



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
UNIDAD DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TESIS

Previa a la obtención del título de: MAGISTER EN

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TEMA:

**“FACTORES DE ÉXITO EN LA GESTIÓN EDUCATIVA Y
ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS PRIVADOS DEL
NIVEL MEDIO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL Y
PROPUESTA DEL PLAN ESTRATÉGICO
PARA EL COLEGIO MIRAFLORES”**

AUTOR:

SOLANGE RESABALA VALENCIA, ING. COM.

TUTORA:

PRISCILLA PAREDES FLORIL ING. COM., MSC

Guayaquil – Ecuador

Marzo del 2014

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

La suscrita SOLANGE YADIRA RESABALA VALENCIA, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado bajo ningún grado o calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

En la presente declaración, cedo mi derecho de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la Universidad Politécnica Salesiana según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por su normativa institucional vigente.

Solange Yadira Resabala Valencia
C.I. 0918810524

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a todas y cada una de las personas,
que me han apoyado de forma incondicional,
en especial a mi familia, amigos y maestros.

Sin quienes este sueño y esfuerzo
no se hubiese hecho realidad

Gracias por su apoyo.

Solange Resabala Valencia

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiar mis pasos,
llenando mi vida de fe, sabiduría
y entendimiento.
A mis madres María Piedad y Mariana,
Por la entrega incondicional de sus vidas,
al estar a mi lado siempre,
y brindarme su Amor.

Gracias.

Solange Resabala Valencia

ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA.....	i
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v -xi
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii-xvi
INDICE DE TABLAS.....	xvii-xviii
ÍNDICE DE IMÁGENES.....	xix
RESUMÉN EJECUTIVO.....	xx
ABSTRACT.....	xxi
INTRODUCCIÓN.....	1-3
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA.	
1.1 IDENTIFICACION Y VALORACION DEL PROBLEMA.....	4-5
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5-7
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	7
1.3.1 VARIABLES INDEPENDIENTES.....	7-8
1.3.2 VARIABLES DEPENDIENTES.....	8
1.4 OBJETIVOS.....	9
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	9-10
1.6 DELIMITACIÓN.....	11

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Gestión Educativa y Administrativa.....	13-16
2.1.1 Gestión Administrativa.....	17
2.2. Plan estratégico.....	17
2.2.1. El administrador educativo.....	17-19
2.3. Factores de éxito en la educación secundaria.....	19-20
2.3.1. Los indicadores educativos.....	20-22
2.3.2. Indicadores de nivel micro.....	22-23
2.3.3. Indicadores de nivel macro-micro.....	24-26
2.3.4. Tipos de indicadores.....	26-27
2.3.5. Calidad total en las aulas.....	27-29
2.4. Pilares que sustentan la filosofía de la calidad total en las instituciones educativas.....	29-32
2.5. Sistema Educativo en el Ecuador.....	33-34
2.6. Modelo Europeo De Excelencia Empresarial (EFQM).....	34-35
2.7. Estrategia y Planificación.....	35-36
2.8 Marco Legal.....	36
2.9. La Hipótesis.....	37
2.9.1. Elementos de la Hipótesis.....	37
2.9.2. Contrastación y verificación de la hipótesis.....	37
2.9.3. Hipótesis o pregunta de investigación.....	38

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. Modalidad de Investigación.....	39-40
3.2. Unidades de Observación.....	40
3.3 Población.....	40-41
3.3.1. Muestra.....	42-44
3.4. Métodos para la Medición de las Variables.....	44
3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	45 -46
3.6. Procedimiento de Investigación.....	46 -48
3.7. Análisis de Datos.....	48-49

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Diagnóstico Situacional de la Institución.....	50-51
4.1.1 Descripción del Contexto Geográfico, Social, Económico y Cultural de la Institución.....	51
4.1.2 Características de la Institución.....	52
4.1.3 Servicios que presta el Centro Educativo Miraflores.....	52-53
4.2 Análisis e Interpretación de Resultados.....	54
4.2.1 Análisis General de la opinión emitida por los expertos.....	54
4.2.2 Cuestionario Dirigido a las Autoridades de los Centros Educativos De la ciudad de Guayaquil.....	55-71
4.2.3 Cuestionario Dirigido a los Padres de Familia del Centro Educativo Miraflores.....	72-82
4.2.4 Cuestionario Dirigido al Personal Docente del Centro Educativo Miraflores.....	83-92
4.2.5 Cuestionario Dirigido al Personal Administrativo del Centro Educativo Miraflores.....	93-105

CAPÍTULO V

PROPUESTA	106
5.1 Justificación e Importancia.....	106-107
5.2. Objetivo.....	107
5.2.1. Objetivo General.....	107
5.2.2 Objetivos Específicos.....	107
5.3 Misión.....	107
5.4 Visión.....	108
5.5 Antecedentes.....	108
5.5.1 Ubicación Sectorial y Física.....	108-109
5.5.2 Misión Actual del C.E.M.....	110
5.5.3 Visión Actual del C.E.M.	110
5.5.4 Principios y Valores.....	110-111
5.6 DAFO Actual.....	112
5.6 .1 Debilidades.....	112
5.6 .2 Amenazas.....	112
5.6 .3 Fortalezas.....	112-113
5.6 .4 Oportunidades.....	113
5.7 Estructura de la Propuesta según el Diagnóstico Situacional Actual de los Centros Educativos Privado de Nivel Medio de la Ciudad de Guayaquil.....	114
5.7.1 Análisis la Gestión Educativa y Administrativa de los Centros Privados de Nivel Medio que tienen Factores de Éxito	115-116
5.7.2 Gestión Administrativa y Educativa de la Unidad Educativa San José la Salle.....	117-119
5.7.3 Gestión Administrativa Y Educativa De La Unidad Educativa Salesiana Cristóbal Colón.....	120 -121
5.7.4 Gestión Administrativa Y Educativa De La Unidad Educativa Particular Bilingüe Santo Domingo De Guzmán.....	122-123
5.7.5 Gestión Administrativa Y Educativa De La Unidad Educativa Bilingüe Nueva Semilla.....	124-125
5.7.6 Gestión Administrativa Y Educativa De La Unidad Educativa Liceo Cristiano	126-129
5.8 Análisis Del D.A.F.O. Del Centro Educativo Miraflores.....	130 -132

5.9 Manual De Procedimiento Para El Área Administrativa Y Financiera...	132-134
5.9.1 Base legal de la propuesta del plan estratégico para el C.E.M.....	135-136
5.10 Estrategias A Seguir.....	136-137
5.11 Presupuesto Actual Del Centro Educativo Miraflores.....	137-139
5.12 Plan De Mejoras	141
5.12.1. Instrumentos y medios de difusión.....	142

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES.....	143-144
6.2 RECOMENDACIONES.....	145-146

BIBLIOGRAFÍA.....	147-151
--------------------------	----------------

GLOSARIO.....	152- 155
----------------------	-----------------

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo No. 1

Etapas del marco teórico

Anexo No. 2

Matriz de Operacionalización de Variables

Anexo N° 3

Constitución de la República del Ecuador

Anexo N° 4

Tecnología de la Información y las Comunicaciones (Tic's)

Anexo N° 5

Ley Orgánica de Educación Intercultural

Anexo N° 6

Reglamento de la Ley de Educación

Anexo N° 7

Reglamento Interno del Colegio Miraflores

Anexo N° 8

ISO 9000: 2000 Sistemas de Gestión de la Calidad

Anexo N° 9

ISO 9002 Aseguramiento de la Calidad

Anexo N° 10

ISO 10015:2001 Gestión de Calidad – Directrices para la Formación

Anexo No. 11

Instrumento Dirigido a Expertos

Anexo No. 11 -1

Instrumento Dirigido a Expertos

Anexo No. 12

CUESTIONARIO DIRIGIDO A: Autoridades de los Centro Educativos de la ciudad de Guayaquil

Anexo No. 13

CUESTIONARIO DIRIGIDO A: Padres de familia del Centro Educativo Miraflores.

Anexo No. 14

CUESTIONARIO DIRIGIDO A: Personal Docente de la Institución Educativa

Anexo No. 15

CUESTIONARIO DIRIGIDO A: Personal Administrativo de la Institución Educativa.

Anexo No. 16

Instrucciones para la Validación del Contenido del Instrumento sobre “Factores De Éxito en la Gestión Educativa y Administrativa de los Centros Privados del Nivel Medio en la Ciudad de Guayaquil y Propuesta del Plan Estratégico para el Colegio Miraflores”

Anexo No. 16-1

Registro de validación para instrumento de recolección de datos para la entrevista a los expertos.

Anexo No. 16-2

Registro de validación para instrumento de recolección de datos para la encuesta a las autoridades de los centros educativos privados de la ciudad de Guayaquil.

Anexo No. 16-3

Registro de validación para instrumento de recolección de datos para la encuesta a los Padres de familia del CEM.

Anexo No. 16-4

Registro de validación para instrumento de recolección de datos para la encuesta del personal docente del CEM

Anexo No. 16-5

Registro de validación para instrumento de recolección de datos para la encuesta del personal Administrativo del CEM.

Anexo No. 17

Validación de la Propuesta: “Plan Estratégico Para El Colegio Miraflores”

Anexo No. 17-1

Registro de validación para instrumento de recolección de datos para la encuesta del personal Administrativo del CEM.

Anexo No. 18

Validación de la Propuesta: “Plan Estratégico Para El Colegio Miraflores”

Anexo No. 19

Validación de la Propuesta: “Plan Estratégico Para El Colegio Miraflores”

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1. Delimitación de la investigación.....	11
CUADRO N° 2. Tipos de Indicadores.....	26
CUADRO N° 3. Modalidad de investigación.....	40
CUADRO N° 4. Definición de la Población.....	41
CUADRO N° 5. Población	41
CUADRO N° 6. Muestra.....	43
CUADRO N° 7. Técnicas e Instrumentos para la recolección de datos.....	45
CUADRO N° 8. Procedimiento de investigación	48
CUADRO N° 9. D.A.F.O. Actual del Centro Educativo Miraflores.....	53
CUADRO N° 10. Análisis de las Instituciones Educativas de Éxito (escogidos como muestra).....	115
CUADRO N° 11. Ofertas Educativas más Relevantes de Unidad Educativa San José La Salle	117-118
CUADRO N° 12. Ofertas Educativas más Relevantes de Unidad Educativa Salesiana Cristóbal Colón.....	120-121
CUADRO N° 13. Ofertas Educativas más Relevantes de la Unidad Educativa Particular Bilingüe Santo Domingo de Guzmán.....	122
CUADRO N° 14. Ofertas Educativas más Relevantes de la Unidad Educativa Bilingüe Nueva Semilla.....	124-125
CUADRO N° 15. Ofertas Educativas más Relevantes de la Unidad Educativa Liceo Cristiano.....	126-127
CUADRO N° 16. Manual de Procedimiento Administrativo y Financiero C.E.M.	132-134
CUADRO N° 17. Matriz de Compatibilidad entre Coso e ISO 9001:2000....	135-136
CUADRO N° 18. Plan de Mejoras.....	141

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Requisitos del Administrador Educativo.....	19
Gráfico N° 2 Pregunta 1 a las Autoridades de los Centro Educativos de la ciudad de Guayaquil.....	55
Gráfico N° 3 Pregunta 2 a las Autoridades de los Centro Educativos de la ciudad de Guayaquil.....	56
Gráfico N° 4 Pregunta 3 a las Autoridades de los Centro Educativos de la ciudad de Guayaquil.....	57
Gráfico N° 5 Pregunta 4 a las Autoridades de los Centro Educativos de la ciudad de Guayaquil.....	58
Gráfico N° 6 Pregunta 5 a las Autoridades de los Centro Educativos de la ciudad de Guayaquil.....	59
Gráfico N° 7 Pregunta 6 a las Autoridades de los Centro Educativos de la ciudad de Guayaquil.....	60
Gráfico N° 8 Pregunta 7 a las Autoridades de los Centro Educativos de la ciudad de Guayaquil.....	61
Gráfico N° 9 Pregunta 8 a las Autoridades de los Centro Educativos de la ciudad de Guayaquil.....	62
Gráfico N° 10 Pregunta 9 a las Autoridades de los Centro Educativos de la ciudad de Guayaquil.....	63
Gráfico N° 11 Pregunta 10 a las Autoridades de los Centro Educativos de la ciudad de Guayaquil.....	64
Gráfico N° 12 Pregunta 11 a las Autoridades de los Centro Educativos de la ciudad de Guayaquil.....	65
Gráfico N° 13 Pregunta 12 a las Autoridades de los Centro Educativos de la ciudad de Guayaquil.....	66
Gráfico N° 14 Pregunta 13 a las Autoridades de los Centro Educativos de la ciudad de Guayaquil.....	67

Gráfico N° 15 Pregunta 14 a las Autoridades de los Centro Educativos de la ciudad de Guayaquil.....	68
Gráfico N° 16 Pregunta 15 a las Autoridades de los Centro Educativos de la ciudad de Guayaquil.....	69
Gráfico N° 17 Pregunta 16 a las Autoridades de los Centro Educativos de la ciudad de Guayaquil.....	70
Gráfico N° 18 Pregunta 17 a las Autoridades de los Centro Educativos de la ciudad de Guayaquil.....	71
Gráfico N° 19 Pregunta 1 a los Padres de familia del Centro Educativo Miraflores.....	72
Gráfico N° 20 Pregunta 2 a los Padres de familia del Centro Educativo Miraflores.....	73
Gráfico N° 21 Pregunta 3 a los Padres de familia del Centro Educativo Miraflores.....	74
Gráfico N° 22 Pregunta 4 a los Padres de familia del Centro Educativo Miraflores.....	75
Gráfico N° 23 Pregunta 5 a los Padres de familia del Centro Educativo Miraflores.....	76
Gráfico N° 24 Pregunta 6 a los Padres de familia del Centro Educativo Miraflores.....	77
Gráfico N° 25 Pregunta 7 a los Padres de familia del Centro Educativo Miraflores.....	78
Gráfico N° 26 Pregunta 8 a los Padres de familia del Centro Educativo Miraflores.....	79
Gráfico N° 27 Pregunta 9 a los Padres de familia del Centro Educativo Miraflores.....	80
Gráfico N° 28 Pregunta 10 a los Padres de familia del Centro Educativo Miraflores.....	81
Gráfico N° 29 Pregunta 11 a los Padres de familia del Centro Educativo Miraflores.....	82

Gráfico N° 30 Pregunta 1 al Personal Docente del Centro Educativo	
Miraflores.....	83
Gráfico N° 31 Pregunta 2 al Personal Docente del Centro Educativo	
Miraflores.....	84
Gráfico N° 32 Pregunta 3 al Personal Docente del Centro Educativo	
Miraflores.....	85
Gráfico N° 33 Pregunta 4 al Personal Docente del Centro Educativo	
Miraflores.....	86
Gráfico N° 34 Pregunta 5 al Personal Docente del Centro Educativo	
Miraflores.....	87
Gráfico N° 35 Pregunta 6 al Personal Docente del Centro Educativo	
Miraflores.....	88
Gráfico N° 36 Pregunta 7 al Personal Docente del Centro Educativo	
Miraflores.....	89
Gráfico N° 37 Pregunta 8 al Personal Docente del Centro Educativo	
Miraflores.....	90
Gráfico N° 38 Pregunta 9 al Personal Docente del Centro Educativo	
Miraflores.....	91
Gráfico N° 39 Pregunta 10 al Personal Docente del Centro Educativo	
Miraflores.....	92
Gráfico N° 40 Pregunta 1 al Personal Administrativo del Centro Educativo	
Miraflores.....	93
Gráfico N° 41 Pregunta 2 al Personal Administrativo del Centro Educativo	
Miraflores.....	94
Gráfico N° 42 Pregunta 3 al Personal Administrativo del Centro Educativo	
Miraflores.....	95

Gráfico N° 43 Pregunta 4 al Personal Administrativo del Centro Educativo Miraflores.....	96
Gráfico N° 44 Pregunta 5 al Personal Administrativo del Centro Educativo Miraflores.....	97
Gráfico N° 45 Pregunta 6 al Personal Administrativo del Centro Educativo Miraflores.....	98
Gráfico N° 46 Pregunta 7 al Personal Administrativo del Centro Educativo Miraflores.....	99
Gráfico N° 47 Pregunta 8 al Personal Administrativo del Centro Educativo Miraflores.....	100
Gráfico N° 48 Pregunta 9 al Personal Administrativo del Centro Educativo Miraflores.....	101
Gráfico N° 49 Pregunta 10 al Personal Administrativo del Centro Educativo Miraflores.....	102
Gráfico N° 50 Pregunta 11 al Personal Administrativo del Centro Educativo Miraflores.....	103
Gráfico N° 51 Pregunta 12 al Personal Administrativo del Centro Educativo Miraflores.....	104
Gráfico N° 52 Pregunta 13 al Personal Administrativo del Centro Educativo Miraflores.....	105
Gráfico N° 53. Organigrama.....	111
Gráfico N° 54. Sectores de la ciudad de Guayaquil.....	116

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de estudio actual.....	55
Tabla 2. Profesión.....	56
Tabla 3. Estandarización en la calidad educativa.....	57
Tabla 4. Ejecuta sus planes estratégicos.....	58
Tabla 5. Institucionalización de programa para becas.....	59
Tabla 6. Idóneos para dirigir una institución educativa son los profesionales de las carreras administrativas.....	60
Tabla 7. El marketing tiene gran relevancia en el éxito de su institución.....	61
Tabla 8. Invertir en la capacitación del personal docente.....	62
Tabla 9. Obtención de certificaciones de calidad.....	63
Tabla 10. Obtención de las certificaciones de calidad.....	64
Tabla 11. El acceso a las TIC's.....	65
Tabla 12. La contribución del personal extranjero en la institución cambia la percepción de calidad.....	66
Tabla 13. Inversión en los equipos tecnológicos.....	67
Tabla 14. Leyes Educativas y las políticas internas de la institución.....	68
Tabla 15. Invertir en la infraestructura para ser considerados de calidad.....	69
Tabla 16. La Tradición Institucional.....	70
Tabla 17. La preparación académica del personal.....	71
Tabla 18. Sector de la ciudad en que habita.....	72
Tabla 19. Capacidad económica o por la ubicación geográfica.....	73
Tabla 20. Años de haber sido matriculado su representado.....	74
Tabla 21. Eligió el colegio de su hijo según su religión.....	75
Tabla 22. Categorización de la Gestión educativa y administrativa de la institución.....	76
Tabla 23. Metodología de enseñanza.....	77
Tabla 24. Base principal de una adecuada gestión institución.....	78
Tabla 25. Razones para mantener en la institución a su representado.....	79
Tabla 26: medio de comunicación	80
Tabla 27: forma de pago.....	81
Tabla 28. Descuento por sus pagos anticipados.....	82
Tabla 29. Inducción cuando ingresó como Docente.....	83

Tabla 30. Nivel de educación, Personal docente.....	84
Tabla 31. Cursos de actualización.....	85
Tabla 32. Capacitación por parte del centro educativo para el cual labora....	86
Tabla 33: factores de éxito considerados por el personal Docente.....	87
Tabla 34. Proyectos educativos propuestos, Personal docente.....	88
Tabla 35. Utilización de las TIC's	89
Tabla 36. Utilización de las herramientas ofimática.....	90
Tabla 37. Acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación.....	91
Tabla 38. Nivel de pertenencia.....	92
Tabla 39. Inducción laboral, personal Administrativo.....	93
Tabla 40. nivel de educación del Personal Administrativo.....	94
Tabla 41. Cursos de actualización, Personal Administrativo.....	95
Tabla 42. Capacitación en el último año por parte del centro educativo....	96
Tabla 43. Factores de éxito considerado por el Personal Administrativo....	97
Tabla 44. Capacidad para solucionar problemas.....	98
Tabla 45: utilización de las Tecnologías de Información y Comunicación.....	99
Tabla 46. Utilización de las herramientas ofimática.....	100
Tabla 47. Acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación.....	101
Tabla 48. Utilización del sistema integrado	102
Tabla 49. Capacitación para la utilización del sistema contable.....	103
Tabla 50. proyectos propuestos por el personal Administrativo.....	104
Tabla 51. Nivel de pertenencia, personal Administrativo.....	105

ÍNDICE DE IMÁGENES

IMAGEN N° 1 Área de la Gestión Administrativa y Educativa del Centro Educativo Miraflores.....	12
IMAGEN N° 2 Infraestructura del Centro Educativo Miraflores.....	50
IMAGEN N° 3 Infraestructura de la Unidad Educativa San José La Salle.....	118
IMAGEN N° 4 Infraestructura de la Unidad Educativa Salesiana Cristóbal Colón.....	121
IMAGEN N° 5 Infraestructura de la Unidad Educativa Unidad Educativa Particular Bilingüe Santo Domingo de Guzmán.....	123
IMAGEN N° 6 Infraestructura de la Unidad Educativa Unidad Educativa Bilingüe Nueva Semilla.....	123
IMAGEN N° 7 Infraestructura de la Unidad Educativa Liceo Cristiano....	127



**UNIDAD DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA: “FACTORES DE ÉXITO EN LA GESTIÓN EDUCATIVA Y ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS PRIVADOS DEL NIVEL MEDIO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL Y PROPUESTA DEL PLAN ESTRATÉGICO PARA EL COLEGIO MIRAFLORES”

AUTOR: ING. SOLANGE RESABALA VALENCIA
(kabah27@hotmail.com)

TUTOR: ING. PRISCILLA FLORIL, MSC.
(pparedes@ups.edu.ec)

PALABRAS CLAVES:

Gestión

Planificación

Estrategias

Procesos

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como objetivos: 1. diagnosticar la situación actual de los centros educativos privados de nivel medio de la ciudad de Guayaquil, para identificar sus factores de éxito, determinando cuáles han sido las causas por las cuales han permanecido con éxito a través del tiempo; estos factores han sido recopilados de instituciones educativas muy representativas a nivel local; citando los siguientes casos: la Unidad Educativa Particular Bilingüe Santo Domingo de Guzmán, Unidad Educativa Salesiana Cristóbal Colón, Unidad Educativa San José la Salle, Unidad Educativa Bilingüe Nueva Semilla y la Unidad Educativa Liceo Cristiano; y 2. Diseñar un plan estratégico para el Colegio Miraflores. En cuanto, al diseño del Plan Estratégico, se han recogido varias teorías administrativas para mejorar los procesos internos de la organización, estando supeditadas a las normas de calidad. La metodología que se escogió para esta investigación es la modalidad Cuantitativa y la categoría Experimental, recurriendo a los siguientes instrumentos: la entrevista dirigida a expertos en el área de la Planeación estratégica y la Administración Educativa y la encuesta dirigida a una muestra de 250 encuestados, donde se tomara en consideración la opinión de los administradores de las antes mencionadas instituciones, así como de sus clientes internos y externos.



UNIDAD DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TOPIC: “SUCCESS FACTORS IN EDUCATION MANAGEMENT AND ADMINISTRATIVE OF MIDDLE LEVEL PRIVATE SCHOOLS IN THE CITY OF GUAYAQUIL AND PROPOSED STRATEGIC PLAN FOR COLLEGE MIRAFLORES”

AUTHOR: ING. SOLANGE RESABALA VALENCIA (kabah27@hotmail.com)
TUTOR: ING. PRISCILLA FLORIL, MSC. (pparedes@ups.edu.ec)

KEYWORDS:

Management Planification Process Strategies

ABSTRACT

The present study is a priority; determine the current status of the Schools in the city of Guayaquil. What were the reasons why it has remained over time successfully, citing the following cases: Unidad Educativa Particular Bilingue Santo Domingo de Guzman, Unidad Educativa Salesiana Cristóbal Colón, Unidad Educativa San José La Salle, Unidad Educativa Bilingue Nueva Semilla, y La Unidad Educativa Liceo Cristiano de Guayaquil. The overall objectives of this research are the Diagnose the current situation of private schools midlevel Guayaquil to identify success factors and design a strategic plan with reference to the success factors of a sample of other centers average educational level in the city of Guayaquil. As specific objectives: Analyze the educational and administrative management of private schools middle level are considered successful, establish improvement plan, financial policies and human talent. The methodology of this research is the Quantitative experimental modality and category, using the following instruments: interview and survey, obtaining a sample of 250 people. As to the design of the Strategic Plan, we have collected several theories administrative processes to improve the organization, being subject to quality certification.

INTRODUCCIÓN

El sistema educativo, a nivel mundial y específicamente en Ecuador, constituye una de las bases fundamentales para impulsar un verdadero cambio y desarrollo tanto en el campo económico, social y tecnológico; las escuelas, los colegios y las universidades se encuentran en un proceso de transformación pues, no sólo se trata del hecho de que el Gobierno Nacional esté promoviendo una evaluación de la calidad educativa para cerrar a instituciones que no cumplen con los requerimientos mínimos de enseñanza, sino que todos los centros de estudio hagan conciencia que la exigencia social demanda cada día una mejor calidad educativa, puesto que de aquí comienza la revolución del conocimiento que plantean autores como Castells (2002) y constituye la única alternativa de cambio social efectiva.

La calidad, no sólo implica una infraestructura moderna o agradable, sino que la misma sea capaz de satisfacer la necesidad de impartir conocimientos adecuados, bajo técnicas pedagógicas que permitan a los estudiantes captar de forma efectiva para poner en práctica lo aprendido, así como, la incorporación de valores morales que complementen una educación integral, sólida y responsable.

Esta investigación establecerá cuáles son los factores que han llevado a varias instituciones de nivel medio de la ciudad de Guayaquil a mantener el “éxito” que hoy reflejan hacia la sociedad local, identificando aquellas estrategias y metodologías que se imparten en el plano académico para conseguir un rendimiento satisfactorio de sus estudiantes, así como la gestión administrativa de sus directivos llevándolas a mantener una larga trayectoria en la enseñanza de nivel medio.

Finalmente se planteará la metodología y plan de administración necesario para el levantamiento de información pertinente tanto a nivel interno como externo y así plantear una propuesta que ayude a la institución objeto de estudio (Centro Educativo Miraflores) a incorporar un plan estratégico que garantice el aseguramiento y calidad en los aspectos académico y administrativo que ha mantenido durante su trayectoria en la ciudad de Guayaquil.

El primer capítulo, **EL PROBLEMA**, dará a conocer la ubicación, contextualización y estado actual del problema. Se determinarán los objetivos generales relacionados con el diagnóstico y los objetivos específicos relacionados con la solución del problema; la justificación la cual argumentará el ¿por qué? de la investigación que se plantea; y la delimitación estableciendo los parámetros bajo los cuales se delinearé la investigación.

En el segundo capítulo, **MARCO TEÓRICO**, se apoyará en las teorías científicamente probadas; se revisarán las normas, leyes, reglamentos; y todas estas características darán los parámetros para la aplicabilidad de las posibles soluciones del problema, como consecuencia se extraerá el conocimiento necesario para comprender y operar el objeto a investigar.

En el tercer capítulo, la **METODOLOGÍA**, describirá el conjunto de métodos y técnicas que se utilizarán en la valoración y alcance del problema y de sus posibles soluciones, debiendo ser estos organizados y sistematizados.

El cuarto capítulo, **ANÁLISIS DE RESULTADO**, permite establecer las respuestas después de realizar la recolección de datos estos se analizarán, tabularán e interpretarán permitiendo la representación gráfica de los resultados.

El quinto capítulo la **PROPUESTA**, se define en base a los resultados obtenidos en el análisis de los instrumentos de recolección de datos, para elaborar el Plan Estratégico del Colegio Miraflores.

Finalmente el sexto capítulo **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES** es una síntesis de los puntos más relevantes de la investigación se analizará y emitirán

observaciones para que sean tomadas en consideración; e implementarlas en los procesos del Centro Educativo Miraflores ayudando a mejorar sus áreas más vulnerables.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL PROBLEMA

El sistema educativo en Guayaquil, concreta su proyecto educativo a través de la clasificación de organizaciones educativas distribuidas en varios niveles: pre-escolar, primaria, secundaria y universitaria.

Es necesario que estas organizaciones redefinan su rol a tal punto que se ofrezca una formación de calidad, capaz de incorporar las adaptaciones necesarias para que la educación se vincule de forma acertada con las necesidades del país y así se convierta en una herramienta eficaz de integración y desarrollo social. Bajo este concepto, los cambios económicos y sociales demandan nuevos compromisos educativos, tanto para la sociedad como para las entidades encargadas de su regulación (Ministerio de Educación, Dirección Provincial de Educación, entre otros). A pesar de la importancia del sistema educativo, vale destacar que en el país son débiles los controles existentes en cuanto a la medición de la calidad de la formación que se ofrece a los estudiantes primarios y secundarios.

La sociedad ha sido testigo de diferentes acontecimientos históricos que han permitido la evolución o transformación de las actividades de los seres humanos, caracterizada preponderantemente por la revolución tecnológica, muy relacionada con las tecnologías de la información y comunicación (TIC'S).

La forma en la que se ha manifestado este acontecimiento se puede apreciar con mayor intensidad desde la década de 1990, tal como lo plantea el autor Castells (2002), el cual advirtió que la nueva forma de trabajar estaría ligada con la

información y que este cambio de paradigma se abriría paso de una “sociedad industrial a una sociedad del conocimiento”.

Para muchas personas la educación es vista como un negocio rentable y se enfocan en la concentración de más estudiantes en infraestructuras que tienen una sobrepoblación estudiantil, lo cual es antipedagógico ya que el docente no es capaz de llegar con el mismo interés a todos los educandos.

Queda claro, que si no se propone un cambio radical en el sistema educativo de los establecimientos de nivel medio de Guayaquil, el problema de la educación se agravaría más por la carencia de valor agregado hacia los estudiantes, y la falta de oportunidades que se tendría para competir a nivel internacional con países vecinos que de acuerdo al indicador KEI (2012), se encuentran en mejor posición que el Ecuador, porque le resta competencia en diversos campos a más del educativo, como el económico, social y tecnológico.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2. 1 Diagnóstico de la Situación

En los últimos años la calidad de educación básica impartida en el país, ha sido uno de los temas que mayores debates ha generado en la sociedad, dejando en evidencia los graves problemas que desde muchos puntos de vista catalogan como “deficiente” la gestión educativa de algunos centros de estudios privados, les cobran a los padres de familia altas sumas de dinero por brindarles una formación académica a sus hijos, que no llega ni a los niveles de calidad mínimos o necesarios, para considerarlos como aceptables.

Esta panorámica, por ejemplo, se puede ver reflejada en un análisis realizado por el Banco Mundial, que en su (KEI) o índice que evalúa el desempeño de la economía de un país basado en su conocimiento fundamentándose en su generación adopción y difusión; ubicó al Ecuador en el puesto número 98, de un estudio realizado a 146 países del mundo, con una calificación de 3.72 puntos sobre una escala de 10. A

nivel de Latinoamérica los países mejores ubicados en este ranking son Chile (puesto 40) y Uruguay (puesto 46), con una calificación de 7.21 y 6.39 respectivamente.

Situación que es muy preocupante para la sociedad y principalmente para el Gobierno Nacional, quien en los últimos años ha tratado de implementar un sistema de evaluación docente para corregir este problema de raíz y otorgar el puesto de “maestro de instrucción primaria” a quien realmente se lo merece de acuerdo a sus méritos, formación académica y técnicas adecuadas de pedagogía.

El actual Gobierno Nacional, a través del Ministerio de Educación, propone una evaluación de alrededor de 31 mil centros educativos en todo el país (de nivel primario y secundario), tanto del sector público como del sector privado; es cierto también que existen organismos que están en contra de este proceso de evaluación docente denominado “Sistema de Acreditación Escolar” el cual se concentra en tres ejes:

1. Establecimientos de estándares de calidad.
2. Construcción de un sistema de registros para la regulación y acreditación escolar.
3. Implementación del registro elaborado.

Es fundamental hacer énfasis en la gestión educativa de los centros de estudio, estando conscientes que dentro de este análisis se debe contemplar el desempeño de los docentes, directivos, la infraestructura, el aprendizaje y la gestión administrativa.

A través de esta evaluación, el Gobierno reconoce la importancia de tomar correctivos en la materia educativa que antes había sido relegado, para lo cual los beneficios son para toda la población, pues una educación de calidad garantiza profesionales mejores preparados y con conocimientos prácticos para desarrollar metodologías novedosas, tomando como ejemplos países vecinos más avanzados en este campo (Chile y Uruguay).

Vale destacar que el conocimiento debe estar estrechamente ligado con valores éticos y morales que ayuden a la desaparición de la corrupción que durante tanto tiempo ha afectado al país y evidentemente, podría ser considerada también como una de las causas que ha detenido el proceso de mejora de la calidad educativa de las instituciones de nivel medio en la ciudad de Guayaquil y en todo el país.

Surge la importancia de tomar en cuenta los factores de éxitos que otros centros educativos en la ciudad de Guayaquil (específicamente) han tenido sobre otros, con la finalidad de adaptar modelos de gestión académica y administrativa orientados en brindar una educación de calidad para los estudiantes, en este caso del Centro Educativo Miraflores, para así mantenerse en un nivel aceptable y bastante competitivo.

Las sanciones severas por parte del Gobierno Nacional, como el cierre de aquellas instituciones que no pasen las pruebas impuestas; el fondo de la propuesta de mejorar la gestión educativa no se basa únicamente en la pérdida de ingresos de los directivos de estos centros de estudios, sino en evidenciar el daño que le hacen a la educación nacional por la falta de calidad académica que brindan a sus alumnos, quienes en un futuro no tendrían mayores oportunidades de desarrollo debido a la carencia de conocimientos que no le fueron impartidos desde sus inicios en la instrucción primaria y secundaria.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Lo importante es que a través del estudio de los factores que han afectado por años el correcto desarrollo de la gestión educativa y administrativa en Guayaquil, se puedan plantear estrategias adecuadas que permitan llegar a mejorar la calidad académica de los estudiantes, incorporándolos como personas conscientes en el futuro y comprometidas con la sociedad, Es así como el problema planteado conlleva a la formulación de la siguiente interrogante:

¿En qué medida la implementación de un plan estratégico influirá como factor de éxito en la gestión educativa y administrativa en el Colegio Miraflores?

1.3.1 Variable independiente: Implementación de un Plan Estratégico para el Colegio Miraflores.

1.3.1.1 Indicadores:

1. Número de visitas a la página Web.
2. Número de Inscripciones por recomendación.
3. Cantidad de ex alumnos que inscribieron a sus hijos en la Institución.
4. Número de Inscripciones receptadas por día.
5. Número total de matriculados por día.
6. Cantidad de formas de pago que se ofertan al cliente.
7. Número de profesores con títulos de cuarto nivel.
8. Número de programas de capacitación implementados en el año.
9. Cantidad de quejas y denuncias que se hayan realizado hacia el ámbito administrativo de la institución.
10. Cantidad de quejas y denuncias que se hayan realizado hacia el ámbito educativo de la institución.
11. Cantidad de quejas y denuncias resueltas en el ámbito educativo.
12. Cantidad de quejas y denuncias resueltas en el ámbito administrativo

1.3.2 Variable dependiente: Factores de éxito en la gestión educativa y administrativa.

1.3.2.1 Indicadores:

1. Número de veces que se ha invertido en la infraestructura.
2. Metodologías de enseñanza-aprendizaje.
3. Numero de participaciones en concursos académicos.
4. Prestigio académico, reconocimientos y trayectoria.
5. Solución de problemas en forma ágil y eficiente.
6. Fidelización de los padres de familia actuales y recomendaciones.
7. Desarrollo de la calidad en el ambiente educativo.
8. Trámites administrativos más organizados y eficientes.
9. Número de recomendaciones realizadas sobre la institución.
10. Número de programas de Capacitación implementados en el año.
11. Socialización y cumplimiento de la Ley Orgánica de Educación Intercultural y su Reglamento
12. Socialización y cumplimiento de las Políticas de la institución

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

1. Diagnosticar la situación actual de los centros educativos privados de nivel medio de la ciudad de Guayaquil para identificar sus factores de éxito;
2. Diseñar un plan estratégico tomando referencia los factores de éxito de una muestra de otros centros educativos de nivel medio en la ciudad de Guayaquil.

1.4.2. Objetivos Específicos

1. Analizar la gestión educativa y administrativa de los centros privados de nivel medio que son considerados de éxito.
2. Establecer plan de mejora, políticas financieras y de talento humano

1.5. JUSTIFICACIÓN

El desarrollo de esta investigación es de suma importancia debido a los aportes que genera para la educación media de la ciudad de Guayaquil, en relación a los mecanismos que las instituciones de este sector han implementado con la finalidad de destacar sus factores de éxito, y determinar la forma en la que estos factores han permitido una diferencia obteniendo ventaja competitiva, en comparación con aquellas instituciones educativas que carecen de una gestión educativa y administrativa eficiente.

Los negocios utilizan como estrategia el benchmarking, en el campo académico se podría aplicar una herramienta parecida de manera que pueden ser imitados aquellos aspectos que han favorecido a mejorar la calidad académica de estas instituciones de renombre y prestigio en la ciudad de Guayaquil.

Considerando su relevancia social, los aportes de esta propuesta beneficiarían de forma directa y efectiva al sistema educativo de Guayaquil, pues la incorporación de un plan estratégico eficaz que ayude al Colegio Miraflores al desarrollo de una mejor gestión educativa y administrativa traería consigo ventajas como:

- La promoción de una instrucción académica de calidad.
- Supervisión y evaluación de la instrucción académica, tanto de estudiantes como de los docentes.
- Mejor distribución del tiempo empleado para la enseñanza.
- Hacer un seguimiento del desempeño de los estudiantes, y medir tendencias de cambios en su formación académica.
- Creación de un ambiente seguro y ordenado, en igualdad de condiciones.
- Fomentar el trabajo en equipo a través de la colaboración entre estudiantes y profesores.
- Hacer un vínculo entre las relaciones familiares y la formación académica en los centros educativos.

Esta investigación ayudará a comprender la forma en la que se ha venido manejando el sistema educativo en algunas instituciones en la ciudad de Guayaquil, y la manera que ellos han encontrado para sobrellevar problemas y mantener su calidad académica. Por otra parte, impulsará al desarrollo de estrategias para garantizar en los estudiantes una formación educativa basada en lineamientos éticos y morales, que no sólo permite el libre acceso del conocimiento, sino que permita crear una conciencia social de que la educación de calidad constituye el pilar fundamental para iniciar el desarrollo sustentable de una nación.

1.6. DELIMITACIÓN

CUADRO N° 1. Delimitación de la investigación

CAMPO	Educación de nivel medio
ÁREA	Gestión Educativa y Administrativa
ASPECTO	Calidad Académica y Competitividad
TEMA	“Factores de éxito en la gestión educativa y administrativa de los Centros Privados del nivel medio en la ciudad de Guayaquil y propuesta del plan Estratégico para el colegio Miraflores”
PROBLEMA	¿Qué incidencia tiene para el Colegio Miraflores, la implementación de un plan estratégico enfocado en los factores de éxitos en la gestión educativa y administrativa de los centros privados del nivel medio en la ciudad de Guayaquil?
DELIMITACIÓN ESPACIAL	Centros Privados de nivel medio
DELIMITACIÓN TEMPORAL	1 de Abril 2012 – 30 de Septiembre 2012

Fuente: Datos de la Investigación

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Imagen N° 1
Área de la Gestión Administrativa y Educativa
del Centro Educativo Miraflores



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 GESTIÓN EDUCATIVA Y ADMINISTRATIVA

La administración educativa recae fundamentalmente en el Gobierno principal encargado de tomar las decisiones pertinentes para el buen funcionamiento del sector educativo; pese a los cambios que han sufrido los planes y programas, siempre la finalidad ha sido mejorar, persiguiendo una mejor calidad y eficacia en la educación, esta gestión escolar surge bajo el argumento de poder atender los nuevos parámetros educativos, diversificando sus planes de acción; iniciando desde el gobierno nacional, a través de las autoridades educativas, autoridades de instituciones escolares, cada una de ellas con diferentes funciones que unidas buscan accionar las propuestas establecidas en el sistema educativo.

(Henry Fayol, 1925), en su teoría clásica de la administración, define el acto de administrar como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar una institución; sus principios fundamentales son la eficacia en la división de trabajo, la autoridad y disciplina que exista dentro de una institución y la eficiencia en la comunicación con el personal, en donde la jerarquía escolar, el orden, la equidad, la estabilidad personal y la iniciativa de los individuos pertenecientes a la institución vayan enfocados hacia una meta en común, que sería la eficiencia y calidad de la institución, lo cual se convertiría en el éxito de la misma.

La teoría clásica concibe la organización como una estructura organizacional que se caracteriza por tener una jerarquía, es decir, una línea de autoridad especificando quién está subordinado a quién. ¿Será posible implementar esta teoría en el ámbito educativo?

Sin embargo, otra perspectiva sobre administración es la que realiza (Frederick Taylor, 1915), en su teoría científica, donde se propone que el objetivo de una buena administración es poner salarios altos y tener bajos costos unitarios de producción, es decir, asegurar al máximo la prosperidad del obrero y el patrón, debiendo existir una comunión de intereses entre empleados y empleadores. La especialización del obrero debe estar acompañada por la llamada “supervisión funcional”, diversos supervisores en determinada tarea o área, y para lograr la colaboración del obrero se desarrollan planes de incentivos salariales y de premios de producción.

Para Taylor y sus seguidores el instrumento básico para racionalizar el trabajo de los operarios era el “estudio de tiempos y movimientos”: los movimientos inútiles eran los eliminados, y los movimientos útiles eran simplificados, racionalizados o fusionados, para proporcionar economía de tiempo y esfuerzo al operario.

En educación, ¿cómo podríamos establecer estos parámetros para que funcionara dicha teoría? Y a la vez, ¿los obreros seríamos los docentes? ¿Y los directivos los supervisores? ¿Y de qué forma se manejarían los incentivos para ofrecer una mejor calidad en educación, cuáles serían los parámetros de evaluación a seguir?

Existe otra teoría muy importante en la administración con un enfoque humanístico, el cual propone la necesidad de humanizar y democratizar la administración; en las teorías anteriores siempre se estuvo hablando de una industria, de un sector laboral productivo de acuerdo a procesos de producción de alguna materia y no a un sector social como es la educación, esta teoría tiene énfasis en el desarrollo de las ciencias humanas, las ideas filosóficas influyentes en la administración, indicándonos que debido al ámbito en que se desarrolla la educación, que es lo social, se puede conectar perfectamente a este enfoque.

La teoría de las relaciones humanas concibe a la organización como un sistema social; así, afirman que la organización tiene dos principios fundamentales: el primero producir bienes o servicios (función económica) y el segundo brindar satisfacciones a sus miembros (función social), donde los estímulos psicológicos y sociales son más importantes que las condiciones materiales o económicas.

La jerarquización de necesidades de Maslow hace hincapié en la importancia de la motivación humana, y al compaginar esta teoría al sector educativo se deduce que aunque la economía del trabajador de la educación es importante, es de gran satisfacción el reconocer su trabajo por parte de directivos, padres de familia o alumnos. De ahí que la organización formal de una institución, la dinámica que se dé dentro de los grupos y la comunicación entre ellos son factores importantes para el éxito de la misma.

La teoría neoclásica de la administración se caracteriza por un fuerte énfasis en los aspectos prácticos de la administración y por la búsqueda de resultados concretos, refiere una gran influencia de las ciencias del comportamiento en el campo de la administración, establece normas de comportamiento administrativo y tiene por finalidad alcanzar los objetivos planteados por la organización.

Si trasladamos este caso al sistema educativo podríamos ubicarlos en la aplicación de planes y programas en donde se establecen los lineamientos a seguir, los cuales son flexibles y adaptables a cada institución, si se requiere realizar diversas modificaciones se hace importante llegar a cumplir los objetivos propuestos inicialmente.

El desarrollo organizacional se basa en las ciencias del comportamiento y exige participación activa, abierta y no manipulada, su crecimiento debe darse por medio de una modificación cultural y estructural cambiando actitudes, valores, comportamientos, etcétera, para una mejor adaptación de la Empresa en respuesta a los cambios que se presenten.

Esto da un margen muy amplio para modificar estrategias administrativas, normas, estructuras y posiciones con la finalidad de mejorar la planeación, la colaboración intergrupala, el sistema de comunicación, la motivación del equipo de trabajo, para el bienestar, desarrollo y éxito de las Instituciones Educativas.

Estas teorías, entre otras, son las que aportan los fundamentos de las bases del sector educativo, la administración académica se ve influenciada por cada una de ellas, y

son tomadas en cuenta aquí como punto de partida en torno a la conceptualización de la gestión académica.

La gestión escolar se puede definir como el gobierno o la dirección participativa de la educación, ya que por las características específicas de los procesos educativos la toma de decisiones en el nivel correspondiente es una tarea colectiva que implica a muchas personas, quienes deben tener una meta común y debe de existir una excelente comunicación entre ellas.

Pero, ¿cómo hacerlo? Inicialmente, una vez determinado en dónde quedará la responsabilidad de administración, es importante la elaboración de un proyecto que determine la orientación del proceso que será la herramienta intelectual fundamental que orientará al conjunto de la institución. La gestión escolar es el arte de organizar los talentos presentes en el sector educativo para cumplir con las condiciones de calidad y eficacia que la sociedad espera de la educación, que tiene la función de socializar al niño formalmente, de educarlo, de incorporar a las nuevas generaciones los valores, costumbres y conocimientos de nuestra sociedad.

En el sector educativo la intención de una labor gestora, independientemente del nivel en que se encuentre, se puede dividir en tres:

- La gestión normativa, la cual está orientada a definir y hacer cumplir determinadas funciones plasmadas en documentos con carácter oficial y jurídico.
- La gestión participativa, que está orientada a incorporar a director y profesores como parte de un mismo grupo, en el que se propicie la coparticipación con un sentido humanístico y social.
- La gestión administrativa, que está centrada en la realización de trámites como medio de relación entre las autoridades, los maestros y la escuela.

2.1.1 Gestión Administrativa

La gestión administrativa tiene como tarea cumplir con lo indicado en la ley de educación, y, tratándose de un nivel secundario ó colegio deberá efectuar lo que indique la Dirección Provincial de Educación del Guayas, señalando lo siguiente como requisitos:

- **Talento Humano**

Las fases del proceso administrativo no tendrían ningún sentido sino son relacionados con el talento humano, ya que las personas son las que se encargan de darle movimiento a los procesos administrativos. Por tal razón, el personal debe tener vocación de servicio a los demás; asimismo que tenga destrezas, conocimiento y voluntad en su trabajo para un correcto desempeño de sus funciones.

El término gestión está representado por la eficiencia, eficacia y calidad con que se desarrollan las actividades en beneficio de la colectividad.

2.2. PLAN ESTRATÉGICO

2.2.1. El administrador educativo

El administrador educativo debe tener muy en claro cuáles son sus funciones, determinando entre otras solucionar problemas, calcular los recursos, planear su aplicación, desarrollar estrategias, diagnosticar situaciones, etcétera. Estas son algunas funciones que realiza un administrador, sin embargo cada institución es diferente, por lo cual la administración varía dependiendo de las necesidades de cada una.

Un administrador educativo debe de contar como mínimo con tres habilidades:

- **Habilidad técnica**, que es la capacidad para utilizar conocimientos, métodos, técnicas y equipos necesarios para cumplir tareas específicas de acuerdo con su institución, experiencia y educación.

- Habilidad para las relaciones humanas, que es la capacidad de discernimiento para trabajar con personas, comunicarse, comprender sus actitudes y motivaciones para aplicar un liderazgo eficaz que fortalezca el desarrollo de la institución en donde labore.
- Habilidad conceptual, que es la capacidad para comprender la complejidad de la organización y la adaptación del comportamiento de las personas dentro de ella.

El Administrador educativo debe reunir estas tres habilidades, las cuales ayudarán a conseguir que la institución tenga grandes posibilidades de desarrollo; el clima organizacional será positivo, logrando un desempeño educativo alto que impactará en la calidad de la educación que ahí se imparta.

Una de las funciones primordiales del administrador debe ser alcanzar metas a través de la motivación hacia sus colaboradores, asignando y optimizando los recursos necesarios, delegando a cada trabajador responsabilidades que contribuyan a mejorar la planificación dentro de la estructura organizacional.

Es importante mencionar que la ideología de una institución forja la marcha a seguir por la misma. La formación de administradores de la educación corresponde a la necesidad de encontrar personas que ejecuten acciones referidas a los planes y programas, sean educativos o institucionales, que desarrollarán en la medida de sus posibilidades, conocimientos y habilidades propias de sus funciones, mismas que no necesariamente son aprendidas en una institución especializada, sino que son desarrolladas como habilidades propias de los puestos que van desempeñando.

Los cambios continuos en el ámbito educativo obligan al administrador a una constante actualización e innovación de su práctica, ya que de no hacerlo sus funciones se verán mermadas por considerarse obsoletas

Para el buen funcionamiento de una institución educativa es necesario que exista un buen administrador, que sea competente y que posea las habilidades requeridas para desempeñar su puesto como el siguiente esquema lo indica:

Gráfico N° 1

Requisitos del Administrador Educativo



Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Ing. Solange Resabala Valencia

2.3. FACTORES DE ÉXITO EN LA EDUCACIÓN

Los Factores de éxito son variables que deben tomarse en cuenta antes y durante la realización de una planificación estratégica, ya que aportan información valiosa para alcanzar las metas y objetivos de las Instituciones Educativas. Sin embargo, la determinación de qué es o qué no es un factor de éxito se basa en un juicio subjetivo, ya que no existe una fórmula para determinarlos con claridad. Según (King, 2005), los factores de éxito no proveen las herramientas para intervenir más efectivamente en las implementaciones o proyectos, sólo es una ayuda parcial para que se entiendan las implicaciones de sus acciones, constituyendo solo el punto de partida. Para lograr el éxito que se pretende alcanzar, hace falta analizar aquellos factores que coinciden en los diferentes estudios, ya que es probable que sean factores clave para el inicio y

desarrollo de un proyecto. Lo anterior sin descuidar la importancia del factor humano, su motivación, disposición, capacidades, cultura y todo lo que esto implica, pues es importante recordar que son las personas las que realizan el trabajo en los diferentes niveles jerárquicos de una organización.

Analizado la problemática educativa con respecto a los factores de éxito preponderantes de una organización educativa debe tenerse en cuenta las distintas etapas de los niveles educativos, esto forma parte de un constructivismo compuesto de los pilares esenciales tales como la elaboración de indicadores y la medición en la calidad educativa.

2.3.1. Los indicadores educativos

(Mestres, 1990) expresa: **“Se habla y escribe mucho sobre la calidad de la enseñanza pero se trabaja poco en la búsqueda de indicadores de calidad”**. (pág.17)

La problemática del mejoramiento de la calidad de las instituciones educativas ha sido abordada desde muchas perspectivas, tal es así, que la elaboración y puesta en marcha de indicadores educativos pareciera ser un gran menester, no obstante, si se tiene la herramienta y los resultados, aún quedan muchas dudas sin responder tales como ¿para qué sirven los indicadores?, ¿qué tipo de información proporcionan los mismos?, ¿son necesarios desde cualquier ámbito?, ¿cuáles deben usarse?

(Segovia, 1992) indica que **“la calidad de la educación no puede ser abordada como una medición precisa sino como una valoración subjetiva a través de indicadores”**. (pág.16)

Definiendo la palabra indicador, se obtiene “que indica o sirve para indicar”, “aquello que señala o dirige la atención a algo”. En ambos casos se incluye el hecho que un indicador es una alarma temprana de algo que está sucediendo o está por suceder, ante lo cual se pueden tomar medidas correctivas antes, durante o después para mejorar el proceso en cada una de sus etapas. (Ramo y Gutiérrez, 1995) recogen

la aportación de (Romero y González, 1976) para quienes un indicador es **“un signo (variable, atributo) mediante el cual nos aproximamos al conocimiento de cierta propiedad de un objeto que conceptualmente no podemos medir directamente”**. (pág. 66)

Por otra parte, se entiende por indicador como la descripción del estado ideal de un factor o variable que consideran que opera como un sistema de señales que nos permite detectar con facilidad las discrepancias entre aquel estado ideal y la realidad, es decir, entre los propósitos y las realizaciones, y proponer soluciones de mejora. Para (Gento, 1995) los indicadores son rasgos configurativos que pondrán de manifiesto el grado de calidad alcanzado. Hacen referencia a las variables dependientes o los resultados que vienen determinados por los predictores, que son factores relacionados con las variables independientes o predictoras que, en definitiva, son los agentes de la calidad.

En general, no existe acuerdo sobre la definición de indicadores. Para algunos simplemente “iluminan”. Para otros sirven para dar información a los políticos sobre el estado del sistema educativo, demostrar su rendimiento de cuentas y ayudar al análisis político, a la evaluación política y a la formulación política. En este sentido (Innes, 1990) argumenta que últimamente los indicadores han adquirido un papel importante en el discurso político, ya que ayudan al reconocimiento y comprensión de determinados conceptos.

(Gómez Ocaña, 1988) señala lo siguiente:

Indicador no es sinónimo de variable ni de criterio. En primer lugar, los indicadores son más indefinidos que las variables y, además, suelen ser normativos, valorativos mientras que las variables son meramente descriptivas, exentas de valoración. En todo caso, un indicador puede ser la expresión de un conjunto más o menos integrado de variables. (pág. 121)

Según (Le Boterf Et Al, 1993) también se pueden distinguir indicadores y criterios, por lo cual explica lo siguiente:

El criterio expresa las características que se esperan de un producto, de un servicio o de un proceso de fabricación. Se trata de cualidades más o menos explícitas. El indicador, por su parte, refleja las medidas necesarias para verificar la existencia y el grado de presencia de un criterio de calidad. Suministra una información significativa, una prueba, una señal del criterio de calidad buscado. El indicador de calidad tiene que ser representativo de ese criterio de calidad, objetivo y observable.
(pág. 200).

2.3.2. Indicadores de nivel micro

Cada vez con más frecuencia se habla de indicadores de la educación, en diferentes contextos y haciendo referencia a realidades distintas. Se trata de procedimientos que proporcionan información relevante acerca de algún aspecto significativo de la situación educativa.

Si analizamos algunos cuestionarios de evaluación externa de centros educativos, probablemente hallaremos un tipo de indicadores que suelen ser más bien cerrados y que no sólo muestran algunos aspectos susceptibles de influir en la calidad de la educación, sino que, en su afán de procesar cuantitativamente la información (y/o de facilitar la respuesta de los encuestados), ofrecen incluso las posibles contestaciones en forma de categorías, mutuamente excluyentes y a las que sólo debemos responder con cruces o meras valoraciones numéricas.

Al referimos a los aspectos que corresponden a las guías para la autoevaluación, que son propuestas mucho más cualitativo, los «indicadores» pasan a ser mucho más abiertos y amplios en tanto que los ámbitos de la calidad que suelen incluir son más genéricos que los instrumentos cerrados (que suelen constar de enunciados muy concretos) y en tanto que dejan absoluta libertad al modo de responder y de organizar y analizar las respuestas. (Mestres J., 1990), indica:

Los indicadores de un centro educativo sólo pueden servir como parámetros individuales, útiles sólo para perfilar su evolución a lo largo del tiempo (cosa que ya tiene un valor de por sí). Pero los perfiles de indicadores adquieren un nuevo valor y perspectiva cuando se trabaja sobre un conjunto de centros educativos, cosa que permite encontrar valores medios, máximos, mínimos y desviaciones dentro de un mismo indicador, extraído en el conjunto según las mismas fuentes y definiciones operativas.
(pág. 350)

Todas las definiciones dadas para indicador educativo de tipo macro se pueden adaptar y aplicar a nivel de una escuela o etapa educativa: a nivel macro se constituyen redes y sistemas y a nivel micro se limitan a la simple recogida de datos más puntuales pero sobre los mismos aspectos.

Pese a ello nos acogemos al concepto que figura en el trabajo de (CASANOVA, 1992), expresa:

...Cuando formulamos un conjunto de indicadores, estamos describiendo cuál sería la situación ideal en la que desearíamos que se encontrara el centro. (...) en última instancia los indicadores deberían coincidir con los objetivos que un centro pretende alcanzar en todos los órdenes (Pág. 108).

El indicador educativo es la descripción de una situación, factor o componente educativo en su estado óptimo de funcionamiento; no obstante, podemos encontrar indicadores educativos micro entendidos como una descripción ideal o un «desiderátum» de cómo querríamos que llegase a ser el centro educativo en todos y cada uno de los aspectos que lo configuran (alumnado, organización escolar, aspectos curriculares,...). También podemos hallar aportaciones que ofrezcan como «indicadores» simples aspectos susceptibles de ser estudiados (en cuyo caso para algunos autores no serían verdaderos indicadores, sino dimensiones).

2.3.3. Indicadores de nivel macro-micro

La separación macro-micro ha sido realizada con el objeto de ayudar a clarificar la concepción y características de cada tipo de indicador, pero, obviamente, para poner en práctica cualquier tipo de evaluación coherente y completa, ambos han de ser combinados.

Tal como (MESTRES, 1988), señala:

Sería deseable llegar a disponer de un sistema de indicadores de centro educativo, cuantitativos y cualitativos, que permitieran establecer el perfil de un centro en un momento determinado, detectar su evolución y actuar en los aspectos prioritarios determinados por los indicadores que estuvieran por debajo de la media estadística o media normativa deseable (Pág. 392).

Sin embargo, no consideramos oportuno, desde estas líneas, que tal combinación deba servir para enmendar aspectos por debajo de una media conseguida con la ponderación de los datos de centros muy diversos. Lo que sí resulta conveniente es, a nuestro entender, combinar las visiones cuantitativa y cualitativa para conocer mejor la realidad escolar y poder superarse cada centro fijándose únicamente como parámetros los datos de su propia evolución.

Los indicadores de datos objetivos (costos, recursos) y los de subjetivos (actitudes, expectativas) son de carácter muy diverso y han de irse relacionando progresivamente para un mayor enriquecimiento mutuo.

La integración y relación entre macro-indicadores, indicadores del entorno e indicadores del centro educativo, nos proporcionarán nuevas posibilidades de interpretación y de orientación de acciones de política de centro educativo más adecuadas y adaptadas a las situaciones y demandas. Y es que un sistema de indicadores no puede estar definido sólo desde arriba, sino también desde el propio centro educativo, e incluso desde el aula, por tal razón (LÓPEZ RUPÉREZ, F., 1994), expresa:

Los sistemas de indicadores de la educación son instrumentos de evaluación comparada, han atenuado el destacado interés de otros tiempos por las relaciones entre los inputs y los outputs del sistema educativo globalmente considerado para, asumiendo una perspectiva micro-analítica, dirigir la mirada a lo que pasa en el interior de los centros en tanto que unidades de gestión (entendida en un sentido suficientemente amplio) con el fin de profundizar en las claves del éxito de procesos considerados como relativamente primarios con relación a una escala propia del sistema educativo en su conjunto. (pág.37)

Como visión global los indicadores deberán enmarcarse dentro de las siguientes cuatro características:

1) La importancia

Es responder a un interés continuado y sostenido de la mayoría de naciones y permitir extraer conclusiones para la acción.

2) La calidad

Gira en torno de valores conceptuales pertinentes, ser fiables y exactos y permitir la comparación en diferentes contextos y momentos temporales. En este sentido, resulta clave el hecho de que no se puede separar la calidad de un contexto y época: los indicadores no son siempre los mismos y sus connotaciones y matizaciones son diferentes en diferentes épocas y sociedades.

3) La adecuación

Son indicadores operativos (que permitan emprender acciones), directos (que nos ayuden a alcanzar los objetivos propuestos), adaptados al momento, situación y toma de decisión correspondiente.

4) La disponibilidad

Se deben tener indicadores disponibles en el momento deseado, siendo estos realizables y rentable. Cabe destacar que en nuestro país estos sistemas de indicadores «macro» a nivel educativo aún están en una fase muy inicial y hay que recorrer un largo camino para su mejora y desarrollo.

2.3.4. Tipos de indicadores

Probablemente pueden hacerse múltiples clasificaciones de los tipos de indicadores. A continuación ofrecemos las que hemos considerado más relevantes:

En una investigación, al preguntarse acerca de las metodologías más usadas para recoger indicadores (Actas del Seminario sobre Indicadores Educativos en la Europa de las Regiones, 1995 P. 70), consideraron el método cualitativo versus el cuantitativo y señalaron que en un nivel macro.

Los indicadores cuantitativos son más apropiados, puesto que se necesita información contextualizada y los indicadores sociales pueden presentarse también como indicadores educativos longitudinales, mientras que en un nivel micro, puede haber un aumento de los métodos cualitativos (aunque también requieren estandarización) y la auto-evaluación puede también resultar valiosa. Estas consideraciones avalan la división que hemos hecho.

CUADRO N° 2. Tipos de Indicadores

CLASIFICACIONES			
Según el nivel al que se refiere	Según su naturaleza	Según la parte del proceso (sistémico) al que se refiere	Según el tipo de evaluación que propicia
Macro	Cuantitativo	Input/output	Externa
Micro	Cualitativo	Proceso	Interna

Fuente: Datos de la investigación

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Los indicadores no son una panacea pero son válidos (porque ¿qué otros sistemas factibles de ser aplicados generalizadamente con los recursos existentes posee la Administración para valorar los centros?) y, evidentemente, no son excluyentes (ni deben serlo) con otros tipo de evaluación. A los Estados, y también a ciertos organismos internacionales, sí les interesa tener una idea, aunque sea vaga, del estado del sistema educativo, de su funcionamiento y ello se consigue con los indicadores.

No podemos bloquear los indicadores y conservar otro tipo de evaluación completamente diferente, porque una no suple a la otra, son totalmente dispares: persiguen objetivos, obtienen datos, y resultados diferentes que sirven a audiencias. Lo que se propone es complementar la tarea de los indicadores porque, es obvio que el conocimiento de los centros que se obtiene de este modo es superficial y, a veces, erróneo.

Deberá combinarse con otras formas de valoración del sistema educativo, por lo cual (CASANOVA, Ma. A. 1992), expresa: **“el análisis detallado de las memorias de centro, la realización de minuciosos informes de inspección, la toma en consideración de las reclamaciones de los profesores pueden ser, entre otras cosas, fuentes de información que vayan más allá de simples ratios o estadísticas”**. (Pág. 8-15)

Ambos tipos de evaluación pueden y deben ser combinados, complementando los indicadores con estudios cualitativos en profundidad. Se trata de acercar los dos modelos evaluativos tomando los aspectos más positivos de cada uno de ellos y con un armazón conceptual nuevo (puesto que la filosofía pura que subyace en cada modo de evaluación es irreconciliable).

2.3.5. Calidad total en las aulas

Los sistemas de calidad para instituciones educativas pueden definirse como la estructura organizativa, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los

recursos para mejorar la gestión de la calidad. Siguiendo a **(BRADLEY, 1993)** deben presentar las siguientes características:

1. Poner en funcionamiento estrategias de aprendizaje cooperativo en todos los niveles.
2. Tener un sentido para trasladar la visión hacia la misión apoyándola a través de un plan de desarrollo estratégico para la institución.
3. Trabajar en equipo con padres, otras agencias de la comunidad, escuelas e instituciones.
4. Poseer una visión para el desarrollo construida por todos los representantes de la comunidad (entre las familias, el claustro y el equipo directivo).
5. Disponer de documentos de trabajo que desarrollen un plan de acción que ayude a ejecutar el proceso de mejora de la institución.
6. Promover la animación y el apoyo a la innovación.
7. Identificar las habilidades y el conocimiento personales requeridos por el equipo para llevar a cabo el programa de desarrollo de la escuela y proporcionar al claustro oportunidades para implicarse en el proceso de desarrollo profesional.
8. Disponer de planes de formación permanente continua para todo el personal.
9. Enfatizar las habilidades de pensamiento y de resolución de problemas transversales en todo el currículum.
10. Ver a los estudiantes como aprendices activos que se esfuerzan por conseguir el aprendizaje.
11. Comprender el papel del maestro como entrenador o facilitador.
12. Ofrecer un apoyo total a los estudiantes y los padres.
13. Conseguir que los padres se vean como partícipes de la educación de los hijos.
14. Realizar modificaciones en el sistema curricular.
15. Desarrollar relaciones a largo plazo entre los padres, los estudiantes y los maestros.
16. Disponer de estructuras y procesos para controlar la ejecución y la eficiencia de las estrategias de desarrollo de la institución.
17. Usar tecnología apropiada en la gestión y en la enseñanza.

18. Proporcionar un feedback interactivo que vaya desde el control hasta la mejora del proceso.
19. Tener una revisión o evaluación anual del progreso que sirva para conocer las necesidades de desarrollo futuro de la institución.
20. Usar procesos de control estadístico en la determinación de los planes de aprendizaje individual y evaluaciones. (Pág. 205)

2.4. PILARES QUE SUSTENTAN LA FILOSOFÍA DE LA CALIDAD TOTAL EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

A continuación se mencionan las bases del Total Quality Management en los pilares que hemos considerado esenciales, sea a nivel de requisitos que han de cumplir las organizaciones educativas que decidan implantar sistemas de Calidad Total, a nivel de objetivos que pretende, a nivel de características del proceso que desarrolla o a nivel de ideas rectoras en las que han de creer firmemente.

Supone un esfuerzo necesario de síntesis unir las aportaciones de autores que actualmente publican sobre este tema –entre ellos T.H. BERRY (1992 P. 38), BRADLEY (1993 P. 28), UGALDE (1995 P. 41), TOVAR et al. (1994), WILLIAMS Y WATSON (1995), Cortés (1995 P. 38), BLANCO Y SENLLE (1993 P. 137)- en estos epígrafes que son, a nuestro juicio, los pilares principales de la Calidad Total:

- **Considerar que el «cliente» es lo primero**

Hay que suscribir la idea que el usuario o cliente es lo primero y dirigirse a él buscando su máxima satisfacción a cada momento. (GENTO, 1995) nos recuerda que **“la Calidad Total implica no sólo la idoneidad del producto, sino su percepción positiva por parte del Consumidor”**. (pág. 14)

También en el ámbito educativo el cliente debe ser lo primero. Pero, ¿quién es ahora el cliente? Encontramos el problema añadido de la existencia de una multiplicidad de clientes, probablemente con necesidades e intereses diferentes.

Desde esta perspectiva (SCHMELKES, 1992) comenta que: **“los beneficiarios de la escuela pueden ser: el alumno de hoy; ese mismo alumno mañana; los padres de familia; la escuela que lo recibe como egresado; la persona u organización que le da empleo; la comunidad en la que vive y/o la sociedad en la que se desarrollará social, cultural, económica y políticamente”**. (pág. 18)

Quizá la opinión mayoritaria sea considerar al alumno como el principal cliente, pero también se consideran clientes secundarios los padres, las familias, los miembros de la comunidad, que también tienen legítimos derechos para esperar el progreso de las competencias, caracteres y capacidades de los alumnos para llegar a ser ciudadanos responsables y solidarios, no como ganancias directas e inmediatas sino como beneficios a largo plazo de las siguientes generaciones.

- **Basar la gestión en la mejora continua, en la constante evaluación de los procesos**

Profesores y estudiantes echan la culpa del fracaso al sistema (aparentemente de inmutables patrones de expectativas, actividades, percepciones, reparto de recursos, estructuras de poder, valores). Ciertamente, es el sistema que merece nuestra atención ya que los errores en cualquier organización son atribuibles a los procesos que se han ido estableciendo sin la debida evaluación.

Optar por ejecutar el Kaizen en la institución, es estar en constante mejora continua, reconsiderando acerca de la eficiencia y analizando los fallos que se comete. Por tanto, la mejora continua no sólo ayuda en el desarrollo de la empresa sino ayuda en el desarrollo personal de los empleados de la misma institución.

Sin embargo, planificar una actividad para obtener los mejores resultados de cada una de las partes no determina la mejoría de los procesos. Por tal razón, es importante complementarla con el Feed-Back y el «Benchmarking», siendo estos útiles para valorar el desarrollo de los procesos.

Benchmarking

El «benchmarking» puede entenderse en TQE (Total Quality in Education) como las innovaciones o alternativas susceptibles de ponerse en práctica para tratar determinados contenidos curriculares o para mejorar el funcionamiento de la institución. No obstante, también es utilizado en las grandes empresas con la filosofía “copia y supera”.

• Ser conscientes de que el papel del líder es básico

Disponer de una dirección dinámica que intensifique los procesos, a la vez que permita que éste surja desde abajo, siendo esto un requisito indispensable para el proceso de Calidad Total. Así como, su cambio de rol es necesario para innovar dichos procesos.

(WILLIAMS y WATSON, 1995) consideran, que:

Es necesario un liderazgo eficaz en el sentido de compromiso de la dirección y de pleno apoyo de ésta a los profesores para que participen en la toma de decisiones. Pero sucede que en los Centros Educativos no existe necesariamente tal líder y, además, si existe, éste no tiene por qué corresponder con la persona que haga en ese momento de director/a del Centro. (pág. 8)

En la escuela estamos más cerca de lograr esta dinámica en tanto que el director es un compañero más que representa al resto y que actúa a partir de las directrices acordadas por todos ellos.

Sin un acuerdo o coordinación visible y sin dedicación constante a hacer de los principios y prácticas del TQM parte de la organización; en consecuencia, fracasara la institución. No obstante, según (DEMING, 1989), los líderes deben, “**crear constancia del propósito de mejora de producto y de servicio**”. (pág. 66). En los negocios esto significa que los directivos de la compañía deben establecer en la misma, trabajos de investigación, innovación para la continua mejora de productos y servicios.

En educación los líderes escolares deben centrarse en establecer el contexto en el cual los estudiantes pueden desarrollar mejor su potencial a través del continuo perfeccionamiento del trabajo conjunto de estudiantes y profesores. Los líderes escolares que crean ambientes escolares de TQ saben que mejorar las puntuaciones y valorar los símbolos es menos importante que el progreso inherente a los procesos de aprendizaje de los estudiantes y también de los profesores y administradores.

“El director se preocupa por eliminar las barreras que privan al trabajador (al docente) de su mayor derecho: el derecho a estar orgulloso de su trabajo”.

- **Basar la toma de decisiones en datos objetivos**

El Total Quality Management trata de una gestión basada en datos. La CT propone utilizar técnicas de análisis de datos que faciliten la comprensión de la realidad y el establecimiento de mejoras. Para ello aconseja ayudarse de técnicas e instrumentos tradicionalmente usados en economía para hacer las reuniones más operativas, agilizar la toma de decisiones y facilitar la evaluación, entre otras cosas.

A menudo valoramos de forma intuitiva nuestras acciones y a partir de reflexionar sobre cómo hemos desarrollado un trabajo (una actividad académica, por ejemplo, como puede ser una unidad didáctica programada), ideamos estrategias de mejora, eliminando lo que no ha funcionado bien, reestructurando tareas, ampliando facetas en las que creemos que deberíamos profundizar. En este sentido, tomamos decisiones en base a la experiencia. Pero, desde la Calidad Total, ello no basta, sino que debemos ayudarnos de instrumentos que nos permitan recoger y sistematizar las informaciones para que la toma de decisiones no sea fruto de impresiones subjetivas, sino que pueda apoyarse en argumentos explícitos.

2.5. SISTEMA EDUCATIVO EN EL ECUADOR

Cabe recalcar que el mejoramiento de los factores claves de la educación en el Ecuador han sido pobremente atacados dentro de la política educativa macro en los últimos 20 años, tal es así que el Primer Acuerdo Nacional “Educación Siglo XXI” fue firmado en 1992, para posteriormente firmar el segundo y tercer acuerdo en 1996 y 2004, efectuando grandes esfuerzos por definir una política clara en el sector educativo. En consecuencia, las instituciones podrán ejecutar un mismo modelo de calidad y compromiso educativo.

Luego de 40 foros locales, regionales y nacionales con la participación de amplios sectores sociales, políticos y económicos como: El Consejo Nacional de Educación, organismo consultivo del sector educativo conformado por representantes de la Unión Nacional de Educadores, la Confederación de Colegios de Educación Católica, la Confederación de Colegios de Educación Particular Laica, el Consejo Nacional de Educación Superior y la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo., dándose la construcción colectiva del sistema educativo a través del Plan Decenal, aprobado el 26 de noviembre del 2006 con más del 66% de aprobación de los votantes en la consulta popular, dentro del mismo se consideran ocho políticas educativas:

- a. Universalización de la Educación Inicial de 0 a 5 años.
- b. Universalización de la Educación General Básica de primero a décimo.
- c. Incremento de la población estudiantil del Bachillerato hasta alcanzar al menos el 75% de los jóvenes de la edad correspondiente.
- d. Erradicación del analfabetismo y fortalecimiento de la educación de adultos.
- e. Mejoramiento de la infraestructura y equipamiento de las instituciones educativas.
- f. Mejoramiento de la calidad y equidad de la educación e implementación de un sistema nacional de evaluación y rendición social de cuentas del sistema educativo.
- g. Revalorización de la profesión docente y mejoramiento de la formación inicial, capacitación permanente, condiciones de trabajo y calidad de vida.

- h. Aumento del 0.5% anual en la participación del sector educativo en el PIB hasta el año 2012, o hasta alcanzar al menos el 6% del PIB.

La presente investigación se enmarca dentro de la Política No. 6 del Plan Decenal de Educación del Ecuador 2006-2015, que consiste en el mejoramiento de la calidad y equidad de la educación e implementación del sistema nacional de evaluación con el siguiente delineamiento:

Objetivo: Garantizar que los estudiantes que egresan del sistema educativo cuenten con competencias pertinentes para su correcto desarrollo e inclusión social.

Principales líneas de acción:

1. Desarrollo e implementación del sistema nacional de evaluación (medición de logros académicos evaluación de la gestión institucional y evaluación del desempeño docente en función de estándares para todos los niveles y modalidades en el sistema).
2. Desarrollo e implementación de modelos pedagógicos que evolucionen y se adapten a las necesidades socio culturales y de desarrollo nacional.
3. Implementación de un sistema donde intervengan todos los actores sociales.

2.6. MODELO EUROPEO DE EXCELENCIA EMPRESARIAL (EFQM)

El modelo EFQM agrupa los procesos de gestión de la institución educativa en nueve criterios que constituyen los aspectos básicos para lograr una calidad total en la prestación el servicio educativo.

Están agrupados en dos grandes bloques:

Bloque 1. Agente:

- a) Liderazgo (10%)
- b) Política y estrategia (8%)
- c) Gestión de personal (9%)
- d) Recursos (9%)
- e) Procesos (14%)

- f) A través de ellos se debe llegar a la excelencia en la prestación de servicio educativo.

Bloque 2. Resultado:

- a) Satisfacción del cliente (20%)
- b) Satisfacción de personal (9%)
- c) Impacto social (9%)
- d) Resultado de la institución (15%)

Que miden la eficiencia y eficacia del servicio educativo y que permite posicionarse como excelente en la oferta educativa.

La aplicación del modelo EFQM, integra la gestión directiva, administrativa, pedagógica y comunitaria, en los nueve criterios que lo conforman.

2.7. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN

La Misión, visión, valores y dirección estratégica del Centro Educativo, así como la forma en que éstos se implantan en los Proyectos institucionales, son parte de las estrategias y panificaciones.

La **Misión** expresa la razón de ser del centro, la que justifica su existencia continuada. Se despliega en planes que se denominan Proyectos Institucionales.

La **Visión** es la imagen deseada y alcanzable del Centro Educativo en un futuro mediano.

Los **valores** son las ideas básicas que configuran el comportamiento del personal del Centro y determinan todas sus relaciones.

La **dirección estratégica** constituye la orientación a medio plazo de los planes y objetivos del Centro, con el fin de lograr su misión y alcanzar su visión a largo plazo mediante las sucesivas Programaciones Generales Anuales.

Cómo el Centro formula, implementa y revisa su estrategia y la convierte en planes y acciones.

Aporta evidencias de cómo el Centro.

- a) Define la misión, la visión, los valores, el proyecto educativo y formula estrategias y planes basados en formación relevante y global.
- b) Comunica e implanta estrategias y planes.
- c) Actualiza y mejora las estrategias y los planes.

2.8 MARCO LEGAL

El marco legal que sustenta el presente tema de Proyecto de grado se remite a:

- La Constitución de la República del Ecuador (2008) **(ver anexo N° 3)**
- Tecnología de la información y las comunicaciones (TIC's) **(ver anexo N° 4)**
- Ley Orgánica De Educación Intercultural **(ver anexo N° 5)**
- Reglamento de la Ley De Educación **(ver anexo N° 6)**
- Reglamento Interno Del Colegio Miraflores (Estatuto Orgánico del colegio Miraflores) **(ver anexo N° 7)**

2.9. LA HIPÓTESIS

2.9.1. Elementos de la Hipótesis

Unidades de Observación

Dentro de este punto se han considerado los establecimientos con mayor reconocimiento en áreas de liderazgo y calidad educativa de la ciudad de Guayaquil y la percepción actual de los estudiantes del establecimiento.

Variables

La variable dependiente de la presente investigación, la calidad y el liderazgo, será comparada con los recursos organizacionales de la institución educativa, obteniendo de esta manera los factores de éxito dentro del Sistema Educativo Nacional con visión a lo Internacional.

Relaciones entre las variables

La relación directa entre las variables viene definida por la capacidad con la que los recursos existentes en la organización pueden adaptarse al nivel de calidad y la generación de niveles de liderazgo en los docentes que permitan canalizar los estándares educativos de la institución hacia niveles de excelencia educativa.

2.9.2. Contrastación y verificación de la hipótesis

Para este proceso se utilizarán encuestas y entrevistas, realizadas en la misma institución y en las que son referentes al Sistema Educativo. Con el fin, de poder contrastar la realidad de la institución (CEM) con las demás instituciones que tomamos como muestra.

2.9.3. Hipótesis o pregunta de investigación

H1: Más del 60% de los padres de familia (clientes externos) encuestados indican que permanecerían y recomendarían al Colegio Miraflores, si éste incluye en el diseño de su plan estratégico, la actualización continua de los recursos, procedimientos y técnicas usadas en el procesamiento, y transmisión de información, tanto para la gestión educativa como la administrativa de la institución.

Se aprueba la 1er. hipótesis, debido a tener como resultado de la encuesta a los padres de familia, el 69% (25% infraestructura moderna más el 19% a la buena administración más el otro 19% la calidad docente más el 6% a la accesibilidad de la información).

H2: De realizarse el plan estratégico para el Colegio Miraflores, esto no determinará que aumente sus factores de éxito.

Se anula la 2da. hipótesis, debido a haber obtenido de la muestra de las autoridades encuestada el resultado donde el 100% de las mismas realizan y ejecutan Planes Estratégicos en el Centro Educativo que actualmente dirigen con éxito.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

Para efectos del desarrollo de esta investigación se considera que la modalidad más apropiada es la “*cuantitativa*”, puesto que esta metodología permite examinar datos de una forma más numérica empleando para ello herramientas estadísticas que mediante resultados tabulados en gráficos ayudarán a los lectores en la comprensión de la información que se quiere dar a conocer.

De acuerdo a lo que Briones (1996) indica respecto a los tipos de investigación cuantitativas, destaca que este tipo de investigación resulta de la aplicación de uno o más criterios de clasificación, por lo que generalmente se basan en la posibilidad que tiene el investigador de controlar la variable dependiente y otras situaciones de estudio, así su clasificación deriva en la Investigación Experimental, Investigación Cuasi Experimental e Investigación No Experimental.

En relación al tipo de investigación cuantitativa se considera que el diseño de la misma tiene un enfoque *no experimental o “Ex Post Facto”* (traducción del latín: “después de los hechos ocurridos”), ya que en esta instancia el investigador no tiene el control sobre las variables independientes porque los hechos ya ocurrieron o porque no pueden ser manipulables (Kerlinger, 1979).

Por otra parte, de acuerdo a Hernández y otros (2003), los diseños no experimentales se pueden clasificar en: Transversal, Exploratorio, Descriptivos, Correlacionales, Causales, Longitudinales, de Grupo Cohorte y de Panel. Sin embargo, para este trabajo se considera que el diseño más apropiado constituye al “**Descriptivo**” ya que tiene como objetivo examinar los acontecimientos y los valores que se manifiestan

en una o más variables y así también realizar una categoría de una comunidad o una situación que se presente; además, porque como resultado de este diseño se busca responder la hipótesis planteada.

En conclusión la modalidad de investigación a emplearse es la siguiente:

CUADRO N° 3. Modalidad de investigación

Modalidad de Investigación:	Cuantitativa
Categoría Cuantitativa:	No Experimental o Ex Post Facto
Diseño de Investigación Cuantitativa:	Descriptivo

Fuente: Datos de la investigación

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

3.2. UNIDADES DE OBSERVACIÓN

Dentro de cualquier tipo de investigación es de vital importancia conocer o establecer cuál es la población y si de esta se ha tomado una muestra, cuando se trata de seres vivos; en caso de objetos se debe establecer cuál será el objeto, evento o fenómeno a estudiar.

3.3. POBLACIÓN

Respecto al análisis de la población, es importante mencionar que ésta servirá para el cálculo de la muestra que ayude a determinar la situación actual del Centro Educativo Miraflores, por lo que se considerará como población al personal administrativo, docentes y clientes externos lo que da un total de 719 personas, distribuidas de la siguiente manera:

CUADRO N° 4. Definición de la Población

INFORMANTES	UBICACIÓN
Líderes de las organizaciones con certificación de calidad	Unidad Educativa Particular Bilingüe Santo Domingo de Guzmán
	Unidad Educativa Salesiana Cristóbal Colón
	Unidad educativa San José la Salle
	Unidad Educativa Bilingüe Nueva Semilla
	Unidad Educativa Liceo Cristiano
Personal que labora en cargos Gerenciales, de Jefatura, Coordinadores, Personal Administrativo, Personal Docente	Centro Educativo Miraflores
Padres de familia (clientes externos)	Centro Educativo Miraflores

Fuente: Datos de la investigación

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

CUADRO N° 5. Población

DESCRIPCION	NÚMERO DE COMPONENTES A INVESTIGAR	% Porcentaje
Líderes de las organizaciones con certificación de calidad	17	0.02%
Personal Administrativo, coordinadores de áreas (Centro Educativo Miraflores)	88	0.12%
Padres de familia (clientes externos)	614	0.86%
TOTAL	719	100%

Fuente: Datos de la investigación

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

3.3.1 Muestra

Para el cálculo de la muestra se utilizó la fórmula estadística para poblaciones finitas, ya que se conoce el tamaño de la población.

Munch y Ángeles (2007) consideran que el diseño de la muestra pasa por tres etapas:

- “a) **Esquema de muestreo. Cómo se va a seleccionar la Muestra y qué tipo de muestreo se va a utilizar.**
 - a) **Encontrar estimadores**
 - b) **Determinar el tamaño de la muestra” (P.98)**

La muestra está representada por un subconjunto de la población ó parte de ella.

Existen dos tipos de muestra: la probabilística y la no probabilística.

Muestra probabilística: subconjunto donde todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser escogido.

Muestra no probabilística: muestra dirigida donde todos los elementos dependen del criterio del investigador.

Se eligió la muestra no probabilístico porque la elección de los elementos no dependen de la probabilidad sino de las características de la investigación, que representa juicio y conveniencia del investigador, de quien dependerá el desarrollo del proyecto.

Los resultados obtenidos se muestran en el siguiente cuadro:

$$n = \frac{Z^2 pqxN}{(N - 1) e^2 + Z^2 pq}$$

Con esta fórmula se utilizaron las siguientes variables:

n/c = con un nivel de confianza de 95% (0.95) lo que equivale al valor z
z = valor numérico de unidades de desviación estándar. 1.96
p q = varianza poblacional
ALFA = es el valor de error tipo 1
N = tamaño de la población
e = margen de error 0.05
n = tamaño de la muestra

VARIABLES PARA EL CALCULO		
n/c=	95%	
z=	1.96	n= 690.53
p=	0.50	2.76
q=	0.50	
N=	719	
e=	0.05	
n=	?	

Lo que dió como resultado una muestra total de 250 personas, correspondientes al 34.77% de la población total, lo que es bastante significativa al momento del desarrollo el muestreo.

MUESTRA:	250
-----------------	------------

CUADRO N° 6. Muestra

DESCRIPCIÓN	NÚMERO DE MUESTRA	% Porcentaje
Personal que labora en cargos Gerenciales	5	0.02%
Personal que labora en cargos Gerenciales, de Jefatura, Coordinadores, Personal Administrativo, Personal Docente	30	0.12%
Padres de familia (clientes externos)	215	0.82%
TOTAL	250	100%

Fuente: Datos de Investigación

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Se obtuvieron 35 encuestas, 30 realizadas a personas de varios cargos entre ellos: Gerenciales, de Jefatura, Coordinadores, Personal Administrativo, Personal Docente del Centro Educativo Miraflores; 5 de ellas son dirigidas a los Administradores de los Colegios tomados para el muestreo; Existe la posibilidad de no obtener las 215 encuestas a los padres de familia.

3.4. MÉTODOS PARA LA MEDICIÓN DE LAS VARIABLES

En relación al método que se empleará para efecto de la medición de las variables, es importante que se tenga claro que existen tres clasificaciones: Métodos Teóricos, Métodos Empíricos y Métodos Matemáticos.

- En lo concerniente al método teórico, la inducción y deducción será de gran ayuda para esta investigación, ya que mediante él se podrán establecer conclusiones de los datos encontrados. En primera instancia el método deductivo es el procedimiento que ayudará a crear un enlace de juicios que conducirán al razonamiento de los hechos que se generan; para finalmente utilizar el método inductivo que es partir de lo particular a lo general, de modo que los investigadores puedan estar en contacto directo con la problemática a ser analizada.
- Respecto al método empírico, se utilizará el cuestionario tipo encuesta, cuestionario tipo entrevista y guía de observación ya que bajo estos métodos se emplearán las técnicas e instrumentos que ayudarán eficientemente en la recolección de datos.
- Finalmente, el método matemático a emplearse, guarda relación con la estadística descriptiva para el uso de las distribuciones de frecuencias y tabulación de datos en la hoja de cálculo de Excel.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En relación a las principales técnicas e instrumentos a emplearse para la recolección de datos se plantean los siguientes:

CUADRO N° 7. Técnicas e Instrumentos para la recolección de datos

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Encuesta	Cuestionario de preguntas
Entrevista	Cuestionario de preguntas abiertas
Observación Directa	Guía de Observación, Archivos y Documentación del Colegio Miraflores

Fuente: Datos de Investigación

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

La encuesta será la principal técnica utilizada en este trabajo investigativo, ya que se acopla fácilmente, es breve y muy útil para determinar un criterio bastante acertado de la opinión de la muestra sobre la posibilidad de tomar en consideración factores que han hecho exitosos a otros establecimientos educativos con la finalidad de determinar la aceptación que tendrían tanto directivos como administrativos y docentes, respecto a la implementación de un plan estratégico en el Colegio Miraflores que le ayude a mejorar su gestión educativa y administrativa.

Para lograr este objetivo, es pertinente la elaboración de un cuestionario breve y muy explícito, donde los encuestados estén en capacidad de exponer su opinión según las variables presentadas. Vale recalcar que en esta técnica las preguntas son cerradas, de modo que en su desarrollo podría correrse el riesgo de falta de sinceridad por parte de los involucrados; razón por la cual es muy importante plantear preguntas y respuestas que sean directas y precisas para evitar confusiones.

La entrevista será otra de las técnicas utilizadas, ya que mediante esto, los investigadores pretenden recabar criterios, opiniones, sugerencias y nuevas ideas que permitan conocer con mayor profundidad los problemas implícitos del estudio y comprender el por qué es importante la implementación de un plan de control financiero en la empresa objeto de estudio. Para esto, es importante contar con el criterio de las personas involucradas en el tema, tales como:

- Personal Administrativo del Colegio Miraflores
- Padres de Familia
- Docentes
- Estudiantes

Estos criterios serán de mucha ayuda y validez para enfocar la propuesta según el planteamiento de los objetivos de este proyecto y así llegar a conclusiones más reales y acertadas de la problemática de este trabajo.

La observación directa se utilizará al momento de constatar los problemas descritos acudiendo al lugar de los hechos, es decir al Colegio Miraflores; esta técnica, establece una opinión personal de los acontecimientos, de modo que al ser complementado con los criterios de los segmentos antes mencionados, darán las pautas para el desarrollo de un modelo de gestión educativa y administrativo que sea capaz de adaptarse a las necesidades del establecimiento y así corregir las falencias presentadas. Esto es importante, ya que así se obtiene una información veraz y se evitan tergiversaciones, o criterios que no tienen que ver con el tema. Para este efecto, se deben observar y analizar la forma en la que es documentada la información administrativa y académica, con el fin de determinar si estas cumplen con las exigencias legales mínimas.

3.6. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN

El procedimiento que se cumplirá para el desarrollo de la investigación en el Colegio Miraflores y las demás instituciones de nivel medio consideradas como parte de la población con factores de éxito de acuerdo a su categoría.

1. Solicitar permiso a los directivos del Colegio Miraflores para el ingreso a sus instalaciones y llevar a cabo la investigación.
2. Entrevistar a los principales directivos y personal administrativo que maneje información relevante del establecimiento educativo, a fin de conocer la forma en la que realizan el registro y archivo de documentos académicos y administrativos.
3. Averiguar la existencia de manuales de procedimientos y políticas internas que permitan realizar comparación de las disposiciones establecidas y lo que se hace.
4. Desarrollar un cuestionario de preguntas cerradas y certeras que permitan identificar la perspectiva que tienen tanto personal administrativo como educativo del colegio Miraflores y demás instituciones consideradas en la investigación.
5. Tabular los datos obtenidos para interpretar los resultados.
6. Analizar, según los resultados, la propuesta que mejor se acople al mejoramiento de los procedimientos internos (administrativos y educativos) del Colegio Miraflores.
7. Identificar los beneficios que obtendría el Colegio Miraflores, con la implementación y puesta en marcha de la propuesta.
8. Evaluar posteriormente, el funcionamiento para comparar resultados finales con los anteriores, y de ser necesario corregir las falencias que se puedan presentar, de modo que se cree una cultura de mejoramiento continuo.

Así el desarrollo se resume de la siguiente manera:

CUADRO N° 8. Procedimiento de investigación

¿Quiénes proporcionarán la información?	250 personas entre personal administrativo, docente y padres de familia del Colegio Miraflores
¿Cómo accedemos a la información requerida?	Empleo de encuestas y entrevistas
¿Cómo se recogerá la información requerida?	Cuestionario de preguntas cerradas para la encuesta y preguntas abiertas para las entrevistas
¿Cómo se organizarán los datos obtenidos?	De forma sistemática
¿De qué manera se realizará el análisis de los datos?	Hoja de Cálculo de Excel

Fuente: Datos de Investigación

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

3.7. ANÁLISIS DE DATOS

Para el análisis de datos es importante mencionar que una vez que hayan sido recopilados, el tipo de prueba estadística e implementarse será a través del empleo de la tecnología informática, teniendo como herramienta la hoja de cálculo de Excel, donde los datos tabulados serán presentados en gráficos estadísticos que ayudarán a la fácil interpretación para el investigador y el lector.

- Los tipos de datos explícitos en la encuesta serán de de tipo cuantitativo y cualitativo.
- Las escalas de medición a emplearse serán de intervalos y ordinales.
- La distribución de las frecuencias en las tablas tendrán los datos divididos y ordenados numéricamente, mostrando su número de elementos de cada grupo o clase.
- Los gráficos que se utilizarán para la interpretación de los resultados, serán los histogramas (rectángulos adyacentes de acuerdo al resultado de la frecuencia).

CAPÍTULO IV

4.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA INSTITUCIÓN

El Centro Educativo Miraflores fue creado en 1958, implementando el lema: CIENCIA-EDUCACIÓN-MORALIDAD.

Imagen N° 2

Infraestructura del Centro Educativo Miraflores



El diagnóstico, tiene los siguientes objetivos:

- 1) Identificar las potencialidades de la Institución a partir de sus fortalezas y debilidades para determinar los procesos de acción a seguir, los cuales tienen como propósito mejorar la calidad de la educación.
- 2) Detectar los problemas, seleccionarlos diferenciar sus causas y consecuencias, para determinar colectivamente el o los problemas esenciales que orientarán el ámbito de acción del proyecto.
- 3) Documentar las necesidades relevantes de la Institución para darle solución de manera oportuna.
- 4) Avanzar hacia la elaboración de un modelo de Institución educativa deseable y posible y que tome en cuenta las aspiraciones de los miembros de la comunidad educativa (estudiantes, profesores, padres de familia o representantes del estudiante, personal administrativo, sectores productivo y/o laboral vinculado o cercano a la Institución.)

4.1.1 Descripción del Contexto Geográfico, Social, Económico y Cultural de la Institución

El Centro Educativo Miraflores está ubicado en la Cooperativa Aguirre Abad, solar 5, calle Oeste NE callejón 11, detrás de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte. Incluye el jardín de infantes "Pequeños Artistas", la escuela "Remembranzas" y el Colegio de Bachillerato en Ciencias y Técnico.

Los estudiantes de esta Institución, provienen en su mayoría de padres profesionales. Más del 80% de la población estudiantil vive en el Norte de la Ciudad (Alborada, Garzota, Atarazana) y el resto en el centro y otras ciudadelas; se pueden ubicar en un nivel socioeconómico de *clase media*.

4.1.2 Características de la institución

A continuación los Datos de Identificación Institucional:

Nombre:	Colegio MIRAFLORES
Lugar:	Guayaquil
Régimen:	Costa
Género:	Mixto
Jornada:	Matutina
Ubicación Geográfica:	Cooperativa Aguirre Abad Solar 5 Calle Oeste N-E callejón 11 detrás de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte.
Entorno Social:	Colegio Aguirre Abad, Colegio Técnico Simón Bolívar
Entorno Cultural:	Coliseo Voltaire Paladines Polo, Sociedad Italiana Garibaldi
Tipo:	Privado
Estudios que imparte:	Bachiller en Ciencias Bachiller Técnico

4.1.3 Servicios que presta el Centro Educativo Miraflores

- Aulas bien estructuradas y equipadas
- Laboratorios para el idioma inglés y francés
- Laboratorio de computación
- Laboratorio de Física y Química
- Servicio de expresos
- Club de cheerleader
- Club de ajedrez
- Club de fútbol
- Club de básquet
- Club de natación

• **CUADRO N° 9. D.A.F.O. ACTUAL DEL CENTRO EDUCATIVO
MIRAFLORES**

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Alumnado proveniente de otros planteles educativos con bajos conocimientos en las diferentes asignaturas. • Problemas en el aprendizaje por parte de las estudiantes que provienen de hogares disfuncionales. • La mayoría del personal docente, no ha realizado cursos de actualización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desintegración del núcleo familiar • Falta de valores desde el hogar. Deserción reprobación escolar y problemas juvenil. • Problemas de integración de la comunidad educativa.
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura amplia y funcional • Ubicación geográfica que nos permite brindar un buen servicio a las estudiantes de diferentes sectores de la ciudad. • Asistencia puntual por parte de los estudiantes, personal docente y administrativo. • Comunicación cordial entre estudiantes, autoridades y personal docente del plantel. • Atención médica y servicio de primeros auxilios constante. • Atención oportuna y cortés del personal de administrativo. • Biblioteca con recursos didácticos suficientes y actualizados. • Laboratorio apropiado para las prácticas del idioma Extranjero. • Excelente relación con autoridades de otras instituciones educativas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Participación constante en múltiples actividades científico-cultural dentro y fuera del plantel. • Recuperación pedagógica a los estudiantes procedentes de otras instituciones educativas. • Intercambios culturales y de conocimientos con otras instituciones educativas. • Educación en valores y difusión de los mismos en diversas actividades. • Apoyo de las autoridades a las ferias de Ciencias organizadas por las diferentes especializaciones • Aplicación de los planes y programas establecidos por el Ministerio de Educación. • Fácil acceso a las universidades para nuestros alumnos.

Fuente: Datos de la investigación

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

4.2. ANÁLISIS GENERAL DE LA OPINION EMITIDA POR LOS EXPERTOS

La opinión de varios expertos, concluyo que en las organizaciones educativas deben elevar su perspectiva de calidad, sin detener su operación, para visualizar su futuro y diseñar las acciones necesarias para lograr hacerlo realidad, las instituciones de educación media enfrentan el reto de responder a las expectativas de los estudiantes que buscan obtener una formación que les permita desarrollarse en un mundo laboral o continuar sus estudios de nivel superior, de manera eficiente y eficaz. Dichas instituciones se han visto en la necesidad de realizar ajustes en su forma de planificar y emprender estrategias: transformando los modelos curriculares, cambiando la forma de administrarse, por tal motivo es de vital importancia la implementación de la Planeación Estratégica.

4.2.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La información recopilada, se ha realizado a través del método de la observación, la entrevista y la encuesta, los cuales tienen de manera respectiva los siguientes instrumentos: cuaderno de notas para la investigación in situ, lista de preguntas para la entrevista con los expertos y el cuestionario, los cuales sirven para analizar cada aspecto que llevó hacia el éxito a las Instituciones Educativas que se ha tomado como muestra, proporcionando la información necesaria para realizar el plan estratégico.

Esta investigación tiene como muestra los siguientes Centros Educativos: Unidad Educativa Particular Bilingüe Santo Domingo de Guzmán, Unidad Educativa Salesiana Cristóbal Colón, Unidad educativa San José la Salle, Unidad Educativa Bilingüe Nueva Semilla, Unidad Educativa Liceo Cristiano. Las autoridades de los Centros Educativos de nivel medio de la ciudad de Guayaquil; el personal docente, administrativo y padres de familia del Centro Educativo Miraflores.

4.2.2 CUESTIONARIO DIRIGIDO A: Autoridades de los Centros Educativos de la ciudad de Guayaquil

1.- ¿Cuál es su nivel de estudio actual?

Tabla 1. Nivel de estudio actual

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta
1	Cuarto nivel(Maestría, Doctorado)	5
2	Tercer nivel (Carrera Universitaria)	0
3	Otros ¿cuál?..	0
Total		5

Fuente: Centros Educativos escogidos para el muestreo

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centros Educativos escogidos para el muestreo

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- Este cuestionario proyecta como resultado que el 100% de las autoridades encuestadas tienen cuarto nivel de estudios, en su mayoría maestría.

2.- ¿Cuál es su profesión?

Tabla 2. Profesión

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Abogado	0	0.00
2	Licenciado en Educación	4	80.00
3	Ingeniero Comercial	0	0.00
4	Psicólogo Educativo	0	0.00
5	Otros ¿Cuál?	1	20.00
Total		5	100.00

Fuente: Centros Educativos escogidos para el muestreo

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centros Educativos escogidos para el muestreo

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- El cuestionario nos indica que el 75% de las autoridades son licenciados en educación, y el 25% son másteres en Pedagogía.

3.- ¿Considera usted que la estandarización en la calidad educativa crea conflictos con los objetivos de la institución?

Tabla 3. Estandarización en la calidad educativa

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Totalmente de Acuerdo	0	0.00
2	Parcialmente de Acuerdo	1	20.00
3	Parcialmente en desacuerdo	2	40.00
4	Totalmente en desacuerdo	2	40.00
Total		5	100.00

Fuente: Centros Educativos escogidos para el muestreo

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centros Educativos escogidos para el muestreo

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- El 40% de las autoridades encuestadas están parcialmente en desacuerdo con que la estandarización en la calidad educativa crea conflictos con los objetivos de la institución; además el 40% de los encuestados están totalmente en desacuerdo; Por otro lado, el 20% de los encuestados están parcialmente de Acuerdo.

4.- ¿El Centro Educativo que actualmente dirige, ejecuta sus planes estratégicos?

Tabla 4. Ejecución de planes estratégicos

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Totalmente de Acuerdo	5	100.00
2	Parcialmente de Acuerdo	0	0.00
3	Parcialmente en desacuerdo	0	0.00
4	Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total		5	100.00

Fuente: Centros Educativos escogidos para el muestreo

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centros Educativos escogidos para el muestreo

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- El 100% de las autoridades encuestadas están totalmente de Acuerdo, en continuar ejecutando Planes Estratégicos en el Centro Educativo que actualmente dirige.

5.- ¿Considera usted que institucionalizar un programa de becas beneficiará a la institución?

Tabla 5. Institucionalización de programa para becas

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Totalmente de Acuerdo	4	80.00
2	Parcialmente de Acuerdo	1	20.00
3	Parcialmente en desacuerdo	0	0.00
4	Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total		5	100.00

Fuente: Centros Educativos escogidos para el muestreo

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centros Educativos escogidos para el muestreo

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- El 67% de las autoridades encuestadas están totalmente de acuerdo, en considerar el beneficio de institucionalizar un programa de becas; mientras que el 33% está parcialmente de acuerdo.

6.- ¿Sólo los profesionales que han estudiado carreras administrativas son idóneos para dirigir una institución educativa?

Tabla 6. Idoneidad para dirigir una institución educativa

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Totalmente de Acuerdo	0	0.00
2	Parcialmente de Acuerdo	3	60.00
3	Parcialmente en desacuerdo	2	40.00
4	Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total		5	100.00

Fuente: Centros Educativos escogidos para el muestreo

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centros Educativos escogidos para el muestreo

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- El 60% de las autoridades encuestadas están parcialmente de acuerdo que dirigir un Centro Educativo solo lo puedan realizar profesionales en carreras Administrativas, y un 40% está parcialmente en desacuerdo.

7.- ¿El marketing tiene gran relevancia en el éxito de su institución?

Tabla 7. El marketing y su relevancia en el éxito de una institución

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Totalmente de Acuerdo	1	20.00
2	Parcialmente de Acuerdo	2	40.00
3	Parcialmente en desacuerdo	1	20.00
4	Totalmente en desacuerdo	1	20.00
	Total	5	100.00

Fuente: Centros Educativos escogidos para el muestreo

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centros Educativos escogidos para el muestreo

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- El 20% de los encuestados considera que el marketing tiene gran relevancia en el éxito de su institución, mientras que el otro 40% están parcialmente de acuerdo, no obstante, la restante opinión es dividida entre el 20% que están parcialmente en desacuerdo, y el restante 20% están totalmente en desacuerdo.

8.- ¿Invertir en la capacitación del personal docente elevará su efectividad educativa?

Tabla 8. Invertir en la capacitación del personal docente

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Totalmente de Acuerdo	5	100.00
2	Parcialmente de Acuerdo	0	0.00
3	Parcialmente en desacuerdo	0	0.00
4	Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total		5	100.00

Fuente: Centros Educativos escogidos para el muestreo

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centros Educativos escogidos para el muestreo

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- El 100% de los encuestados consideran que invertir en la capacitación del personal docente elevará su efectividad en la institución.

9.- ¿Es trascendental que la institución obtenga certificaciones de calidad?

Tabla 9. Obtención de certificaciones de calidad

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Totalmente de Acuerdo	5	100.00
2	Parcialmente de Acuerdo	0	0.00
3	Parcialmente en desacuerdo	0	0.00
4	Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total		5	100.00

Fuente: Centros Educativos escogidos para el muestreo

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centros Educativos escogidos para el muestreo

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- el 100% de los encuestados están totalmente de acuerdo, y consideran que es trascendental que la institución obtenga certificaciones de calidad.

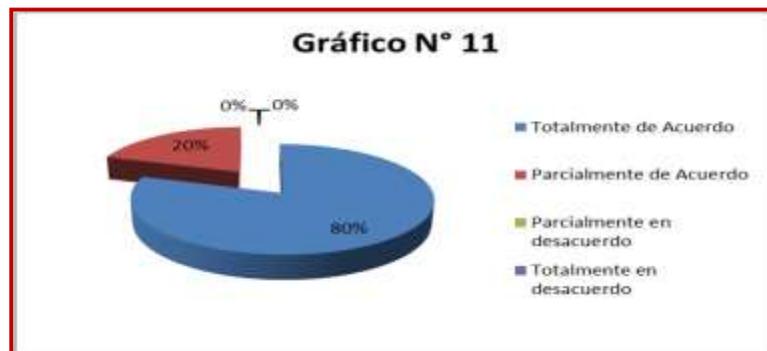
10.- ¿Es importante que su personal tome la iniciativa para resolver situaciones en conflicto?

Tabla 10. Obtención de las certificaciones de calidad

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Totalmente de Acuerdo	4	80.00
2	Parcialmente de Acuerdo	1	20.00
3	Parcialmente en desacuerdo	0	0.00
4	Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total		5	100.00

Fuente: Centros Educativos escogidos para el muestreo

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centros Educativos escogidos para el muestreo

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- El 80% de los Autoridades opinan que es importante que su personal tome la iniciativa para resolver situaciones en conflicto, mientras que, el 20% están parcialmente de acuerdo.

11.- ¿El acceso a las TIC's es un factor relevante para la calidad educativa de la institución?

Tabla 11. El acceso a las TIC's

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Totalmente de Acuerdo	5	100.00
2	Parcialmente de Acuerdo	0	0.00
3	Parcialmente en desacuerdo	0	0.00
4	Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total		5	100.00

Fuente: Centros Educativos escogidos para el muestreo

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centros Educativos escogidos para el muestreo

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- El 100% de los encuestados consideran que, el acceso a las TIC's es un factor relevante para la calidad educativa de la institución.

12.- ¿Cree usted que la contribución del personal extranjero en la institución cambia la percepción de la calidad?

Tabla 12. La contribución del personal extranjero en la institución cambia la percepción de calidad

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Totalmente de Acuerdo	0	0.00
2	Parcialmente de Acuerdo	2	40.00
3	Parcialmente en desacuerdo	1	20.00
4	Totalmente en desacuerdo	2	40.00
Total		5	100.00

Fuente: Centros Educativos escogidos para el muestreo

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centros Educativos escogidos para el muestreo

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- El 40% de los encuestados están totalmente en desacuerdo con que, el personal extranjero en la institución cambia la percepción de calidad, sin embargo el 40% están parcialmente de acuerdo y el 20% restante está parcialmente en desacuerdo.

13.- ¿La inversión en los equipos tecnológicos es necesaria para mantener el éxito en los Centros Educativos Privados?

Tabla 13. Inversión en los equipos tecnológicos

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Totalmente de Acuerdo	3	60.00
2	Parcialmente de Acuerdo	2	40.00
3	Parcialmente en desacuerdo	0	0.00
4	Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total		5	100.00

Fuente: Centros Educativos escogidos para el muestreo

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centros Educativos escogidos para el muestreo

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- El 60% de los encuestados están totalmente de Acuerdo, en que, la inversión en los equipos tecnológicos es necesaria para mantener el éxito en los Centros Educativos Privados, por el contrario el otro 40% está parcialmente de Acuerdo.

14.- ¿Para ser considerados de calidad los Centros Educativos deben cumplir con las leyes Educativas y las políticas internas de la institución?

Tabla 14. Leyes Educativas y las políticas internas de la institución

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Totalmente de Acuerdo	4	80.00
2	Parcialmente de Acuerdo	1	20.00
3	Parcialmente en desacuerdo	0	0.00
4	Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total		5	100.00

Fuente: Centros Educativos escogidos para el muestreo

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centros Educativos escogidos para el muestreo

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- El 80% de los encuestados opinan que para ser considerados de calidad los Centros Educativos deben cumplir con las leyes Educativas y las políticas internas de la institución; mientras que el 20% restante están parcialmente de Acuerdo.

15.- ¿Es conveniente invertir en la infraestructura para ser considerados de calidad, los Centros Educativos?

Tabla 15. Invertir en la infraestructura para ser considerados de calidad

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Totalmente de Acuerdo	2	40.00
2	Parcialmente de Acuerdo	3	60.00
3	Parcialmente en desacuerdo	0	0.00
4	Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total		5	100.00

Fuente: Centros Educativos escogidos para el muestreo

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centros Educativos escogidos para el muestreo

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- El 40% de los encuestados están totalmente de Acuerdo en que es conveniente invertir en la infraestructura para que los centros educativos sean considerados de calidad. Mientras que el 60% está parcialmente de acuerdo

16.- ¿Uno de los factores que han influido para que los Centros Educativos Privados tengan éxito es la Tradición Institucional?

Tabla 16. La Tradición Institucional

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Totalmente de Acuerdo	3	60.00
2	Parcialmente de Acuerdo	1	20.00
3	Parcialmente en desacuerdo	1	20.00
4	Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total		5	100.00

Fuente: Centros Educativos escogidos para el muestreo

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centros Educativos escogidos para el muestreo

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- El 60% de los encuestados están totalmente de Acuerdo en que Uno de los factores que han influido para que los Centros Educativos Privados tengan éxito es la Tradición Institucional; sin embargo el 20% de las autoridades están parcialmente de Acuerdo; por el contrario el 20% restante están parcialmente en desacuerdo.

17.- ¿La preparación académica en el personal administrativo es un factor relevante que influye en el éxito de la institución educativa?

Tabla 17. La preparación académica del personal

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Totalmente de Acuerdo	4	80.00
2	Parcialmente de Acuerdo	1	20.00
3	Parcialmente en desacuerdo	0	0.00
4	Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total		5	100.00

Fuente: Centros Educativos escogidos para el muestreo

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centros Educativos escogidos para el muestreo

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- El 80% de los encuestados están totalmente de Acuerdo en que la preparación académica en el personal administrativo es un factor relevante que influye en el éxito de la institución educativa; mientras que un 20% de los encuestados están parcialmente de Acuerdo.

4.2.3 CUESTIONARIO DIRIGIDO A: Padres de familia del Centro Educativo Miraflores.

1.- ¿En qué sector de la ciudad vive?

Tabla 18. Sector de la ciudad en que habita

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Norte	60	100.00
2	Sur	0	0.00
3	Este	0	0.00
4	Oeste	0	0.00
Total		60	100

Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- El 100% de los padres de familia o representantes encuestados viven en el norte de la ciudad.

2.- Eligió el colegio de su hijo según su capacidad económica o por la ubicación geográfica.

Tabla 19. Capacidad económica o por la ubicación geográfica.

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Capacidad económica	20	33.33
2	Ubicación geográfica	40	66.67
3	ninguna de las anteriores	0	0.00
Total		60	100.00

Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- El 67% de los encuestados, eligió el colegio de su hijo según su ubicación geográfica, mientras que el 33% según su capacidad económica; Por otro lado, no hubo otra razón que las antes expuestas.

3.- ¿Desde cuándo tiene matriculado a su hijo en esta institución educativa?

Tabla 20. Años de haber sido matriculado su representado

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Un año	10	16.67
2	Uno a tres años	30	50.00
3	Cuatro a siete años	10	16.67
4	Más de Siete años	10	16.67
Total		60	100

Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- El 50% de los encuestados tiene matriculado a su hijo en esta institución educativa hace tres años, mientras que el 17% más de 7 años y el otro 17% hace 7 años; no obstante el 16% hace un año.

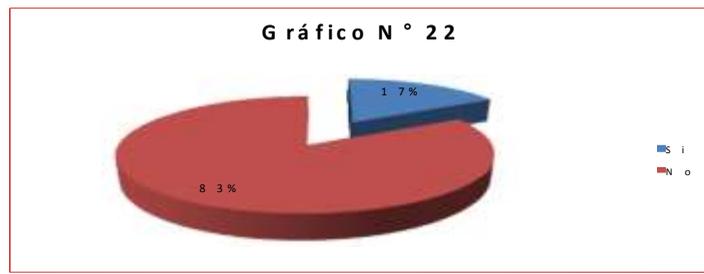
4.- ¿Elegió el colegio de su hijo según la religión?

Tabla 21. Elegió el colegio de su hijo según su religión

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Si	10	16.67
2	No	50	83.33
Total		60	100

Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- El 83% de los encuestados no eligió el colegio de su hijo según la religión, por el contrario el 17% de los padres de familia encuestado si eligieron la escuela de su hijo por la religión.

5.- ¿Cómo considera a la gestión educativa y administrativa de la institución?

Tabla 22. Categorización de la Gestión educativa y administrativa de la institución

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Excelente	0	0.00
2	Muy Bueno	50	83.33
3	Bueno	10	16.67
4	Regular	0	0.00
5	Malo	0	0.00
Total		60	100.00

Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- El 83% de los encuestados consideran que la gestión educativa y administrativa de la institución, es muy buena; mientras que el 17% indica que es buena.

6.- ¿Considera que la metodología de enseñanza que se aplica en el centro educativo es eficaz?

Tabla 23. Metodología de enseñanza

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Si	40	66.67
2	No	20	33.33
Total		60	100.00

Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- El 67% de los encuestados consideran que la metodología de enseñanza que se aplica en el centro educativo “Si” es eficaz; por el contrario el 33% de los encuestados indican que “no”.

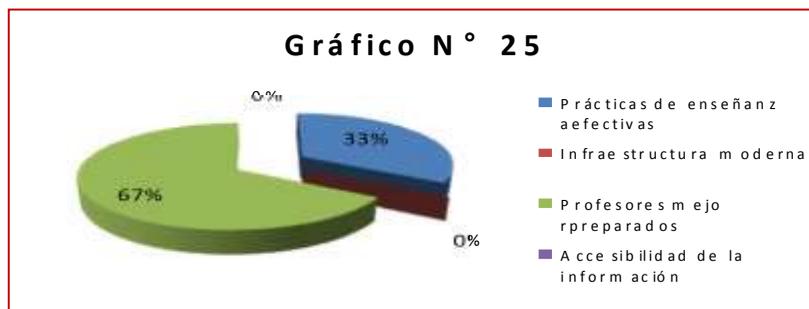
7.- ¿Cuál de los siguientes aspectos considera como la base principal de una adecuada gestión institucional?

Tabla 24. Base principal de una adecuada gestión institución

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Prácticas de enseñanza efectivas	20	33.33
2	Infraestructura moderna	0	0.00
3	Profesores mejor preparados	40	66.67
4	Accesibilidad de la información	0	0.00
Total		60	100.00

Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- El 67% de los encuestados considera que los profesores mejor preparados es uno de los aspectos para una adecuada gestión institucional mientras que el 33% de los padres de familia opinan que otro de los aspectos son las prácticas de enseñanza efectiva; quedando en cero tanto la infraestructura moderna como la accesibilidad de la información.

8.- ¿Indique, las tres razones principales por las que mantiene a su representado en el colegio?

Tabla 25. Razones para mantener en la institución a su representado

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Oferta educativa	50	31.25
2	Infraestructura moderna	40	25.00
3	Buena administración	30	18.75
4	Accesibilidad de la información	10	6.25
5	Docentes de calidad	30	18.75
Total		160	100.00

Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- el 31% de los padres de familia encuestados indican que la razón para mantener a su representado en la institución, es la oferta educativa, mientras que el 25% se debe a la infraestructura moderna; no obstante, el 19% opinan que la buena administración y el otro 19% opinan que se debe a la calidad de los docentes. Por otro lado, el 6% de los encuestados indican que es debido a la accesibilidad de la información, que mantienen a su representado en la institución.

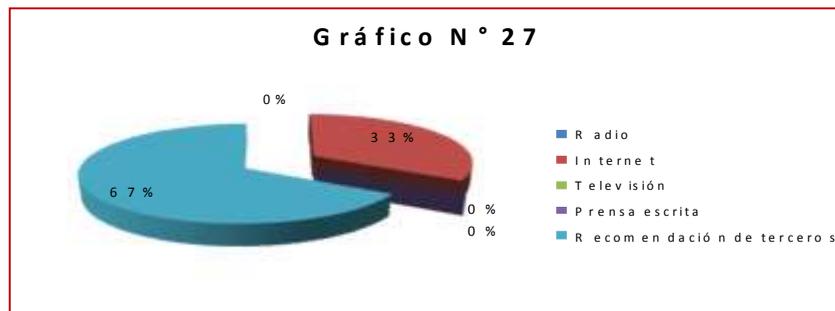
9.- ¿A través de qué medio de comunicación se informó para inscribir y matricular a su representado?

Tabla 26: medio de comunicación

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Radio	0	0.00
2	Internet	20	33.33
3	Televisión	0	0.00
4	Prensa escrita	0	0.00
5	Recomendación de terceros	40	66.67
Total		60	100.00

Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- El 67% de los encuestados utilizó como medio de comunicación las recomendaciones de terceros y el 33% de los padres de familia encuestado se informaron por medio del internet.

10.- ¿Qué facilidades le ofrecen en cuanto a la forma de pago?

Tabla 27: forma de pago

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Efectivo	0	0.00
2	Cheque	20	33.33
3	Transferencia bancaria	0	0.00
4	Tarjeta de crédito	10	16.67
5	Otros	30	50.00
Total		60	100.00

Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- el 50% de los representantes encuestados indican que prefieren cancelar en efectivo, mientras que el 33% cancelan con cheque y el 17% con tarjeta de crédito.

11.- ¿Le ofrece algún descuento por sus pagos anticipados?

Tabla 28. Descuento por sus pagos anticipados

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	sí	50	83.33
2	no	10	16.67
Total		60	100.00

Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- el 83% de los encuestados indican que si le ofrecen descuentos por sus pagos anticipados, y el 17% revelan que no se les realizan descuentos.

4.2.4 CUESTIONARIO DIRIGIDO A: Personal Docente de la Institución Educativa.

1.- ¿Recibió usted inducción cuando ingresó a laborar en la institución?

Tabla 29. Inducción cuando ingresó como Docente

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	si	40	66.67
2	no	20	33.33
Total		60	100.00

Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- El 67% de los encuestados “si” ha recibido inducción cuando ingresó a laborar en la institución. Por el contrario, el 33% de los encuestados “no” recibió la inducción.

2.- ¿Cuál es su nivel de educación?

Tabla 30. Nivel de educación, Personal docente

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Cuarto nivel (Maestría, Doctorado)	10	16.67
2	Tercer nivel (Carrera Universitaria)	50	83.33
3	Nivel intermedio (Bachiller)	0	0.00
4	Nivel Básico (Escolar)	0	0.00
5	Otros, Cuál?...	0	0.00
Total		60	100.00

Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- El 83% de los docentes encuestados tiene tercer nivel; no obstante, el 17% de los docentes tienen cuarto nivel.

3.- ¿Cuántos cursos de actualización ha tomado usted durante este año por iniciativa propia?

Tabla 31. Cursos de actualización

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Un curso	10	16.67
2	Dos a tres cursos	20	33.33
3	Más de tres cursos	0	0.00
4	Ningún curso	30	50.00
Total		60	100.00

Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- El 50% de los encuestados no ha tomado ningún curso de actualización durante este año por iniciativa propia; Por el contrario, el 33% de los docentes por iniciativa propia ha tomado de dos a tres cursos, mientras que, el 17% de los encuestados ha tomado un curso.

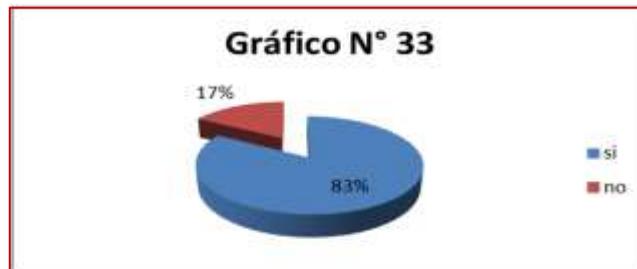
4.- ¿Ha recibido usted, capacitación en el último año, por parte del centro educativo para el cual labora?

Tabla 32. Capacitación por parte del centro educativo para el cual labora

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	si	50	83.33
2	no	10	16.67
Total		60	100.00

Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- El 83% de los docentes encuestados si ha recibido capacitación por parte del Centro Educativo para el cual labora, mientras que el 17% de los encuestados no han recibido capacitación.

5.- ¿Indique tres de los factores, que usted considera de éxito en el Centro Educativo Miraflores?

Tabla 33: factores de éxito considerados por el personal Docente

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Prestigio de los estudiantes	30	18.75
2	Prestigio de los profesores	50	31.25
3	Tradición familiar	10	6.25
4	Oportunidad laboral	20	12.50
5	Mejor desempeño académico	50	31.25
6	Reconocimientos público	0	0.00
Total		160	100.00

Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- De los factores de éxito considerados en el Centro Educativo Miraflores, los docentes encuestados señalan lo siguiente: el 31% de los indica como factor el “mejor desempeño académico”; mientras que, el otro 31 % adhiere al “prestigio de los profesores”; no obstante, el 19% le adjudica al prestigio de los estudiantes; el 13% a la oportunidad laboral, y, el 6% a la tradición familiar.

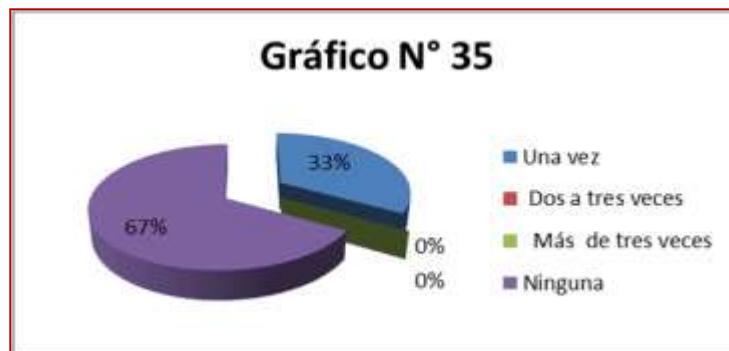
6.- ¿Cuántos proyectos educativos ha propuesto para mejoras de la institución?

Tabla 34. Proyectos educativos propuestos, Personal docente

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Una vez	20	33.33
2	Dos a tres veces	0	0.00
3	Más de tres veces	0	0.00
4	Ninguna	40	66.67
Total		60	100.00

Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- el 67% de los encuestados no ha generado ninguna propuesta de proyectos educativos para mejorar la institución; Por el contrario, el 33% de de los docentes si han realizado una vez proyecto educativo.

7.- ¿Sabe usted, utilizar las Tecnologías de Información y Comunicación TIC's?

Tabla 35. Utilización de las TIC's

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	si	60	100.00
2	no	0	0.00
Total		60	100.00

Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- El 100% de los docentes encuestados saben, utilizar la Tecnología de Información y Comunicación TIC's.

8.- ¿Indique en el respectivo cuadro el nivel en que se encuentra, al utilizar las siguientes herramientas ofimática?

Tabla 36. Utilización de las herramientas ofimática

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Word básico	30	16.67
2	Word intermedio	0	0.00
3	Word avanzado	30	16.67
4	Excel básico	30	16.67
5	Excel intermedio	10	5.56
6	Excel avanzado	20	11.11
7	Explorador de internet básico	30	16.67
8	Explorador de internet intermedio	0	0.00
9	Explorador de internet avanzado	30	16.67
Total		180	100.00

Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- Los docentes encuestados saben utilizar los siguientes niveles de la herramienta ofimático: el 17% de encuestado saben utilizar Word avanzado, a su vez el 17% explorador de internet avanzado; el 17% explorador de internet básico, y, 17% Excel básico; mientras que 16% utiliza el Word básico, el 11% el Excel avanzado y el 5% Excel intermedio.

9.- ¿Tiene acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's)?

Tabla 37. Acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	si	40	66.67
2	no	20	33.33
Total		60	100.00

Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- El 67% de los docentes encuestados tienen acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's); Por el contrario, el 33% no tiene acceso a la Tic's.

10.-¿Cuál es el nivel de pertenencia que tiene usted, al efectuar su labor en la institución?

Tabla 38. Nivel de pertenencia

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Alta	40	66.67
2	Media	0	0.00
3	Bajo	20	33.33
Total		60	100.00

Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- El 100% de los encuestados tienen un nivel de pertenencia alto, al efectuar su labor en la institución.

4.2.5 CUESTIONARIO DIRIGIDO A: Personal Administrativo de la Institución Educativa.

1.- ¿Recibió usted inducción cuando ingresó a laborar en la institución?

Tabla 39. Inducción laboral, personal Administrativo

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	si	8	40.00
2	no	12	60.00
Total		20	100.00

Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis: El 40% del personal administrativo encuestado sí recibió inducción al ingresar a laborar en el Centro Educativo Miraflores, no obstante, el 60 % indicó no haber recibido inducción.

2.- ¿Cuál es su nivel de educación?

Tabla 40. Nivel de educación del Personal Administrativo

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Cuarto nivel (Maestría, Doctorado)	4	20.00
2	Tercer nivel (Carrera Universitaria)	12	60.00
3	Nivel intermedio (Bachiller)	0	0.00
4	Nivel Básico (Escolar)	0	0.00
5	Otros, Cuál? Tecnológico	4	20.00
Total		20	100.00

Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis: El nivel de educación del personal administrativo comprende en un 20% a personas que han realizado maestría, mientras que el otro 20% estudian actualmente en tecnológicos, no obstante el 60% han concluido el tercer nivel (Carrera Universitaria).

3.-¿Cuántos cursos de actualización, ha tomado usted durante este año por iniciativa propia?

Tabla 41. Cursos de actualización, Personal Administrativo

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Un curso	12	60.00
2	Dos a tres cursos	0	0.00
3	Más de tres cursos	0	0.00
4	Ningún curso	8	40.00
Total		20	100.00

Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis: El personal administrativo ha tomado un curso por iniciativa propia en un 60%, mientras que en un 40% no ha realizado ningún curso, además, tanto en la opción de “dos a tres cursos” y “más de tres cursos” ningún empleado de esta institución ha realizado.

4.- ¿Ha recibido usted, capacitación en el último año por parte del centro educativo para quien labora?

Tabla 42. Capacitación en el último año por parte del centro educativo

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	si	9	45.00
2	no	11	55.00
Total		20	100.00

Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis: del personal administrativo sólo un 45% ha recibido capacitación por parte de la institución, mientras que el 55% no ha recibido.

5.- ¿Indique tres de los factores, que usted considera de éxito en la institución para la cual labora?

Tabla 43. Factores de éxito considerado por el Personal Administrativo

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Implementación de estrategias publicitarias	1	1.67
2	Tradición familiar	14	23.33
3	Desarrollo laboral	16	26.67
4	Reconocimientos público	16	26.67
5	Certificaciones de calidad	13	21.67
Total		60	100.00

Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis: el personal administrativo indicó que los tres factores que consideran como indicadores de éxito son los siguientes: un 27% Reconocimiento público; 27% Desarrollo laboral, 23% certificaciones de calidad; 22% tradición familiar; 1% implementación de estrategias publicitarias.

6.- ¿Cuántas veces ha tenido que resolver quejas basándose en su criterio profesional?

Tabla 44. Capacidad para solucionar problemas

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Una vez	2	10.00
2	Dos a tres veces	8	40.00
3	Más de tres veces	8	40.00
4	Ninguna	2	10.00
Total		20	100.00

Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis: El 80% del personal administrativo encuestado cuenta con el criterio profesional para resolver quejas, ya que así lo indica el resultado de las encuestas (40% dos a tres veces sumando el 40% más de tres veces); mientras que, el 10% señaló que “una sola vez” la resolvió basándose en su criterio. No obstante, un 10% indicó la opción, “ninguna”.

7.- ¿Sabe usted, utilizar las Tecnologías de Información y Comunicación TIC's?

Tabla 45: utilización de las Tecnologías de Información y Comunicación

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	si	14	70.00
2	no	6	30.00
Total		20	100.00

Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- el 70% de los encuestados saben, utilizar las Tecnologías de Información y Comunicación TIC's; por el contrario, el 30% no.

8.- ¿Indique en el respectivo cuadro el nivel en que se encuentra, al utilizar las siguientes herramientas ofimática?

Tabla 46. Utilización de las herramientas ofimática

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Word básico	6	10.00
2	Word intermedio	10	16.67
3	Word avanzado	4	6.67
4	Excel básico	6	10.00
5	Excel intermedio	12	20.00
6	Excel avanzado	3	5.00
7	Explorador de internet básico	4	6.67
8	Explorador de internet intermedio	10	16.67
9	Explorador de internet avanzado	5	8.33
Total		60	100.00

Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- El personal administrativo encuestado saben utilizar las herramientas ofimáticas en los siguientes niveles: el 20% de encuestado saben utilizar Excel intermedio, a su vez el 17% Word intermedio; el 17% explorador de internet intermedio, y, 10% Word básico; mientras que 6% utiliza el Word avanzado, el 8% el explorador de internet avanzado y el 7% explorador de internet básico, 10% de Excel básico y 5% Excel avanzado.

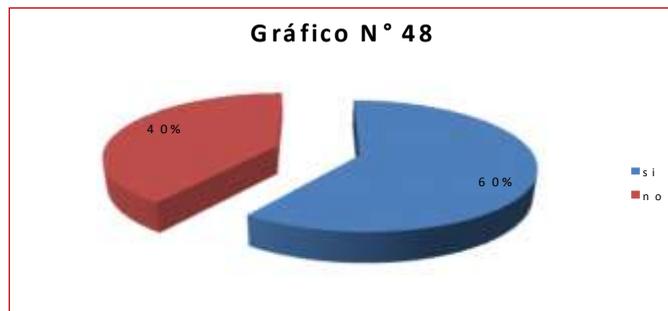
9.- ¿Tiene acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's)?

Tabla 47. Acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	si	12	60.00
2	no	8	40.00
Total		20	100.00

Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- el 60% de los encuestados si tienen acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's); no obstante un 40% indica que no.

10.- ¿La institución opera con sistemas integrados para controlar las actividades contables y de tesorería?

Tabla 48. Utilización del sistema integrado

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	si	8	40.00
2	no	12	60.00
Total		20	100.00

Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- el 60% de los encuestados indica que no opera con sistemas integrados para controlar las actividades contables y de tesorería de la institución; no obstante, el 40% dijo lo contrario.

11.- ¿Fue usted capacitado para utilizar los sistemas contables?

Tabla 49. Capacitación para la utilización del sistema contable

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	si	4	20.00
2	no	16	80.00
Total		20	100.00

Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- El 80% de los encuestados no ha sido capacitado para utilizar los sistemas contables, por el contrario solo un 20% ha sido capacitado.

12.- ¿Cuántos proyectos ha propuesto para mejoras de la institución en el ámbito administrativo y financiero?

Tabla 50. Proyectos propuestos por el personal Administrativo

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	Una vez	6	30.00
2	Dos a tres veces	4	20.00
3	Más de tres veces	0	0.00
4	Ninguna	10	50.00
Total		20	100.00

Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- El 50% del personal administrativo encuestados no han realizado propuestas de proyectos para mejora de la institución en el ámbito administrativo y financiero, por el contrario el 30% una vez y el 20% de dos a tres veces han realizado proyectos para la institución.

13.- ¿Cuál es el nivel de pertenencia que tiene usted, al efectuar su labor en la institución?

Tabla 51. Nivel de pertenencia, personal Administrativo

Opciones	Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1	alto	10	50.00
2	medio	4	20.00
3	bajo	6	30.00
Total		20	100.00

Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Análisis.- El 50% del personal administrativo tiene un nivel de pertenencia alto, al efectuar su labor en la institución, mientras que el 20% de los encuestados tiene un nivel medio; no obstante por el contrario el 30% tiene un nivel bajo de pertenencia.

CAPÍTULO V

“PLAN ESTRATÉGICO PARA EL COLEGIO MIRAFLORES”

En base al tema, se realizó la propuesta para beneficiar al colegio Miraflores con un Plan Estratégico. El mismo que, refleja las ofertas educativas para una educación de calidad.

5.1 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Ciertamente, el diseño de un Plan estratégico en el Centro educativo Miraflores es importante pues así como los negocios utilizan las estrategias del benchmarking, en el campo académico se podría aplicar una herramienta parecida, de manera que pueden ser imitados aquellos aspectos que han favorecido a mejorar la calidad académica de estas instituciones de renombre y prestigio en la ciudad de Guayaquil Tomando en consideración su relevancia social, los aportes de esta propuesta beneficiarían de forma directa y efectiva al sistema educativo de Guayaquil, pues la incorporación de un plan estratégico eficaz que ayude al Colegio Miraflores al desarrollo de una mejor gestión educativa y administrativa traería consigo ventajas como:

De hecho, el término “*calidad educativa*”, es relativamente nuevo en lo concerniente a la literatura pedagógica. A partir del siglo XVIII, en muchos países del mundo se empezó a observar una mejora de la educación, concentrada en la implementación de nuevos y variados métodos pedagógicos con la finalidad de favorecer más al aspecto “cualitativo” que a lo “cuantitativo” más escuelas y colegios.

El desarrollo de esta investigación genera cambios para la educación media de la ciudad de Guayaquil, en relación a los mecanismos que las instituciones de este sector han implementado con la finalidad de destacar sus factores de éxito, y determinar la forma en la que estos factores han permitido una permanencia en el

tiempo obteniendo ventajas competitivas, en comparación con aquellas instituciones educativas que carecen de una gestión educativa y administrativa eficiente.

5.2 OBJETIVO

5.2.1. Objetivo General

- Crear un plan estratégico viable, con la finalidad de obtener de cada persona un desempeño eficiente en el rol escogido según el perfil profesional que debe tener.

5.2.2 Objetivos Específicos

- Promover la adquisición de conocimiento tanto en lo educativo dentro del aula como en los procesos administrativos, integrándola al desarrollo de las funciones mediante las herramientas de las TIC's.
- Contribuir con una cultura institucional significativa mediante la capacitación del personal, educativo y administrativo del Centro Educativo Miraflores.

5.3 MISIÓN

Ser una institución líder por excelencia brindando un servicio de calidad a todos y cada uno de nuestros clientes, ayudándolos a lograr sus aspiraciones, enmarcados siempre en un ambiente de vanguardia.

5.4 VISIÓN

Con esta propuesta. Nos vemos como una organización educativa de alto nivel competitivo, ajustándose siempre a las Certificaciones de Calidad Educativa.

5.5 ANTECEDENTES

El presente diseño del plan estratégico se genera ante las múltiples demandas educativas dadas tanto por la Ley Orgánica de Educación Intercultural como los padres de familia que exigen cambios para que la institución se acople a las ofertas educativas de los demás Centros Educativos privados de la ciudad de Guayaquil. y suministradas estas demandas, la respuesta se centra en la realización de un plan que aborde y se ajuste a las nuevas exigencias educativas con la implementación de las herramientas tecnológicas, no para ser usado de forma paralela a la Educación sino como un complemento en la forma de trabajar, mejorando así la adquisición del conocimiento dentro del aula y optimizando los procesos administrativo

5.5.1 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

Nombre:	Centro Educativo MIRAFLORES
Constitución:	1958
País:	Ecuador
Lugar:	Guayaquil
Régimen:	Costa
Género:	Mixto
Jornada:	Matutina
Ubicación Geográfica:	Cooperativa Aguirre Abad Solar 5 Calle Oeste N-E callejón 11 detrás de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte.
Entorno Social:	Colegio Aguirre Abad, Colegio Técnico Simón Bolívar
Entorno Cultural:	Coliseo Voltaire Paladines Polo, Sociedad Italiana Garibaldi
Tipo:	Privado

5.5.2 MISIÓN ACTUAL DEL C.E.M.

- Entregar a nuestra sociedad un nuevo modelo de persona caracterizadas por:
- Una formación de valores éticos y humanos.
- Una formación técnica acorde a los parámetros internacionales.
- Un desarrollo armónico de la creatividad, el liderazgo y el talento.
- Una plena identidad con un mundo que está en constante cambio.

5.5.3 VISIÓN ACTUAL DEL C.E.M.

Nos vemos en el 2014 como un Centro de Educación Bilingüe de formación integral, reconocido por su verdadera vocación formativa, por sus altos estándares de calidad de servicio orientada a la formación de líderes, cuyas vidas reflejarán principios éticos y morales capaces de seguir construyendo una democracia con paz y en armonía.

5.5.4 PRINCIPIOS Y VALORES

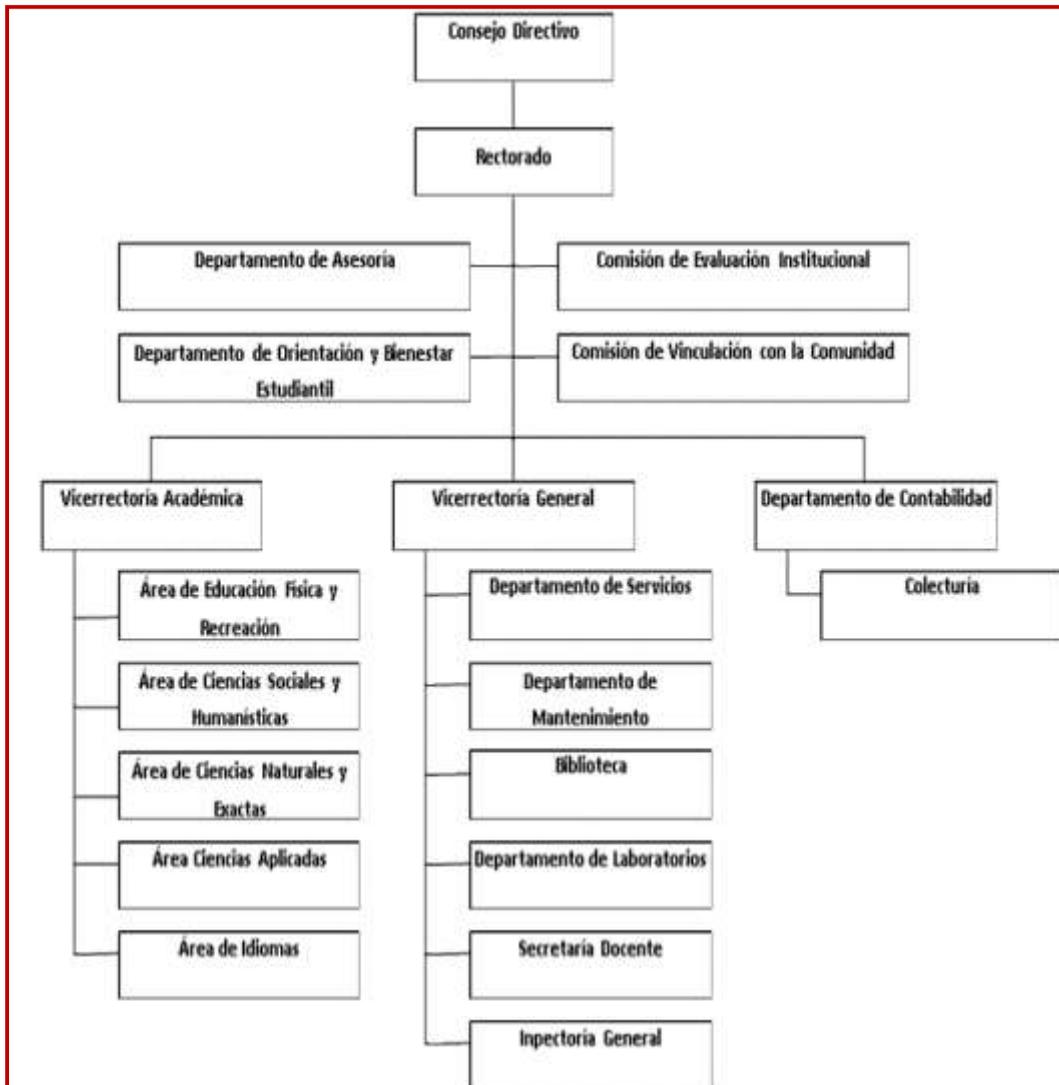
Dar amor al prójimo como la clave de oro para vivir en sociedad. Desarrollo del liderazgo en los estudiantes a través de la estimulación de la creatividad, responsabilidad, poli funcionalidad, tenacidad, solidaridad, constancia, respeto, colaboración, comunicación y excelencia.

Propende la cultura de participación y competitividad a través del compartimiento de pensamientos e ideales o de acciones que promuevan nuevas propuestas de desarrollo. Espíritu de unidad entre autoridades, maestros, estudiantes y padres. Fortaleciendo así a la gran familia.

Propicia el desarrollo humano y la innovación profesional a través de la capacitación continua a los docentes. Proyección de ética, amor y disciplina en cada una de las acciones humanas.

El Centro Educativo en mencion posee varias dependencias dentro de su organización, su Organigrama Orgánico Institucional es el siguiente:

Gráfico N° 53. Organigrama



Fuente: Centro Educativo Miraflores

Elaboración: Ing. Com. Solange Resabala

5.6 DAFO ACTUAL

Analizar la gestión educativa y administrativa de los centros privados de nivel medio que son considerados de éxito.

5.6 .1 DEBILIDADES

- Alumnado proveniente de otros planteles educativos con bajos conocimientos en las diferentes asignaturas.
- Espacio físico reducido para realizar actividades deportivas y recreativas.
- Problemas en el aprendizaje por parte de las estudiantes que provienen de hogares disfuncionales.
- Negligencia del personal docente, administrativo y de servicios

5.6 .2 AMENAZAS

- Desintegración del núcleo familiar
- Poco control de los programas de televisión por parte de las autoridades correspondientes.
- Falta de valores desde el hogar. Deserción reprobación escolar y problemas juvenil.
- Alumnos aburridos, desmotivados por no desarrollar el deporte y la recreación...
- Problemas en la comunidad educativa que podría llegar al cierre de la institución educativa.

5.6 .3 FORTALEZAS

- Infraestructura amplia y funcional
- Ubicación geográfica que nos permite brindar un buen servicio a las estudiantes de diferentes sectores de la ciudad.
- Personal docente experimentado y capacitado con las nuevas técnicas educativas.

- Asistencia puntual por parte de los estudiantes, así como también del personal docente y administrativo.
- Comunicación constante entre padres de familia y autoridades del plantel.
- Comunicación cordial entre estudiantes, autoridades y personal docente del plantel.
- Atención médica y servicio de primeros auxilios constante.
- Atención oportuna y cortés del personal de secretaria.
- Biblioteca con recursos didácticos suficientes y actualizados.
- Laboratorio actualizado para idioma Extranjero.
- Mobiliario funcional, moderno y adecuado
- Excelente relación con autoridades de otras instituciones educativas.
Homenaje y reconocimiento por su labor educativa a los maestros.

5.6.4 OPORTUNIDADES

- Participación constante en múltiples actividades científico-cultural dentro y fuera del plantel.
- Recuperación pedagógica a los estudiantes procedentes de otras instituciones educativas.
- Capacitación permanente del personal docente.
- Intercambios culturales y de conocimientos con otras instituciones educativas.
- Educación en valores y difusión de los mismos en diversas actividades.
- Apoyo de las autoridades a las ferias de Ciencias organizadas por las diferentes especializaciones
- Aplicación de los planes y programas establecidos por el Ministerio de Educación.
- Fácil acceso a las universidades para nuestros alumnos.
- Desarrollar talleres dirigidos a los padres y madres de familia sobre la responsabilidad paternal,
- Talleres sobre hábitos de estudios dirigidos a los estudiantes y padres de familia.
Contratar personal directivo y docente idóneo

5.7 ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA SEGÚN EL DIAGNÓSTICO SITUACIONAL ACTUAL DE LOS CENTROS EDUCATIVOS PRIVADO DE NIVEL MEDIO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

La propuesta está estructurada en base a los factores de éxito de los siguientes establecimientos: Unidad Educativa Particular Bilingüe Santo Domingo de Guzmán, Unidad Educativa Salesiana Cristóbal Colón, Unidad educativa San José la Salle, Unidad Educativa Bilingüe Nueva Semilla, Unidad Educativa Liceo Cristiano, los cuales comparten un común denominador, siendo este la capacitación de su personal. Por tanto, las mencionadas instituciones, sirven de guía para realizar un diagnóstico de la situación actual de los Centros Educativos Privados de nivel medio de la ciudad de Guayaquil.

A continuación un cuadro donde se detalla, una muestra de las ofertas educativas más relevantes de centros educativos analizados que poseen factores de éxito.

5.7.1 Análisis la gestión educativa y administrativa de los centros privados de nivel medio que tienen factores de éxito

CUADRO N° 10. ANÁLISIS DE LA LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE ÉXITO (escogidos como muestra)

INSTITUCIÓN	UBICACIÓN	AÑO EN QUE FUE CREADO
Unidad Educativa San José la Salle	Nuevo campus: ubicado en el Campus La Salle, Cdla. Pájaro Azul, Av. Felipe Pezo Campuzano. (norte)	1863
Unidad Educativa Salesiana Cristóbal Colón	Avenida Domingo Comín	1913
Unidad Educativa Particular Bilingüe Santo Domingo de Guzmán	Calle Quinta # 608 y Av. Las Monjas - Urdesa Teléfonos: 288 2561 - 288 4711 - 288 3550 - 288 5530 - 238 8950 www.stodomigo.edu.ec	1956
Unidad Educativa Bilingüe Nueva Semilla	Barrio del Centenario Calle "D" 501 y Arguelles Telfs: 2441174 - 2345544 - 2349097 Fax: 2443979	1998
Unidad Educativa Liceo Cristiano	Av. Juan Tanca Marengo Km.3 y Benjamín Carrión Telf: 042233400- 04232774- Casilla: 17-11-50118 Unidad Educativa Liceo Cristiano de Guayaquil 2010	1987

Fuente: Datos de la investigación

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

Gráfico N° 54
Sectores de la ciudad de Guayaquil



Fuente: Internet

Elaboración: Ing. Com. Solange Resabala

5.7.2 Gestión administrativa y educativa de la unidad educativa San José la Salle

CUADRO N° 11. OFERTAS EDUCATIVAS MÁS RELEVANTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA SAN JOSÉ LA SALLE

Factores de Éxito		Unidad Educativa San José la Salle
Gestión educativa (Ofertas educativas)	Misión	Nosotros, la Unidad Educativa San José La Salle de Guayaquil, inspirados en los principios del Evangelio, de la Iglesia Católica y del carisma de nuestro fundador San Juan Bautista de La Salle, brindamos una educación humana y cristiana de calidad a la niñez y juventud para construir una sociedad más justa, fraterna e incluyente.
	Visión	Ser una Unidad Educativa Evangelizadora en mejoramiento continuo de la calidad educativa de la niñez y juventud, en un ambiente de armonía, equidad, calidez, articulada con otros centros lasallistas, dando preferencia al desarrollo humana y sustentable.
	Tareas por internet	Guías de ensayo, participación estudiantil, cursos de religión, y tareas vacaciones
	Página web	noticia, información de eventos, reuniones y cronogramas de clases
	Biblioteca virtual	El servicio de biblioteca permite a los estudiantes acceder gratuitamente a información impresa y digital pues contamos con servicio de Internet que nos permiten enlazarnos con bibliotecas virtuales.
Gestión Administrativa (oferta de servicio)	Departamento de gestión de calidad	En los dos Campus contamos con personal capacitado, acorde a las exigencias de la educación moderna, respaldados con el nivel 200+ EFQM

	servicio a la comunidad	Nuestra institución es católica – cristiana articulada EN – CON – PARA la comunidad educativa, animadora de la nueva evangelización del siglo XXI en la perspectiva del Proyecto Pedagógico Pastoral Lasallista, para socializar, intercultural y humanizar a las generaciones de niños y jóvenes en la FE, SERVICIO, FRATERNIDAD, JUSTICIA Y COMPROMISO.
--	-------------------------	---

Fuente: Pág. Web <http://www.lasalleguayaquil.edu.ec/>

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

La Unidad Educativa Lasallista, en su trayectoria, se ha esmerado en ofrecer una educación de calidad, preocupándose no sólo del aspecto formativo, sino también, en la implementación y mantenimiento de una infraestructura que facilite el desarrollo eficiente y eficaz de los procesos, para esto cuenta con:

Imagen N° 3

Infraestructura de la Unidad Educativa San José La Salle



- Amplias, cómodas y modernas aulas.
- 4 laboratorios de computación con tecnología de punta.
- 2 modernos laboratorios audiovisuales de Inglés.
- 1 laboratorio de Química.
- 1 laboratorio de Física.
- 1 laboratorio de Biología.
- 2 salas de matemática.
- 1 sala de música.
- Canchas de fútbol
- Canchas de básquet
- Sala de ping pong.
- Salón de uso múltiple con tecnología audiovisual.
- Sala de eventos múltiple.
- Bares funcionales.
- Sala de Pastoral, Educación en la Fe y Dirección Espiritual.
- Amplios patios.
- Dobe, ayuda psicopedagógica, deportes, salas de profesores,
- 1 Museo
- 2 Bibliotecas con material bibliográfico actualizado.
- Internet banda ancha en laboratorios y bibliotecas.
- 1 Centro médico, odontológico y seguro estudiantil.
- 1 Coliseo cerrado y cubierto
- 1 Capilla
- 1 Salón Máximo con moderna tecnología audiovisual.
- 2 Piscinas
- Canchas de Volleyball
- Sala de Ajedrez
- Sala de Audiovisuales con tecnología de punta.
- Ágora para eventos.
- Gimnasio implementado con equipos modernos.
- Salón de música con instrumentos modernos.
- Amplio Complejo Deportivo.
- Oficinas administrativas: rectorado, vicerrectorado, secretarías, inspectorías.
- salas de atención a padres de familia, área financiera, diseño gráfico, trabajo social.

**5.7.3 Gestión administrativa y educativa de la Unidad Educativa Salesiana
Cristóbal Colón**

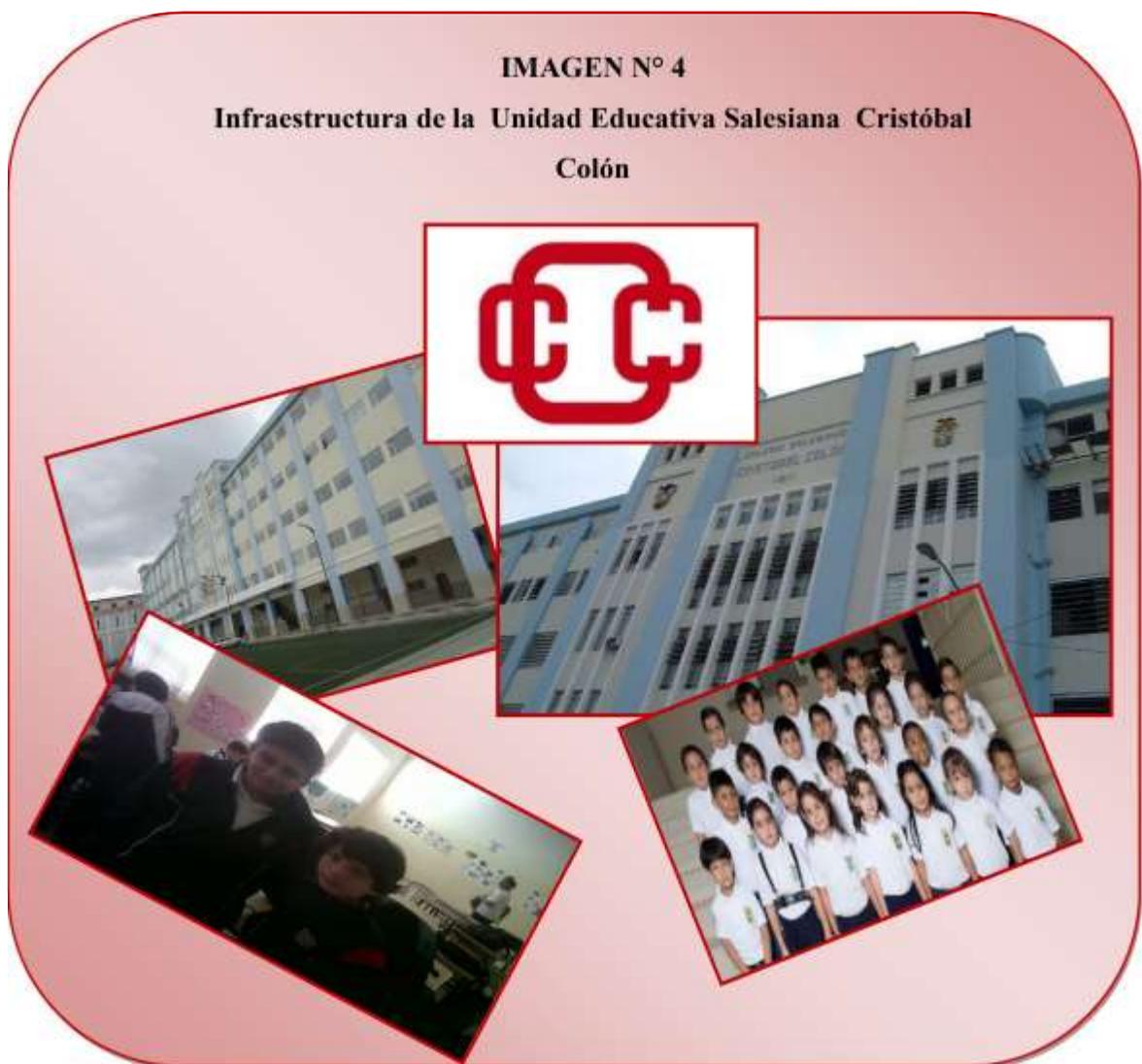
**CUADRO N° 12. OFERTAS EDUCATIVAS MÁS RELEVANTES DE UNIDAD
EDUCATIVA SALESIANA CRISTÓBAL COLÓN**

Factores de Éxito		Unidad Educativa Salesiana Cristóbal Colón
Gestión educativa (Ofertas educativas)	Misión	La misión de la unidad educativa Cristóbal Colón se resume en la formación de “buenos cristianos y honrados ciudadanos” siguiendo un proyecto de formación integral colaborando con la sociedad.
	Visión	Crear una institución de calidad, formadora de personas honestas y solidarias con solvencia académica y moral, capaces de generar cambios de actitud en la comunidad educativa, potenciando el desarrollo de destrezas, capacidades, pensamiento lógico, autonomía intelectual y ética profesional dentro y fuera del cantón, convirtiéndose en una institución líder en Educación basados en el respeto a Dios y el servicio al prójimo.
	Tareas por internet	
	Página web	noticia, información de eventos, reuniones y cronogramas de clases
	Biblioteca virtual	El servicio de biblioteca permite a los estudiantes acceder gratuitamente a información impresa y digital pues contamos con servicio de Internet que nos permiten enlazarnos con bibliotecas virtuales.

Gestión Administrativa (oferta de servicio)	Departamento de gestión de calidad	El departamento de orientación y bienestar estudiantil, tiene como labor primordial orientar a los estudiantes de manera adecuada, oportuna y positiva en el empleo de todos los elementos cognitivos, emocionales, psicológicos y técnicos necesarios para una verdadera orientación vocacional, educativa y psicológica, y EFQM, además de certificación ISO 9001-2000
	servicio a la comunidad	Nuestra institución es católica – cristiana articulada EN – CON – PARA la comunidad educativa, realiza diversos proyectos para evangelizadores

Fuente: Pág. Web <http://www.cristobalcolon.edu.ec/>

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



5.7.4 Gestión administrativa y educativa de la Unidad Educativa Particular Bilingüe Santo Domingo De Guzmán

CUADRO N° 13. OFERTAS EDUCATIVAS MÁS RELEVANTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR BILINGÜE SANTO DOMINGO DE GUZMÁN

Factores de Éxito		Unidad Educativa Particular Bilingüe Santo Domingo de Guzmán
Gestión educativa (Ofertas educativas)	Misión	Somos una Unidad Educativa que formamos integralmente a la persona, a la luz del Evangelio de Cristo y al carisma dominicano. Ofertando una educación de calidad enmarcada en el "Buen Vivir".
	Visión	Queremos plasmar una educación holística humanocristiana sustentada en un currículum innovador, crítico y creativo, impregnado de ciencia, tecnología y valores sintonizado con los retos del milenio.
	Tareas por internet	Seleccione el curso para consultar las tareas enviadas por los docentes. Recuerde después de la hora de clases para hacer su consulta.
	Página web	noticia, información de eventos, reuniones y cronogramas de clases
	Biblioteca virtual	El servicio de biblioteca permite a los estudiantes acceder gratuitamente a información impresa y digital pues contamos con servicio de Internet que nos permiten enlazarnos con bibliotecas virtuales.
Gestión Administrativa (oferta de servicio)	Departamento de gestión de calidad	Departamento de orientación y bienestar estudiantil
	servicio a la comunidad	Nuestra institución es católica – manifestada su ayuda evangelizando.

Fuente: Pág. Web <http://www.stodomingo.edu.ec/>

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

IMAGEN N° 5
Infraestructura de la Unidad Educativa Unidad Educativa
Particular Bilingüe Santo Domingo de Guzmán



5.7.5 Gestión administrativa y educativa de la Unidad Educativa Bilingüe Nueva Semilla

CUADRO N° 14. OFERTAS EDUCATIVAS MÁS RELEVANTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA BILINGÜE NUEVA SEMILLA

Factores de Éxito		Unidad Educativa Bilingüe Nueva Semilla
Gestión educativa (Ofertas educativas)	Misión	Nos dedicamos a desarrollar un proyecto educativo de calidad conjuntamente con los padres de familia, dentro del contexto de la ciencia, la tecnología, la comunicación, la educación bilingüe, con una sólida formación de valores basadas en los principios institucionales a fin que sean personas creativas, emprendedores, solidarias, y con espíritu creativo.
	Visión	Entregar ciudadanos y ciudadanas con formación integral, emprendedores. De carácter con liderazgo transformador que contribuyan a mantener la solidez en la familia, el bienestar de la comunidad y proactivos en el desarrollo del país.
	Tareas por internet	
	Página web	Noticia, información de eventos, reuniones y cronogramas de clases
	Biblioteca virtual	El servicio de biblioteca permite a los estudiantes acceder gratuitamente a información impresa
Gestión Administrativa (oferta de servicio)	Departamento de gestión de calidad	Departamento de orientación y bienestar estudiantil, tiene como labor primordial orientar a los estudiantes de manera adecuada, oportuna y positiva en el empleo de todos los elementos

		cognitivos, emocionales, sicológicos y técnicos necesarios para una verdadera orientación vocacional, educativa y sicológica.
	servicio a la comunidad	Nuestra enseñanza se complementa con presencia e interacción con diferentes entidades que brindan su servicio y aporte a la comunidad.

Fuente: Pág. Web. <http://nuevasemilla.com.ec/>

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

IMAGEN N° 6

Infraestructura de la Unidad Educativa Bilingüe Nueva Semilla



5.7.6 Gestión administrativa y educativa de la Unidad Educativa Liceo Cristiano

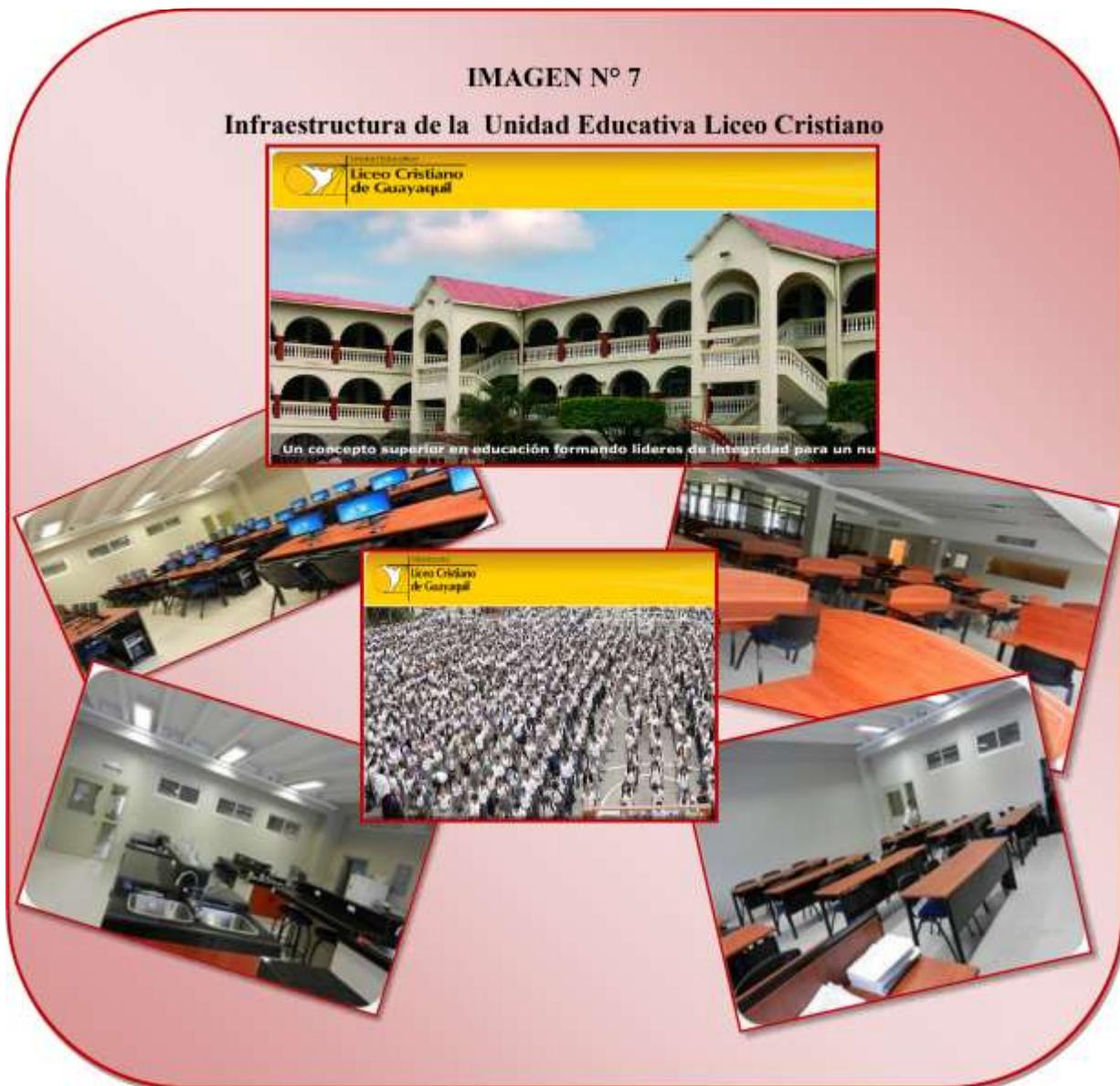
CUADRO N° 15. OFERTAS EDUCATIVAS MÁS RELEVANTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA LICEO CRISTIANO

Factores de Éxito		Unidad Educativa Liceo Cristiano
Gestión educativa (Ofertas educativas)	Misión	Nuestra misión principal es: “Forjar líderes de integridad con personalidad auténtica y espíritu evangelizador mediante un modelo pedagógico participativo que promueva el talento de nuestros estudiantes en las diferentes áreas, fortaleciendo los valores, la convivencia, el respeto a la vida y la fe; con la finalidad de formarlos como seres humanos con responsabilidad social, que aman a Dios y con visión transformadora de sí mismo y de su entorno
	Visión	"La Unidad Educativa Liceo Cristiano aspira en el 2015, ser reconocida por la comunidad educativa, nacional e internacional, como una institución bilingüe de orientación cristiana evangélica del más alto nivel, que ejerce liderazgo social, pedagógico, investigativo, científico, tecnológico, cultural, espiritual y formativo, y que desarrolla integralmente en sus educandos, conocimiento, valores cristianos, democráticos y morales, potencialidades y competencias, que les permitirán destacarse como profesionales distinguidos e influyentes del progreso de Ecuador y del mundo
	Tareas por internet	
	Página web	noticia, información de eventos, reuniones y cronogramas de clases

	Biblioteca virtual	El servicio de biblioteca permite a los estudiantes acceder gratuitamente a información impresa y digital pues contamos con servicio de Internet que nos permiten enlazarnos con bibliotecas virtuales.
Gestión Administrativa (oferta de servicio)	Departamento de gestión de calidad	Poseen un departamento de gestión de la calidad
	servicio a la comunidad	Servicio Técnico de Mantenimiento y Reparación de Computadoras gratuito, este servicio es un proyecto institucional

Fuente: Pág. Web. <http://www.liceocristiano.edu.ec/>

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia



Laboratorio de Informática

El Área de Informática cuenta con dos laboratorios para mejor aprendizaje de los estudiantes, dotados de tecnología de punta e Internet.

La tecnología es uno de los avances más grandes de la humanidad y hoy en día uno de los soportes más esenciales en los estudios académicos modernos. Nuestros laboratorios están equipados con las últimas actualizaciones y cuentan con un grupo de profesores que garantizan el aprendizaje de nuestros estudiantes.

Laboratorio de Física y Matemática

La física y la matemática son ciencias universales y gran importancia y desarrollo en el ámbito académico. Nuestro laboratorio no solo está bien equipado con materiales para el trabajo de la ciencia matemática sino también para el estudio de mecánica, electricidad y electrónica.

Laboratorio de Química

El laboratorio está dotado del instrumental necesario para que los estudiantes puedan realizar sus prácticas y generar a través de ellas microempresas.

El laboratorio de química es fundamental para el aprendizaje de nuestros estudiantes y está dotado con todos los equipos y materiales para garantizar la adquisición de destrezas y permite a nuestros estudiantes realizar análisis clínicos y distintas investigaciones dirigidas.

Laboratorio de Inglés

El Liceo Cristiano de Guayaquil cuenta con dos modernos laboratorios para potenciar el aprendizaje del idioma inglés, promoviendo la habilidad de expresar e interpretar pensamientos, sentimientos y hechos; para interactuar lingüísticamente y de forma apropiada en una amplia gama de contextos sociales y culturales, el aprendizaje de idiomas es una de las principales exigencias en el mundo académico y

comercial esta institución cuenta con modernos laboratorios de idiomas con un sistema audiovisual novedoso y control individual.

Biblioteca

El servicio de biblioteca permite a los estudiantes acceder gratuitamente a información impresa y digital pues contamos con servicio de Internet que nos permiten enlazarnos con bibliotecas virtuales.

Nuestra biblioteca cuenta con una amplia gama de archivos de todas las ramas informativas contando con la instalación de equipos computacionales para facilitar el trabajo investigativo a nuestros estudiantes.

Sala de Recursos Psicopedagógicos

La sala de Recursos Psicopedagógicos fue creada con el fin de apoyar y orientar las acciones educativas previniendo y corrigiendo las dificultades que puedan presentar los estudiantes en el proceso de aprendizaje.

Nuestra sala de recursos pedagógicos creada pensando en nuestros estudiantes con el fin de apoyar a los alumnos con problemas tanto de aprendizaje como dificultades en el entendimiento de las enseñanzas de nuestra institución.

Con el único fin de garantizar el aprendizaje y la superación personal en nuestros alumnos.

Auditorio

Contamos con un auditorio equipado para el desarrollo de eventos y la realización de las celebraciones espirituales semanales, además en el mismo local se realizan eventos de tipo social, educativo y cultural.

Sala de recursos Informáticosy Comunicacionales

Este salón está dotado con un equipo multimedia de última generación que nos permite desarrollar seminarios, conferencias virtuales, talleres de capacitación tanto para los profesores como para los estudiantes.

5.8 ANÁLISIS DEL D.A.F.O. DEL CENTRO EDUCATIVO MIRAFLORES

FORTALEZA

Infraestructura

Objetivo.- mejorar la apariencia de las instalaciones en la parte interior y exterior.

Meta.- cambiar los pupitres en un 100% en un lapso de 1 año.

Acción:

1. Pintar la fachada interna y externa
2. Comprar bancas individuales.

Compromiso del personal para realizar cambios para mejora

Objetivo.- mejorar la apariencia de las instalaciones en la parte interior y exterior.

Meta.- cambiar los pupitres de madera en un 100% en un lapso de 1 año.

Acción: Pintar la fachada interna y externa Comprar bancas individuales.

DEBILIDAD

Logística

Objetivo.- obtener un equipamiento acorde a las necesidades económicas actuales.

Meta.- facilitar los recursos necesarios para cambiar las bancas en un 100% en un año.

Acción:

1. Mejorar el aspecto de las aulas
2. Agregar ventilación
3. Actualizar laboratorios.

Ofertas académicas

Objetivo.- implementar el mejoramiento de las ofertas académicas de la institución.

Meta.- diseñar un nuevo currículo y comprometer a todo el personal docente con el mismo.

Acción: Realizar una reunión para exponer el tema y la forma de realizar los cambios

Promoción Inadecuada

Objetivo.- Incrementar la participación del mercado por parte de las instituciones.

Meta.- cambiar el marketing a través de campañas más agresivas en un 80% para 2 años.

Acción: Publicitarnos por medio de cuñas radiales, trípticos, hoja volantes, avisos de prensa, vallas publicitarias y pagina web

Automatización

Objetivo.- implementar un sistema Administrativo en el departamento de colecturía.

Meta.- Agilizar los procesos administrativos y financieros en un 100% en los próximos 2 años.

Acción:

1. Comprar el sistema
2. Capacitar al personal inmerso de esa área.

OPORTUNIDAD

Debilitamiento de otras instituciones educativas

Objetivo.- incrementar la cantidad de estudiantes a través de las fallas de las competencias.

Meta.- conseguir un 30% de estudiantes nuevos provenientes de la competencia directa.

Acción: Publicitarnos por medio de cuñas radiales, trípticos, hoja volantes, avisos de prensa, vallas publicitarias y pagina web.

AMENAZA

Inestabilidad Económica

Objetivo.- combatir la inestabilidad económica a través de la flexibilidad de matrículas y costos y la facilidad de transporte.

Meta.- reducir la deserción estudiantil un 25% en el siguiente periodo lectivo.

Acción: Publicitarnos por medio de cuñas radiales, trípticos, hoja volantes, que indiquen que se aceptan estudiantes con las debidas bases que provenga de otras provincias.

Luego de realizar el análisis del DAFO se realiza el manual de procedimiento.

5.9 MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Para realizar el manual de procedimientos para las funciones administrativas del centro educativo Miraflores, nos basamos en las siguientes normas, reglamentos y políticas; las cuales se remiten a:

CUADRO N° 16. MANUAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO C.E.M.

CENTRO EDUCATIVO MIRAFLORES			
GIRO DEL NEGOCIO:		Institución Educativa	
ACTIVIDAD SELECCIONADA	REGISTRO PREVIO	INSPECCIÓN CONCURRENTE	CONTROL POSTERIOR
<i>Contratación de Personal</i>	Verificar antes de la suscripción de los contratos que el candidato cumple los perfiles o competencias exigidas para el puesto de trabajo.	Controlar que a la firma del contrato se hayan cumplido las solemnidades legales, inclusión de las cláusulas necesarias y la documentación necesaria.	Verificar que el contrato de trabajo ha sido registrado en el Ministerio de trabajo, se ha creado un archivo o registro individual para el contratado y se le ha afiliado al sistema de seguridad social.

ACTIVIDAD SELECCIONADA	REGISTRO PREVIO	INSPECCIÓN CONCURRENTE	CONTROL POSTERIOR
<i>Evaluación de Desempeño</i>	Establecer los niveles de desempeño (cuantitativos o cualitativos) esperados para cada uno de los puestos de trabajo.	Dar seguimiento al registro de las horas laboradas del personal, para definir su desempeño efectivo en cuanto al cumplimiento de sus funciones.	Comparar los niveles de desempeño esperados con los registros y determinar las causas de las desviaciones.
<i>Inscripción y matriculación al nuevo periodo lectivo</i>	Verificar antes de inscripción que el candidato haya terminado con el pensum académico.	Controlar que las carpetas receptadas contengan documentos personales actualizados	Verificar los registros de los alumnos en la base de datos del sistema
<i>Recibos de Pago</i>	Registrar la información de los clientes en el centro de cómputo a través del sistema.	Verificar el valor según lo indicado en la Junta Provincial Reguladora de Costo de la Educación Particular.	Imprimir los recibos y remitirlos a las personas designadas para la respectiva firma de aprobación.

ACTIVIDAD SELECCIONADA	REGISTRO PREVIO	INSPECCIÓN CONCURRENTE	CONTROL POSTERIOR
<i>Compra de Activos Fijos</i>	Constatación de los recursos para invertir en la compra de los Equipos de Computación	Evaluación de las Cotizaciones	Verificar la firma de Autorización para la compra
<i>Evaluación de los equipos en los Laboratorios</i>	Verificación del número de equipos en los laboratorios	Registros de las horas utilizadas de los equipos de computación	Verificación del correcto funcionamiento dentro de los laboratorios.
<i>Funcionamiento de los sistemas</i>	Verificación de la Autorización de la instalación del sistema	Controlar la actualización y mantenimiento del sistema	Verificar los procedimientos implantados para la obtención de respaldos o backups de los archivos que garanticen la integridad de la información

Fuente: Datos de investigación

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

5.9.1 Base legal de la propuesta del plan estratégico para el C.E.M.

Para realizar el manual de procedimiento se realizó un análisis de las siguientes leyes y reglamentos: Reglamento Interno del Colegio Miraflores (ver anexo N° 7); Normas ISO 9000: 2000 Sistemas de Gestión de la Calidad (ver anexo N° 8); Norma ISO 9002 es un Modelo para el Aseguramiento de la Calidad en Producción e Instalación y servicio asociado. (Ver anexo N° 9); Norma ISO 10015:2001 Gestión De Calidad – Directrices Para La Formación. (Ver anexo N° 10)

CUADRO N° 17. Matriz de Compatibilidad entre Coso e ISO 9001:2000.

COSO		ISO 9001:2000	
COMPONENTE	SUCOMPONENTE	REF.	REDACCIÓN
AMBIENTE DE CONTROL	Integridad y Valores Éticos	6.	Gestión de los recursos
		6.4.	Ambiente de trabajo
	Compromiso para la Competencia	6.	Gestión de los recursos
		6.2.	Recursos Humanos
		6.2.1.	Generalidades
		6.2.2.	Competencia, toma de conciencia y formación
	Junta Directiva o Comité de Auditoría	5.	Responsabilidad de la Dirección
		5.1.	Compromiso de la Dirección
	Filosofía de la Administración y Estilo de Operación	5	Responsabilidad de la Dirección
		5.1.	Compromiso de la Dirección
		5.2.	Enfoque al Cliente
	Estructura Organizacional	4.	Sistema de Gestión de la Calidad
		4.1.	Requisitos Generales

	Asignación de Auditoría y Responsabilidad	5.	Responsabilidad de la Dirección
		5.5.	Responsabilidad, autoridad y comunicación
		5.5.1.	Responsabilidad y autoridad
	Políticas y Prácticas de Recursos Humanos	6.	Gestión de los recursos
		6.2.1.	Generalidades
		6.2.2.	Competencia, toma de conciencia y formación

Fuente: Estándar COSO e ISO

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

5.10 ESTRATEGIAS A SEGUIR

Políticas Financieras:

El Centro Educativo Miraflores se ha manejado con las siguientes políticas:

Políticas de Cobro

- Las cancelaciones de las matrículas y pensiones se realizarán con tarjeta de crédito o pago directo a colecturía (con cheque ó crédito bancario).
- El cobro de la matrícula se ejecutará máximo después de una semana de haberse generado el recibo de pago.
- El cobro de las pensiones tendrá un plazo mínimo de 10 días para su cancelación y un máximo de 15.
- Los estudiantes becados cancelarán el valor de la matricula pero en la pensión se le hará un descuento del 50% o del 100% del pago de pensión según el porcentaje de aprovechamiento en sus estudios.

Políticas de Pago

- El pago a los proveedores se ejecutara en 30 días máximo.

- Los docentes serán ingresados al rol al mes de haber trabajado en nuestro Centro Educativo.
- Cuando se realicen préstamos bancarios el plazo de pago no pasara de los 3 años.

El departamento de Recursos Humanos elaborara el perfil y desarrollará una entrevista al patrón en forma más técnica para no cometer errores del pasado.

Formulación del plan estratégico de los recursos humanos.

Para el caso del personal docente que continúe colaborando con el plantel se recomienda lo siguiente.

1. Capacitar al personal para atender los nuevos requerimientos de su servicio ante el posible incremento de alumnos.
2. Desarrollar una política de incentivos salariales para estimular el rendimiento laboral y la permanencia del personal.

Estandarizar procedimientos para minimizar los aspectos desinformativos que se están presentando y mejorar los canales de comunicación

Se debe continuar con el mismo personal que tiene más de dos años de laborar en institución. Al personal con menos de dos años de trabajo se le consultará su predisposición a continuar brindando su contingencia laboral, en caso contrario se procede a la liquidación de su contrato y se procederá a llamar a nuevo personal para llenar la plaza de trabajo vacante.

5.11 PRESUPUESTO ACTUAL DEL CENTRO EDUCATIVO MIRAFLORES

Para realizar el plan estratégico se debe verificar los recursos sean estos:

- Recursos Humanos
- Recursos Técnicos
- Recursos financieros (Presupuesto)

Por tal razón, a continuación se expone el presupuesto del 2013 realizado por el Centro educativo Miraflores

CENTRO EDUCATIVO MIRAFLORE
PRESUPUESTO ANUAL OPERACIONA
A L 31 DE DICIEMBRE DEL 201

DETALLE	ABRIL	MAY	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO DE	TOTAL PERIODO ELECTI
INGRESO CORRIENTE											
INGRESOS COLEGIO (ALUMNOS ESTIMADOS 309)											
MATRÍCULA (\$200*300 ALUMNOS ESTIMADOS)	60,000.00				0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	60,000.00
PENSIÓN MENSUAL (\$120*260 ALUMNOS)	31,200.00	31,200.00	31,200.00	31,200.00	31,200.00	31,200.00	31,200.00	31,200.00	31,200.00	31,200.00	312,000.00
BECADOS EN PENSIÓN (40 ALUMNOS)	4,096.00	4,096.00	4,096.00	4,096.00	4,096.00	4,096.00	4,096.00	4,096.00	4,096.00	4,096.00	40,960.00
SUBTOTAL	95,296.00	35,296.00	412,960.00								
INGRESOS ESCUELA (ALUMNOS ESTIMADOS 166)											
MATRÍCULA (\$200*165 ALUMNOS ESTIMADOS)	33,000.00										
PENSIÓN MENSUAL (\$105*135 ALUMNOS)	14,175.00	14,175.00	14,175.00	14,175.00	14,175.00	14,175.00	14,175.00	14,175.00	14,175.00	14,175.00	141,750.00
BECADOS EN PENSIÓN (30 ALUMNOS)	2,142.00	2,142.00	2,142.00	2,142.00	2,142.00	2,142.00	2,142.00	2,142.00	2,142.00	2,142.00	21,420.00
SUBTOTAL	49,317.00	16,317.00	196,170.00								
INGRESOS JARDIN (ALUMNOS ESTIMADOS 131)											
MATRÍCULA (\$150*131 ALUMNOS ESTIMADOS)	19,650.00										
PENSIÓN MENSUAL (\$90*118 ALUMNOS)	10,620.00	10,620.00	10,620.00	10,620.00	10,620.00	10,620.00	10,620.00	10,620.00	10,620.00	10,620.00	106,200.00
BECADOS EN PENSIÓN (13 ALUMNOS)	995.00	995.00	995.00	995.00	995.00	995.00	995.00	995.00	995.00	995.00	9,950.00
SUBTOTAL	31,265.00	11,615.00	135,800.00								
TOTAL DE INGRESO POR MATRÍCULA	175,878.00	63,228.00	744,930.00								
OTROS INGRESOS (ARRIENDOS)	2,000.00	0.00	0.00	0.00	4,000.00	4,000.00	4,000.00	4,000.00	4,000.00	4,000.00	36,000.00
TOTAL DE INGRESO CORRIENTE	187,878.00	63,228.00	63,228.00	63,228.00	67,228.00	67,228.00	67,228.00	67,228.00	67,228.00	67,228.00	780,930.00
INGRESO DE FINANCIAMIENTO											
CAJABANCO	19,971.18	19,971.18	19,971.18	19,971.18	19,971.18	19,971.18	19,971.18	19,971.18	19,971.18	19,971.18	199,711.84
CUENTA POR COBRAR CLIENTES	1,037.20	1,037.20	1,037.20	1,037.20	1,037.20	1,037.20	1,037.20	1,037.20	1,037.20	1,037.20	10,372.01
(-) PROVISIÓN PARA CUENTAS INCOBRABLES	10.37	10.37	10.37	10.37	10.37	10.37	10.37	10.37	10.37	10.37	103.72
TOTAL INGRESOS	208,876.01	84,226.01	84,226.01	84,226.01	88,226.01	88,226.01	88,226.01	88,226.01	88,226.01	88,226.01	990,910.13
GASTOS CORRIENTES											
ADM	33,088.00	33,088.00	33,088.00	33,088.00	33,088.00	33,088.00	33,088.00	33,088.00	33,088.00	33,088.00	330,880.00
PROVISIONES (SUELDO ADM. MES DE FEBRERO Y MARZO)	66,176.00										66,176.00
14TO SUELDO TRABAJADORES \$19,920.00 (HASTA EN 2014)	1,992.00	1,992.00	1,992.00	1,992.00	1,992.00	1,992.00	1,992.00	1,992.00	1,992.00	1,992.00	19,920.00
2013)	3,308.80	3,308.80	3,308.80	3,308.80	3,308.80	3,308.80	3,308.80	3,308.80	3,308.80	3,308.80	33,088.00
FONDOS DE RESERVA \$3,522.94 (FEBRERO Y MARZO DEL 2013)	352.29	352.29	352.29	352.29	352.29	352.29	352.29	352.29	352.29	352.29	3,522.94
FONDOS DE RESERVA MENSUAL	1,239.39	1,239.39	1,239.39	1,239.39	1,239.39	1,239.39	1,239.39	1,239.39	1,239.39	1,239.39	12,393.90
SERVICIOS BÁSICOS (LUZ, AGUA, TEL)	936.03	936.03	936.03	936.03	936.03	936.03	936.03	936.03	936.03	936.03	9,360.30
TELMEK INTERNET- CABLE	411.22	411.22	411.22	411.22	411.22	411.22	411.22	411.22	411.22	411.22	4,112.20
PORTA (PERSONAL ADM)	435.42	435.42	435.42	435.42	435.42	435.42	435.42	435.42	435.42	435.42	4,354.20
COMBUSTIBLE	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	2,000.00
MANTENIMIENTO DE PISCINA	300.00	300.00	300.00	300.00	300.00	300.00	300.00	300.00	300.00	300.00	3,000.00
ISS APORTE PATRONAL	296.90	296.90	296.90	296.90	296.90	296.90	296.90	296.90	296.90	296.90	2,969.00
REPOSICIÓN DE CAJACHICA (COLECTURIA)	300.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1,200.00
REPOSICIÓN DE CAJACHICA (FINANCIERO)	200.00	0.00	200.00	0.00	200.00	0.00	200.00	0.00	200.00	0.00	1,000.00
SUMINISTROS DE LIMPIEZA (\$1,358.62 ASADOS EN EL AÑO 2012)	271.47	0.00	271.47	0.00	271.47	0.00	271.47	0.00	271.47	0.00	1,357.35
SUMINISTROS DE OFICINA (\$3,025.92 ASADOS EN EL AÑO 2012)	315.00	0.00	315.00	0.00	315.00	0.00	315.00	0.00	315.00	0.00	1,575.00
GASTO DE CAPITAL	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
INVERSIÓN FINANCIERA	86,341.41	28,840.13	28,166.57	41,565.96	44,779.49	45,565.96	44,779.49	45,565.96	44,779.49	45,565.96	455,950.41
APLICACIÓN DEL FINANCIAMIENTO											
SALDO POR PRESTAMO \$300,000.00	1,271.08	1,272.83	1,261.29	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	38,050.83
TOTAL GASTOS	208,876.01	84,226.01	84,226.01	84,226.01	88,226.01	88,226.01	88,226.01	88,226.01	88,226.01	88,226.01	990,910.13
	122,534.60	55,385.88	56,059.44	42,660.05	43,446.52	42,660.05	43,446.52	42,660.05	43,446.52	42,660.05	534,959.72

CENTRO EDUCATIVO MIRAFLORES			
FLUJO DE EFECTIVO			
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 201			
ACTIVIDAD OPERACIONAL			2 84,021.11
INGRESOS		7 80,930.00	
MATRICULA Y PENSIONES	7 44,930.00		
OTROS INGRESOS (ARRIENDO)	3 6,000.00		
EGRESOS		4 96,908.89	
SUELDOS PROFESORES Y PERSONAL ADM	3 30,880.00		
PROVISIONES (SUELDO ADM. MES DE FEBRERO Y MARZO)	6 6,176.00		
14TO SUELDO TRABAJADORES \$19.920,00 (HASTA EN ENE 2014)	1 9,920.00		
13ER SUELDO \$33.088 ,00 (HASTA NOV 2013)	3 3,088.00		
FONDOS DE RESERVA \$3.522,94 (FEBRERO Y MARZO DEL 2014)	3 ,522.94		
FONDOS DE RESERVA MENSUAL	1 2,393.90		
SERVICIOS BASICOS (LUZ, AGUA TEL)	9 ,360.30		
TELMEK INTERNET- CABLE	4 ,112.20		
PORTA (PERSONAL ADM)	4 ,354.20		
COMBUSTIBLE	2 ,000.00		
MANTENIMIENTO DE PISCINA	3 ,000.00		
IESS APORTE PATRONAL	2 ,969.00		
REPOSICION DE CAJA CHICA (COLECTURIA)	1 ,200.00		
REPOSICION DE CAJA CHICA (FINANCIERO)	1 ,000.00		
SUMINISTROS DE LIMPIEZA (\$1.358,62 BASADOS EN EL AÑO 2012)	1 ,357.35		
SUMINISTROS DE OFICINA (\$3.025,92 BASADOS EN EL AÑO 2012)	1 ,575.00		
ACTIVIDAD DE INVERSION			0 .00
INGRESOS		0 .00	
EGRESOS		0 .00	
ACTIVIDAD DE FINANCIAMIENTO			3 8,050.83
INGRESOS	0 .00	0 .00	
EGRESOS		3 8,050.83	
PRÉSTAMO	3 8,050.83		
MOVIMIENTO DEL EFECTIVO EN EL PERIODO			3 22,071.94
EFECTIVO Y SUS EQUIVALENTES AL PRINCIPIO DEL PERIODO			2 09,980.13
EFECTIVO Y SUS EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO			5 32,052.07

INDICES FINANCIEROS 2013				
LIQUIDEZ				
RAZÓN CORRIENTE	ACTIVO CORRIENTE	502,320.36	49,230.64	EL CENTRO EDUCATIVO MIRAFLORES TIENE UNA BUENA LIQUIDEZ
	PASIVO CORRIENTE	11,009.13		
RENTABILIDAD				
MARGEN	UTILIDAD	278,740.90	37.42	EL CENTRO EDUCATIVO MIRAFLORES TIENE UN MARGEN CONSIDERABLE DE 37.42% ANQUE PODRÍA MEJORAR
	VENTAS	744,900.00		

5.12 PLAN DE MEJORAS

CUADRO N° 18. PLAN DE MEJORAS

ACCIONES DE MEJORA	TAREAS	RESPONSABILIDAD DE TAREAS	TIEMPO INICIO FIN	RECURSOS NECESARIOS	FINANCIAMIENTO	RESPONSABILIDAD DE SEGUIMIENTO
Los costos de matrícula y pensión está dado por el ministerio de educación expuesto por la Junta Provincial Reguladora de Costo de la Educación Particular	1. Realizar investigaciones de mercado de los competidores	Jefe Financiero	18 de octubre al 18 de noviembre/2013	Investigadores, accesoros, mesa de trabajo computadoras	pág. 149-150	Comisión de evaluación institucional y Comisión de vinculación con la comunidad
	2. Determinar nuevas estrategias de servicio					
	3. Realizar proyecciones					
	4. Dar a conocer los cambios al personal clave					
Realizar un presupuesto mensual y hacerlo cumplir	1. Identificar requerimientos de cada área.	Jefe Financiero y asesores	30 de octubre al 30 de noviembre/2013		pág. 149-150	Comisión de evaluación institucional y Comisión de vinculación con la comunidad
	2. Descubrir aspectos importantes para considerados para mejorar las ofertas educativas					
Crear un departamento de gestión de la calidad	1. este departamento servira para realizar el debido seguimiento a los planes de mejora y control interno		30 de octubre al 30 de noviembre/2013		pág. 149-150	Consejo directivo
Creación de sistemas integrados	1. El sistema integrado proporciona una imagen clara de todos los aspectos de la organización, además es de ser de mucha ayuda para integrar los procesos del departamento colecturía, bodega de suministros y contabilidad		18 de octubre al 20 de diciembre/2013		pág. 149-150	Comisión de evaluación institucional y Jefe financiero
Invertir en la infraestructura	1. Realizar proyecciones	Inspector general y jefe financiero	30 de noviembre al 20 de diciembre/2013		pág. 149-150	Comisión de vinculación con la comunidad

Fuente: Datos de investigación

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

5.12.1. Instrumentos y medios de difusión

La comisión directiva deberá encargarse de dar la máxima difusión a los acuerdos tomados por los diversos equipos de mejora para que toda la comunidad educativa tenga conocimiento.

Estos procedimientos serán los siguientes:

1. Exposición de las actas de los equipos de mejora en los cuadros creados para este propósito; que se deben exhibir en la sala de profesores, recepción, dependencia de secretaria y administración.
2. Edición de un informativo específico bimensual donde se resumirán las principales actividades realizadas, los equipos de mejora en funcionamiento, el despliegue de las propuestas desarrolladas, etc.
3. Presentación de un informe mensual al equipo Directivo sobre avances, problemas necesidades y apoyo que requiera el proyecto.
4. Presentación de un informe anual que se deba dar a conocer a toda la comunidad educativa y que debe ser usada como medio para consultas.

CAPÍTULO VI CONCLUSIÓN Y

RECOMENDACIÓN

6.1 CONCLUSIONES

El resultado de este proyecto, nos dirige a las siguientes conclusiones:

1. Se detectó que dos de los obstáculos que enfrenta las instituciones educativas privadas para ser consideradas de calidad es, la falta de inversión tanto en la infraestructura, como en los equipos tecnológicos.
2. Más del 50% de las autoridades encuestadas indican que sus objetivos fueron creados bajo el parámetro de calidad educativo, antes de la estandarización en la calidad educativa en nuestro País.
3. Un 50% de las instituciones que se tiene como muestra opinan que, el marketing tiene una gran relevancia en el éxito de la institución. Sin embargo, el otro 50% indican que no hay mejor publicidad que la recomendación de terceros, es el caso de la Unidad Educativa Nueva Semilla que aumentó la cantidad de estudiante en poco tiempo, alcanzado a triplicar su número de estudiantes puesto que inicio con 400 alumnos y ahora cuenta con más de 1000, claro está que tiene horario matutino y vespertino.
4. El 75% de los encuestados opinan que es importante que su personal tome la iniciativa para resolver situaciones en conflicto; mientras que, el 25% están

parcialmente de acuerdo, ya que consideran que ellos como autoridad tiene la última palabra, sin importar si el conflicto es grande o pequeño.

5. El 100% de las autoridades encuestadas están totalmente de Acuerdo, en continuar ejecutando Planes Estratégicos ya que opinan que tanto la planificación como la ejecución o implementación del mismo se ha convertido en un factor importante para el éxito de la institución que actualmente dirigen.

6.2 RECOMENDACIONES

Las recomendaciones son basadas en las conclusiones ya mencionadas; Por lo cual, dentro de este manifiesto las acciones correctivas y de, mejora continua dentro del Colegio Miraflores o Centro Educativo Miraflores como actualmente se encuentra registrado.

1. Las autoridades del Centro Educativo Miraflores, deberán invertir en herramientas tecnológicas con el objeto de mejorar la calidad de la institución.
2. Dentro del presupuesto se deberá tomar en cuenta la adquisición de nuevos equipos tecnológicos y a su vez considerar el mejoramiento de la infraestructura.
3. Se recomienda realizar cursos de actualización sobre las leyes educativas tanto para las autoridades como del personal encargado de la gestión educativa.
4. Se deberá invertir en un 20% en publicidad y un 80% en capacitar a su personal ya que no hay mejor publicidad que los resultados del servicio que se ofrece, optimizando así el factor costo – beneficio, ya que el costo será mínimo en comparación con el beneficio que generé en el ámbito: social político, económico y ambiental.
5. Se recomienda reestructurar una página web donde la institución muestre las competencias que ofrece.

6. Se deberá revisar el perfil tanto de los docentes como del personal administrativos, con la finalidad de tener un personal capaz de solucionar problemas y proponer proyectos.

7. Los padres de familia o representantes deberán tener diferentes opciones para realizar el pago de la pensión de su representado.

8. Se deberá hacer un seguimiento a los Planes Estratégicos del Centro Educativo Miraflores, con el objetivo de tener permanencia en el tiempo.

BIBLIOGRAFÍA

1. BRADLEY (1993), Information and Communication Technologies, Society and Human Beings: Theory Framework Pág. 205
2. BRIONES, G. (1996). Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales. Instituto Colombiano para el fomento de la educación superior.
3. Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española.
4. Diccionario de Oxford.
5. KERLINGER, F. (1979). Enfoque Conceptual de la Investigación del Comportamiento. México, D.F.: Nueva Editorial Interamericana. Capítulo numero 8 ("Investigación experimental y no experimental").
6. SEIBOLD, J. (2000). La calidad integral en educación. Reflexiones sobre un concepto de calidad educativa que integre valores y equidad educativa. Madrid: Revista Iberoamericana de Educación.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

7. BRADLEY (1998), Information and Communication Technologies, Society and Human Beings: Theory Framework Pág. 205.
8. CASANOVA, M^a A. (1992), La evaluación, garantía de calidad para el centro educativo. Zaragoza: Edelvives, pág. 108.
9. CASTELLS, M (2002). La dimensión cultural del internet: Cultura y Sociedad del Conocimiento: Presente y Perspectivas de Futuro. Barcelona: UOC.
10. COLLINS, J. et al. (1991), The Case for Local School Indicators. Massachusetts Association of School Committees. pág.5
11. DE BONO, E. (1993), Más allá de la Competencia. La creación de nuevos valores y objetivos en la empresa Barcelona: Paidós Empresa, pág. 47.
12. DEMING,W (1990) Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis. Madrid. Díaz de Santos. Pág. 29
13. DROIN, R. (1993), La calidad con la sonrisa. Una ayuda hacia la calidad total. Bilbao: Ediciones Deusto, pág. 81.
14. GARCÍA HOZ, V. (1981): «La calidad de la educación: Una interrogante a las ciencias de la educación, a la política docente y a la actividad escolar». En AA.VV., *La Calidad de la Educación*. Madrid: C.S.I.C., págs. 10-1
15. GÓMEZ-OCAÑA, C. (1988), «Los indicadores del sistema educativo: conceptualización y funcionamiento». En *Actas del IX Congreso Nacional de Pedagogía: La calidad de los centros educativos*. (Alicante, 27 septiembre-1 octubre, 1988) . Caja de Ahorros Provincial de Alicante, pág. 120.

16. HERNÁNDEZ, FERNÁNDEZ Y BAPTISTA. (1991) Metodología de la investigación McGraw-Hill, México. Krueger, R.
17. LAFFITTE, R. (1992), Evaluación del profesorado como medio para el desarrollo profesional y el perfeccionamiento de la práctica docente. Estructuras de rendimiento de cuentas y responsabilidad comportamental. Tesis Doctoral (Universidad de Barcelona). Inédita, pág. 163.
18. LE BOTERF ET AL (1993), Construire les compétences individuelles & collectives, Pág. 200.
19. LÓPEZ RUPÉREZ, F. (1994), La Gestió en la Calidad Educativa, pág.37
20. McGAW, B.; PIPER, K.; BANKS, D.; EVANS, B. (1992), *Making Schools more Effective*. Hawthorn, Victoria: Australian Council for Education Research, Pág. 174.
21. MESTRES, J. (1990), Model d'Indicadors per a l'Avaluació i Gestió de Qualitat de Centres i Districtes. SAPOREI. Barcelona: Dept Didàctica Org. Escolar. Tesis Doctoral, pág. 350.
22. MOSS, P. (1995), *Defining Objectives in Early Childhood Services*. Ponencia presentada en la 5ª Conferencia sobre la Calidad de la Educación Infantil, París, 9 de septiembre de 1995. Documento facilitado por el autor, pág. 5.
23. RAMO Y GUTIÉRREZ (1995) Evaluaiòn de la Calidad Educativa, Pág. 66
24. RILEY, K A.; NUTTALL, D. L. (1994), *Measuring Quality. Education Indicators*. London: The Falmer Press, Pág. 18.
25. ROURE, J. (1992), «El por qué y el cómo de la Gestión de la Calidad Total. En *Excelencia* (1), enero 1992, Pág. 8

26. SEIBOLD, J. (2000). La calidad integral en educación. Reflexiones sobre un concepto de calidad educativa que integre valores y equidad educativa. Madrid: Revista Iberoamericana de Educación.
27. SCHMELKES (1992), Estudios sobre la eficacia escolar en Iberoamerica, Pág. 18
28. WILLIAMS, J. y WATSON, L. (1995), «Gestión de la Calidad Total (TQM) en Educación». En: Organización y Gestión Educativa, 3, Págs. 8-9 y 12

NETGRAFÍA

29. DIARIO HOY (2012, abril, 20). Más de 30 mil escuelas y colegios irán a evaluación. Recuperado de: <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/mas-de-30-mil-escuelas-y-colegios-iran-a-evaluacion-543561.html>
30. KAM 2012, <http://www.worldbank.org/kam>
31. Plan Decenal,
http://planipolis.iiep.unesco.org/upload/Ecuador/Ecuador_Hacia_Plan_Decenal.pdf
32. Unidad Educativa San José la Salle <http://www.lasalleguayaquil.edu.ec/>
33. Unidad Educativa Salesiana Cristóbal Colón
<http://www.cristobalcolon.edu.ec/>
34. Unidad Educativa Particular Bilingüe Santo Domingo de Guzmán
<http://www.stodomingo.edu.ec/>
35. Unidad Educativa Bilingüe Nueva Semilla <http://nuevasemilla.com.ec/>
36. Unidad Educativa Liceo Cristiano <http://www.liceocristiano.edu.ec/>

GLOSARIO

Ámbito.- Espacio en el que se enmarcan determinadas disciplinas o cuestiones.

Bioética .- es la rama de la ética que se dedica a proveer los principios para la correcta conducta humana respecto a la vida, tanto de la vida humana como de la vida no humana (animal y vegetal), así como del ambiente en el que pueden darse condiciones aceptables para la vida.

Calidad en Educación .- Conjunto de factores que inciden en la formación profesional, el desarrollo científico - tecnológico, la formación de valores y su difusión social y que se sustentan en el logro de estándares adecuados a sus fines, objetivos y metas consignados en la Misión y el plan institucional de la Institución Educativa.

Centro Educativo.- es un establecimiento destinado a la enseñanza. Es posible encontrar Centros Educativos de distinto tipo y con diferentes características, desde una escuela hasta una institución que se dedica a enseñar oficios pasando por un complejo cultural.

Competencia.- Es la aptitud de una persona para desempeñar una misma función en diferentes contextos y con base en los resultados esperados.

COSO.- El Informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control.

Diseñado para identificar los eventos que potencialmente puedan afectar a la entidad y para administrar los riesgos, proveer seguridad razonable para la administración y para la junta directiva de la organización orientada al logro de los objetivos del negocio.

Cultivo de Valores

Preocupación permanente por educar en principios éticos y morales y sus propósitos para una mayor convivencia ética y social.

Disciplina- Es un subsistema que abarca elementos de una ciencia o de varias ciencias que se ordenan lógicamente y didácticamente, y cuya función está dirigida al logro de determinados objetivos que posibiliten resolver situaciones problemáticas de la profesión bajo determinadas condiciones externas.

Evolucionar.- me refiero a la acción y efecto de desenvolverse o desarrollarse, pasando de un estado a otro de manera gradual.

ISO es un conjunto de normas sobre calidad y gestión de calidad, establecidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO). Se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios.

Multidisciplina

Es adaptarse a los cambios sociales, económicos, políticos y culturales de la Sociedad donde se encuentra inmersa, dando lugar a la creación, difusión y divulgación del conocimiento.

Plan Decenal de Educación

Es un instrumento de gestión estratégica diseñado para implementar un conjunto de acciones pedagógicas, técnicas, administrativas y financieras que guían los procesos de modernización del sistema educativo. Su finalidad es mejorar la calidad educativa y lograr una mayor equidad garantizando el acceso y permanencia de todos al sistema.

Programa académico

Conjunto de materias, métodos de enseñanza, apoyo didáctico, sistemas de evaluación, recursos e infraestructura requeridos para la formación profesional.

Sistema Abierto

Se trata de sistemas que importan y procesan elementos (energía, materia, información) de sus ambientes y esta es una característica propia de todos los sistemas vivos. Que un sistema sea abierto significa que establece intercambios permanentes con su ambiente, intercambios que determinan su equilibrio, capacidad reproductiva o continuidad, es decir, su viabilidad (entropía negativa, teleología, morfogénesis, equifinalidad).

Sistema Cerrado

Un sistema es cerrado cuando ningún elemento entra y ninguno sale fuera del sistema. Estos alcanzan su estado máximo de equilibrio al igualarse con el medio (entropía equilibrio). En ocasiones el término sistema cerrado es también aplicado a sistemas que se comportan de manera fija, rítmica o sin variaciones, como sería el caso de los circuitos cerrados.

Subsistema

Se entiende por subsistemas al conjunto de elementos y relaciones que responden a estructuras y funciones especializadas dentro de un mismo sistema mayor. En términos generales, los subsistemas tienen las mismas propiedades que los sistemas (sinergia) y su delimitación es relativa a la posición del observador del sistema modelo que tenga de estos. Desde este ángulo se puede hablar de subsistemas, sistemas o supersistemas, en tanto éstos posean las características sistémicas (sinergia).

Sistema de Integración

La integración se basa en la normalización de la vida del alumnado con necesidades educativas especiales para los que se habilitan determinados apoyos, recursos y profesionales. La integración propone adaptaciones curriculares como medidas de superación de las diferencias del alumnado con necesidades especiales.

Sistema de Inclusión

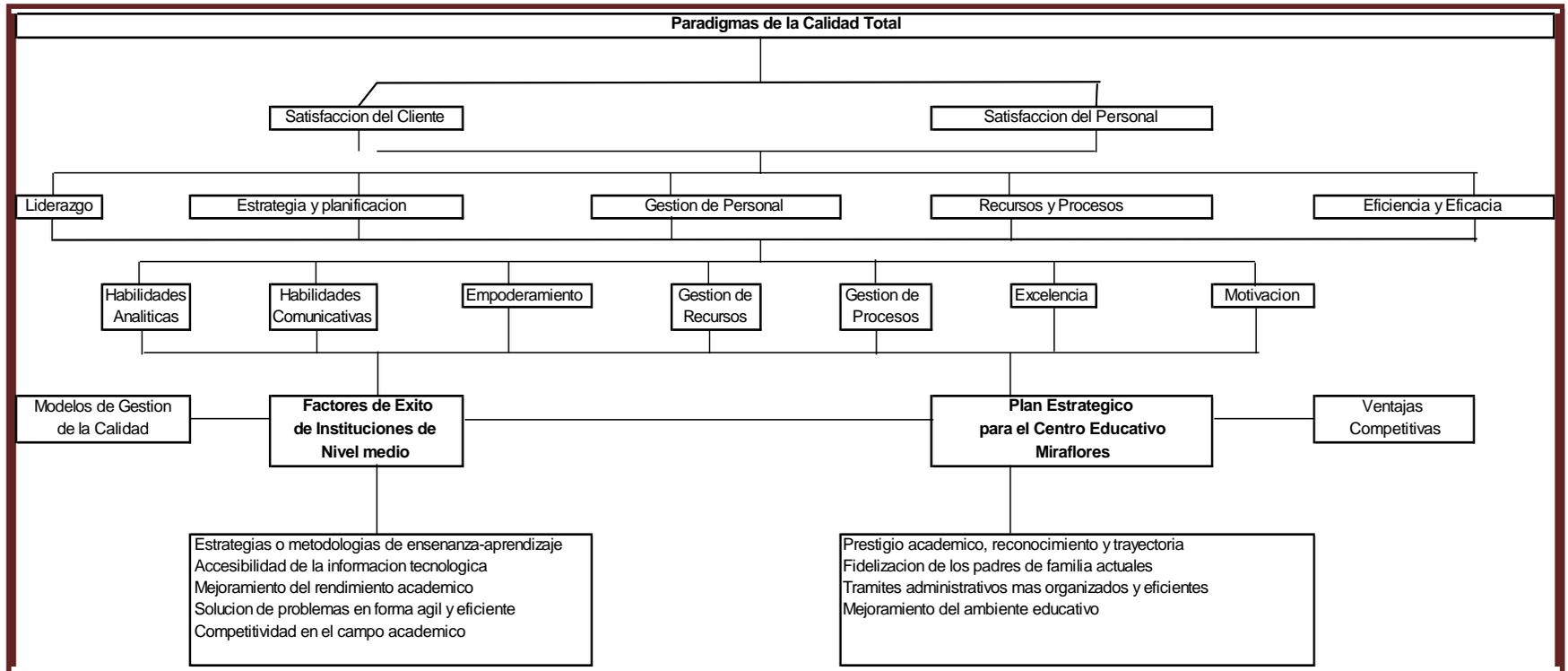
La inclusión plantea el reconocimiento y valoración de la diversidad como una realidad y como un derecho humano, esto hace que sus objetivos sean prioritarios

siempre. Desde la perspectiva de la inclusión la heterogeneidad es entendida como lo normal, de modo que la postura inclusiva se dirige a todo el alumnado y a todas las personas en general. El currículo no debe entenderse como la posibilidad de que cada alumno aprenda cosas diferentes, sino más bien que las aprenda de diferente manera.

Unidad Educativa.- es el espacio en el que se desarrollan todo tipo de servicios vinculados a la Educación.

ANEXOS N° 1

Etapas del marco teórico



ANEXOS N° 2

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
<p>“FACTORES DE ÉXITO DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS DE NIVEL MEDIO DE GUAYAQUIL”</p> <p>Modo en que un establecimiento educativo de nivel medio reúne características que lo consideran como exitoso</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad Educativa 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metodologías de enseñanza-aprendizaje. 2. Numero de participaciones en concursos académicos. 3. Prestigio académico, reconocimientos y trayectoria. 4. Solución de problemas en forma ágil y eficiente. 5. Fidelización de los padres de familia actuales y recomendaciones. 6. Desarrollo de la calidad en el ambiente educativo. 7. Número de recomendaciones realizadas sobre la institución. 8. Número de programas de Capacitación implementados en el año 	Encuesta
	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de la Tecnología 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de veces que se ha invertido en la infraestructura. 2. Trámites administrativos más organizados y eficientes. 	Encuesta
	<ul style="list-style-type: none"> • Legal 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Socialización y cumplimiento de la Ley Orgánica de Educación Intercultural y su Reglamento 2. Socialización y cumplimiento de las Políticas de la institución 	Encuesta Observación de documentos

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
<p>“PLAN ESTRATEGICO PARA EL CENTRO EDUCATIVO MIRAFLORES”</p> <p>Grado de mejoramiento en la gestión administrativa y educativa del Centro Educativo Miraflores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Gestión administrativa Organización Administrativa 	<ol style="list-style-type: none"> Número de visitas a la página Web. Número de Inscripciones receptadas por día. Número total de matriculados por día. Cantidad de formas de pago que se ofertan al cliente. Cantidad de quejas y denuncias que se hayan realizado hacia el ámbito administrativo de la institución. Cantidad de quejas y denuncias resueltas 	<p>Encuesta</p> <p>Observación de documento</p>
	<p>Gestión educativa</p> <ul style="list-style-type: none"> Mejoramiento del ambiente laboral 	<ol style="list-style-type: none"> Número de profesores con títulos de cuarto nivel. Número de programas de capacitación implementados en el año. Cantidad de quejas y denuncias que se hayan realizado hacia el ámbito educativo de la institución. Cantidad de quejas y denuncias resueltas. 	<p>Encuesta</p> <p>Observación de documento</p>
	<ul style="list-style-type: none"> Fidelidad de los padres de familia con la institución 	<ol style="list-style-type: none"> Cantidad de ex alumnos que inscribieron a sus hijos en la Institución. Número de Inscripciones por recomendación. 	<p>Encuesta</p>

Fuente: Datos de Investigación

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

ANEXOS N° 3

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

REGISTRO OFICIAL NO. 449 - LUNES 20 DE OCTUBRE DE 2008

Sección tercera

Comunicación e Información

Artículo 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.
2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.
3. La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas.
4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.
5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación.

Artículo 17.- El Estado fomentará la pluralidad y la diversidad en la comunicación, y al efecto:

1. Garantizará la asignación, a través de métodos transparentes y en igualdad de condiciones, de las frecuencias del espectro radioeléctrico, para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, así como el acceso a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas, y precautelaré que en su utilización prevalezca el interés colectivo.
2. Facilitará la creación y el fortalecimiento de medios de comunicación públicos, privados y comunitarios, así como el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación en especial para las personas y colectividades que carezcan de dicho acceso o lo tengan de forma limitada.

3. No permitirá el oligopolio o monopolio, directo ni indirecto, de la propiedad de los medios de comunicación y del uso de las frecuencias.

Artículo 18.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.
2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.

Artículo 19.- La ley regulará la prevalencia de contenidos con fines informativos, educativos y culturales en la programación de los medios de comunicación, y fomentará la creación de espacios para la difusión de la producción nacional independiente.

Se prohíbe la emisión de publicidad que induzca a la violencia, la discriminación, el racismo, la toxicomanía, el sexismo, la intolerancia religiosa o política y toda aquella que atente contra los derechos.

Artículo 20.- El Estado garantizará la cláusula de conciencia a toda persona, así como el secreto profesional y la reserva de la fuente a quienes informen, emitan sus opiniones a través de los medios u otras formas de comunicación, o laboren en cualquier actividad de comunicación.

ANEXOS N° 4

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TIC'S)

Tiene su fundamento legal en el siguiente artículo:

Artículo 17.- El Estado fomentará la pluralidad y la diversidad en la comunicación, y al efecto:

1. Facilitará la creación y el fortalecimiento de medios de comunicación públicos, privados y comunitarios, así como el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación en especial para las personas y colectividades que carezcan de dicho acceso o lo tengan de forma limitada.
2. No permitirá el oligopolio o monopolio, directo ni indirecto, de la propiedad de los medios de comunicación y del uso de las frecuencias.

Artículo 347.- Será responsabilidad del Estado:

1. Erradicar el analfabetismo puro, funcional y digital, y apoyar los procesos de post-alfabetización y educación permanente para personas adultas, y la superación del rezago educativo.
2. Incorporar las tecnologías de la información y comunicación en el proceso educativo y propiciar el enlace de la enseñanza con las actividades productivas o sociales.

Otro es el gobierno, que se refiere al empleo del internet y las TIC para conseguir una mejor administración del gobierno mediante la transparencia y el acceso público a la información, reforzando la asociación fundamental entre el sector público y los ciudadanos.

ANEXOS N° 5

LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL

Art. 3.- Fines de la educación.- Son fines de la educación:

- a.** El desarrollo pleno de la personalidad de las y los estudiantes, que contribuya a lograr el conocimiento y ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones, el desarrollo de una cultura de paz entre los pueblos y de no violencia entre las personas, y una convivencia social intercultural, plurinacional, democrática y solidaria;
- b.** El fortalecimiento y la potenciación de la educación para contribuir al cuidado y preservación de las identidades conforme a la diversidad cultural y las particularidades metodológicas de enseñanza, desde el nivel inicial hasta el nivel superior, bajo criterios de calidad;
- c.** El desarrollo de la identidad nacional; de un sentido de pertenencia unitario, intercultural y plurinacional; y de las identidades culturales de los pueblos y nacionalidades que habitan el Ecuador;
- d.** El desarrollo de capacidades de análisis y conciencia crítica para que las personas se inserten en el mundo como sujetos activos con vocación transformadora y de construcción de una sociedad justa, equitativa y libre;
- e.** La garantía del acceso plural y libre a la información sobre la sexualidad, los derechos sexuales y los derechos reproductivos para el conocimiento y ejercicio de dichos derechos bajo un enfoque de igualdad de género, y para la toma libre, consciente, responsable e informada de las decisiones sobre la sexualidad;
- f.** El fomento y desarrollo de una conciencia ciudadana y planetaria para la conservación, defensa y mejoramiento del ambiente; para el logro de una vida sana; para el uso racional, sostenible y sustentable de los recursos naturales;
- g.** La contribución al desarrollo integral, autónomo, sostenible e independiente de las personas para garantizar la plena realización individual, y la realización colectiva que permita en el marco del Buen Vivir o Sumak Kawsay;

- h.** La consideración de la persona humana como centro de la educación y la garantía de su desarrollo integral, en el marco del respeto a los derechos educativos de la familia, la democracia y la naturaleza;
- i.** La Promoción de igualdades entre hombres, mujeres y personas diversas para el cambio de concepciones culturales discriminatorias de cualquier orden, sexistas en particular, y para la construcción de relaciones sociales en el marco del respeto a la dignidad de las personas, del reconocimiento y valoración de las diferencias;
- j.** La incorporación de la comunidad educativa a la sociedad del conocimiento en condiciones óptimas y la transformación del Ecuador en referente de educación liberadora de los pueblos;
- k.** El fomento del conocimiento, respeto, valoración, rescate, preservación y promoción del patrimonio natural y cultural tangible e intangible;
- l.** La inculcación del respeto y la práctica permanente de los derechos humanos, la democracia, la participación, la justicia, la igualdad y no discriminación, la equidad, la solidaridad, la no violencia, las libertades fundamentales y los valores cívicos;
- m.** La protección y el apoyo a las y los estudiantes en casos de violencia, maltrato, explotación sexual y de cualquier tipo de abuso; el fomento de sus capacidades, derechos y mecanismos de denuncia y exigibilidad; el combate contra la negligencia que permita o provoque tales situaciones;
- n.** La garantía de acceso plural y libre a la información y educación para la salud y la prevención de enfermedades, la prevención del uso de estupefacientes y psicotrópicos, del consumo de bebidas alcohólicas y otras sustancias nocivas para la salud y desarrollo;
- o.** La promoción de la formación cívica y ciudadana de una sociedad que aprende, educa y participa permanentemente en el desarrollo nacional;
- p.** El desarrollo de procesos escolarizados, no escolarizados, formales, no formales y especiales;
- q.** El desarrollo, la promoción y el fortalecimiento de la educación intercultural bilingüe en el Ecuador;
- r.** La potenciación de las capacidades productivas del país conforme a las diversidades geográficas, regionales, provinciales, cantonales, parroquiales y

culturales, mediante la diversificación curricular; la capacitación de las personas para poner en marcha sus iniciativas productivas individuales o asociativas; y el fortalecimiento de una cultura de emprendimiento;

s. El desarrollo, fortalecimiento y promoción de los idiomas de los pueblos y nacionalidades del Ecuador;

t. La promoción del desarrollo científico y tecnológico; y,

u. La proyección de enlaces críticos y conexiones articuladas y analíticas con el conocimiento mundial para una correcta y positiva inserción en los procesos planetarios de creación y utilización de saberes.

Art. 43.- Nivel de educación bachillerato.- El bachillerato general unificado comprende tres años de educación obligatoria a continuación de la educación general básica. Tiene como propósito brindar a las personas una formación general y una preparación interdisciplinaria que las guíe para la elaboración de proyectos de vida y para integrarse a la sociedad como seres humanos responsables, críticos y solidarios. Desarrolla en los y las estudiantes capacidades permanentes de aprendizaje y competencias ciudadanas, y los prepara para el trabajo, el emprendimiento, y para el acceso a la educación superior. Los estudiantes de bachillerato cursarán un tronco común de asignaturas generales y podrán optar por una de las siguientes opciones:

a. Bachillerato en ciencias: además de las asignaturas del tronco común, ofrecerá una formación complementaria en áreas científico-humanísticas; y,

b. Bachillerato técnico: además de las asignaturas del tronco común, ofrecerá una formación complementaria en áreas técnicas, artesanales, deportivas o artísticas que permitan a las y los estudiantes ingresar al mercado laboral e iniciar actividades de emprendimiento social o económico. Las instituciones educativas que ofrezcan este tipo de bachillerato podrán constituirse en unidades educativas de producción, donde tanto las y los docentes como las y los estudiantes puedan recibir una bonificación por la actividad productiva de su establecimiento.

Art. 44.- Bachilleratos complementarios.- Son aquellos que fortalecen la formación obtenida en el bachillerato general unificado. Son de dos tipos:

a. Bachillerato técnico productivo.- Es complementario al bachillerato técnico, es de carácter optativo y dura un año adicional. Tiene como

propósito fundamental desarrollar capacidades y competencias específicas adicionales a las del bachillerato técnico. Puede ofrecerse en los mismos centros educativos donde funcione el bachillerato técnico, los cuales también podrán constituirse en unidades educativas de producción; y,

b. Bachillerato artístico.- Comprende la formación complementaria y especializada en artes; es escolarizada, secuenciada y progresiva, y conlleva a la obtención de un título de Bachiller en Artes en su especialidad que habilitará exclusivamente para su incorporación en la vida laboral y productiva así como para continuar con estudios artísticos de tercer nivel. Su régimen y estructura responden a estándares y currículos definidos por la Autoridad Educativa Nacional.

Art. 45.- Todos los títulos de bachillerato emitidos por la Autoridad Educativa

Nacional, están homologados y habilitan para las diferentes carreras que ofrece la educación superior.

Art. 46.- Modalidades del Sistema Nacional de Educación.- El Sistema Nacional de Educación tiene tres modalidades:

a. Modalidad de educación presencial.- La educación presencial se rige por el cumplimiento de normas de asistencia regular al establecimiento educativo durante el año lectivo, cuya duración es de doscientos días laborables de régimen escolar; en jornada matutina, vespertina y/o nocturna;

b. Modalidad de educación semipresencial.- Es la que no exige asistencia regular al establecimiento educativo y requiere de un trabajo estudiantil independiente con un requisito de acompañamiento presencial periódico. La modalidad semipresencial puede realizarse a través de internet o de otros medios de comunicación; y,

c. Modalidad a distancia.- Es la que propone un proceso autónomo de las y los estudiantes, con acompañamiento no presencial de una o un tutor o guía y de instrumentos pedagógicos de apoyo. La modalidad a distancia puede realizarse a través de internet o de otros medios de comunicación. La Autoridad Nacional de Educación incorporará una oferta educativa que garantice la implementación de esta modalidad a través de un programa de

Educación para adultos de ejecución en los países de acogida de ecuatorianos y ecuatorianas en el exterior. Se considerarán las mayores facilidades posibles para la inclusión de personas en movilidad y mecanismos ágiles de acreditación de estudios.

Las modalidades de educación semipresencial y a distancia tendrán que cumplir con los mismos estándares y exigencia académica de la educación presencial. Estas modalidades abarcarán todos los niveles en las especialidades autorizadas por la presente Ley.

CAPÍTULO QUINTO

DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS MADRES, PADRES Y/O REPRESENTANTES LEGALES

Art. 12.- Derechos.- Las madres, los padres de y/o los representantes legales de las y los estudiantes tienen derecho a que se garantice a éstos, el pleno goce y ejercicio de sus derechos constitucionales en materia educativa; y, tienen derecho además a:

- a.** Escoger, con observancia al Interés Superior del Niño, el tipo de institución educativa que consideren conveniente para sus representados, acorde a sus creencias, principios y su realidad cultural y lingüística;
- b.** Recibir informes periódicos sobre el progreso académico de sus representados así como de todas las situaciones que se presenten en la institución educativa y que requieran de su conocimiento;
- c.** Participar, de conformidad con la reglamentación respectiva, en la evaluación de las y los docentes y de la gestión de las autoridades educativas; **d.** Elegir y ser elegidos como parte de los comités de padres y madres de familia y los demás órganos de participación de la comunidad educativa;
- e.** Participar en el gobierno escolar al que pertenezcan;
- f.** Ser escuchados y que su opinión, sobre la gestión y procesos educativos, sea analizada por las autoridades educativas y obtener respuesta oportuna sobre las mismas;
- g.** Participar de los procesos de rendición de cuentas sobre la gestión y procesos educativos de las autoridades, docentes y personal que labora en las instituciones educativas;

- h.** Participar en los órganos correspondientes de planificación, construcción y vigilancia del cumplimiento de la política educativa a nivel local, regional y nacional;
- i.** Vigilar el respeto a los derechos de sus hijos e hijas o representadas y representados, en las entidades educativas, y denunciar la violación de aquellos ante las autoridades competentes;
- j.** Recibir de autoridades, docentes y demás miembros de la comunidad educativa un trato respetuoso libre de toda forma de violencia y discriminación; y,
- k.** Solicitar y acceder a la información que consideren pertinentes y que este en posesión de la institución educativa.

Art. 13.- Obligaciones.- Las madres, padres y/o los representantes de las y los estudiantes tienen las siguientes obligaciones:

- a.** Cumplir la Constitución de la República, la Ley y la reglamentación en materia educativa;
- b.** Garantizar que sus representados asistan regularmente a los centros educativos, durante el periodo de educación obligatoria, de conformidad con la modalidad educativa;
- c.** Apoyar y hacer seguimiento al aprendizaje de sus representados y atender los llamados y requerimientos de las y los profesores y autoridades de los planteles;
- d.** Participar en la evaluación de las y los docentes y de la gestión de las instituciones educativas;
- e.** Respetar leyes, reglamentos y normas de convivencia en su relación con las instituciones educativas;
- f.** Propiciar un ambiente de aprendizaje adecuado en su hogar, organizando espacios dedicados a las obligaciones escolares y a la recreación y esparcimiento, en el marco de un uso adecuado del tiempo;
- g.** Participar en las actividades extracurriculares que complementen el desarrollo emocional, físico y psico-social de sus representados y representadas;

- h.** Reconocer el mérito y la excelencia académica de las y los profesores y de sus representados y representadas, sin que ello implique erogación económica;
- i.** Apoyar y motivar a sus representados y representadas, especialmente cuando existan dificultades en el proceso de aprendizaje, de manera constructiva y creativa;
- j.** Participar con el cuidado, mantenimiento y mejoramiento de las instalaciones físicas de las instituciones educativas, sin que ello implique erogación económica; y,
- k.** Contribuir y participar activamente en la aplicación permanente de los derechos y garantías constitucionales.

Art. 14.- De la exigibilidad, la restitución y la protección.- En ejercicio de su corresponsabilidad, el Estado, en todos sus niveles, adoptará las medidas que sean necesarias para la plena vigencia, ejercicio efectivo, garantía, protección, exigibilidad y justiciabilidad del derecho a la educación de niños, niñas y adolescentes. Todos los actores de la comunidad educativa estarán en condición de acudir a las instancias de protección constitucional con el fin de restituir el derecho a la educación que hubiere sido desatendido o conculcado.

En todos los casos en los que se tenga conocimiento de la privación del derecho a la educación de una niña, niño o adolescente, sin perjuicio de su obligación de acudir a los organismos de atención a la infancia respectivos, se adoptarán de manera directa las acciones y medidas necesarias que conlleven inequívocamente a la restitución del derecho a la educación que hubiere sido conculcado o desatendido. Igual obligación tendrán las juntas cantonales de protección de derechos cuando estuviere amenazado. Cuando la integridad física, psicológica o sexual de las niñas, niños y adolescentes estuviere amenazada o hubiere sido afectada, sin perjuicio de la obligación de denunciar por parte de quien en la comunidad educativa tuviere conocimiento del hecho cuyas características hagan presumir la existencia amenaza o afectación, la Junta Distrital Intercultural de Resolución de Conflictos denunciará ante la autoridad judicial respectiva y remitirá a las autoridades competentes para que se dicten las medidas de protección de derechos que corresponda por su incumplimiento.

En caso de amenaza o afectación a la integridad sexual de los y las estudiantes, la Junta Distrital Intercultural de Resolución de Conflictos procederá a dictar la suspensión temporal de las funciones o tareas del presunto agresor como medida de protección.

La Junta Distrital Intercultural de Resolución de Conflictos realizará el seguimiento y velará por el cumplimiento de las medidas de protección dictadas por las autoridades competentes para protección de derechos, sancionando a quien corresponda por su no cumplimiento.

La Junta Distrital Intercultural de Resolución de Conflictos realizará el respectivo registro interno y seguimiento del desarrollo de la acción judicial impulsada.

ANEXOS N° 6

REGLAMENTO DE LA LEY DE EDUCACIÓN

CAPÍTULO II

DE LOS NIVELES DE GESTIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE EDUCACIÓN

Art. 3. Nivel distrital intercultural y bilingüe. Es el nivel de gestión desconcentrado, encargado de asegurar la cobertura y la calidad de los servicios educativos del Distrito en todos sus niveles y modalidades, desarrollar proyectos y programas educativos, planificar la oferta educativa del Distrito, coordinar las acciones de los circuitos educativos interculturales o bilingües de su territorio y ofertar servicio a la ciudadanía con el objeto de fortalecer la gestión de la educación de forma equitativa e inclusiva, con pertinencia cultural y lingüística, que responda a las necesidades de la comunidad.

Cada distrito educativo intercultural y bilingüe debe corresponder al territorio definido por las Autoridades Educativa Nacional, en concordancia con el plan nacional de desarrollo.

El Nivel Distrital desarrollo su gestión a través de las Direcciones Distritales.

Las autoridades específicas de este nivel serán determinados, a través de normativa que para efecto expida el nivel central de la Autoridad Educativa Nacional.

Art. 7.- Requisitos para ser Administrador de un Circuito Educativo. Para ser Administrador de un Circuito educativo se requiere lo siguiente:

1. Tener título de tercer nivel en ciencias económicas, financieras o administrativas;
2. Tener al menos (5) años de experiencia administrativa;
3. No haber sido sancionado;
4. No estar inmerso en sumario administrativo al momento de su designación;
5. Estar en goce de los derechos de participación; y,

6. Otros, requisitos que determine el Nivel central de la Autoridad Educativa Nacional.

Requisitos para ser Rector(a) de Colegios Particulares o Unidad Educativa Particular.

Nº	REQUISITOS
1	Solicitud dirigida al Director de Educación. Especie valorada de \$1.00 suscrita por el propietario, en caso de persona jurídica el representante legal, anexando documentos que acrediten la existencia de la entidad (debiendo comprarla previa autorización) de la División de Planeamiento.
2	Certificación del departamento de estadística en la que conste que no existe otro colegio en la provincia con el mismo nombre propuesto para el establecimiento. El nombre deberá someterse al reglamento de nominación de planteles.
3	Justificación del nombre del plantel, si es persona natural, adjuntar bibliografía, La reglamentación permite solo a personas fallecidas.
4	Distributivo de trabajo del personal directivo, docente y administrativo.
5	Copia del título certificado por el régimen escolar de la dirección de educación o por la entidad que lo confirió, del personal directivo, docente y administrativo idóneos y suficientes, de acuerdo con lo que determina el art. 327 del reglamento de la ley de educación vigente.24 y 12 del reglamento a la ley de carrera docente y escalafón del magisterio, para ejercer la docencia.
6	Contrato de trabajo del personal directivo, docente, administrativo y de servicio registrado en la inspectoría de trabajo o juzgado del Ramo, (el valor mínimo de la remuneración será según las normas del IESS para la afiliación), anexar copias de cedula de ciudadanía y/o carnet ocupacional en caso de profesionales extranjeros. Si los contratos pertenecen al magisterio fiscal, deberá presentar último nombramiento y certificación del plantel donde labora en el que conste la jornada de trabajo.

7	Presupuesto operativo y financiamiento, desglosado en ingreso, egreso y balance. Solicitar formato.
8	Escritura o contrato de arrendamiento inscrito, u otro documento legal que permita la ocupación del inmueble donde funciona el plantel. Debiendo reunir las condiciones pedagógicas, de seguridad e higiénicas satisfactorias. Uso de suelo otorgado por el municipio. Las aulas deben tener un área de 1.5m ² por alumno, considerando 20 alumnos por aula. Patio amplio mínimo el doble del área construida. Baterías sanitarias suficientes para mujeres y hombres.
9	Certificado de sacamiento ambiental actualizados otorgado por la dirección provincial de salud, sobre las condiciones de higiene y salubridad de las instalaciones del plantel.
10	Certificado de no haber sido sancionado en el ejercicio docente el rector y propietario o representante legal, y copia de la cedula de ciudadanía de cada uno.
11	Certificado de experiencia docente del rector(a) mínimo de 10 años en el nivel medio, concedido de archivos de la dirección de educación.
12	Inventario de mobiliaria, material didáctico y tecnológico adecuado, laboratorios, talleres y bibliografía.
13	Aplicar el formulario 2dnpe. Solicitar formato en planeamiento.
14	Proyecto de factibilidad educativa situacional.

Fuente: Dirección Provincial de Educación del Guayas

Elaboración: Ing. Solange Resabala Valencia

TÍTULO II
DEL SISTEMA NACIONAL DE EVALUACIÓN EDUCATIVA
CAPITULO I
DE LOS ESTÁNDARES Y LOS INDICADORES

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

1. Los estándares de calidad educativa, definidos por el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional, son descripciones de logros esperados correspondientes a los estudiantes, a los profesionales del sistema y a los establecimientos educativos;
2. Los Indicadores de calidad educativa, definidos por el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional, señalan que evidencias se consideran aceptables para determinar que se hayan cumplido los estándares de calidad educativa; y,
3. Los indicadores de la calidad de la educación, definidos por el Instituto Nacional de Evaluación Educativa, se derivan de los indicadores de calidad educativa, detallan lo establecido en ellos y hacen operativo su contenido para los procesos de evaluación.

CAPÍTULO III

DE LAS COMPETENCIAS Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE EVALUACIÓN EDUCATIVA

Art. 16.- Competencias.- El Instituto Nacional de Evaluación Educativa es una instancia encargada de la evaluación integral, interna y externa, del Sistema Nacional de Educación, en cumplimiento de las políticas de evaluación establecidas por la Autoridad Educativa Nacional.

Art. 17.- Funciones y Atribuciones. Son funciones y atribuciones del instituto Nacional de Evaluación Educativa las siguientes:

1. Construir y aplicar los indicadores de calidad de la educación y los instrumentos para la evaluación del sistema nacional de educación, los cuales deben tener pertinencia cultural y lingüística, deben estar basados en los estándares e indicadores de calidad educativa definidos por el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional, y deben estar basados en los estándares e indicadores de calidad educativa definidos por el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional, y deben cumplir con las políticas públicas de evaluación educativa establecidas por ella;
2. Aplicar protocolos de seguridad en el diseño y toma de pruebas y otros instrumentos para garantizar la confiabilidad de los resultados de las evaluaciones del Sistema Nacional de Educación;

3. Diseñar y aplicar cuestionarios de factores asociados y otros instrumentos similares según lo requerido por el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional; y,
4. Diseñar y administrar un sistema de información en el cual debe ingresar todos los resultados obtenidos mediante la aplicación de instrumentos de evaluación, y garantizar el acceso de la Autoridad Educativa Nacional a dicho sistema.

ANEXOS N° 7

REGLAMENTO INTERNO DEL COLEGIO MIRAFLORES

En los Niveles educativos está organizado de acuerdo al siguiente esquema:

CUADRO N° 5. Ofertas de la Unidad Educativa Particular Miraflores

DENOMINACIONES VIGENTES		DENOMINACIÓN TRADICIONAL O EQUIVALENTE
Jardín De Infantes: 4 Años De Edad Cumplidos Hasta El 31 De Julio Primer Año De Educación Básica O Pre-Escolar	Primaria Y Jardín De Infantes	Jardín De Infantes Preparatoria
SEGUNDO AÑO DE EDUCACIÓN BÁSICA TERCER AÑO DE EDUCACIÓN BÁSICA CUARTO AÑO DE EDUCACIÓN BÁSICA QUINTO AÑO DE EDUCACIÓN BÁSICA SEXTO AÑO DE EDUCACIÓN BÁSICA SÉPTIMO AÑO DE EDUCACIÓN BÁSICA		PRIMER GRADO SEGUNDO GRADO TERCER GRADO CUARTO GRADO QUINTO GRADO SEXTO GRADO
Octavo Año De Educación Básica Noveno Año De Educación Básica Décimo Año De Educación Básica		Primer Curso Segundo Curso Tercer Curso
Primero De Bachillerato Ciencias: Químico-Biológicas Físico Matemáticas Ciencias Sociales Técnico En Informática		Cuarto Curso

Segundo De Bachillerato Ciencias: Químico-Biológicas Físico Matemáticas Ciencias Sociales Técnico En Informática	Quinto Curso
Tercero De Bachillerato Ciencias: Químico-Biológicas Físico Matemáticas Ciencias Sociales Técnico En Informática	Sexto Curso

Fuente: Reglamento Interno de la Unidad Educativa particular Miraflores

Elaboración: Reglamento Interno de la Unidad Educativa particular Miraflores

TÍTULO III

DE LA DIRECCIÓN FUNCIONAL

CAPÍTULO I

A. DE LAS AUTORIDADES QUE DIRIGEN EL CENTRO EDUCATIVO MIRAFLORES

Art.1. Las autoridades que dirigen el Centro Educativo Miraflores son:

CUADRO N° 6. Requisitos para ocupar los cargos de Autoridad en la Unidad Educativa Particular Miraflores

	FUNCIÓN	REQUISITO
A	RECTORA	Será una Profesional en Educación. Con título de Dra. En Ciencias de la Educación, Ms.C en Educación. Mínimo 10 años de experiencia docente. Otros méritos profesionales.

B	VICERRECTOR ACADÉMICO	Será designado un profesional, Licenciado (y/o Diplomado, Doctor) en Ciencias de la Educación, con un mínimo de diez años de experiencia docente en los niveles de Educación Básica y de Bachillerato. (Primaria y Secundaria). Otros méritos profesionales como: cursos de formación docente, post-grados realizados en el país o en el exterior.
C	VICERRECTOR ADMINISTRATIVO	Lcdo. y/o Dr. En Ciencias de la Educación. con un mínimo de diez años de experiencia docente en los niveles de Educación Básica y de Bachillerato. (Primaria y Secundaria). Otros méritos profesionales como: cursos de formación docente, post-grados realizados en el país o en el exterior.
D	INSPECTOR GENERAL	Estará a cargo de un Profesional con título de Tercer Nivel en el Área de Ciencias Administrativas.
E	JEFA DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO	Estará a cargo de un Profesional con título académico, en la especialización de Finanzas (Ingeniero Comercial), con experiencia en labores profesionales.

Fuente: Reglamento Interno de la unidad Educativa particular Miraflores

Elaboración: Reglamento Interno de la unidad Educativa particular Miraflores

REGLAMENTO INTERNO DEL COLEGIO MIRAFLORES

Característica Institucional:

B. DEL INSPECTOR GENERAL

Art.2. El Inspector General es la tercera autoridad del establecimiento.

Art.3. Son Deberes y Atribuciones además de las contempladas en el Art. 101 del Reglamento General de la Ley de Educación.

- a. Participar en la ejecución del Plan Institucional.
- b. Cumplir y hacer cumplir las normas legales reglamentarias de la Ley General de Educación y su Reglamento.
- c. Mantener el orden y disciplina de los alumnos.
- d. Organizar y controlar la labor de los inspectores de curso.
- e. Laborar durante toda la jornada estudiantil.
- f. Controlar la asistencia del personal docente, administrativo y de servicio e informar diariamente a la Rectora, de las novedades que se presentaren.
- g. Desarrollar acciones tendientes a asegurar el bienestar social y la formación moral y cívica de los alumnos.
- h. Mantener buenas relaciones con autoridades, personal administrativo de servicio, padres de familia, alumnos y miembros de la comunidad.
- i. Comunicar oportunamente las disposiciones impartidas por las autoridades superiores, alumnado, y padres de familia.
- j. Cumplir con las comisiones y disposiciones impartidas por las autoridades del establecimiento.
- k. Llevar los registros de asistencia de los profesores, personal administrativo y de servicio, así como organizar y controlar los de asistencia y disciplina de los alumnos.
- l. Orientar al personal de inspección en el manejo de libros, formularios y más documentos concernientes a la actividad escolar.
- m. Conceder permiso a los alumnos por causas debidamente justificadas, hasta por cinco días consecutivos; y.

- n. Justificar la inasistencia de los alumnos, cuando ésta exceda de dos días consecutivos.
- o. Permanecer en el establecimiento durante el desarrollo de la jornada académica del Centro Educativo Miraflores.
- p. Ejecutar acciones delegadas por la Rectora y/o señaladas en el Reglamento Interno del Plantel.
- q. Apoyar acciones tendientes a la socialización de la Visión y Misión del Centro Educativo Miraflores.
- r. Conocer el Proyecto Educativo Institucional en desarrollo.
- s. Colaborar en la labor formativa de los alumnos y en las actividades complementarias y extra-curriculares de la institución.
- t. Coordinar con el Vicerrectorado Académico la planificación de actividades y ejecución de proyectos académicos

C. DEL JEFE FINANCIERO

Art.4. Es la persona responsable del manejo de los fondos y bienes del establecimiento.

Art.5. Son Deberes y Atribuciones del Jefe Financiero, además de los contemplados en el art. 131 en el Reglamento y Ley General de Educación.

- a. Organizar, dirigir, controlar y establecer directrices de las actividades financieras que cumplan la división de colecturía, pagaduría, la División de Contabilidad y de la Cajera, y su correspondiente Sección de Activos Fijos.
- b. Preparar, previa coordinación con los encargados de Colecturía y la proforma presupuestaria de gastos, en base a la previsión de los ingresos.
- c. Organizar, coordinar y controlar el desarrollo de las actividades económicas financieras, a través de las correspondientes Divisiones del Departamento.
- d. Conformar la Junta Económica.

- e. Participar en la elaboración de la Proforma Presupuestaria de Ingresos y Egresos del Centro Educativo y, coordinar el control de ejecución y liquidación presupuestaria.
- f. Resolver los asuntos de carácter tributario y financiero que corresponda a la institución.
- g. Asesorar a la Rectora, Vicerrector Administrativo y demás Directivos del plantel, en los aspectos financieros y sobre el empleo de los fondos.
- h. Determinar la situación financiera del Centro Educativo Miraflores.
- i. Estructurar y presentar los informes financieros y otros análisis económicos requeridos por la Rectora del Centro Educativo Miraflores.
- j. Programar con la adecuada previsión, los proyectos y actividades, cuyo desarrollo requieran recursos económicos específicos.
- k. Cumplir el calendario de trabajo, según instructivo del Plan Anual de Actividades.

ANEXOS N° 8

ISO 9000 : 2000

SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Revisión del sistema de gestión de la calidad. Uno de los papeles de la alta dirección, es llevar a cabo, de forma regular, evaluaciones sistemáticas de la conveniencia, adecuación, eficacia y eficiencia del sistema de gestión de la calidad, con respecto a los objetivos y a la política de la calidad. Esta revisión puede incluir considerar la necesidad de adaptar la política y objetivos de la calidad, en respuesta a las cambiantes necesidades y expectativas de las partes interesadas. Las revisiones incluyen la determinación de la necesidad de emprender acciones.

Entre otras fuentes de información, los informes de las auditorías se utilizan para la revisión del sistema de gestión de la calidad.

Autoevaluación. La autoevaluación de una organización es una revisión completa y sistemática de las actividades y resultados de la organización con referencia al sistema de gestión de la calidad o a un modelo de excelencia.

La autoevaluación puede proporcionar una visión global del desempeño de la organización y del grado de madurez del sistema de gestión de la calidad. Asimismo, puede ayudar a identificar las áreas que precisan mejora en la organización y a determinar las prioridades.

Mejora continua

El objetivo de la mejora continua del sistema de gestión de la calidad, es incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas. Las siguientes son acciones destinadas a la mejora:

- a) análisis y evaluación de la situación existente para identificar áreas para la mejora
- b) el establecimiento de los objetivos para la mejora
- c) la búsqueda de posibles soluciones para lograr los objetivos
- d) la evaluación de dichas soluciones y su selección
- e) la implementación de la solución seleccionada
- f) la medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación para determinar

que se han alcanzado los objetivos

g) la formalización de los cambios

Los resultados se revisan, cuando es necesario, para determinar oportunidades adicionales de mejora. De esta manera, la mejora es una actividad continua. La información proveniente de los clientes y otras partes interesadas, las auditorías y la revisión del sistema de gestión de la calidad pueden, asimismo, utilizarse para identificar oportunidades para la mejora.

Papel de las técnicas estadísticas

El uso de técnicas estadísticas puede ser de ayuda para comprender la variabilidad y ayudar por lo tanto a las organizaciones a resolver el problema y a mejorar la eficacia y la eficiencia. Asimismo, estas técnicas facilitan una mejor utilización de los datos disponibles para ayudar en la toma de decisiones.

La variabilidad puede observarse en el comportamiento y en los resultados de muchas actividades, incluso bajo condiciones de aparente estabilidad. Dicha variabilidad puede observarse en las características medibles de los productos y los procesos, y su existencia puede detectarse en las diferentes etapas del ciclo de vida de los productos, desde la investigación de mercado hasta el servicio al cliente y su disposición final.

Las técnicas estadísticas pueden ayudar a medir, describir, analizar, interpretar y hacer modelos de dicha variabilidad, incluso con una cantidad relativamente limitada de datos. El análisis estadístico de dichos datos, puede ayudar a proporcionar un mejor entendimiento de la naturaleza, alcance y causas de la variabilidad, ayudando así a resolver e incluso prevenir, los problemas que podrían derivarse de dicha variabilidad, y a promover la mejora continua.

En el informe técnico ISO/TR 10017 se proporcionan orientaciones sobre las técnicas estadísticas en los sistemas de gestión de la calidad.

Sistemas de gestión de la calidad y otros sistemas de gestión

El sistema de gestión de la calidad es aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de las “salidas” (resultados), en relación con los

objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda. Los objetivos de la calidad complementan otros objetivos de la organización, tales como aquellos relacionados con el crecimiento, recursos financieros, rentabilidad, el medio ambiente y la seguridad y salud ocupacional. Las diferentes partes del sistema de gestión de una organización, pueden integrarse, conjuntamente con el sistema de gestión de la calidad, dentro de un sistema de gestión único, utilizando elementos comunes. Esto puede facilitar la planificación, la asignación de recursos, el establecimiento de objetivos complementarios y la evaluación de la eficacia global de la organización. El sistema de gestión de la organización puede evaluarse comparándolo contra los requisitos de Normas Internacionales, tales como ISO 9001 e ISO 14001. Estas auditorías del sistema de gestión pueden llevarse a cabo de forma separada o conjunta.

Relación entre los sistemas de gestión de la calidad y los modelos de excelencia Los enfoques de los sistemas de gestión de la calidad dados en la familia de Normas ISO 9000 y en los modelos de excelencia para las organizaciones, están basados en principios comunes. Ambos enfoques:

- a) permiten a la organización identificar sus fortalezas y sus debilidades
- b) posibilitan la evaluación frente a modelos genéricos
- c) proporcionan una base para la mejora continua
- d) posibilitan el reconocimiento externo.

La diferencia entre los enfoques de los sistemas de gestión de la calidad de la familia de Normas ISO 9000 y los modelos de excelencia, radica en su campo de aplicación. La familia de Normas ISO 9000 proporciona requisitos para los sistemas de gestión de la calidad y orientación para la mejora del desempeño; la evaluación de los sistemas de gestión de la calidad determina el cumplimiento de dichos requisitos. Los modelos de excelencia, contienen criterios que permiten la evaluación comparativa del desempeño de la organización y que son aplicables a todas las actividades y partes interesadas de la misma. Los criterios de evaluación, en los modelos de excelencia, proporcionan la base para que una organización pueda comparar su desempeño con el de otras organizaciones.

ANEXOS N° 9

ISO 9002

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

La norma ISO 9002 es un Modelo para el Aseguramiento de la Calidad en Producción e Instalación y servicio asociado.

Esta define los criterios de aseguramiento de calidad a aplicar cuando se produce o se realiza instalaciones.

Las etapas de la producción con ISO 9002 están 100% bajo control, esto quiere decir que una vez supervisadas o inspeccionadas no alterarán la calidad del producto terminado.

Para lograr el aseguramiento de la calidad en la producción de acuerdo a la norma ISO 9002 se tiene que seguir las siguientes condiciones:

- Reúne una serie de documentación en donde se encuentre bien especificadas las instrucciones que demuestren la manera de realizar los procesos de producción.
- Utiliza equipo apropiado de producción (alta tecnología).
- Monitorea y controla los parámetros de los procesos de producción y características del producto durante la manufactura y montaje.
- Los criterios de trabajo se estipulan, al mayor grado práctico posible, a través de normas por escrito o a través de muestras representativas.
- Se realiza mantenimiento del equipo, con el fin de evitar inconformidades.

¿Cómo lleva a cabo su control de proceso en ISO 9002?

El control del Proceso se realiza en función de los siguientes criterios:

- Entrenamiento del personal. Todo el personal que labora en las líneas de producción cuenta con el entrenamiento necesario para realizar su proceso u operación.
- Materiales. Todos los materiales utilizados en producción son inspeccionados antes de reutilizarlos para asegurarse que cumplan con las especificaciones de calidad.
- Plan de calidad. Todas las líneas de producción cuentan con este plan que indica la forma de controlar las operaciones e inspecciones críticas del proceso mediante instrucciones de trabajo, instructivos de prueba, mantenimiento preventivo y controles requeridos.
- Diagrama de flujo indica la secuencia en las cuales se deben realizar las operaciones en el proceso.
- Instrucciones de operación y prueba.
- Indica la forma de realizar las operaciones e inspecciones en el proceso.
- Mantenimiento preventivo. Indica el tiempo y forma de realizar el mantenimiento a las máquinas para evitar que fallen durante el proceso de producción.
- Control estadístico del proceso. Se utiliza para aprobar a los procesos y equipos de manufactura, inspección y prueba del producto.

- Control de cambio en el proceso. Todos los cambios realizados en el proceso de producción son analizados y aprobados por los departamentos de producción, ingeniería y calidad antes de ser liberados.
- Para tener en claro ciclo de producción diario en base a unos productos específicos, se debe realizar controles estadísticos.
- Usar gráficas que ayudan tanto al personal que supervisa directamente las máquinas como a gerentes de ventas que pueden Realizar estimados de entregas.

ANEXOS N° 10

ISO 10015:2001

GESTIÓN DE CALIDAD – DIRECTRICES PARA LA FORMACIÓN

INTRODUCCIÓN

Los principios de la gestión de la calidad que son el funcionamiento de la familia de normas UNIT-ISO 9000 subrayan la importancia de la gestión de los recursos humanos y la necesidad de una formación apropiada. Ellos reconocen que probablemente los clientes respetarán y valorarán el compromiso de una organización respecto a sus recursos humanos y su capacidad para demostrar la estrategia empleada para mejorar la competencia de su personal.

El personal, a todos los niveles, debería ser entrenado para cumplir con el compromiso de la organización de proporcionar productos de una calidad requerida en un mercado que cambia rápidamente y en el que los requisitos y expectativas de los clientes están creciendo continuamente.

Esta norma internacional proporciona directrices para asistir a las organizaciones y a su personal cuando se refieran a temas relacionados con la formación. Puede aplicarse siempre que se requiera una orientación para interpretar referencias a “educación” y “formación” dentro de la familia de normas UNIT- ISO 9000 de sistemas de gestión de la calidad. Cualquier referencia a “formación” en este documento incluye todos los tipos de educación y formación.

Los objetivos para la mejora continua de una organización, incluyendo el desempeño de su personal, podrían ser afectados por un cierto número de factores internos y externos, incluyendo cambios en los mercados, la tecnología, la innovación, y los requisitos de los clientes y de otras partes interesadas. Tal es cambios pueden requerir que una organización analice sus necesidades relacionadas con las competencias. La figura 1 muestra como la formación podría ser seleccionada como un medio eficaz para tratar estas necesidades.

Mejora de la Calidad mediante la formación



Fuente: ISO 10015:2001

Elaborado por: ISO 10015:2001

OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Estas directrices cubren el desarrollo, la implementación, el mantenimiento y la mejora de estrategias y sistemas para la formación que afecta la calidad de los productos proporcionados por una organización.

Esta Norma Internacional aplica a todos los tipos de organización.

No está previsto su uso en una situación contractual, reglamentaria ni para certificación.

No agrega, cambia o modifica en modo alguno los requisitos establecidos en la serie Unit-iso 9000.

Esta Norma Internacional no está prevista para ser utilizada por proveedores de servicios de formación a otras organizaciones.

Nota- la principal referencia para proveedores de servicios de formación debería ser la norma ISO 9004-2: 1997, Gestión de Calidad y elementos del sistema de calidad – parte 2: Directrices para servicios.

Los proveedores de formación pueden utilizar esta Norma Internacional cuando establezcan las necesidades de formación de su propio personal.

4.-DIRECTRICES PARA LA FORMACIÓN

4.1.1 Generalidades

Un proceso de formación sistemático y planificado puede realizar una importante contribución en ayudar a una organización para mejorar su capacidad y para alcanzar sus objetivos de la calidad.

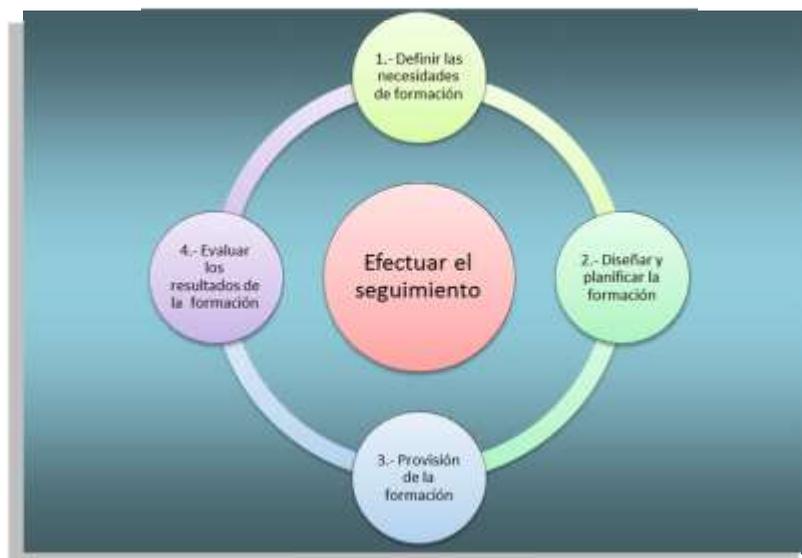
En la figura 2, se ilustra el proceso de formación como un diagrama del ciclo de formación.

Para seleccionar e implementar una formación que permita cerrar las diferencias entre los requisitos y las competencias existentes, la dirección debería efectuar el seguimiento de las diferentes etapas:

- a) Definir las necesidades de formación;
- b) Diseñar y planificar la formación;
- c) Provisión de la formación
- d) Evaluar los resultados de la formación.

Como se ilustra, la salida de una etapa proporciona la entrada para la siguiente.

Ciclo de formación



Fuente: ISO 10015:2001

Elaborado por: ISO 10015:2001

4.1.2 Participación del personal

La participación apropiada del personal cuya competencia está siendo desarrollada, como parte del proceso de formación, puede resultar en un sentimiento de mayor propiedad sobre el proceso, llevando a que asuman mayores responsabilidades para asegurar el éxito de dicho proceso.

4.1.3 Definición de las necesidades de formación

4.1.4 Generalidades

El proceso de formación debería iniciarse luego de realizar un análisis de las necesidades de la organización y registrar los temas relacionados con las competencias, como se describe en la figura 1 de la introducción.

La organización debería definir las competencias necesarias para cada tarea que afecte la calidad de los productos, evaluar la competencia del personal que realiza dichas tareas y desarrollar planes para cerrar cualquier diferencia que pudiese existir.

La definición debería estar basada en la comparación del análisis de las necesidades de la organización, presentes y esperadas, con las competencias existentes en su personal.

El propósito de esta etapa debería ser:

- a) Definir las diferencias entre las competencias existentes y las requeridas;
- b) Definir las necesidades de formación para el personal cuyas competencias no se equiparen con las competencias requeridas para las tareas;
- c) Documentar las necesidades de formación.

Debe realizarse el análisis de las diferencias entre las competencias existentes y las competencias requeridas para determinar si dichas diferencias pueden ser cerradas mediante formación o si podrían ser necesarias otras acciones.

4.2.2. Definición de las necesidades de la organización

Las políticas de la calidad y de la formación de la organización los requisitos de la gestión de la calidad, la gestión de los recursos y el diseño de los procesos debería considerarse como un elemento de entrada a la definición de las necesidades de formación para asegurar que la formación requerida se dirija directamente a satisfacer las necesidades de la organización.

Diseño y Planificación de la formación

4.3.1 Generalidades

La etapa de diseño y planificación proporciona la base para la especificación del plan de formación.

Esta etapa incluye:

- a) El diseño y la planificación de acciones a llevar a cabo para eliminar las carencias de competencia identificadas en el apartado 4.2.5;
- b) La definición de los criterios para evaluar los resultados de la formación y el seguimiento del proceso de formación.

4.3.2 Definición de las restricciones

Se debería determinar y listar los elementos pertinentes que imponen restricciones al proceso de formación. Éstos podrían incluir:

- Requisitos reglamentarios impuestos por ley;
- Requisitos de la política, incluyendo aquellos relacionados con los recursos humanos impuestos por la organización;
- Consideraciones financieras;
- Requisitos temporales y de cronograma;
- La disponibilidad, motivación y aptitud de las personas a ser formadas;
- Factores como la disponibilidad de recursos internos para llevar a cabo la formación, o la disponibilidad de proveedores de servicios de formación reconocidos;
- Obligaciones de cualquier otro recurso disponible.

En la selección de métodos de formación (4.3.3) y proveedores de formación (4.3.5) y para el desarrollo de las especificaciones del plan de formación (4.3.4) se debería utilizar la lista de obligaciones mencionadas.

4.3.3 Métodos para la formación y criterios de selección

Se debería listar los métodos para la formación potenciales para satisfacer las necesidades de formación. La manera adecuada de formar dependerá de los recursos listados, de las restricciones y de los objetivos.

Los métodos para la formación podrían incluir:

- Cursos y talleres dentro o fuera de la organización;
- Aprendizajes;
- Entrenamiento en el puesto de trabajo y aseguramiento;
- Auto-formación;
- Educación a distancia.

Se debería definir y documentar los criterios para la selección de los métodos apropiados, o una combinación de ellos.

Éstos pueden incluir:

- Lugar y fecha;
- Instalaciones;
- Costos;
- Objetivos de la formación;
- Grupo objetivo de aprendices (por ejemplo, posiciones actuales o planificadas, expertos o experiencias específicas, cantidad máxima de participaciones);
- Duración de la formación y secuencias de la implementación;
- Maneras de valorar, evaluar y certificar.

4.3.4 Especificación del plan de formación

Se debería establecer una especificación de plan de formación con el propósito de negociar con un potencial proveedor de servicios de formación las provisiones específicas del proceso de formación, por ejemplo, la entrega de los contenidos específicos de formación.

Una especificación del plan de formación es apropiada con el fin de establecer una comprensión clara de las necesidades de la organización, de los requisitos de formación, y de los objetivos de formación que definen que serán capaces de lograr las personas formadas como resultado de dicha formación.

Los objetivos de la formación deberían estar basados en las competencias esperadas, desarrolladas en la especificación de las necesidades de formación, con el propósito de asegurar una formación eficaz y para crear una comunicación clara y abierta.

La especificación debería considerar lo siguiente:

- a) Los objetivos y los requisitos de la organización;
- b) La especificación de las necesidades de formación;
- c) Los objetivos de formación;
- d) El personal a ser formado (personas o grupos);
- e) Los métodos para la formación y una reseña del contenido;
- f) El cronograma de requisitos, como duración, fechas e hitos significativos;
- g) Los recursos requeridos, como materiales o personal para la formación;
- h) Los requisitos financieros;
- i) Los criterios y métodos desarrollados para la evaluación de los resultados de la formación para medir lo siguiente:
 - Satisfacción del personal formado,
 - Adquisición de conocimientos, habilidades y comportamientos del personal formado.
 - Desempeño en el trabajo del personal formado,
 - Satisfacción de la gestión del personal entrenado,
 - Impacto en la organización del personal entrenado,
 - Procedimientos para efectuar el seguimiento del proceso de Formación.

ANEXO N° 11



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA: “Factores de éxito en la Gestión Educativa y Administrativa de los Centros Privados del Nivel Medio en la ciudad de Guayaquil y propuesta del plan Estratégico para el Colegio Miraflores”

AUTOR: Ing. Solange Resabala Valencia

TUTORA: MSc. Priscila Paredes Floril

Objetivo:

Conocer la gestión educativa y administrativa que mantienen actualmente los Centros Privados de Nivel Medio en la ciudad de Guayaquil.

Instrucciones:

1. Lea detenidamente la premisa y escriba en el recuadro que está a su derecha, el numeral correspondiente.
2. Por favor consigne sus respuestas a las 5 preguntas descritas a continuación.

1.- ¿Cuántos años de experiencia tiene usted en la dirección o coordinación de un Centro Educativo Privado?

1. Por 1 año
2. Entre 1 a 3 años
3. Más de 5 años

3

2.- ¿Escoja tres de los elementos que usted considere importante dentro de un Plan Estratégico Institucional?

1. Objetivo
2. Misión y visión
3. Recursos financieros
4. Recurso tecnológico
5. Recurso humano comprometido con la institución
6. Información de calidad

1

2

6

3.- ¿Enumere en orden de importancia los factores que considera usted han influido para que los Centros Educativos Privados tengan éxito?

1. Tradición familiar	7	1. Adecuada infraestructura.	5
2. Reconocimiento público.	6	2. Estrategias publicitarias	8
3. Certificaciones de calidad	4	3. Tecnología apropiada para la gestión administrativa y educativa.	3
4. Logro académico.	1	4. Preparación académica del personal administrativo.	9
5. Preparación profesional del docente.	2		

4.- ¿Según su criterio señale dos obstáculos que enfrentan las Instituciones educativas privadas para ser consideradas de calidad?

Reformas curriculares		Falta de inversión en la infraestructura	1
Equidad educativa		Falta de inversión de equipos tecnológicos	2
Gratuidad en la educación			

5.- ¿Cuáles serían los pasos que usted aplicaría al momento de diseñar un plan estratégico dirigido a una Institución Educativa de segunda enseñanza?

1. Analisis de la situación actual	4. Plan de Acción
2. difusion de las guías de mejora	5. Implementación
3. Establecimiento de objetivos	6. feedback /evaluación

EXPERTO ENTREVISTADO

Apellidos y Nombres : García Hinojosa Karina Soraya

Cédula de Identidad : 0909515488

Profesión: Ingeniería Comercial

Título de cuarto nivel. : Magister en Administración de Empresa

Cargo : Directora Académica

Año que egresó : 1998

Dirección y Teléfono : 0993178234

Firma

C.I.....

ANEXO N° 11-1



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA: “Factores de éxito en la Gestión Educativa y Administrativa de los Centros Privados del Nivel Medio en la ciudad de Guayaquil y propuesta del plan Estratégico para el Colegio Miraflores”

AUTOR: Ing. Solange Resabala Valencia

TUTORA: MSc. Priscila Paredes Floril

Objetivo:

Conocer la gestión educativa y administrativa que mantienen actualmente los Centros Privados de Nivel Medio en la ciudad de Guayaquil.

Instrucciones:

3. Lea detenidamente la premisa y escriba en el recuadro que está a su derecha, el numeral correspondiente.
4. Por favor consigne sus respuestas a las 5 preguntas descritas a continuación.

1.- ¿Cuántos años de experiencia tiene usted en la dirección o coordinación de un Centros Educativos Privados?

1. Por 1 año
2. Entre 1 a 3 años
3. Más de 5 años

1

2.- ¿Escoja tres de los elementos que usted considere importante dentro de un Plan Estratégico Institucional?

1. Objetivo
2. Misión y visión
3. Recursos financieros
4. Recurso tecnológico
5. Recurso humano comprometido con la institución
6. Información de calidad

1

5

3

3.- ¿Enumere en orden de importancia los factores que considera usted han influido para que los Centros Educativos Privados tengan éxito?

1. Tradición familiar	6	6. Adecuada infraestructura.	4
2. Reconocimiento público.	7	5. Estrategias publicitarias	8
3. Certificaciones de calidad	5	6. Tecnología apropiada para la gestión administrativa y educativa.	3
4. Logro académico.	2	7. Preparación académica del personal administrativo.	9
5. Preparación profesional del docente.	1		

4.- ¿Según su criterio señale dos obstáculos que enfrentan las Instituciones educativas privadas para ser consideradas de calidad?

Reformas curriculares		Falta de inversión en la infraestructura	1
Equidad educativa		Falta de inversión de equipos tecnológicos	2
Gratuidad en la educación			

5.- ¿Cuáles serían los pasos que usted aplicaría al momento de diseñar un plan estratégico dirigido a una Institución Educativa de segunda enseñanza?

1. Evaluar la institución	4. Confirmar los recursos que serán necesarios para poner el plan en acción
2. Analizar la situación actual de la institución	5. Implementar el Plan
3. Determinar objetivos y metas	6. Feedback

EXPERTO ENTREVISTADO

Apellidos y Nombres : Linares Moreira Shirley Roggina

Cédula de Identidad : 0920208204

Profesión: Contador Público Autorizado

Título de cuarto nivel. : Master en Gerencia Educativa y Docencia Superior

Cargo : Docente Universitaria y Coordinadora de nivel Educación Intermedia

Año que egresó : 2005

Dirección y Teléfono : 0985865158

Firma

C.I.....

ANEXOS N° 12



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CUESTIONARIO DIRIGIDO A: Autoridades de los Centros Educativos de la ciudad de Guayaquil

Objetivo: Determinar, cuáles son los factores que llevaron al éxito a su Institución Educativa y lo mantienen aún en él.

Instrucciones

1.-Lea detenidamente la premisa y escriba en el recuadro que está a su derecha, el numeral correspondiente.

2.-Revise su cuestionario antes de entregarlo.

La encuesta es anónima. Favor conteste con toda la sinceridad del caso. No olvide que de sus respuestas depende el éxito de este Estudio.

INFORMACIÓN GENERAL:

1.- ¿Cuál es su nivel de estudio actual?

1. Cuarto nivel(Maestría, Doctorado)
2. Tercer nivel (Carrera Universitaria)
3. Otros ¿cuál?..

2.- ¿Cuál es su profesión?

1. Abogado
2. Licenciado en Educación
3. Ingeniero Comercial
4. Psicólogo Educativo
5. Otros ¿Cuál?.....

II) INFORMACIÓN ESPECÍFICA:

Le agradeceremos se digne contestar el cuestionario consignando una X en el casillero de su preferencia, utilizando la siguiente escala de valoración:

4=Totalmente de Acuerdo 3=Parcialmente de Acuerdo 2=Parcialmente en desacuerdo 1=Totalmente en desacuerdo					
PREGUNTA	DESCRIPCIÓN	4	3	2	1
1	Considera usted que la estandarización en la calidad educativa crea conflictos con los objetivos de la institución				
2	El centro educativo que actualmente dirige, ejecuta sus planes estratégicos				
3	Considera usted que institucionalizar un programa de becas beneficiará a la institución				
4	Sólo los profesionales que han estudiado carreras administrativas son idóneos para dirigir una institución educativa.				
5	El marketing tiene gran relevancia en el éxito de su institución.				
6	Invertir en la capacitación del personal elevará su efectividad educativa.				
7	Es trascendental que la institución obtenga certificaciones de calidad.				
8	Es importante que su personal tome la iniciativa para resolver situaciones en conflicto.				
9	El acceso a las TIC's es un factor relevante para la calidad educativa de la institución				
10	Cree usted que la contribución del personal extranjero en la institución cambia la percepción de calidad.				
11	La inversión en los equipos tecnológicos es necesaria para mantener el éxito en los Centros Educativos Privados.				
12	Para ser considerados de calidad los Centros Educativos deben cumplir con las leyes Educativas y las políticas internas de la institución				
13	¿Es conveniente invertir en la infraestructura para ser considerados de calidad, los centros educativos?				
14	Uno de los factores que han influido para que los Centros Educativos Privados tengan éxito es la Tradición Institucional				
15	La preparación académica en el personal administrativo es un factor relevante que influye en el éxito de la institución educativa.				

Muchas gracias por su colaboración

Número

--	--

ANEXOS N° 13



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
UNIDAD DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CUESTIONARIO DIRIGIDO A: Padres de familia del Centro Educativo Miraflores.

Objetivo: Evaluar fidelidad de los padres de familia con la institución.

Instrucciones

1.-Lea detenidamente la premisa y escriba en el recuadro que está a su derecha, el numeral correspondiente.

2.-Revise su cuestionario antes de entregarlo.

La encuesta es anónima. Favor conteste con toda la sinceridad del caso. No olvide que de sus respuestas depende el éxito de este Estudio.

I) INFORMACIÓN GENERAL:

1.- ¿En qué sector de la ciudad vive?

1.Norte

2.Sur

3.Este

4.Oeste

2.- Eligió el colegio de su hijo según:

Capacidad económica

1. Sí

2. No

Ubicación geográfica

1. Sí

2. No

3.- ¿Desde cuándo tiene matriculado a su hijo en esta institución educativa?

1. Un año
2. Uno a tres años
3. Cuatro a siete años
4. Más de Siete años

4.- ¿Eligió el colegio de su hijo según la religión?

1. Sí
2. No

II) INFORMACIÓN ESPECÍFICA:

5.- ¿Cómo considera a la gestión educativa y administrativa de la institución?

1. Excelente
2. Muy Bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Malo

6.- ¿Considera que la metodología de enseñanza que se aplica en el centro educativo es eficaz?

1. Sí
2. No

7.- ¿Cuál de los siguientes aspectos considera como la base principal de una adecuada gestión institucional?

1. Prácticas de enseñanza efectivas
2. Infraestructura moderna
3. Profesores mejor preparados
4. Accesibilidad de la información

8.- ¿Indique, las tres razones principales por las que mantiene a su representado en el colegio?

- 1. Oferta educativa
- 2. Infraestructura moderna
- 3. Buena administración
- 4. Accesibilidad de la información
- 5. Docentes de calidad

9.- ¿A través de qué medio de comunicación se informó para inscribir y matricular a su representado?

- 1. Radio
- 2. Internet
- 3. Televisión
- 4. Prensa escrita
- 5. Recomendación de terceros

10.- ¿Qué facilidades le ofrecen en cuanto a la forma de pago?

- 1. Efectivo
- 2. Cheque
- 3. Transferencia bancaria
- 4. Tarjeta de crédito
- 5. Otros

11.- ¿Le ofrece algún descuento por sus pagos anticipados?

- 1. Sí
- 2. No

Muchas gracias por su colaboración

Número

--	--

ANEXO N° 14



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CUESTIONARIO DIRIGIDO A: Personal Docente de la Institución Educativa.

Objetivo: Analizar la gestión educativa del Centro Educativo Miraflores.

Instrucciones

1.-Lea detenidamente la premisa y escriba en el recuadro que está a su derecha, el numeral correspondiente.

2.-Revise su cuestionario antes de entregarlo.

La encuesta es anónima. Favor conteste con toda la sinceridad del caso. No olvide que de sus respuestas depende el éxito de este Estudio.

I) INFORMACIÓN GENERAL:

1.- ¿Recibió usted inducción cuando ingresó a laborar en la institución?

1. Sí

2. No

2.- ¿Cuál es su nivel de educación?

1. Cuarto nivel (Maestría, Doctorado)

2. Tercer nivel (Carrera Universitaria)

3. Nivel intermedio (Bachiller)

4. Nivel Básico (Escolar)

5. Otros, Cuál?.....

II) INFORMACIÓN ESPECÍFICA:

3.- ¿Cuántos cursos de actualización ha tomado usted durante este año por iniciativa propia?

1. Un curso
2. Dos a tres cursos
3. Más de tres cursos
4. Ningún curso

4.- ¿Ha recibido usted, capacitación en el último año, por parte del centro educativo para el cual labora?

1. Sí
2. No

5.- ¿Indique tres de los factores, que usted considera de éxito en el Centro Educativo Miraflores?

1. Prestigio de los estudiantes
2. Prestigio de los profesores
3. Tradición familiar
4. Oportunidad laboral
5. Mejor desempeño académico
6. Reconocimientos público

6.- ¿Cuántos proyectos educativos ha propuesto para mejoras de la institución?

1. Una vez
2. Dos a tres veces
3. Más de tres veces
4. Ninguna

7.- ¿Sabe usted, utilizar las Tecnologías de Información y Comunicación TIC's?

1. Sí
2. No

8.- ¿Indique en el respectivo cuadro el nivel en que se encuentra, al utilizar las siguientes herramientas ofimática?

Word

Excel

Explorador de Internet

1.- Básico	2.- Intermedio	3.- Avanzado
-------------------	-----------------------	---------------------

9.- ¿Tiene acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's)?

1. Sí

2. No

10.-¿Cuál es el nivel de pertenencia que tiene usted, al efectuar su labor en la institución?

1. Alto

2. Bajo

3. Medio

Muchas gracias por su colaboración

Número

ANEXO N° 15



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CUESTIONARIO DIRIGIDO A: Personal Administrativo de la Institución Educativa.

Objetivo: Analizar la gestión administrativa del Centro Educativo Miraflores.

Instrucciones

- 1.-Lea detenidamente la premisa y escriba en el recuadro que está a su derecha, el numeral correspondiente.
2.-Revise su cuestionario antes de entregarlo.
La encuesta es anónima. Favor conteste con toda la sinceridad del caso. No olvide que de sus respuestas depende el éxito de este Estudio.

I) INFORMACIÓN GENERAL:

1.- ¿Recibió usted inducción cuando ingresó a laborar en la institución?

1. Sí
2. No

2.- ¿Cuál es su nivel de educación?

1. Cuarto nivel (Maestría, Doctorado)
2. Tercer nivel (Carrera Universitaria)
3. Nivel intermedio (Bachiller)
4. Nivel Básico (Escolar)
5. Otros, ¿Cuál?.....

II) INFORMACIÓN ESPECÍFICA:

3.-¿Cuántos cursos de actualización, ha tomado usted durante este año por iniciativa propia?

1. Un curso
2. Dos a tres cursos
3. Más de tres cursos
4. Ningún curso

4.- ¿Ha recibido usted, capacitación en el último año por parte del centro educativo para quien labora?

- 1. Sí
- 2. No

5.- ¿Indique tres de los factores, que usted considera de éxito en la institución para la cual labora?

- 1. Implementación de estrategias publicitarias
- 2. Tradición familiar
- 3. Desarrollo laboral
- 4. Reconocimientos público
- 5. Certificaciones de calidad

6.- ¿Cuántas veces ha tenido que resolver quejas basándose en su criterio profesional?

- 1. Una vez
- 2. Dos a tres veces
- 3. Más de tres veces
- 4. Ninguna

7.- ¿Sabe usted, utilizar las Tecnologías de Información y Comunicación TIC's?

- 1. Sí
- 2. No

8.- ¿Indique en el respectivo cuadro el nivel en que se encuentra, al utilizar las siguientes herramientas ofimática?

- Word
- Excel
- Explorador de Internet

1.- Básico	2.- Intermedio	3.- Avanzado
-------------------	-----------------------	---------------------

9.- ¿Tiene acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's)?

1. Sí
2. No

10.- ¿La institución opera con sistemas integrados para controlar las actividades contables y de tesorería?

1. Sí
2. No

11.- ¿Fue usted capacitado para utilizar los sistemas contables?

1. Sí
2. No

12.- ¿Cuántos proyectos ha propuesto para mejoras de la institución en el ámbito administrativo y financiero?

1. Una vez
2. Dos a tres veces
3. Más de tres veces
4. Ninguna

13.- ¿Cuál es el nivel de pertenencia que tiene usted, al efectuar su labor en la institución?

1. Alto
2. Bajo
3. Medio

Muchas gracias por su colaboración

Número

--	--

ANEXO N° 16



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
UNIDAD DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

INSTRUCCIONES PARA LA VALIDACIÓN DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO SOBRE “FACTORES DE ÉXITO EN LA GESTIÓN EDUCATIVA Y ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS PRIVADOS DEL NIVEL MEDIO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL Y PROPUESTA DEL PLAN ESTRATÉGICO PARA EL COLEGIO MIRAFLORES”

1. Lea detenidamente los objetivos y el cuestionario de opinión.
2. Determinar la calidad técnica de cada ítem, así como la adecuación de éstos al nivel cultural, social y educativo de la población a la que está dirigido el instrumento.
3. Consignar las observaciones en el espacio correspondiente.
4. Realizar la misma actividad para cada uno de los ítems, utilizando las siguientes categorías.

A) CORRESPONDENCIA DE LAS PREGUNTAS DEL INSTRUMENTO CON LOS OBJETIVOS, VARIABLES E INDICADORES.

Marque en la casilla correspondiente

P: Pertinencia

NP: No pertinencia

En caso de marcar **NP** pase al espacio de observaciones y justifique su opinión.

B) CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD.

Marque en la casilla correspondiente:

O: Óptima

B: Buena

R: Regular

D: Deficiente

En caso de marcar R o D, por favor justifique su opinión en el espacio de observaciones.

C) LENGUAJE

Marque en la casilla correspondiente:

A: Adecuado

I: Inadecuado

En caso de marcar I, justifique su opinión en el espacio de observaciones.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

ANEXO N° 16-1



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
UNIDAD DE POSTGRADO

MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
REGISTRO DE VALIDACIÓN PARA EL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN
DE DATOS, ENTREVISTA DE LOS EXPERTOS.

Tema de Tesis: "FACTORES DE ÉXITO EN LA GESTIÓN EDUCATIVA Y ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS PRIVADOS DEL NIVEL MEDIO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL Y PROPUESTA DEL PLAN ESTRATÉGICO PARA EL COLEGIO MIRAFLORES"

Autor: ING. SOLANGE RESABALA VALENCIA
Tutora: PRISCILLA PAREDES FLORIN ING. COM., MSC

ÍTEM	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos, variables e Indicadores P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	✓			✓				✓	
2	✓			✓				✓	
3	✓		✓					✓	
4	✓		✓					✓	
5	✓		✓					✓	
DATOS DEL EVALUADOR			Nombres: LUIS SUAREZ PIÑEIRO Profesión: Asesor Pedagógico, MSC Fecha: Agosto/2013				C.I. 0923002133 Cargo: MAGISTER EN GERENCIA DE PROYECTOS EDUCATIVOS Y SOCIALES Firma: 		

Observaciones.....



MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
REGISTRO DE VALIDACIÓN PARA EL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN
DE DATOS, ENCUESTA A LAS AUTORIDADES DE LOS CENTROS
EDUCATIVOS PRIVADOS DEL NIVEL MEDIO EN LA CIUDAD DE
GUAYAQUIL.

Tema de Tesis: **"FACTORES DE ÉXITO EN LA GESTIÓN EDUCATIVA Y**
ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS PRIVADOS DEL NIVEL MEDIO EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL Y PROPUESTA DEL PLAN ESTRATÉGICO PARA EL
COLEGIO MIRAFLORES"

Autor: ING. SOLANGE RESABALA VALENCIA

Tutora: PRISCILLA PAREDES FLORIN ING. COM., MSC

ÍTEM	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos, variables e indicadores P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	✓		✓				✓		
2	✓		✓				✓		
3	✓		✓				✓		
4	✓		✓				✓		
5	✓		✓				✓		
6	✓		✓				✓		
7	✓		✓				✓		
8	✓		✓				✓		
9	✓		✓				✓		
10	✓		✓				✓		
DATOS DEL EVALUADOR			Nombres: LUIS SUAREZ PIÑEIRO Profesión: Asesor Pedagógico. MSC Fecha: Agosto/2013				C.I. 0923002133 Cargo: MAGISTER EN GERENCIA DE PROYECTOS EDUCATIVOS Y SOCIALES Firma: 		

Observaciones.....

ANEXO N° 16 - 3



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA
SALESIANA
ECUADOR

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
UNIDAD DE POSTGRADO

MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
REGISTRO DE VALIDACIÓN PARA EL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS, ENCUESTA A LOS DOCENTES DEL CENTRO EDUCATIVO MIRAFLORES.

Tema de Tesis: "FACTORES DE ÉXITO EN LA GESTIÓN EDUCATIVA Y ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS PRIVADOS DEL NIVEL MEDIO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL Y PROPUESTA DEL PLAN ESTRATÉGICO PARA EL COLEGIO MIRAFLORES"

Autor: ING. SOLANGE RESABALA VALENCIA
Tutora: PRISCILLA PAREDES FLORIN ING. COM., MSC

ITEM	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos, variables e indicadores P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	✓		✓				✓		
2	✓		✓				✓		
3	✓		✓				✓		
4	✓		✓				✓		
5	✓		✓				✓		
6	✓		✓				✓		
7	✓		✓				✓		
8	✓		✓				✓		
9	✓		✓				✓		
10	✓		✓				✓		
DATOS DEL EVALUADOR			Nombres: LUIS SUAREZ PIÑEIRO				C.I. 0923002133		
			Profesión: Asesor Pedagógico, MSC				Cargo: MAGISTER EN GERENCIA DE PROYECTOS EDUCATIVOS Y SOCIALES		
			Fecha: Agosto/2013				Firma:		

Observaciones.....

ANEXO N° 16 - 4



MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
REGISTRO DE VALIDACIÓN PARA EL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS, ENCUESTA A LOS PADRES DE FAMILIA DEL CENTRO EDUCATIVO MIRAFLORES.

Tema de Tesis: "FACTORES DE ÉXITO EN LA GESTIÓN EDUCATIVA Y ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS PRIVADOS DEL NIVEL MEDIO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL Y PROPUESTA DEL PLAN ESTRATÉGICO PARA EL COLEGIO MIRAFLORES"

Autor: ING. SOLANGE RESABALA VALENCIA
Tutora: PRISCILLA PAREDES FLORIN ING. COM., MSC

ÍTEM	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos, variables e indicadores P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	✓		✓				✓		
2	✓		✓				✓		
3	✓		✓				✓		
4	✓		✓				✓		
5	✓		✓				✓		
6	✓		✓				✓		
7	✓			✓			✓		
8	✓		✓				✓		
9	✓		✓				✓		
10	✓		✓				✓		
DATOS DEL EVALUADOR			Nombres: LUIS SUAREZ PIÑEIRO Profesión: Asesor Pedagógico, MSC Fecha: Agosto/2013				C.I. 0923002133 Cargo: MAGISTER EN GERENCIA DE PROYECTOS EDUCATIVOS Y SOCIALES Firma: 		

Observaciones.....

ANEXO N° 16 - 5



MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
REGISTRO DE VALIDACIÓN PARA EL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS, ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL CENTRO EDUCATIVO MIRAFLORES.

Tema de Tesis: "FACTORES DE ÉXITO EN LA GESTIÓN EDUCATIVA Y ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS PRIVADOS DEL NIVEL MEDIO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL Y PROPUESTA DEL PLAN ESTRATÉGICO PARA EL COLEGIO MIRAFLORES"

Autor: ING. SOLANGE RESABALA VALENCIA
Tutora: PRISCILLA PAREDES FLORIN ING. COM., MSC

ÍTEM	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos, variables e indicadores P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	/		/				/		
2	/		/				/		
3	/		/				/		
4	/		/				/		
5	/		/				/		
6	/		/				/		
7	/		/				/		
8	/		/				/		
9	/		/				/		
10	/		/				/		
11	/		/				/		
12	/		/				/		
13	/		/				/		
DATOS DEL EVALUADOR			Nombres: LUIS SUAREZ PIÑEIRO Profesión: Asesor Pedagógico, MSC Fecha: Agosto/2013				C.I. 0923002133 Cargo: MAGISTER EN GERENCIA DE PROYECTOS EDUCATIVOS Y SOCIALES Firma: 		

Observaciones.....

ANEXO N° 17



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
UNIDAD DE POSTGRADO

MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
REGISTRO DE VALIDACIÓN PARA EL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN
DE DATOS, ENTREVISTA DE LOS EXPERTOS.

Tema de Tesis: “FACTORES DE ÉXITO EN LA GESTIÓN EDUCATIVA Y ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS PRIVADOS DEL NIVEL MEDIO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL Y PROPUESTA DEL PLAN ESTRATÉGICO PARA EL COLEGIO MIRAFLORES”

Autor: ING. SOLANGE RESABALA VALENCIA

Tutora: PRISCILLA PAREDES FLORIN ING. COM., MSC

ÍTEM	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos, variables e indicadores P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	X			X			X		
2	X			X			X		
3	X			X			X		
4	X			X			X		
5	X			X			X		
DATOS DEL EVALUADOR			Nombres: SHIRLEY LINARES MOREIRA Profesión: Coordinadora de nivel, MSc. Fecha: Julio/2013				C.I. 0920208204 Cargo: MAGISTER EN DOCENCIA Y GERENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR Firma:		

Observaciones.....

ANEXO N° 17 -1



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
UNIDAD DE POSTGRADO

**MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
REGISTRO DE VALIDACIÓN PARA EL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN
DE DATOS, ENCUESTA A LAS AUTORIDADES DE LOS CENTROS
EDUCATIVOS PRIVADOS DEL NIVEL MEDIO EN LA CIUDAD DE
GUAYAQUIL.**

Tema de Tesis: **“FACTORES DE ÉXITO EN LA GESTIÓN EDUCATIVA Y
ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS PRIVADOS DEL NIVEL MEDIO EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL Y PROPUESTA DEL PLAN ESTRATÉGICO PARA EL
COLEGIO MIRAFLORES”**

Autor: ING. SOLANGE RESABALA VALENCIA

Tutora: PRISCILLA PAREDES FLORIN ING. COM., MSC

ÍTEM	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos, variables e indicadores P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	X		X				X		
2	X		X				X		
3	X		X				X		
4	X		X				X		
5	X		X				X		
6	X		X				X		
7	X		X				X		
8	X		X				X		
9	X		X				X		
10	X		X				X		
DATOS DEL EVALUADOR			Nombres: SHIRLEY LINARES MOREIRA Profesión: Coordinadora de nivel, MSc. Fecha: Julio/2013				C.I. 0920208204 Cargo: MAGISTER EN DOCENCIA Y GERENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR Firma:		

Observaciones.....

ANEXO N° 17-2



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
UNIDAD DE POSTGRADO

**MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
REGISTRO DE VALIDACIÓN PARA EL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN
DE DATOS, ENCUESTA A LOS PADRES DE FAMILIA DEL CENTRO
EDUCATIVO MIRAFLORES.**

Tema de Tesis: **“FACTORES DE ÉXITO EN LA GESTIÓN EDUCATIVA Y ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS PRIVADOS DEL NIVEL MEDIO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL Y PROPUESTA DEL PLAN ESTRATÉGICO PARA EL COLEGIO MIRAFLORES”**

Autor: ING. SOLANGE RESABALA VALENCIA

Tutora: PRISCILLA PAREDES FLORIN ING. COM., MSC

ÍTEM	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos, variables e indicadores P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	X		X				X		
2	X		X				X		
3	X		X				X		
4	X		X				X		
5	X		X				X		
6	X		X				X		
7	X		X				X		
8	X		X				X		
9	X		X				X		
10	X		X				X		
DATOS DEL EVALUADOR			Nombres: SHIRLEY LINARES MOREIRA Profesión: Coordinadora de nivel, MSc. Fecha: Julio/2013				C.I. 0920208204 Cargo: MAGISTER EN DOCENCIA Y GERENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR Firma:		

Observaciones.....

ANEXO N° 17-3



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
UNIDAD DE POSTGRADO

MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
REGISTRO DE VALIDACIÓN PARA EL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN
DE DATOS, ENCUESTA A LOS DOCENTES DEL CENTRO EDUCATIVO
MIRAFLORES.

Tema de Tesis: “FACTORES DE ÉXITO EN LA GESTIÓN EDUCATIVA Y
ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS PRIVADOS DEL NIVEL MEDIO EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL Y PROPUESTA DEL PLAN ESTRATÉGICO PARA EL
COLEGIO MIRAFLORES”

Autor: ING. SOLANGE RESABALA VALENCIA

Tutora: PRISCILLA PAREDES FLORIN ING. COM., MSC

ÍTEM	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos, variables e indicadores P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	x		x				x		
2	x		x				x		
3	x		x				x		
4	x		x				x		
5	x		x				x		
6	x		x				x		
7	x		x				x		
8	x		x				x		
9	x		x				x		
10	x		x				x		
11	x		x				x		

Observaciones.....

DATOS DEL EVALUADOR	Nombres: SHIRLEY LINARES MOREIRA Profesión: Coordinadora de nivel, MSc. Fecha: Julio/2013	C.I. 0920208204 Cargo: MAGISTER EN DOCENCIA Y GERENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR Firma:
----------------------------	---	--

Observaciones.....

ANEXO N° 17-4



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
UNIDAD DE POSTGRADO

**MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
REGISTRO DE VALIDACIÓN PARA EL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN
DE DATOS, ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL CENTRO
EDUCATIVO MIRAFLORES.**

Tema de Tesis: **“FACTORES DE ÉXITO EN LA GESTIÓN EDUCATIVA Y
ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS PRIVADOS DEL NIVEL MEDIO EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL Y PROPUESTA DEL PLAN ESTRATÉGICO PARA EL
COLEGIO MIRAFLORES”**

Autor: ING. SOLANGE RESABALA VALENCIA

Tutora: PRISCILLA PAREDES FLORIN ING. COM., MSC

ÍTEM	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos, variables e indicadores P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	x		x				x		
2	x		x				x		
3	x		x				x		
4	x		x				x		
5	x		x				x		
6	x		x				x		
7	x		x				x		
8	x		x				x		
9	x		x				x		
10	x		x				x		
11	x		x				x		
12	x		x				x		
13	x		x				x		
DATOS DEL EVALUADOR			Nombres: SHIRLEY LINARES MOREIRA Profesión: Coordinadora de nivel, MSc. Fecha: Julio/2013				C.I. 0920208204 Cargo: MAGISTER EN DOCENCIA Y GERENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR Firma:		

Observaciones.....

ANEXO N° 18



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
UNIDAD DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA: “PLAN ESTRATÉGICO PARA EL COLEGIO MIRAFLORES”

AUTORA: Ing. Solange Resabala Valencia

TUTORA: MSc. Priscila Paredes Floril

FICHA TÉCNICA DEL VALIDADOR

Nombre: Profesión: Ocupación: Dirección domiciliaria: Teléfonos:					
Valoración	Muy adecuada	Adecuada	Medianamente adecuada	Poco adecuada	Nada adecuada
	5	4	3	2	1
Aspectos					
Introducción	X				
Objetivos		X			
Pertinencia		X			
Secuencia	X				
Modelo de Intervención		X			
Profundidad		X			
Lenguaje	X				
Comprensión		X			
Creatividad		X			
Impacto		X			

Comentario:

.....

Fecha:

LUIS SUAREZ PIÑEIRO
 MAGISTER EN GERENCIA DE PROYECTOS EDUCATIVOS Y SOCIALES
 C.I. 0923002123

ANEXO N° 19

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
UNIDAD DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA: “PLAN ESTRATÉGICO PARA EL COLEGIO MIRAFLORES”

AUTORA: Ing. Solange Resabala Valencia

TUTORA: MSc. Priscila Paredes Floril

FICHA TÉCNICA DEL VALIDADOR

Nombre: Shirley Linares Moreira

Profesión: : MAGISTER EN DOCENCIA Y GERENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR

Ocupación: Coordinadora de nivel en educación intermedia

Dirección domiciliaria: cdla. COVIEM

Teléfonos:

Valoración	Muy adecuada 5	Adecuada 4	Medianamente adecuada 3	Poco adecuada 2	Nada adecuada 1
Aspectos					
Introducción	x				
Objetivos		x			
Pertinencia		x			
Secuencia		x			
Modelo de Intervención	x				
Profundidad		x			
Lenguaje	x				
Comprensión	x				
Creatividad	x				
Impacto		x			

Comentario:

.....
.....

Fecha:

SHIRLEY LINARES MOREIRA

MAGISTER EN DOCENCIA Y GERENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR

C.I. 0920208204

ANEXO N° 20

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
UNIDAD DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA: “PLAN ESTRATÉGICO PARA EL COLEGIO MIRAFLORES”

AUTORA: Ing. Solange Resabala Valencia

TUTORA: MSc. Priscila Paredes Floril

FICHA TÉCNICA DEL VALIDADOR

Nombre: Karina García Hinojosa

Profesión: : **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Ocupación: **Directora Académica**

Dirección domiciliaria: Cdla. Puerto Azul

Teléfonos: **0993178234**

Valoración	Muy adecuada 5	Adecuada 4	Medianamente adecuada 3	Poco adecuada 2	Nada adecuada 1
Aspectos					
Introducción	x				
Objetivos		x			
Pertinencia		x			
Secuencia		x			
Modelo de Intervención	x				
Profundidad		x			
Lenguaje	x				
Comprensión	x				
Creatividad	x				
Impacto		x			

Comentario:

.....
.....

Fecha:

**GARCÍA HINOJOSA KARINA SORAYA
MAGISTER EN ADMISTRACIÓN DE EMPRESAS
C.I. 0909515488**



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
SECRETARÍA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR,
CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

ANEXO N° 21

FICHA SENESCYT PARA REPOSITORIO DIGITAL DE TESIS NACIONAL

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS		
TÍTULO Y SUBTÍTULO: “FACTORES DE ÉXITO EN LA GESTIÓN EDUCATIVA Y ADMINISTRATIVA DE LOS CENTROS PRIVADOS DEL NIVEL MEDIO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL Y PROPUESTA DEL PLAN ESTRATÉGICO PARA EL COLEGIO MIRAFLORES”.		
AUTOR/ES: SOLANGE RESABALA VALENCIA		REVISORES: Msc. Priscila Paredes Msc. Luis Suarez Piñeiro
INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA		FACULTAD: UNIDAD DE POSGRADO SEDE GUAYAQUIL
CARRERA: MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS		
FECHA DE PUBLICACIÓN: MARZO DEL 2014		N° DE PÁGS: 155
ÁREAS TEMÁTICAS: ADMINISTRACION DE EMPRESAS, PLANEACION ESTRATEGICA, GESTION EDUCATIVA Y ADMISTRATIVA		
PALABRAS CLAVE: GESTIÓN PLANIFICACIÓN ESTRATEGIAS PROCESOS		
RESUMEN: La presente investigación tiene como objetivos: Diagnosticar la situación actual de los centros privados de nivel medio de la ciudad de Guayaquil, identificar sus factores de éxito, determinar cuáles han sido las causas por las cuales han permanecido con éxito a través del tiempo; Diseñar un plan estratégico para el Colegio Miraflores basados en estos factores de éxito.		
N° DE REGISTRO (en base de datos):		N° DE CLASIFICACIÓN:
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:	SI	NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0983335322	E-mail: Kabah27@hotmail.com
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	Nombre:	
	Teléfono:	
	E-mail:	

Quito: Av. Whymper E7-37 y Alpallana, edificio Delfos, teléfonos (593-2) 2505660/ 1; y en la Av. 9 de octubre 624 y Carrión, edificio Prometeo, teléfonos 2569898/ 9. Fax: (593 2) 250-9054

