.ec/index.php/ineval

ANEXOS

Certificado de aceptación de la autoridad del Colegio.

Modelo de entrevista al rector.

Modelo de encuesta dirigida a docentes.

Modelo de encuesta dirigida al personal administrativo.

Modelo de encuesta dirigida a estudiantes.

Modelo de encuesta dirigido a los represente de estudiantes.

Atacames, octubre de 2014

Licenciado
Galo Trejo Márquez
RECTOR COLEGIO DE BACHILLERATO FISCAL 21 DE NOVIEMBRE
Atacames.-

De mis consideraciones:

Los estudios de Post-Grado que realizo en la PUCESE contemplan que para obtener el título de Magíster en Administración de Empresas, mención Planeación; se hace necesario la elaboración de una tesis, misma que exige un aporte a la comunidad, por ello solicito a Usted me autorice desarrollar mi tema de investigación en esta Institución, la cual usted acertadamente dirige, con el tema **"MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ACADÉMICA PARA EL COLEGIO DE BACHILLERATO FISCAL "21 DE NOVIEMBRE"**, con la finalidad de aportar y mejorar los procesos administrativos y académicos de la institución.

Agradeciendo su colaboración.

Atentamente;

Sánchez E.

LIC. EFRAÍN SÁNCHEZ JARAMILLO
Docente

Recibido hoy
2014-10-03
19H50

Autorizado

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCIÓN PLANEACIÓN

Entrevista dirigida al rector del Colegio de Bachillerato Fiscal "21 de Noviembre", Atacames

La aplicación de la presente entrevista tiene como objetivo determinar si en la institución se aplican procesos que permitan medir la gestión académica y administrativa.

1. ¿Cuántos años de funcionamiento tiene el Colegio 21 de Noviembre?

   El colegio tiene 21 años de funcionamiento.

2. ¿El Colegio 21 de Noviembre cuenta con algún modelo de gestión para realizar sus actividades?

   El colegio actualmente no tiene un modelo de gestión establecido propiamente dicho, nuestras actividades de realizan en medida de las disposiciones que emite la dirección distrital educativa.

3. ¿El Colegio 21 de Noviembre tiene procesos definidos para realizar la gestión académica, indique cuáles.

   Dentro de la gestión educativa, el colegio ha venido trabajando igual que los años anteriores. Se solicita las planificaciones curriculares que corresponden a cada año lectivo, se le exige al docente que cumpla con la ley y las disposiciones de las autoridades educativas, en periodo de exámenes se piden los instrumentos de evaluación a cada docente, se tienen reuniones de trabajo permanente para socializar las diferentes novedades durante el desarrollo de la gestión educativa. Se facilita el proyector al docente que así lo requiere.

4. ¿El Colegio 21 de Noviembre tiene procesos definidos para realizar la gestión administrativa, indique cuáles.

En lo administrativo se actúa según se presentan las necesidades de la institución y lo establecido en el cronograma de trabajo emitido cada año lectivo por el distrito educativo de la zona.
Los procesos administrativos que puedo citar son:
Matriculación de alumnos aspirantes y antiguos.
Elaboración de presupuesto para cada año lectivo.
Adquisición de bienes y servicios según presupuesto.
Solicitud de docentes según requerimiento.
Gestiones pertinentes para lograr la construcción de infraestructura propia.

5. ¿Conoce cuáles son los indicadores de calidad que exige actualmente el gobierno?

   Los indicadores de calidad que actualmente exige el gobierno son:
   Vinculación con la colectividad.
   Investigación.
   Tecnología.
   Infraestructura adecuada.

6. ¿Qué está haciendo la Institución para alcanzar los indicadores de calidad establecidos por el gobierno?

   Como actual administrador y fundador de la institución, vengo gestionando desde hace varios años con cada autoridad de turno, la consecución de infraestructura propia que nos ayude a impulsar el desarrollo del colegio.
   Participamos activamente con la comunidad educativa del cantón en cada evento socio cultural para fortalecer nuestra imagen institucional y vincularnos con la sociedad atacameña.
   En los proyectos de grado de los bachilleratos técnico y en ciencias, se promueve la investigación que ayuda a mejorar los conocimientos del estudiante y fortalece su espíritu emprendedor.

7. ¿Han medido el grado de satisfacción de los clientes internos y externos del Colegio?

   Actualmente no se han aplicado instrumentos de evaluación para medir este tipo de indicadores.

8. Indique usted los elementos que afectan a los procesos de calidad que actualmente exige el Gobierno.

   Los elementos que conozco son:
   Talento humano.

Sistemas informáticos y tecnológicos
Convivencia escolar y ciudadana.
Recursos didácticos.
Gestiones para mejorar proceso enseñanza aprendizaje.

9. ¿Qué está realizando el colegio para evitar o minimizar los elementos que afectan los procesos de calidad?

   Hay que tener en cuenta que toda institución educativa debe estar en capacitación permanente para cumplir con los estándares de calidad educativa que se exigen actualmente y por ende con los elementos que la conforman como son:
   Personal docente, administrativo y de servicio y autoridades del colegio.
   Reuniones de trabajo periódicas para estar informados de las actividades que se deben cumplir durante cada año lectivo.
   Establecer el funcionamiento de la escuela para padres.
   Fortalecer la parte tecnológica de la institución.

10. ¿Considera usted de utilidad aplicar un modelo a la gestión administrativa y educativa al colegio?

    Por supuesto que sí, sería de vital importancia que la institución cuente con un modelo de gestión administrativa y educativa que ayude a mejorar todos los aspectos de nuestras labores.

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCIÓN PLANEACIÓN

Encuesta dirigida a docentes del Colegio de Bachillerato Fiscal "21 de Noviembre", Atacames

OBJETIVO: La aplicación de esta encuesta tiene como objetivo determinar el grado de satisfacción que tienen los docentes en cuanto a la gestión que realiza el colegio.

INSTRUCCIONES: Antes de dar una respuesta a cada una de las preguntas por favor leer las alternativas planteadas. Marque con una (X) la respuesta que considere más apropiada.

1. ¿Cuántos años de labores tiene usted en el Colegio?

VARIABLES	✓
De uno a 5 años	
De 6 a 10 años	
De 11 a 15 años	
De 16 a 20 años	
De 21 años en adelante	

2. ¿Conoce usted si el Colegio 21 de Noviembre cuenta con algún modelo de gestión para realizar sus actividades?

VARIABLES	✓
SI	
NO	

3. ¿Conoce usted si el Colegio 21 de Noviembre tiene procesos definidos para realizar la gestión académica y administrativa?

VARIABLES	✓
SI	
NO	

4. Si conoce, nombre algunos.

   1.- _____

   2.- _____

   3.- _____

   4.- _____

   5.- _____

5. ¿Conoce usted cuáles son los indicadores de calidad que exige actualmente el gobierno?

VARIABLES	✓
SI	
NO	

6. Si los conoce, indique cuáles:

   1.- _____

   2.- _____

   3.- _____

   4.- _____

   5.- _____

7. ¿Ha participado en alguna comisión para la construcción de indicadores de calidad que exige actualmente el Gobierno?

VARIABLES	✓
SI	
NO	

8. ¿Cuál es el grado de satisfacción (Escala 1 al 5; siendo 1 Nada satisfecho y 5 Muy satisfecho) que tiene usted como docente en relación a?

CRITERIOS	1	2	3	4	5
Infraestructura					
Herramientas pedagógicas					
Laboratorios de computación					
Procesos administrativos					
Procesos académicos					
Distributivos y horarios					
Gestión del aprendizaje					

9. ¿Qué elementos considera usted que afectan a los procesos de calidad que actualmente exige el Gobierno?

ELEMENTOS	✓
Organización estratégica	
Lineamientos normativos	
Talento humano	
Recursos didácticos y físicos	
Sistemas de información y comunicación	
Gestión del aprendizaje	
Tutorías	
Convivencia escolar y formación ciudadana	
Programa de redes de trabajo con la comunidad	

10. ¿Considera usted que sería de utilidad aplicar un modelo a la gestión administrativa y educativa al colegio?

VARIABLES	✓
SI	
NO	

11. Sugerencias y comentarios que permitan mejorar los procesos del Colegio:
    1._____
    2._____
    3. _____

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCIÓN PLANEACIÓN

Encuesta dirigida al personal administrativo del Colegio de Bachillerato Fiscal "21 de Noviembre", Atacames

OBJETIVO: La aplicación de esta encuesta tiene como objetivo determinar el grado de satisfacción que tienen los administrativos en cuanto a la gestión que realiza el colegio.

INSTRUCCIONES: Antes de dar una respuesta a cada una de las preguntas por favor leer las alternativas planteadas. Marque con una (X) la respuesta que considere más apropiada.

1. ¿Cuántos años de labores tiene usted en el Colegio?

VARIABLES	✓
De uno a 5 años	
De 6 a 10 años	
De 11 a 15 años	
De 16 a 20 años	
De 21 años en adelante	

2. ¿Conoce usted si el Colegio 21 de Noviembre cuenta con algún modelo de gestión para realizar sus actividades?

VARIABLES	✓
SI	
NO	

3. ¿Conoce usted si el Colegio 21 de Noviembre tiene procesos definidos para realizar la gestión académica y administrativa?

VARIABLES	✓
SI	
NO	

4. Si conoce, nombre algunos.

   1.- _____

   2.- _____

   3.- _____

   4.- _____

   5.- _____

5. ¿Conoce usted cuáles son los indicadores de calidad que exige actualmente el gobierno?

VARIABLES	✓
SI	
NO	

6. Si los conoce, indique cuáles:

   1.- _____

   2.- _____

   3.- _____

   4.- _____

   5.- _____

7. ¿Ha participado en alguna comisión para la construcción de indicadores de calidad que exige actualmente el Gobierno?

VARIABLES	✓
SI	
NO	

8. ¿Cuál es el grado de satisfacción (Escala 1 al 5; siendo 1 Nada satisfecho y 5 Muy satisfecho) que tiene usted como docente en relación a?

CRITERIOS	1	2	3	4	5
Infraestructura					
Procesos administrativos					
Número de estudiantes a atender					
Número de docentes a atender					
Número de representantes a atender					
Herramientas para realizar sus actividades					
Capacitaciones recibidas					
Relaciones con los compañeros					

9. ¿Qué elementos considera usted que afectan a los procesos de calidad que actualmente exige el Gobierno?

ELEMENTOS	✓
Organización estratégica	
Lineamientos normativos	
Talento humano	
Recursos didácticos y físicos	
Sistemas de información y comunicación	
Gestión del aprendizaje	
Tutorías	
Convivencia escolar y formación ciudadana	
Programa de redes de trabajo con la comunidad	

10. ¿Considera usted que sería de utilidad aplicar un modelo a la gestión administrativa y educativa al colegio?

VARIABLES	✓
SI	
NO	

11. Sugerencias y comentarios que permitan mejorar los procesos del Colegio:
    1._____
    2._____
    3. _____

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCIÓN PLANEACIÓN

Encuesta dirigida a estudiantes del Colegio de Bachillerato Fiscal "21 de Noviembre", Atacames

OBJETIVO: La aplicación de esta encuesta tiene como objetivo determinar el grado de satisfacción que tienen los estudiantes en cuanto a la gestión que realiza colegio.

INSTRUCCIONES: Antes de dar una respuesta a cada una de las preguntas por favor leer las alternativas planteadas. Marque con una (X) la respuesta que considere más apropiada.

12. ¿Qué nivel está cursando?

VARIABLES	✓
Básica superior	
Bachillerato en Ciencias	
Bachillerato Técnico	

13. Indique su sexo:

VARIABLES	✓
Femenino	
Masculino	

14. Indique su edad:

VARIABLES	✓
De 12 a 15 años	
De 16 a 18 años	
De 19 a 21 años	
De 22 a 25 años	
De 25 a 30 años	
De 31 años en adelante	

15. Indique su estado civil:

VARIABLES	✓
Soltero	
Casado	
Unión de hecho	
Divorciado	
Viudo	

16. Indique si tiene hijos:

VARIABLES	✓
SI	
NO	
Si tiene indique cuántos	

17. ¿Conoce usted si el Colegio 21 de Noviembre cuenta con algún modelo de gestión para realizar sus actividades?

VARIABLES	✓
SI	
NO	

18. ¿Conoce usted cuáles son los indicadores de calidad que exige actualmente el gobierno?

VARIABLES	✓
SI	
NO	

19. Si los conoce, indique cuáles:

1.- _____

2.- _____

3.- _____

4.- _____

5.- _____

20. ¿Ha participado en alguna comisión para la construcción de indicadores de calidad que exige actualmente el Gobierno.

VARIABLES	✓
SI	
NO	

21. ¿Cuál es el grado de satisfacción (Escala 1 al 5; siendo 1 Nada satisfecho y 5 Muy satisfecho) que tiene usted como estudiante relación a?

CRITERIOS	1	2	3	4	5
Condición de las aulas					
Espacios de bienestar					
Servicio de bares					
Laboratorios de computación					
Servicios higiénicos					
Horario de clases					
Suficiencia del número de docentes					
Nivel de conocimiento de la materia que imparte el docente					
Nivel de comprensión y aprendizaje					
Uso por parte del docente de tic´s					
Tutorías y acompañamiento					
Desarrollo personal					
Servicios administrativos					
Servicio médico					
Servicios de consejería estudiantil					

22. ¿Considera usted que sería de utilidad aplicar un modelo a la gestión administrativa y educativa al colegio?

VARIABLES	✓
SI	
NO	

23. Sugerencias y comentarios que permitan mejorar los procesos del Colegio:

1._____

2._____

3. _____

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCIÓN PLANEACIÓN

Encuesta dirigida a los representantes de Estudiantes del Colegio de Bachillerato Fiscal "21 de Noviembre", Atacames.

OBJETIVO: La aplicación de esta encuesta tiene como objetivo determinar el grado de satisfacción que tienen los representantes de los estudiantes en cuanto a la gestión que realiza colegio.

INSTRUCCIONES: Antes de dar una respuesta a cada una de las preguntas por favor leer las alternativas planteadas. Marque con una (X) la respuesta que considere más apropiada.

1. Indique su edad:

VARIABLES	✓
De 18 a 20 años	
De 21 a 30 años	
De 31 a 40 años	
De 41 a 50 años	
De 51 a 64 años	
De 65 años en adelante	

2. Indique su sexo:

VARIABLES	✓
Femenino	
Masculino	

3. Indique su estado civil:

VARIABLES	✓
Soltero	
Casado	
Unión de hecho	
Divorciado	
Viudo	

4. ¿A cuántos estudiantes representa en el Colegio?

VARIABLES	✓
Un estudiante	
Dos estudiantes	
De tres estudiantes en adelante	

5. ¿Qué nivel(es) está(n) cursando su(s) representado(s)

VARIABLES	✓
Básica superior	
Bachillerato en Ciencias	
Bachillerato Técnico	

6. ¿Conoce usted si el Colegio 21 de Noviembre cuenta con algún modelo de gestión para realizar sus actividades?

VARIABLES	✓
SI	
NO	

7. ¿Conoce usted cuáles son los indicadores de calidad que exige actualmente el gobierno?

VARIABLES	✓
SI	
NO	

8. Si los conoce, indique cuáles:

   1.- _____

   2.- _____

   3.- _____

   4.- _____

   5.- _____

9. ¿Participa usted de las reuniones que convoca la Institución?

VARIABLES	✓
SI	
NO	

   Si su respuesta es NO; Indique por qué?

   _____

10. Fuera de las reuniones que convoca el colegio. ¿Con qué frecuencia asiste usted a la Institución a consultar sobre temas inherentes de su representado?

VARIABLES	✓
Varias dentro del mes	
Una vez al mes	
Una vez al quimestre	
Una vez al año	
No asisto nunca	

11. ¿Ha participado en alguna comisión del Colegio para la construcción de indicadores de calidad que exige actualmente el Gobierno.

VARIABLES	✓
SI	
NO	

12. ¿Cuál es el grado de satisfacción (Escala 1 al 5; siendo 1 Nada satisfecho y 5 Muy satisfecho) que tiene usted como representante en relación a:

CRITERIOS	1	2	3	4	5
Infraestructura					
Espacios de bienestar					
Servicio de bares					
Laboratorios de computación					
Servicios higiénicos					
Horario de atención a representados					
Suficiencia del número de docentes					
Nivel de conocimiento de los docentes					
Nivel de comprensión y aprendizaje por parte del estudiante					
Tutorías y acompañamiento de los estudiantes.					
Calidad de los servicios administrativos					
Calidad de los servicios académicos					
Calidad del servicio médico					
Calidad del servicio de consejería estudiantil					
Ayuda para resolver conflictos de su representado					

13. ¿Considera usted que sería de utilidad aplicar un modelo a la gestión administrativa y educativa al colegio?

VARIABLES	✓
SI	
NO	

14. Sugerencias y comentarios que permitan mejorar los procesos del Colegio:
    1._____
    2._____
    3. _____