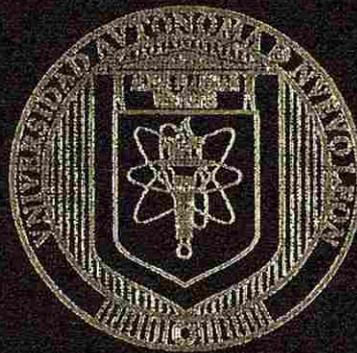


UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON

FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA  
Y ELECTRICA

DIVISION DE ESTUDIOS DE POSGRADO



PROPUESTA PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS  
EN UNA INSTITUCION EDUCATIVA OFICIAL DE LA  
CIUDAD DE MONTERREY, NUEVO LEON

POR

ING. GABRIELA ALFONZO MORALES

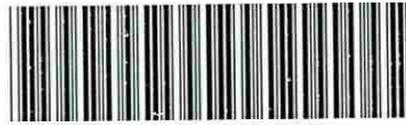
TESIS

EN OPCION AL GRADO DE MAESTRO EN  
CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION CON  
ESPECIALIDAD EN PRODUCCION Y CALIDAD

CD. UNIVERSITARIA

JUNIO DE 2002





1020148455



# UANL

---

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS





# UANL

---

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

®

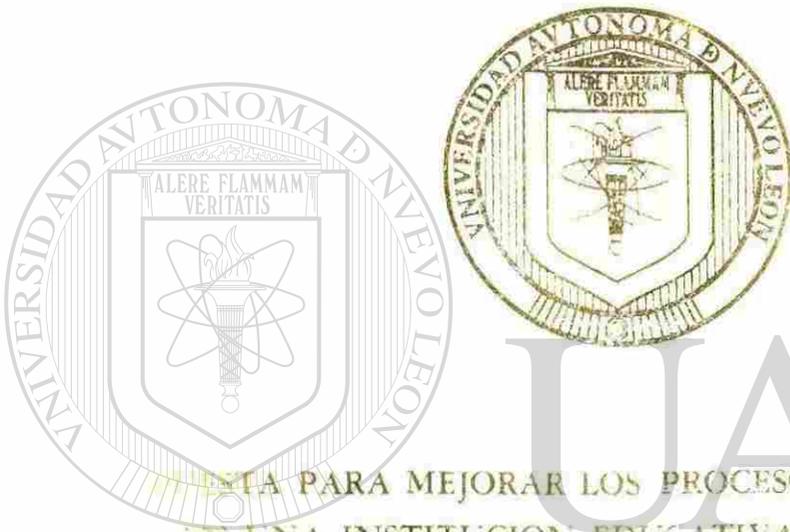
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

*m*

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON

FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA  
Y ELECTRICA

DIVISION DE ESTUDIOS DE POSGRADO



ESTUDIO PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS  
EN UNA INSTITUCION EDUCATIVA OFICIAL DE LA

CIUDAD DE MONTERREY, NUEVO LEÓN

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

ING. GABRIELA ALFONZO MORALES

TESIS

EN OPCION AL GRADO DE MAESTRO EN  
CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION CON  
SPECIALIDAD EN PRODUCCION Y CALIDAD

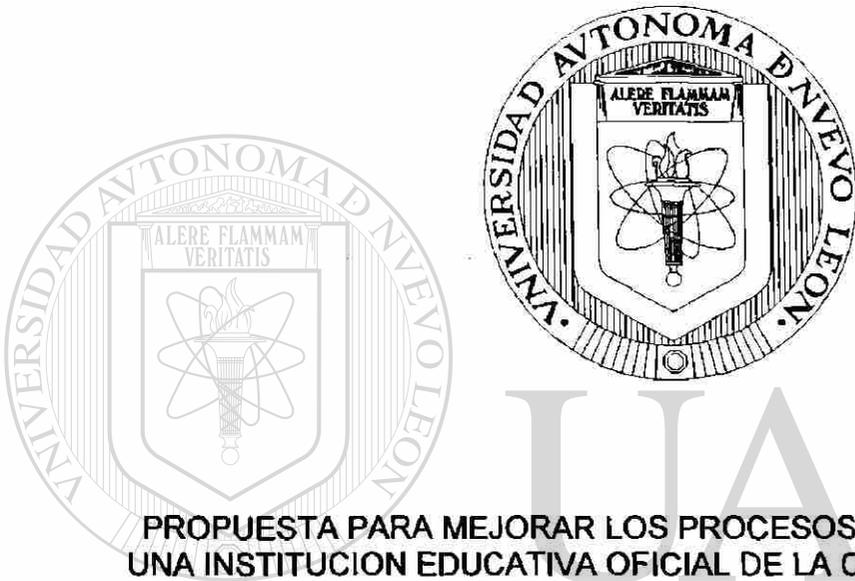
5 UNIVERSITARIA

JUNIO DE 2002

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON

FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA Y ELECTRICA

DIVISION DE ESTUDIOS DE POSGRADO



PROPUESTA PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN  
UNA INSTITUCION EDUCATIVA OFICIAL DE LA CIUDAD DE MONTERREY  
NUEVO LEON

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

POR

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

ING. GABRIELA ALFONZO MORALES

TESIS

EN OPCION AL GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS DE LA  
ADMINISTRACION CON ESPECIALIDAD EN PRODUCCION Y CALIDAD

CD. UNIVERSITARIA

JUNIO DE 2002

981939

TH

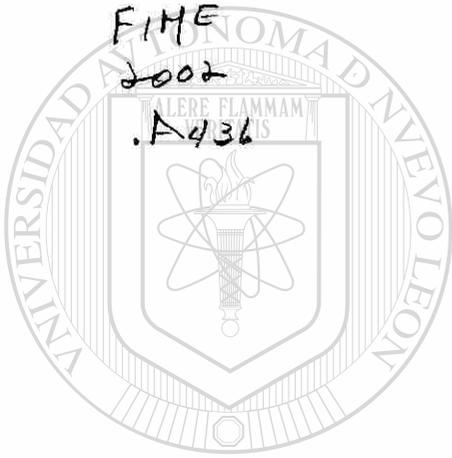
Z5853

.M2

FIME

2002

.A436



# UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



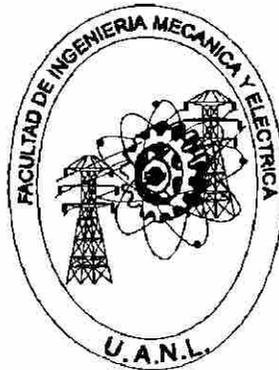
FONDO  
TESIS

22. Julio 08  
24. Julio 08

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON**

**FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA Y ELECTRICA**

**DIVISION DE ESTUDIOS DE POSGRADO**



**PROPUESTA PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN  
UNA INSTITUCION EDUCATIVA OFICIAL DE LA CIUDAD DE MONTERREY  
NUEVO LEON**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN**

**POR**

**DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS**



**ING. GABRIELA ALFONZO MORALES**

**TESIS**

**EN OPCION AL GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS DE LA  
ADMINISTRACION CON ESPECIALIDAD EN PRODUCCION Y CALIDAD**

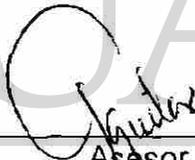
**CD. UNIVERSITARIA**

**JUNIO DE 2002**

Universidad Autónoma de Nuevo León  
Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica  
División de Estudios de Posgrado

Los miembros del comité de tesis recomendamos que la tesis  
**“PROPUESTA PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN  
UNA INSTITUCION EDUCATIVA OFICIAL DE LA CIUDAD DE MONTERREY  
NUEVO LEON”** realizada por la alumna Ing. Gabriela Alfonso Morales,  
matricula 1069024, sea aceptada para su defensa como opción al grado de  
Maestro en Ciencias de la Administración con especialidad en Producción y  
Calidad.

El Comité de Tesis

  
Asesor

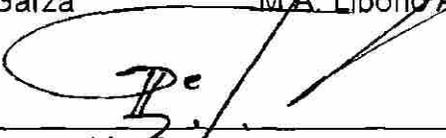
M.C. Alejandro Aguilar Meraz

  
Coasesor

M.C. Roberto Villarreal Garza

  
Coasesor

M.A. Liborio A. Manjarrez Santos

  
Vp. Bo

Dr. Guadalupe Alan Castillo Rodríguez  
División de Estudios de Posgrado

San Nicolás de los Garza a Junio de 2002.

# AGRADECIMIENTOS

## **Un profundo agradecimiento a:**

M.C. Roberto Elizondo Villarreal por su apoyo durante todo el estudio de posgrado.

M.C. Alejandro Aguilar Meraz por su valiosa aportación académica y paciencia en la asesoría de esta Tesis.

Profra. Rosio Sarmiento Tijerina por su colaboración para elaborar esta Tesis, así como su apertura de criterio para emprender nuevos proyectos en la Institución que ella dirige.

Profra. Angeles Espinoza Márquez por su entusiasta participación en este proyecto.

Comunidad educativa, alumnos, padres de familia, personal docente y administrativo de la Escuela Primaria Centenaria General Ignacio Zaragoza que participaron activamente durante la implantación de este proyecto.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

# DEDICATORIAS

## **A Dios...**

Por que a partir de la vida me ha dado la oportunidad de generar pensamiento, a partir del pensamiento me ha dado la oportunidad de adquirir conocimiento y a partir del conocimiento me ha dado la oportunidad de crecer.

## **A mí(s) hijo(s)**

**Ernesto.....**

Que ilumina(n) cada día "mi existir" haciendo de éste el proyecto más hermoso a realizar.

Mi pequeño Ernesto.....debo reconocer tu fuerza para abrirte paso a la vida y aún dentro de mí acompañarme día a día al salón de clases; gracias pequeño, por regalarme parte del tiempo que te pertenecía para la elaboración de esta Tesis, por regalarme tus caricias, tus sonrisas llenas de inocencia y sobre todo por enseñarme día a día lo grandiosas que son las pequeñas cosas...

## **A mi esposo**

Por que indudablemente su apoyo y amor han contribuido a la plenitud de cada meta lograda. Gracias **Ernesto** por la felicidad que me has hecho disfrutar en estos últimos años de mi vida.

## **A mis padres**

Por ser pilares de mi formación humana y profesional. Gracias **Dr. Roberto** porque sin esos primeros pasos donde tu apoyo fue total yo no hubiese llegado a esta etapa; agradezco a Dios por haberme permitido cumplir lo que algún día te prometí papá. Gracias **Sra. Mati** por ser la vereda para llegar a la vida, por cuidarme y apoyarme siempre mamá.

## **A mis hermanos y sobrinos...**

A quienes deseo siempre éxito en la vida en su propia connotación de la felicidad. **Rosa Isela** sigue en el camino de la preparación, te aseguro que es maravilloso, aprovecha dos de las cualidades que posees; *tu inteligencia y tu tenacidad*. **Roberto** tus oportunidades son sorprendentes, tómalas, no te detengas, tienes algo invaluable, ¡tu juventud!, *aprovéchala*. **Luis Roberto** y **Andrea** siempre recuerden que el mundo del conocimiento los puede llevar a la realización de todos sus sueños.

## **A mi suegra**

Por su gran amor hacia nuestra familia, por estar a mi lado en esos momentos difíciles de salud, gracias **Doña Tere** por su apoyo siempre incondicional.

# PROLOGO

Esta Tesis fue elaborada por la Ing. Gabriela Alfonzo Morales y la Ing. Celeste Alonso Vázquez con el propósito de aportar a la sociedad un valor agregado consistente en la calidad del servicio administrativo ofrecido en las instituciones educativas.

El presente y futuro de nuestro país sin duda alguna son las generaciones jóvenes, principalmente los niños, en la medida que inculquemos a ellos por medio del ejemplo de las instituciones que los forman, una cultura de calidad en todas y cada una de las actividades que realicen, tendremos generaciones que harán de este país un lugar mejor donde vivir y un lugar donde predomine la calidad.

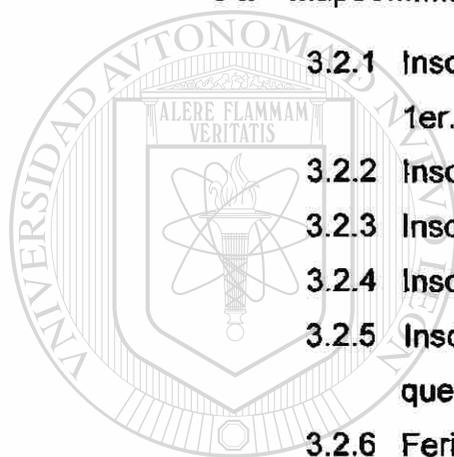
Esta Tesis contiene el estudio de las actividades realizadas en una Institución Educativa en el ámbito administrativo, así como las recomendaciones basadas en las normas de calidad vigentes en servicio al cliente. También contiene las diferentes filosofías de los pilares y creadores de conceptos de calidad, ilustra gráficamente los procesos actuales y resultados de estos procesos, por último contiene las proyecciones de los resultados aplicando las normas de calidad mencionadas.

En la actualidad existe una amplia difusión de los sistemas de calidad, es necesario generar el cambio en las nuevas generaciones, para eso se requiere una cultura que inicie desde los primeros años de formación de los individuos y tener la firme convicción de que este cambio será constructivo a nivel individual y nacional.

# INDICE

Síntesis.....	1
<b>1. Introducción.....</b>	<b>4</b>
1.1 Descripción de Problema a Resolver.....	4
1.2 Objetivo de la Tesis.....	5
1.3 Hipótesis.....	5
1.4 Límites de estudio.....	6
1.5 Justificación.....	6
1.6 Metodología.....	6
1.6.1 Prediagnóstico.....	6
1.6.2 Análisis de la situación actual.....	7
1.6.3 Propuesta de soluciones.....	7
1.6.4 Aplicar modelo de calidad.....	7
1.6.5 Medir resultados.....	7
1.6.6 Conclusiones y recomendaciones.....	8
1.7 Revisión Bibliográfica.....	8
<b>2. Filosofías de Calidad.....</b>	<b>10</b>
2.1 Filosofía de Deming.....	10
2.1.1 Ciclo Deming.....	14
2.1.2 Ciclo Deming en la dirección de mantenimiento.....	15

2.2	Filosofía de Ishikawa.....	17
2.2.1	Filosofía.....	17
2.2.2	Metodología.....	19
2.3	Diagrama de Pareto.....	22
2.3.1	Características de un buen diagrama de Pareto.....	24
3.	Prediagnóstico.....	27
3.1	Organigrama.....	27
3.2	Mapeo.....	29
3.2.1	Inscripciones de nuevo ingreso de hermanos a 1er. Grado.....	29
3.2.2	Inscripciones de nuevo ingreso a 1er. Grado.....	30
3.2.3	Inscripciones de nuevo ingreso a otros grados.....	31
3.2.4	Inscripciones de reingreso.....	32
3.2.5	Inscripciones de nuevo ingreso de alumnos que viven cerca de la periferia.....	33
3.2.6	Feria de las ciencias.....	35
3.2.7	Actividades deportivas.....	36
3.2.8	Jornadas de trabajo.....	37
3.2.9	Actividades cívicas.....	38
3.3	Definición de Funciones.....	39
3.3.1	Funciones del Inspector.....	39
3.3.2	Funciones del Director.....	42
3.3.3	Funciones del Subdirector.....	44
3.3.4	Funciones del departamento de intendencia.....	44
3.3.5	Funciones de la Secretaria.....	45
3.3.6	Funciones de la Sociedad de Padres de Familia.....	45
3.3.7	Función de la institución bancaria.....	45
3.3.8	Función del Personal Docente.....	45



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



3.3.9	Funciones de maestros de apoyo de EDUSAT, CECSE, VIDEOTECA, BIBLIOTECA.....	48
3.3.10	Funciones del grupo de apoyo.....	48
3.3.11	Funciones de personal de actividades deportivas.....	48
3.3.12	Funciones de la cooperativa.....	49
3.3.13	Funciones de los alumnos.....	49
3.4	Encuestas aplicadas a clientes internos.....	50
3.4.1	Formato de encuestas.....	50
3.4.2	Resultados de encuestas.....	50
3.5	Encuestas aplicados a clientes externos.....	57
3.5.1	Formato de encuestas.....	57
3.5.2	Resultados de encuestas.....	59
4.	<b>Análisis de la situación actual.....</b>	<b>73</b>
4.1	Diagnóstico.....	73
4.1.1	Diagnóstico de clientes externos.....	73
4.1.2	Diagnóstico de clientes internos.....	76
5.	<b>Propuesta de soluciones, modelo de calidad.....</b>	<b>77</b>
5.1	Liderazgo.....	77
5.1.1	Visión, Misión, Política de Calidad y Valores.....	77
5.1.2	Compromiso de la administración.....	94
5.2	Satisfacción del cliente o usuario.....	95
5.2.1	Necesidades del cliente usuario.....	95
5.2.2	Sistemas para determinar la satisfacción alcanzada... ..	99

5.2.3	Sistemas para dar respuesta y mejorar la satisfacción del cliente.....	100
5.2.4	Relación con cliente o usuario.....	101
5.3	Desarrollo integral de la persona.....	102
5.3.1	Plan de desarrollo para las personas.....	102
5.3.2	Involucramiento y participación.....	104
5.3.3	Desempeño y reconocimiento.....	106
5.3.4	Calidad de vida en la institución.....	108
5.4	Aseguramiento de calidad del proceso.....	111
5.4.1	Control y mejora de los procesos de administración y apoyo.....	111
5.4.2	Investigación y servicios.....	112
5.5	Información y análisis.....	114
5.5.1	Selección y uso de la información.....	114
5.6	Resultados de la organización.....	115
5.6.1	Resultados de la satisfacción de los clientes.....	115
5.6.2	Resultados de la institución.....	116
5.6.3	Resultados de la satisfacción del personal.....	116

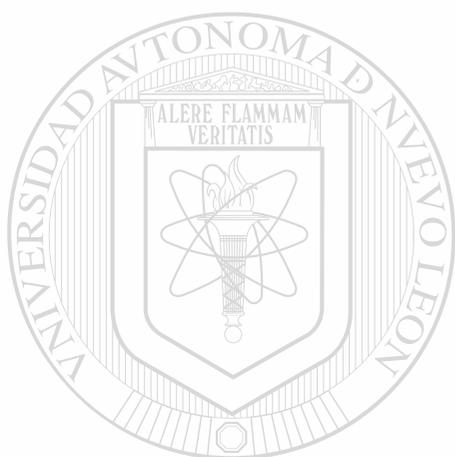
---

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

6.	Aplicación del Modelo de Calidad.....	118
6.1	Implementación del Modelo de Calidad.....	118
6.2	Resultado obtenidos.....	118

7.	Conclusiones y Recomendaciones.....	120
7.1	Conclusiones.....	120
7.2	Recomendaciones.....	120

<b>Bibliografía</b> .....	<b>121</b>
<b>Listado de Figuras</b> .....	<b>123</b>
<b>Listado de Tablas</b> .....	<b>124</b>
<b>Listado de Gráficas</b> .....	<b>125</b>
<b>Glosario</b> .....	<b>128</b>
<b>Apéndice</b> .....	<b>130</b>
<b>Autobiografía</b> .....	<b>139</b>



# UANL

---

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

# SÍNTESIS

## **PROPUESTA PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN UNA INSTITUCION EDUCATIVA OFICIAL DE LA CIUDAD DE MONTERREY NUEVO LEON.**

La presente Tesis contiene dos filosofías del tema de “calidad”, la filosofía de W. Edwards Deming y el llamado “Ciclo Deming; y una breve biografía de Karou Ishikawa acompañada de su filosofía, así como su aportación acerca del “Control de Calidad”, también contiene una investigación de campo en una institución de educación básica, esta investigación consiste en una recopilación de información de carácter administrativo, así como la aplicación de encuestas a los clientes internos y externos de la institución, es decir a los alumnos, personal administrativo y padres de familia de dicha institución. Sobre la base de esta investigación fue posible evaluar la situación en la cual se encontraba la institución e identificar las áreas de oportunidad de la misma, ya que los resultados obtenidos fundamentan la necesidad de implementar un proceso de mejora en la mayoría de sus áreas administrativas.

Un documento importante es el organigrama, éste ayudó a identificar claramente el flujo de información de la institución y con esto corregir algunos de los procesos que intervienen en dicho flujo de información, siendo también fundamentales los resultados obtenidos de las encuestas realizadas al personal correspondiente de cada puesto del organigrama.

Se revisaron los procesos fundamentales de la institución como lo son el proceso de reinscripción e inscripción de nuevo ingreso, esto por medio de un mapeo de procesos, el cual se encuentra gráficamente en esta Tesis.

Se propuso una misión, una visión y una política de calidad para la institución, a su vez el programa establecido por la Secretaría de Educación llamado "Valores", fue revisado, discutido y enriquecido con métodos y actividades que ayudaron a su implementación dentro de la institución.

Los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los clientes externos están plasmados de manera textual y gráfica, realizando un diagnóstico de la situación encontrada. Con ayuda de las gráficas de barras y el Diagrama de Pareto fue posible identificar el área de mayor oportunidad dentro de la institución, así mismo, se identificaron las siguientes áreas de oportunidad de mayor a menor necesidad de mejora respectivamente.

Una vez hecho el mapeo, el Diagrama de Pareto y el diagnóstico, se realizó un manual de calidad, el cual consiste en la elaboración de propuestas para la mejora de cada área administrativa de la institución, estas propuestas engloban los recursos materiales y humanos con los que cuenta la Institución, y a su vez están clasificadas para su mejor comprensión e implementación. ®

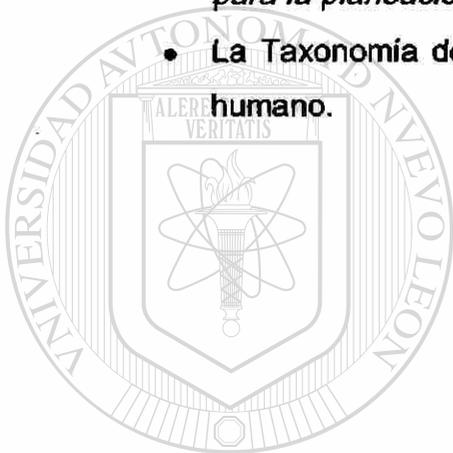
## DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

El "manual de calidad" mencionado en el párrafo anterior, fue sin duda el resultado de la investigación y participación activa de alumnos, personal docente, personal administrativo y padres de familia, por lo que al implementarlo y obtener resultados, éstos son mencionados en la presente Tesis detalladamente, ya que dicho "manual de calidad" puede ser útil para esta Institución así como para muchas otras instituciones.

Al final de la presente Tesis se mencionan las conclusiones a las que se llegaron, así como se realizan una serie de recomendaciones que se consideran importantes.

Por último, esta Tesis contiene anexos, entre los cuales encontramos el *apéndice con tres temas importantes:*

- La Teoría de Maslow, teoría acerca de las necesidades humanas
- Gráficas de Gantt. Las cuales se mencionan como una recomendación para la planeación de algunos procesos administrativos
- La Taxonomía de Bloom, que se refiere a los niveles del pensamiento humano.



# UANL

---

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



# 1 INTRODUCCION

## 1.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA

La Escuela Primaria Centenaria General Ignacio Zaragoza fue fundada en el año de 1885. La construcción se ubica en las calles de Juárez y Reforma, pero la parte más antigua es la de la esquina noreste, en los primeros años compartió su patio con lo que fue el primer panteón y con la iglesia de Nuestra Señora de Guadalupe del municipio de San Pedro Garza García Nuevo León. La escuela Zaragoza ha vivido con dicho municipio lo mejor de su historia.

Actualmente la escuela Centenaria General Ignacio Zaragoza, tiene entre sus actividades: los Proyectos de Inglés, Computación, Videoteca, Internet, Vive los Valores, Taller para niños, Matemáticas, Redacción Escolar.

El lema de la Escuela Centenaria General Ignacio Zaragoza es **“Todos los niños pueden aprender, todos los maestros lo pueden lograr”**.

En las Instituciones Educativas como en muchas otras empresas se le da la máxima importancia al giro de servicio que prestan o al producto que elaboran, sin restar la importancia que estos conceptos tienen, cabe analizar todo aquello que contribuye al desarrollo de la Institución.

En el caso de la Institución Educativa de nuestro análisis, la parte académica como lo son los programas de estudio, la docencia, los reglamentos

### 3.5.2 Resultado de encuestas

Las encuestas fueron aplicadas con el formato anterior y los resultados se muestran a continuación, éstos constan de una tabla de datos de entrada y dos gráficas, la primera desglosa los rubros de cada área. También se muestra una gráfica general donde se concentran los promedios de calificaciones obtenidas, así mismo se representan todos estos resultados por medio del Diagrama de Pareto.

#### Notas:

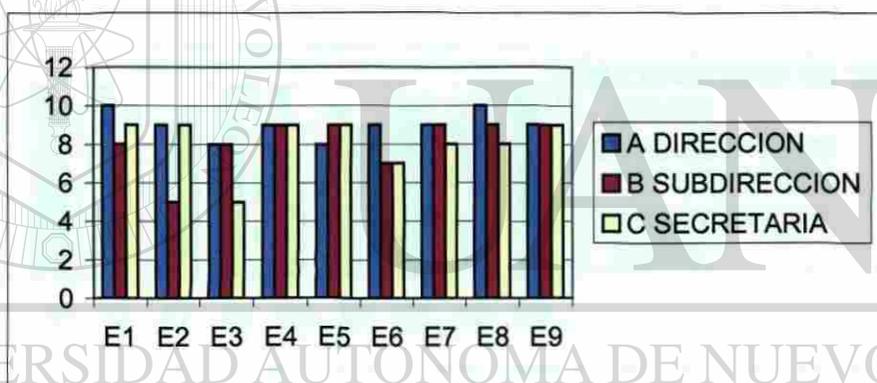
- E1 significa encuesta número uno, y así sucesivamente (E2, E3....E9)
- Cada gráfica tiene una referencia a los conceptos, esta referencia son las letras A, B.....E

## SERVICIO ADMINISTRATIVO

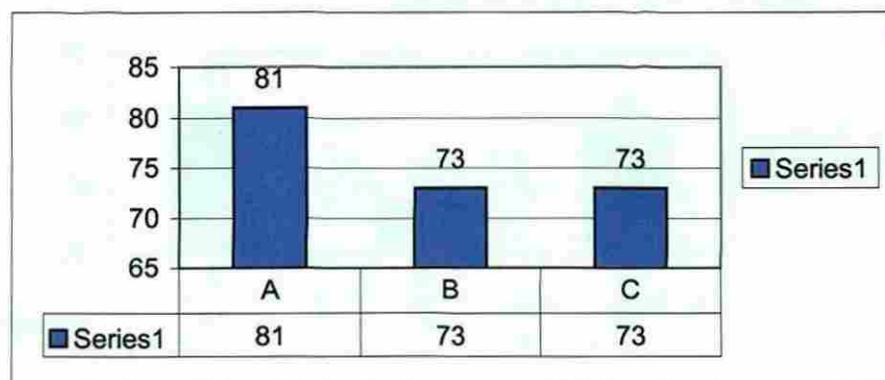
E1...E9= Encuesta 1.....Encuesta9

	A	B	C	PROMEDIO
	DIRECCION	SUBDIRECCION	SECRETARIA	
E1	10	8	9	9
E2	9	5	9	8
E3	8	8	5	7
E4	9	9	9	9
E5	8	9	9	9
E6	9	7	7	8
E7	9	9	8	9
E8	10	9	8	9
E9	9	9	9	9
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>73</b>	<b>73</b>	<b>76</b>

Tabla 3.5.2.a



Gráfica 3.5.2.a



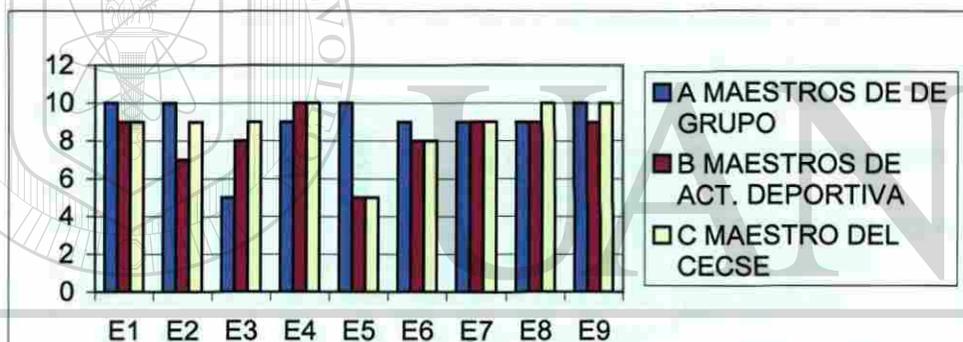
Gráfica 3.5.2.a.b

## SERVICIO ACADÉMICO

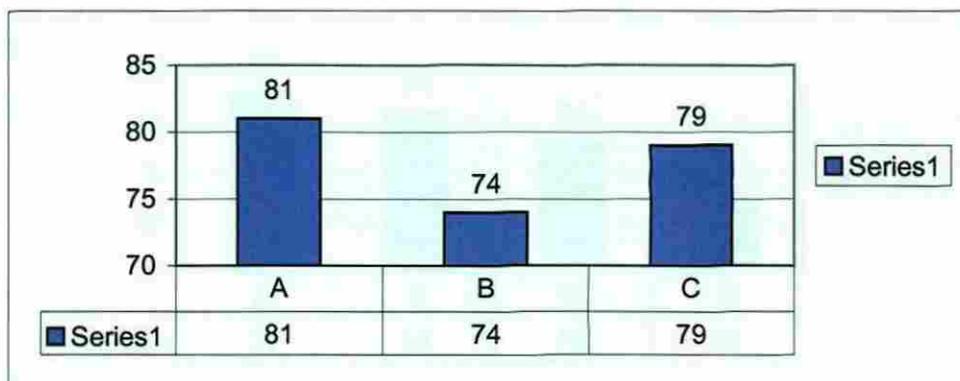
E1...E9= Encuesta 1.....Encuesta9

	A	B	C	PROMEDIO
	MAESTROS DE GRUPO	MAESTROS DE ACT. DEPORTIVA	MAESTRO DEL CECSE	
E1	10	9	9	9
E2	10	7	9	9
E3	5	8	9	7
E4	9	10	10	10
E5	10	5	5	7
E6	9	8	8	8
E7	9	9	9	9
E8	9	9	10	9
E9	10	9	10	10
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>74</b>	<b>79</b>	<b>78</b>

Tabla 3..5.2.b



Gráfica 3.5.2.b.a



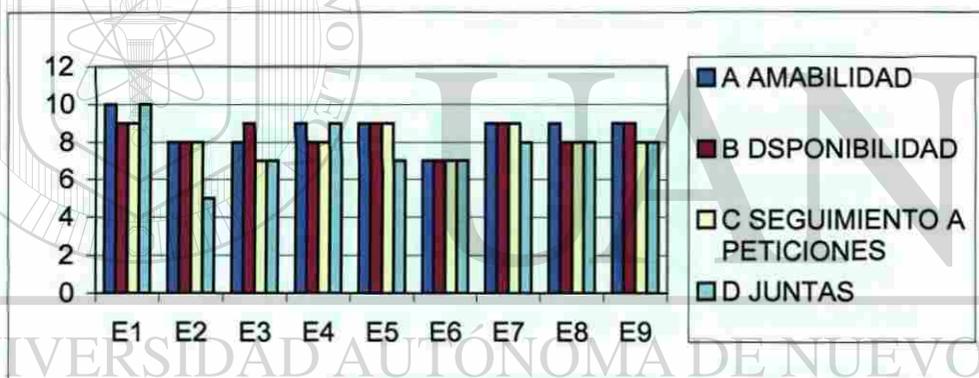
Gráfica 3.5.2.b.b

## ATENCIÓN PERSONAL

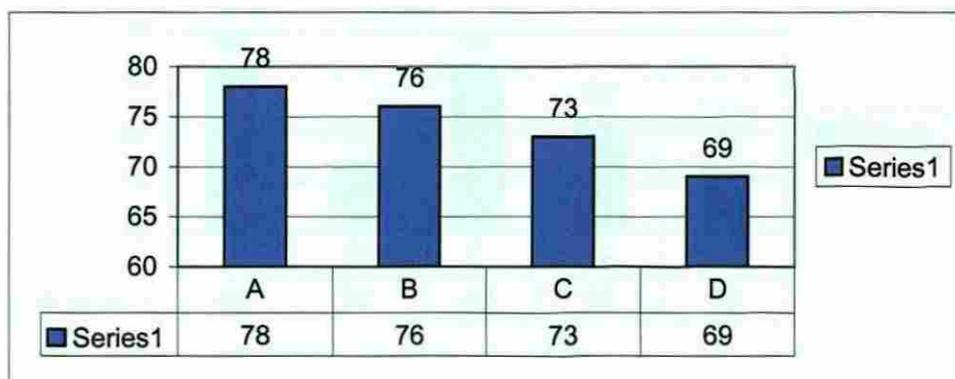
E1...E9= Encuesta 1.....Encuesta9

	A	B	C	D	PROMEDIO
	AMABILIDAD	DISPONIBILIDAD	SEGUIMIENTO A PETICIONES	JUNTAS	
E1	10	9	9	10	10
E2	8	8	8	5	7
E3	8	9	7	7	8
E4	9	8	8	9	9
E5	9	9	9	7	9
E6	7	7	7	7	7
E7	9	9	9	8	9
E8	9	8	8	8	8
E9	9	9	8	8	9
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>76</b>	<b>73</b>	<b>69</b>	<b>74</b>

Tabla 3.5.2.c



Gráfica 3.5.2.c.a



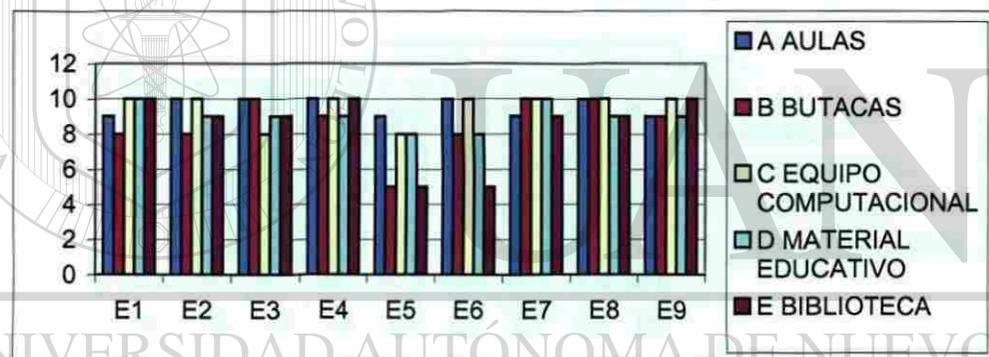
Gráfica 3.5.2.c.b

## EQUIPO CON QUE CUENTA LA ESCUELA

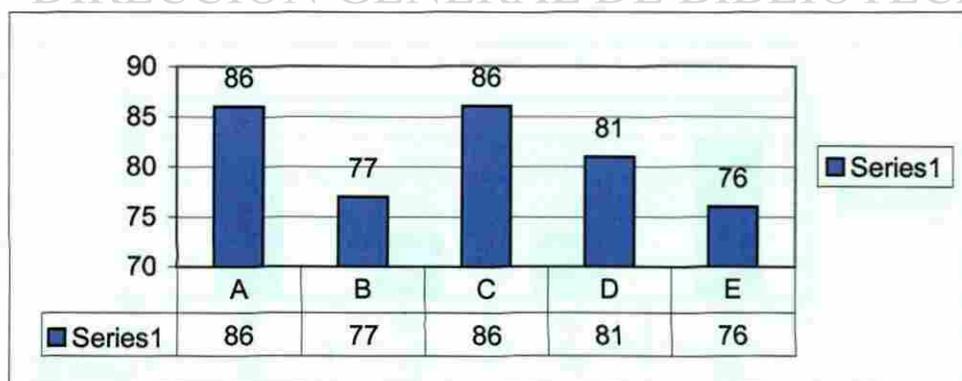
E1...E9= Encuesta 1.....Encuesta9

	A	B	C	D	E	PROMEDIO
	AULAS	BUTACAS	EQUIPO COMP.	MATERIAL EDUCATIVO	BIBLIOTECA	
E1	9	8	10	10	10	9
E2	10	8	10	9	9	9
E3	10	10	8	9	9	9
E4	10	9	10	9	10	10
E5	9	5	8	8	5	7
E6	10	8	10	8	5	8
E7	9	10	10	10	9	10
E8	10	10	10	9	9	10
E9	9	9	10	9	10	9
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>77</b>	<b>86</b>	<b>81</b>	<b>76</b>	<b>81</b>

Tabla 3.5.2.d.a



Gráfica 3.5.2.d.a



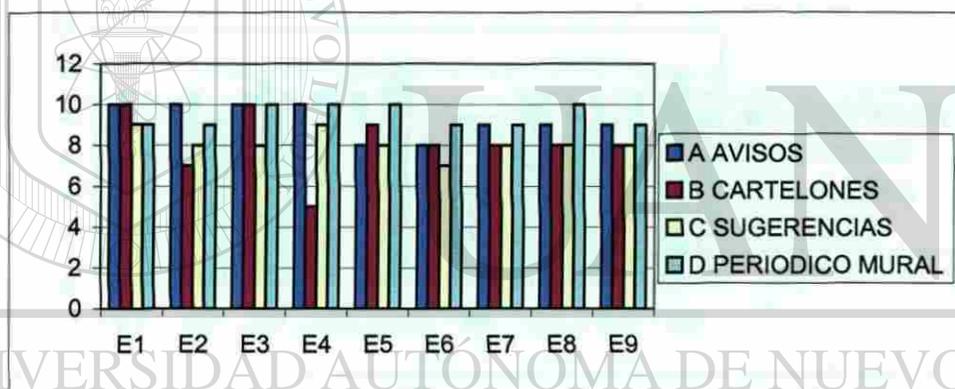
Gráfica 3.5.2.d.b

## FLUJO DE INFORMACION

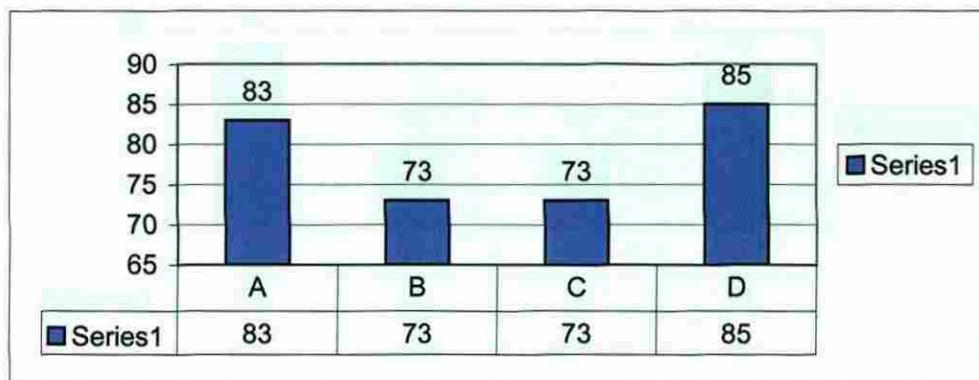
E1...E9= Encuesta 1.....Encuesta9

	A	B	C	D	PROMEDIO
	AVISOS	CARTELONES	SUGERENCIAS	PERIODICO MURAL	
E1	10	10	9	9	10
E2	10	7	8	9	9
E3	10	10	8	10	10
E4	10	5	9	10	9
E5	8	9	8	10	9
E6	8	8	7	9	8
E7	9	8	8	9	9
E8	9	8	8	10	9
E9	9	8	8	9	9
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>73</b>	<b>73</b>	<b>85</b>	<b>79</b>

Tabla 3.5.2.e



Gráfica 3..5.2.e.a



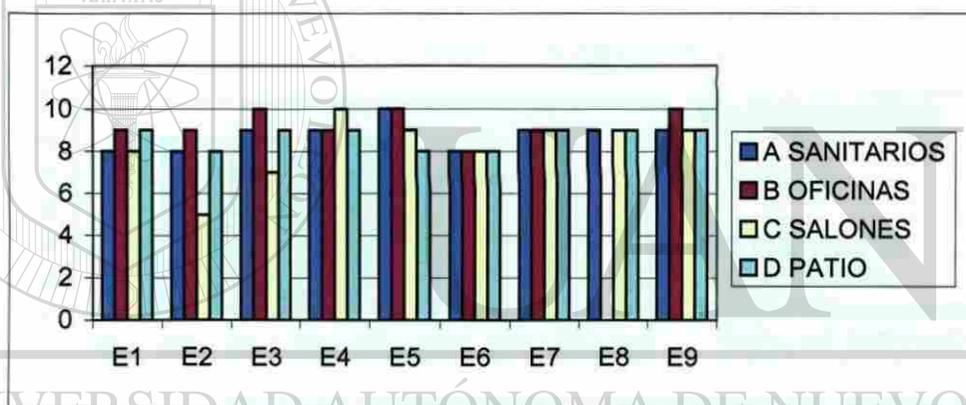
Gráfica 3.5.2.e.b

## LIMPIEZA

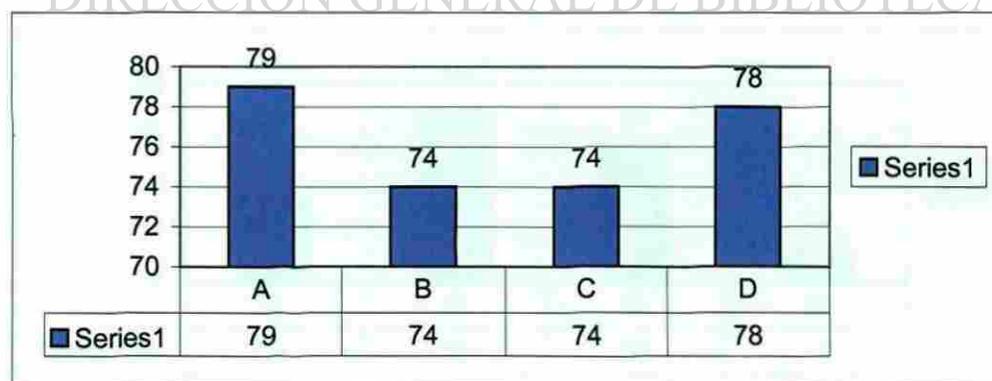
E1...E9= Encuesta 1.....Encuesta9

	A	B	C	D	PROMEDIO
	SANITARIOS	OFICINAS	SALONES	PATIO	
E1	8	9	8	9	9
E2	8	9	5	8	8
E3	9	10	7	9	9
E4	9	9	10	9	9
E5	10	10	9	8	9
E6	8	8	8	8	8
E7	9	9	9	9	9
E8	9	0	9	9	7
E9	9	10	9	9	9
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>74</b>	<b>74</b>	<b>78</b>	<b>76</b>

Tabla 3.5.2.f



Gráfica 3.5.2.f.a



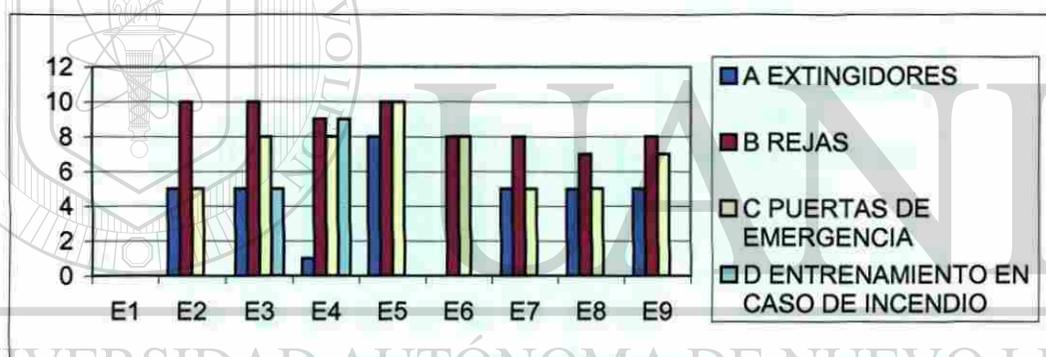
Gráfica 3.5.2.f.b

## SEGURIDAD EN INSTALACIONES

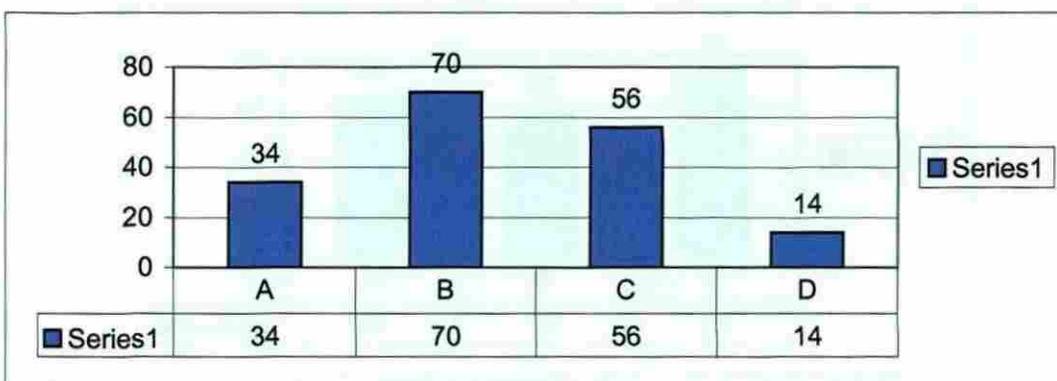
E1...E9= Encuesta 1.....Encuesta9

	A	B	C	D	PROMEDIO
	EXTINGUI- DORES	REJAS	PUERTAS DE EMERGENCIA	ENTRENAMIENTO EN CASO DE INCENDIO	
E1	0	0	0	0	0
E2	5	10	5	0	5
E3	5	10	8	5	7
E4	1	9	8	9	7
E5	8	10	10	0	7
E6	0	8	8	0	4
E7	5	8	5	0	5
E8	5	7	5	0	4
E9	5	8	7	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>70</b>	<b>56</b>	<b>14</b>	<b>44</b>

Tabla 3.5.2.g



Gráfica 3.5.2.g.a



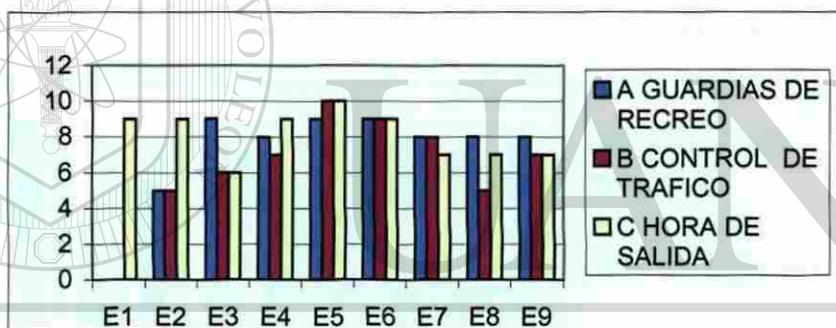
Gráfica 3.5.2.g.b

## SEGURIDAD EN EL CUIDADO DE LOS ALUMNOS

E1...E9= Encuesta 1.....Encuesta9

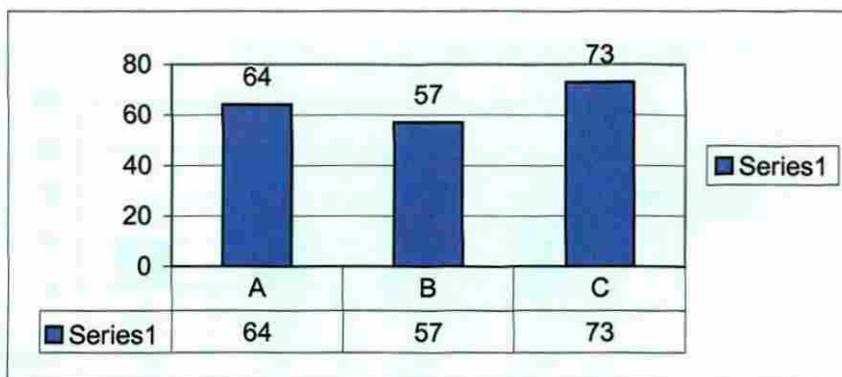
	A	B	C	
	GUARDIAS	CONTROL	HORA DE	
	DE RECREO	DE TRAFICO	SALIDA	
E1	0	0	9	3
E2	5	5	9	6
E3	9	6	6	7
E4	8	7	9	8
E5	9	10	10	10
E6	9	9	9	9
E7	8	8	7	8
E8	8	5	7	7
E9	8	7	7	7
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>57</b>	<b>73</b>	<b>65</b>

Tabla 3.5.2.h



Gráfica 3.5.2.h.a

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



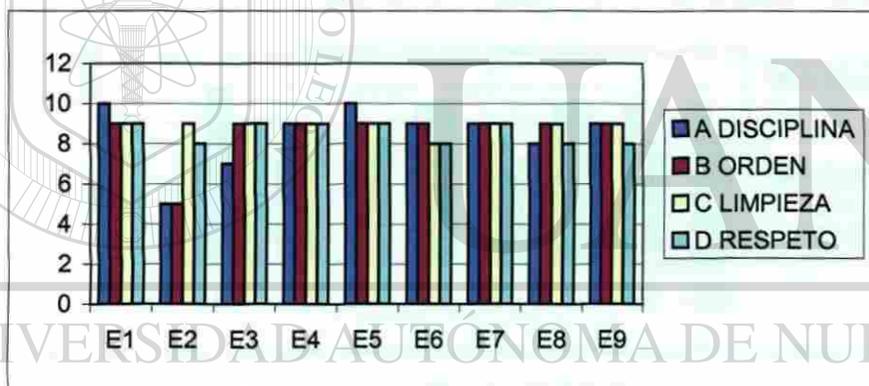
Gráfica 3.5.2.h.b

## VALORES INCULCADOS EN LA ESCUELA

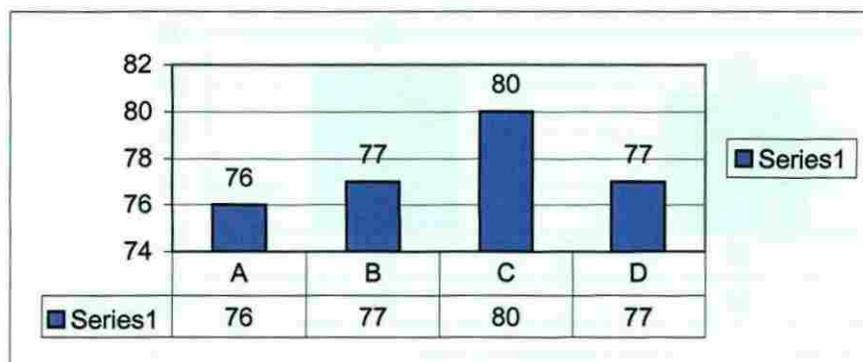
E1...E9= Encuesta 1.....Encuesta9

	A	B	C	D	PROMEDIO
	DISCIPLINA	ORDEN	LIMPIEZA	RESPECTO	
E1	10	9	9	9	9
E2	5	5	9	8	7
E3	7	9	9	9	9
E4	9	9	9	9	9
E5	10	9	9	9	9
E6	9	9	8	8	9
E7	9	9	9	9	9
E8	8	9	9	8	9
E9	9	9	9	8	9
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>77</b>	<b>80</b>	<b>77</b>	<b>78</b>

Tabla 3.2.5.i



Gráfica 3.2.5.i.a



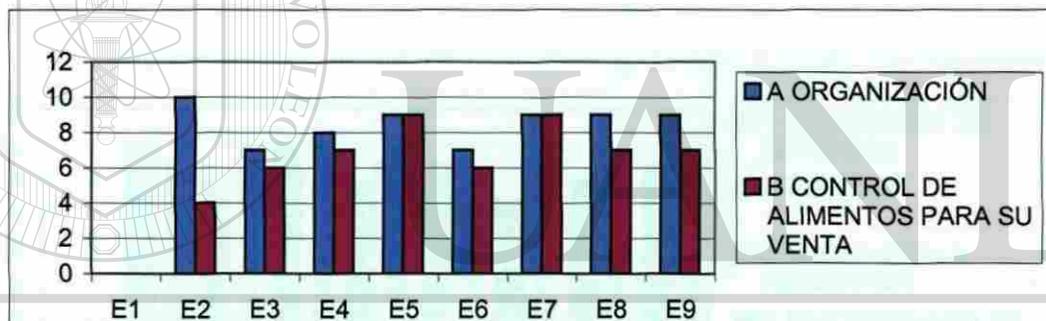
Gráfica 3.2.5.i.b

## COOPERATIVA

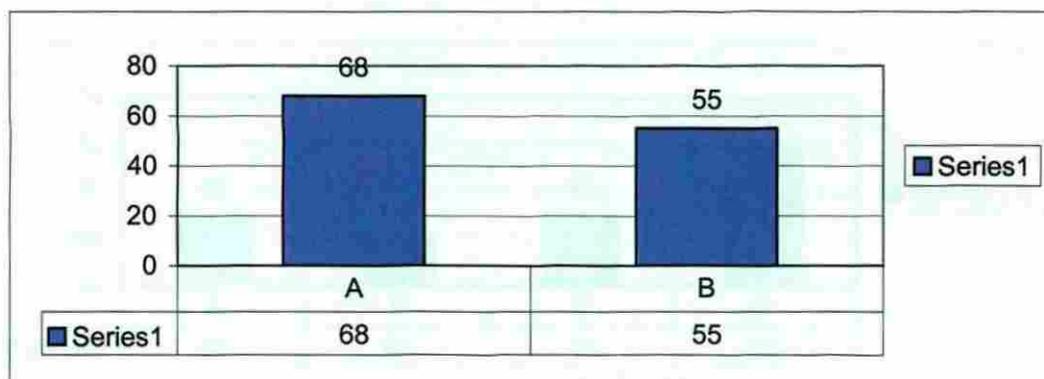
E1...E9= Encuesta 1.....Encuesta9

	A	B	PROMEDIO
	ORGANIZACIÓN	CONTROL DE ALIMENTOS PARA SU VENTA	
E1	0	0	0
E2	10	4	7
E3	7	6	7
E4	8	7	8
E5	9	9	9
E6	7	6	7
E7	9	9	9
E8	9	7	8
E9	9	7	8
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>55</b>	<b>62</b>

Tabla 3.5.2.j



Gráfica 3.5.2.j.a



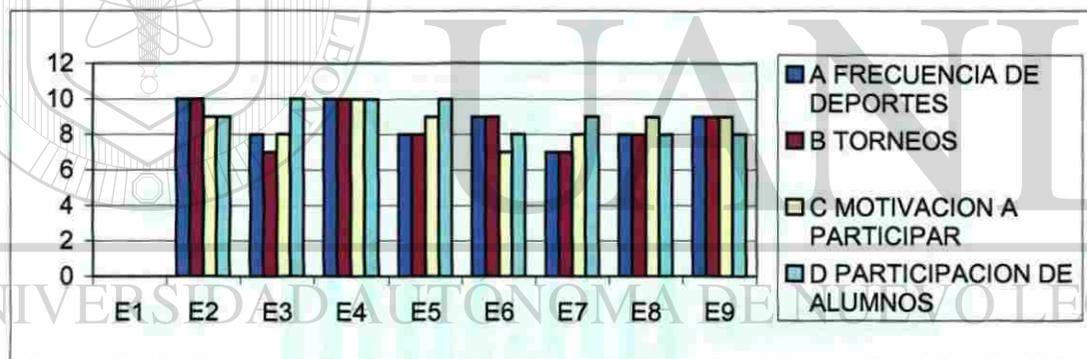
Gráfica 3.5..2.j.b

## ACTIVIDADES DEPORTIVAS

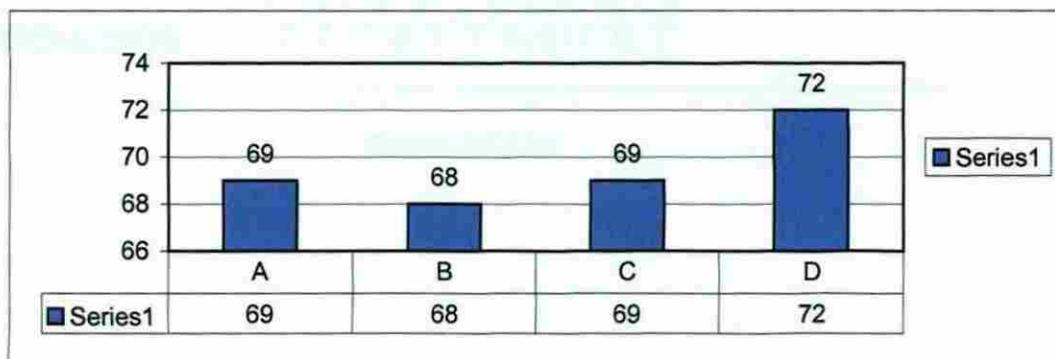
E1...E9= Encuesta 1.....Encuesta9

	A	B	C	D	PROMEDIO
	FRECUENCIA DE DEPORTES	TORNEOS	MOTIVACION A PARTICIPAR	PARTICIPACION DE ALUMNOS	
E1	0	0	0	0	0
E2	10	10	9	9	10
E3	8	7	8	10	8
E4	10	10	10	10	10
E5	8	8	9	10	9
E6	9	9	7	8	8
E7	7	7	8	9	8
E8	8	8	9	8	8
E9	9	9	9	8	9
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>68</b>	<b>69</b>	<b>72</b>	<b>70</b>

Tabla 3.5.2.k



Gráfica 3.5.2.k.a

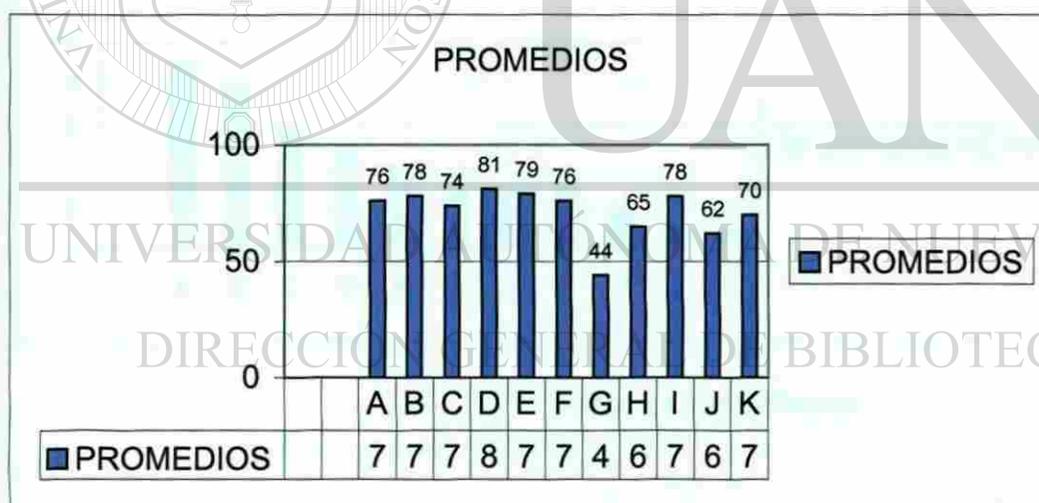


Gráfica 3.5.2.k.b

## GRAFICA GENERAL DE LA ENCUESTA

REFERENCIA	CONCEPTO	PROMEDIOS
A	SERVICIO ADMINISTRATIVO	76
B	SERVICIO ACADEMICO	78
C	ATENCION PERSONAL	74
D	EQUIPO CON QUE CUENTA LA ESCUELA	81
E	FLUJO DE INFORMACION	79
F	LIMPIEZA	76
G	SEGURIDAD EN INSTALACIONES	44
H	SEGURIDAD EN EL CUIDADO DE LOS ALUMNOS	65
I	VALORES INCULCADOS EN LA ESCUELA	78
J	COOPERATIVA	62
K	ACTIVIDADES DEPORTIVAS	70

Tabla 3.5.2.I



Gráfica 3.5.2.I.a

## DIAGRAMA DE PARETO

CONCEPTO	REFERENCIA	CANTIDAD DE PERSONAS
SEGURIDAD EN INSTALACIONES	A	9
SEGURIDAD EN EL CUIDADO DE LOS ALUMNOS	B	8
COOPERATIVA	C	6
ACTIVIDADES DEPORTIVAS	D	5
ATENCION AL PERSONAL	E	4
EQUIPO CON QUE CUENTA LA ESCUELA	F	4
SERVICIO ADMINISTRATIVO	G	3
LIMPIEZA	H	3
SERVICIO ACADEMICO	I	2
VALORES INCULCADOS EN LA ESCUELA	J	1
FLUJO DE INFORMACION	K	1

Tabla 3.5.2.m



Gráfica 3.5.2.m.a (Pareto)

## 4 ANALISIS DE SITUACIÓN ACTUAL

### 4.1 DIAGNOSTICO

#### 4.1.1 Diagnóstico de clientes externos

##### **Servicio administrativo.**

En el servicio administrativo tenemos una deficiencia bastante marcada en la subdirección y en la secretaria, mientras que la dirección mantiene un buen nivel de servicio.

##### **Servicio académico**

En el servicio académico encontramos que los maestros de actividades deportivas no están satisfaciendo las necesidades aparentes de los padres de familia ya que se encuentra en un nivel bajo de calificación.

##### **Atención personal.**

En general este rubro está en un nivel de satisfacción no muy alto sobre todo en el aspecto de las juntas y seguimiento a peticiones.

### **Equipo con que cuenta la escuela.**

En este rubro tenemos una alta deficiencia en butacas y en el equipo de la biblioteca, ambos aspectos de vital importancia para el buen aprovechamiento de los alumnos.

### **Flujo de información.**

En el flujo de información es importante contar con las sugerencias de los padres de familia por lo que al observar las bajas calificaciones obtenidas en cuanto a este aspecto es necesario poner mucho énfasis.

### **Limpieza.**

En cuanto a limpieza observamos que hace falta mas atención en esto, sobre todo en oficinas y salones, siendo éstos últimos el lugar donde los alumnos desempeñan sus actividades y deben estar en condiciones de absoluta limpieza.

---

### **Seguridad en instalaciones.**

Es sin duda preocupante que este rubro sea el mas bajo calificado de todos, ya que la seguridad en instalaciones evita un sinnúmero de tragedias, por lo que debemos poner mucha atención a cada uno de los conceptos que en las encuestas fueron tomados en cuenta para su calificación.

### **Seguridad en el cuidado de los alumnos.**

Este rubro cuenta con calificaciones no muy satisfactorias por parte de los padres de familia, en el concepto de control de tráfico que es el más bajo habría

que analizar las responsabilidades por parte de la Institución, así como parte de autoridades competentes.

### **Valores inculcados en la escuela**

Este rubro cuenta con una calificación satisfactoria en el concepto de limpieza, pero hay que poner hincapié en disciplina.

### **Cooperativa.**

La cooperativa necesita atención en cuanto a su organización y en cuanto al control de alimentos.

### **Actividades Deportivas.**

Observamos una buena participación de alumnos en estas actividades, sin embargo habría que aumentar el número de torneos así como la frecuencia de éstos.

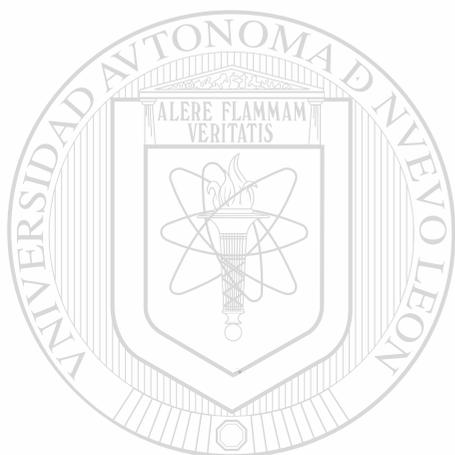
---

### **Conclusión.**

Los resultados de las encuestas nos arrojan en general una conformidad por parte de los padres de familia de la Institución aproximadamente de un 70%, sin embargo existen áreas en las que hay que poner mucha atención como son aquellas de seguridad en las instalaciones, cooperativa y seguridad en el cuidado de los alumnos, sin dejar de realizar todos los esfuerzos necesarios para llegar a una satisfacción del 100% en los demás rubros también.

#### 4.1.2. Diagnóstico de clientes internos\*.

Las funciones de cada puesto están siendo desempeñadas adecuadamente ya que las actividades del personal de la Institución están regidas por reglamentos que establece la Secretaría de Educación, éstas mismas pueden apoyarse con procedimientos que detallen de una forma estandarizada y eficiente cada uno de los pasos a seguir para llevarlas a cabo.



# UANL

---

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

---

\* Ver glosario

de la S.E.\* entre otras cosas, son sin duda partes fundamentales de tal Institución, sin embargo el "servicio a los clientes" es un aspecto muy importante para el éxito de la misma, en éste servicio se engloba la administración y departamentos auxiliares, como los son: atención al público, tesorería, intendencia, personal docente, y sociedad de padres de familia. Estos departamentos actualmente enfrentan una serie de atrasos y trabajos incorrectos que se reflejan en los costos y en la imagen de la Institución, lo cual repercute en la satisfacción de los clientes tanto internos como externos.

## 1.2 OBJETIVO DE LA TESIS

Lograr brindar un servicio tanto interno como externo de calidad en el área administrativa, y con esto lograr conjuntamente con el área académica la satisfacción de sus clientes (comunidad educativa\*, alumnos y padres de familia), y así crecer como Institución Oficial, lo cual es un beneficio para nuestro país.

---

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

## 1.3 HIPOTESIS

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Al sugerir una propuesta de implementación de un sistema de calidad en cada departamento de la Institución, en donde las funciones sean asignadas adecuadamente a las personas capacitadas para llevarlas a cabo, y además exista una relación de cordialidad y buen servicio entre dichos departamentos, se podrá obtener la apertura a cambios positivos dentro de la Institución.

---

\* Ver glosario

## 1.4 LIMITES DE ESTUDIO

Se estudiarán los procesos involucrados en la administración de cada uno de los departamentos de la Institución Educativa de nuestro análisis, así como opiniones y sugerencias de los clientes externos, quienes también son parte importante de nuestro estudio.

## 1.5 JUSTIFICACION

Debido a que en este nuevo milenio nuestro país como muchos otros ha experimentado cambios sociales, culturales, económicos y políticos, es necesario tener una visualización futura de las innovaciones que sin duda surgirán. Nuestra Institución Educativa debe poseer buenos sistemas administrativos para ser competitiva y crecer a través del tiempo como Institución. Esto se logrará solamente ofreciendo "Servicios con Calidad" en el área administrativa de dicha Institución lo cual llevará a aumentar la calidad en sus demás áreas.

## 1.6 METODOLOGIA

### 1.6.1 Prediagnóstico

- a) Mapeo (descripción de los procesos administrativos y sus resultados).
- b) Elaboración de encuestas para clientes externos\*.

---

\* Ver glosario

- c) Aplicación de herramientas estadísticas para analizar los resultados de las encuestas.
- d) Elaboración de test para clientes internos\*.
- e) Aplicación de herramientas estadísticas para analizar los resultados del test.

## **1.6.2 Análisis de la situación actual**

- a) Diagnóstico externo e interno.

## **1.6.3 Propuesta de soluciones**

- b) Diseñar un modelo de calidad en el servicio administrativo a clientes internos y externos\*.

## **1.6.4 Aplicar el modelo de calidad diseñado.**

## **1.6.5 Medir resultados**

- a) Elaboración de encuestas para clientes externos.
- b) Aplicación de herramientas estadísticas para analizar los resultados de las encuestas.
- c) Elaboración de test para clientes internos\*.
- d) Aplicación de herramientas estadísticas para analizar los resultados del test.

---

\* Ver glosario

## 1.6.6 Conclusiones y Recomendaciones

- a) Conclusiones
- b) Recomendaciones

## 1.7 REVISION BIBLIOGRAFICA

1. The Gantt Chart, Ed. Industrial Engineering Handbook; Clark, Mrs. Wallace 2<sup>a</sup>. Ed. McGrawHill. Este texto fue útil para ejemplificar el método de Gantt en cuanto a planeación se refiere, se hace mención de éste método en el capítulo de propuesta de soluciones, recomendando como una herramienta poderosa para planear procesos.
2. Jobs Dollars, and EEO; Fear, R.A y J.F. Mc Graw-Hill. Este texto fue útil para explicar el concepto de organigrama.
3. Elementos de Ingeniería Industrial; Juan José Trujillo; Editorial Limusa S.A.de C.V. Este texto explica detalladamente el proceso para crear un diagrama o gráfica de Gantt, complementando de esta manera lo encontrado en la bibliografía marcada con el número 1, además se extrajo de este libro un ejemplo detallado de este tema.
4. Calidad Total y Productividad; Humberto Gutiérrez Pulido; Mc. Graw-Hill. Este texto fue útil para sustentar el capítulo 2 en el punto de Diagrama de

Pareto, se extrajeron todas las características y pasos para crear dicho Diagrama.

5. ¿Qué es el control total de calidad?, La modalidad japonés; Karou Ishikawa; : Grupo Editorial Norma. De este texto se extrajo parte de la gran historia de Karou Ishikawa, entre los puntos más importantes "control de calidad", es un texto muy interesante ya que conjuga la filosofía del autor en el tema de calidad.

6. INTERNET: Dirección electrónica:

[http://www.tpmonline.com/articles on total productive maintenance/management/DemingSpanish.htm](http://www.tpmonline.com/articles_on_total_productive_maintenance/management/DemingSpanish.htm)

Este artículo de Internet fue útil para extraer los 14 pasos que Deming propone para el mejoramiento gerencial, así como el llamado "Ciclo Deming en la dirección de mantenimiento (Planificar – Hacer – Verificar - Actuar).



UANL

---

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



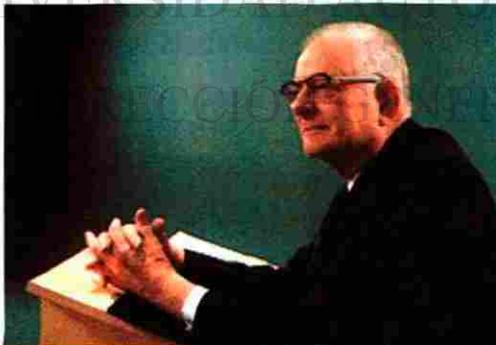
## 2 FILOSOFIAS DE CALIDAD

### 2.1 FILOSOFIA DE DEMING



#### W. Edwards Deming

Sus "14 Sugerencias " Gerenciales cambiaron la historia de Japón y del Mundo y Siguen Vigentes



W. Edwards Deming practicó una exitosa consultoría por más de 40 años. Sus clientes incluyeron a algunas de las más importantes empresas manufactureras, telefónicas, transportistas, hospitales, firmas de abogados,

manufactureras, telefónicas, transportistas, hospitales, firmas de abogados, diversas industrias, universidades y formó parte de prestigiosos colegios y asociaciones, asesoró incluso a muchas organizaciones gubernamentales.

El impacto del Dr. Deming y sus enseñanzas en las empresas americanas de manufactura y de servicios, ha sido tan profundo que aún a treinta años de distancia esos principios siguen siendo actuales y de gran valor. Creó una verdadera revolución de la calidad que ha contribuido a la hegemonía americana en el competitivo mundo que hoy enfrentamos.

El presidente Reagan condecoró con la Medalla Nacional de Tecnología al Dr. Deming en 1987. También le fue otorgado el premio "Distinguida Carrera en Ciencia" de la Academia Nacional de Ciencias.

El Dr. Deming recibió muchos otros reconocimientos, incluso la medalla Shewhart de la Soc. Americana de Control de Calidad en 1956 y el premio Samuel S. Wilks de la Asociación Americana de estadística en 1983.

La sección metropolitana de la Asociación Americana de Estadística estableció en 1980 el Premio Deming, que se otorga anualmente a empresas que destacan notablemente en calidad y productividad. El Dr. Deming fue miembro del Instituto Internacional de Estadística y fue electo en 1983 para la Academia Nacional de Ingeniería así como en 1986 ingresó al salón de la fama de Ciencia y Tecnología en Dayton y en 1991 al salón de la fama del Automóvil.

El Dr. Deming es posiblemente mejor conocido por sus logros en Japón, donde desde 1950 se dedicó a enseñar a ingenieros y altos ejecutivos sus conceptos y metodología de gerencia de calidad. Estas enseñanzas cambiarían radicalmente la economía japonesa. En reconocimiento, la Unión Japonesa de Ciencia e Ingeniería instituyó sus premios anuales Deming para quienes alcanzan grandes logros en calidad y confiabilidad del producto. El emperador de Japón le otorgó la Medalla de la Segunda Orden del Tesoro Sagrado.

El Dr. Deming recibió su doctorado en Ciencias Físico-Matemáticas en 1928 y docenas de prestigiosas universidades en todo el mundo le han extendido títulos y premios en reconocimiento por su excepcional labor.

El Dr. Deming es autor de varios libros y unas 200 ponencias. Sus libros "Out of the Crisis" "Fuera de la Crisis"(MIT/CAES, 1986) y "The New Economics" "La Nueva Economía" (MIT/CAES, 1994) se han traducido a un gran número de idiomas. Cientos y quizás miles de libros, películas y videos versan sobre su vida, su filosofía y la exitosa aplicación de sus enseñanzas alrededor del mundo. Sus seminarios de cuatro días fueron tomados por un promedio de 10,000 personas cada año por más de 10 años.

Consideremos la implementación de los 14 Puntos de Gerencia, Deming en su libro "Fuera de la Crisis" enuncia estos catorce puntos de mejoramiento gerencial. No resulta fácil lograr estos cambios, especialmente en las culturas occidentales. Posiblemente esto está impidiendo el logro de impresionantes éxitos como los que se dieron en Japón.

1. Crear un hábito de constancia en la mejoría de productos y servicios, teniendo como objetivo en volverse más competitivos y permanecer en el mercado para continuar dando trabajo a la gente.

2. Adoptar la nueva filosofía. Estamos en una nueva era económica, los gerentes occidentales deben despertar al reto, deben aprender sus responsabilidades y tomar el liderazgo hacia el cambio.

3. Dejen de depender en la inspección para alcanzar la calidad. Eliminen la necesidad de inspeccionar a gran escala mediante integrar la calidad dentro del producto desde un principio.

4. Terminen con la práctica de otorgar compras en base al precio. En su lugar, minimicen el costo total. Concéntrense en un solo proveedor para cada materia prima y generen una relación de larga duración basada en confianza y fidelidad.

5. Mejoren constantemente y para siempre los procesos de planeación, producción y servicio. Mejoren calidad y productividad y aún así, reduzcan constantemente sus costos.

6. Instituyan el entrenamiento en el trabajo. Esto debe ser una parte del trabajo diario de todos los obreros, empleados y gerentes.

7. Adopten e instituyan liderazgo. El objetivo de la supervisión debe ser el de ayudar a la gente, las máquinas y los dispositivos a hacer un trabajo mejor. La supervisión de niveles gerenciales y la de los trabajadores de producción necesita una renovación total.

8. Eliminen el miedo de tal forma que la gente haga su mejor esfuerzo de trabajar con efectividad porque ellos quieren que la empresa tenga éxito.

9. Rompan las barreras entre gente de los diversos departamentos o categorías. La gente de investigación, administración, diseño, ventas y producción deben trabajar como un equipo, y deben todos anticiparse a posibles problemas de producción o de uso de los productos o servicios.

10. Eliminen "eslóganes" o frases hechas, exhortos y metas para los trabajadores pidiéndoles cero defectos y nuevos niveles de productividad. Esos exhortos solo crean relaciones adversas, ya que la mayoría de las causas de baja calidad y productividad corresponden al sistema y por tanto están fuera del control de los trabajadores.

11. Eliminen cuotas numéricas para los trabajadores o metas numéricas para la gerencia:

a. Eliminen standard de volumen de trabajo (cuotas) en el piso de manufactura. Substitúyanlas con liderazgo.

b. Eliminen el concepto obsoleto de "gerencia por objetivos". Eliminen la gerencia por números o metas contables. Substitúyanlas con liderazgo

12. Retiren las barreras que le roban a la gente el orgullo de su mano de obra y sus logros personales eliminen los sistemas anuales de comparación o de "méritos".

a. Retiren barreras que le quitan al trabajador el derecho de enorgullecerse de lo que hace. La responsabilidad de los supervisores debe cambiar de los meros números a la calidad como concepto.

b. Retiren barreras que le roban a la gente en la gerencia o ingeniería el orgullo por sus logros personales. Esto significa la eliminación de sistemas de rangos por mérito o de gerencia por objetivos.

13. Instituyan un programa vigoroso de educación y de automejoramiento para cada cual. Permítanles participar en la elección de las áreas de desarrollo.

14. Pongan a cada cual en la empresa a trabajar en el logro de la transformación. La transformación es el trabajo de todos.

### **2.1.1 Ciclo Deming o Ciclo PHVA (Planificar - Hacer - Verificar - Actuar)**

La piedra angular de la DPP es el ciclo PHVA (Planificar, Hacer o Ejecutar, Verificar y Actuar). Este ciclo refleja un mecanismo de evolución para la mejora continua. La planificación es simplemente la determinación de la secuencia de actividades necesarias para alcanzar los resultados deseados. Hacer es el acto de implantación del plan. Las actividades de planificación y ejecución nos son muy familiares. Cuando al implantar el plan no alcanzamos los resultados, algunas veces regresamos a nuestra "mesa de diseño" y tomamos una nueva hoja en blanco, descartando el plan que presenta fallos. Este es el proceso común en un ciclo que no es el PHVA.

Bajo el ciclo Deming no tomamos una nueva hoja en blanco; en lugar de esto verificamos los resultados de lo que hemos ejecutado para determinar la diferencia con el resultado esperado. Cuando actuamos (en base al análisis) determinamos los cambios necesarios para mejorar el resultado. Repetimos el proceso, capitalizamos el nuevo conocimiento ganado para los planes futuros.

El ciclo PHVA es un proceso iterativo que busca la mejora a través de cada ciclo. La filosofía básica del ciclo PHVA es hacer pequeños incrementos, en lugar de hacer grandes rupturas a la vez. Algunas organizaciones emplean el término "competición salto de rana" para ilustrar el concepto de saltos cuánticos de la mejora. El enfoque seguro y progresivo de aprender de la experiencia y construir con éxito en base a la experiencia pasada lleva a numerosas ganancias que se acumulan en el tiempo, pueden ser superiores las mejoras.

### **2.1.2 Ciclo Deming En La Dirección Del Mantenimiento**

El siguiente gráfico muestra la forma de organizar las acciones de mantenimiento aplicando el Ciclo Deming:

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

## CICLO DEMING EN LA DIRECCION DE MANTENIMIENTO

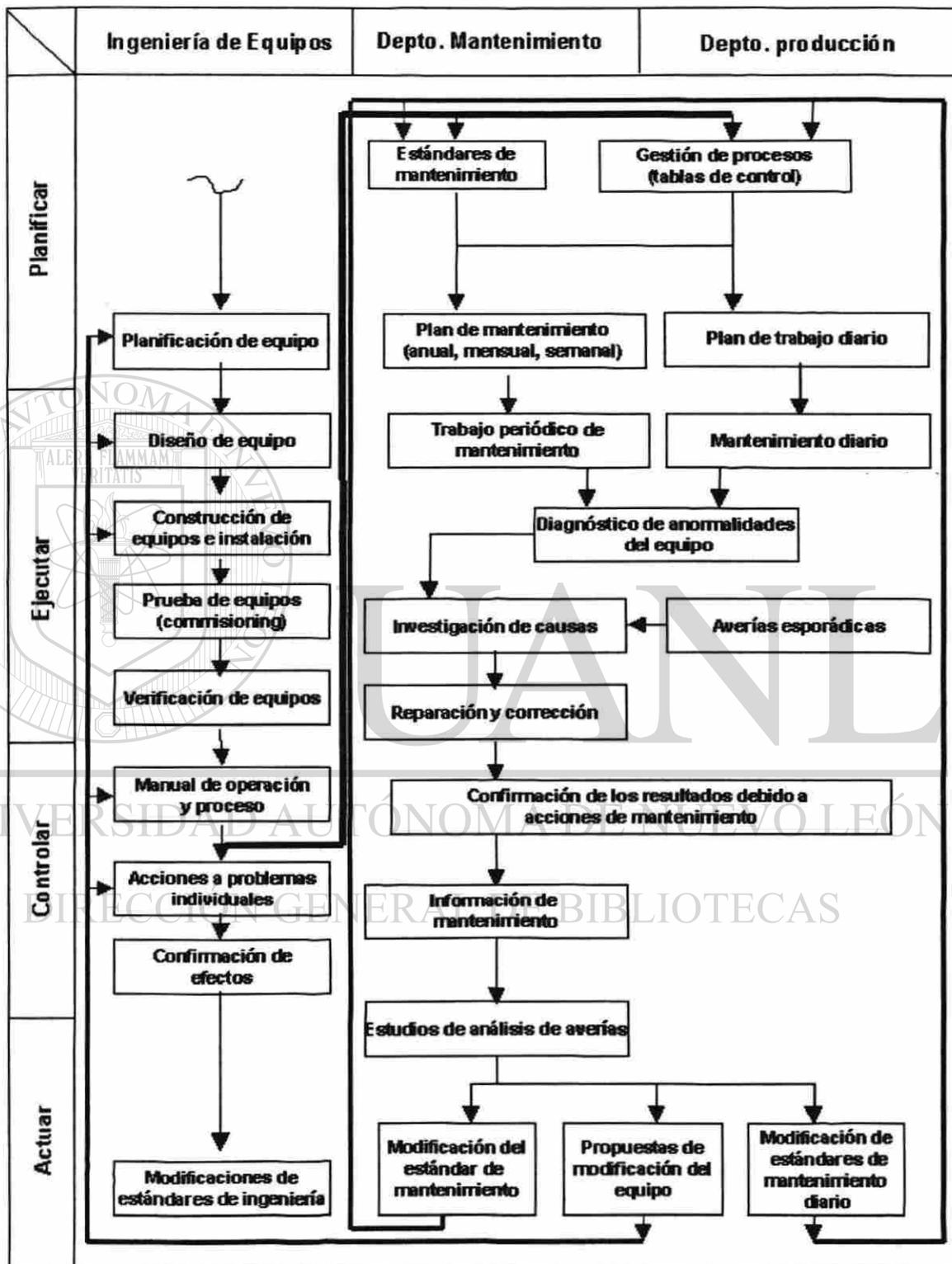


Figura 2.1.2.a.

## 2.2 FILOSOFIA DE ISHIKAWA

### 2.2.1 Filosofía

El control total de calidad **CTC** al estilo japonés es una revolución conceptual en la gerencia.

El **CTC** instituido en toda la empresa puede contribuir a mejorar la salud y el carácter de la misma.

El control de calidad cobra mayor importancia a medida que progresa la industria y eleva el nivel de la civilización.

**“Mi deseo es que la economía japonesa quede firmemente establecida mediante el Control Total de Calidad y mediante la capacidad japonesa para exportar productos buenos y de bajo costo a todo el mundo. Entonces la economía japonesa se colocará sobre una base más firme. La tecnología industrial japonesa quedará bien establecida y el Japón estará en capacidad de exportar tecnología de manera continua. En cuanto a las empresas, espero que puedan compartir sus utilidades con los consumidores, empleados, accionistas y sociedad en general. Espero que estas empresas se conviertan en instrumentos para mejorar la calidad de vida no solamente de los japoneses sino de todos los pueblos y que contribuyan de esta manera a traer prosperidad y paz al mundo.”**

**Karou Ishikawa**

### ***Experiencia Y Preparación Académica***

Karou Ishikawa obtuvo el grado de química aplicada en la Universidad de Tokio en marzo de 1939, se vinculó a una empresa dedicada a la licuefacción del carbón, que era una de las prioridades nacionales por aquella época, y adquirió experiencia en los campos de diseño, construcción, operaciones e investigación. Entre mayo de 1939 y mayo de 1941 estuvo comisionado como oficial técnico naval con responsabilidades en el área de la pólvora. La Armada fue un gran campo de entrenamiento para un joven oficial. De los 24 meses de servicio, pasó 10 en capacitación y entrenamiento. Terminado esto lo pusieron a cargo de 600 trabajadores con órdenes de empezar a construir una fábrica en un lote de 100 hectáreas. Esto fué apenas a los dos años de haberse graduado. Los ocho años que pasó en la industria y en la Armada lo prepararon para dedicarse más tarde a las actividades de Control de Calidad (CC).

En 1947 regresó a la Universidad de Tokio y en 1948 empezó a estudiar métodos estadísticos.

En 1949 ingresó a la Unión de Científicos e Ingenieros Japoneses (UCIJ) <sup>®</sup> donde se vinculó a las actividades de CC y no dudó que los métodos estadísticos y el CC contribuirían a la recuperación económica del Japón.

Desde entonces Ishikawa a participado en diversas actividades relacionadas con la actividad como son: la conferencia anual de control de calidad, el evento llamado “el mes de la calidad”, círculos de calidad, grupos de estudio sobre muestreo donde surgieron las Normas Industriales Japonesas (NIJ) para muchas industrias. Esta serie de normas vino a ser la base de las normas desarrolladas para la Organización Internacional de Normas (ISO), que contribuyeron a racionalizar el comercio internacional.

En 1969 se afilió al capítulo japonés de la ISO (International Standard Organization) y ha sido presidente desde 1977. A partir de 1976 ha asistido sin interrupción a la Asamblea General y a las reuniones del consejo de la ISO. También ha participado en el Congreso de Normas del Area del Pacífico (CNAP). Se puede decir que ha estado vinculado con la normalización industrial internacional por muchos años.

## 2.2.2 Metodología

### **Breve Historia Del Control De Calidad**

El control de calidad moderno, o control de calidad estadístico (CCE) como lo llamamos hoy, comenzó en los años 30 con la aplicación industrial del cuadro de control ideado por el Dr. W.A. Shewahart, de Bell Laboratories.

En 1950 la UCIJ (Unión de Científicos e Ingenieros Japoneses) realizó un seminario cuyo conferencista fue el Sr. W. Edwards Deming de los Estados Unidos. Fue un seminario sobre el control de calidad estadístico para gerentes e ingenieros y su duración fue de ocho días. Los temas del seminario fueron:

1. Cómo mejorar la calidad mediante el ciclo de Planear, Hacer, Verificar, Actuar (PHVA, o ciclo Deming, relacionado con diseño, producción, ventas, encuestas y rediseño.)
2. La importancia de captar la dispersión en las estadísticas
3. Control de procesos mediante el empleo de cuadro de control y cómo aplicarlos.

La visita del Dr. Juran marcó una transición en las actividades de control de calidad en el Japón. El control de calidad estadístico impulsado principalmente por ingenieros tiene un límite. La visita del Dr. Juran creó un ambiente en que se reconoció el CC como un instrumento de la gerencia. Así se abrieron las puertas para el establecimiento del control total de calidad tal como lo conocemos hoy.

Existen factores importantes en el control de calidad

- Importancia de la garantía de calidad
- Necesidad de la participación total
- Círculos de calidad. Un círculo de calidad es una reunión donde tanto supervisores como trabajadores analizan los problemas que tienen y aportan ideas para resolverlos.

#### **Característica Del Control De Calidad Japonés**

1. Control de calidad en toda la empresa; participación de todos los miembros de la organización.
2. Educación y capacitación en control de calidad.
3. Actividades de círculos de CC.
4. Auditoría de CC (premio de Aplicación Deming y auditoría presidencial).
5. Utilización de métodos estadísticos.
6. Actividades de promoción del control a escala nacional.

#### **¿Qué Es El Control De Calidad?**

Ishikawa define: "Practicar el control de calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor".

Debemos recordar que las exigencias de los consumidores varían de un año a otro. Aun cuando se modifiquen las normas industriales, éstas generalmente no se mantienen al día con los requisitos de los consumidores.

Hay tres pasos importantísimos que se deben seguir en la aplicación del Control de Calidad.

- Entender las características de calidad reales.
- Fijar métodos para medirlas y probarlas. Esta tarea es tan difícil que al final de cuentas, posiblemente acabemos por recurrir a los cinco sentidos (prueba sensorial).
- Descubrir características de calidad sustitutas y entender correctamente la relación entre éstas y las características de calidad reales.

¿Cómo se expresa la calidad?

- Determinar la unidad de garantía: por pieza, saco, Kg, etc.
- Determinar el método de medición: con procedimientos físicos o químicos, también se puede medir con pruebas sensoriales humanas como son color, sonido, olfato, olor, gusto y tacto.
- Determinar la importancia relativa de las características de calidad: pueden ser defectos que tenga el producto.
- Llegar a un consenso sobre defectos y fallas.
- Revelar los defectos latentes.
- Observar la calidad estadísticamente.
- “Calidad del diseño” y “calidad de aceptación”.

### **Primero La Calidad**

Si una empresa sigue el principio de buscar "primero la calidad", sus utilidades aumentarán a la larga, mientras que si persigue la meta de lograr utilidades a corto plazo, perderá competitividad en el mercado internacional y a la larga sus ganancias disminuirán.

La gerencia que hace hincapié en calidad ante todo, ganará paso a paso la confianza de la clientela y verá crecer sus ventas. A la larga, sus utilidades serán grandes y le permitirán conservar una administración estable. Pero una empresa que siga el principio de "primero las utilidades", posiblemente las obtenga rápidamente, mas no podrá conservar competitividad por mucho tiempo.

### **2.3 DIAGRAMA DE PARETO**

Es imposible e impráctico pretender resolver todos los problemas o atacar todas las causas al mismo tiempo.

En este sentido, es fundamental seleccionar al problema más importante, y al mismo tiempo, en un principio, centrarse sólo en atacar su causa más relevante. La idea es escoger un proyecto que pueda alcanzar la mejora más grande con el menor esfuerzo. La herramienta que permite localizar el problema principal y ayuda a localizar la causa más importante de éste, se llama diagrama o análisis de Pareto.

La idea anterior contiene el llamado principio de Pareto, conocido como "Ley 80-20" o "Pocos vitales, muchos triviales", el cual reconoce que unos pocos elementos (el 20%) generan la mayor parte del efecto (el 80%); el resto

de los elementos generan muy poco del efecto total. De la totalidad de problemas de una empresa sólo unos pocos son realmente importantes.

La idea central del Diagrama de Pareto (DP) es localizar los pocos defectos, problemas o fallas vitales para concentrar los esfuerzos de solución o mejora en éstos. Una vez que sean corregidos, entonces se vuelve a aplicar el principio de Pareto para localizar de entre los que quedan a los más importantes, volviéndose este ciclo una filosofía. También el DP apoya la identificación de las pocas causas fundamentales de los problemas vitales con los que se podrá reducir de manera importante las fallas y deficiencias en la empresa.

Se puede aplicar el análisis de Pareto a todo tipo de problemas: calidad, eficiencia, conservación de materiales, ahorro de energía, seguridad, etcétera.

Un diagrama de Pareto (DP) puede ser el primer paso para un proyecto de mejora. El DP es muy útil para motivar la cooperación de todos los involucrados, puesto que en una mirada cualquier persona puede ver cuáles son los problemas principales.

Una práctica cotidiana en la gestión de las empresas es atender por reacción los problemas conforme van surgiendo, lo que hace que no se ataquen de fondo y que se sacrifique calidad por cantidad de acciones de mejora. Esta situación puede ser corregida mediante el uso sistemático del DP, el cual permite tener solo un frente de "batalla" abierto, al cual se le pueden dedicar mayor energía y recursos. Además en general es más fácil reducir una barra alta a la mitad que una chica a cero. No obstante, si ocasionalmente alguna categoría de menor importancia se puede mejorar con un costo y esfuerzo mínimos, entonces en estos casos se debe dar alta prioridad a este rubro.

Es sorprendente la vaguedad con que se tienen cuantificados e identificados los problemas en las empresas. No se sabe que problemas se tienen exactamente o solo existe una idea vaga de la magnitud de algunos, pero no se tiene objetividad. Las empresas deben buscar, mediante la aplicación de la estratificación y el DP, la identificación precisa de sus principales problemas. Introducir la cultura del diagrama de Pareto en cada área resulta fundamental, ya que cada área debe saber cual o cuales son sus problemas principales, cual es su magnitud, donde y bajo que circunstancias se dan. . El DP seria una forma de tener presente de manera permanente que es lo que esta ocasionando mayores problemas, con lo que las personas se verían mas obligadas a generar un verdadero plan para atender tal problema, ya que de no hacerse así, ese problema seguirá siendo el talón de Aquiles. Por lo tanto, los grupos de trabajo deben buscar el lenguaje objetivo que representa el Pareto y tener a la mano o de manera visible en las oficinas, máquinas o salones de juntas los diagramas de Pareto.

### 2.3.1 Características De Un Buen Diagrama De Pareto

1. La clasificación por categorías del eje horizontal puede abarcar diferentes tipos de variables. Por ejemplo: tipo de defectos, grupo de trabajo, producto, tamaño, máquina, obrero, turno, fecha de fabricación, cliente, proveedor, métodos de trabajo u operación. Cada caso corresponde a una aplicación distinta del DP.
2. El eje vertical izquierdo debe presentar unidades de medida que den una clara idea de la importancia de cada categoría. Por ejemplo, la escala izquierda debe estar en pesos, número de artículos rechazados, horas-hombre, horas-máquina; o en número de fallas, retrasos, incumplimientos o quejas.

3. El eje vertical derecho representa una escala en porcentajes de 0 a 100, para que con base en ésta se pueda evaluar la importancia de cada categoría respecto a las demás.
4. La línea acumulativa representa los porcentajes acumulados de las categorías.
5. Para que no haya un número excesivo de categorías que dispersen el fenómeno, se recomienda agrupar las categorías que tienen relativamente poca importancia en una sola y catalogarla como la categoría "Otras", aunque no es conveniente que esta categoría represente un porcentaje de los más altos. Si esto ocurre se debe revisar la clasificación y evaluar alternativas.
6. Un criterio rápido para saber si la primera barra o categoría es significativamente más importante que las demás, no es que ésta represente el 80% del total, más bien es si ésta al menos duplica en magnitud al resto de las barras. En otras palabras, hay que verificar si dicha barra predomina claramente sobre el resto.
7. Cuando en un DP no predomina ninguna barra y éste tiene apariencia plana o un descenso lento en forma de escalera, significa que se deben reanalizar los datos o el problema y su estrategia de clasificación. En estos casos, y en general, es conveniente ver el Pareto desde distintas perspectivas, siendo creativo, y clasificando el problema o los datos de distintas maneras, hasta localizar un componente importante.

8. Es necesario agregar en la gráfica el período que representan los datos. Se recomienda anotar claramente la fuente de los datos y el título de la gráfica.
9. Cuando se localiza el problema principal, es indispensable hacer un DP de segundo nivel en el cual se identifiquen los factores o causas potenciales que originan tal problema.

### **PASOS PARA LA CONSTRUCCION DE UN DIAGRAMA DE PARETO**

1. Decidir y delimitar el problema o área de mejora que se va a atender. Tener claro que objetivo se persigue. A partir de lo anterior visualizar o imaginar qué tipo de diagrama de Pareto puede ser útil para localizar prioridades o entender mejor el problema.
2. Con base en lo anterior, discutir y decidir el tipo de datos que se van a necesitar y los posible factores que sería importante estratificar. Construir una hoja de verificación bien diseñada para la colección de datos que identifiquen tales factores.
3. Si la información se va a tomar de reportes anteriores o si se va a recabar, definir el período del que se tomarán datos y determinar quien será responsable de ello.
4. Al terminar de obtener los datos, construir una tabla donde se cuantifique la frecuencia de cada defecto, su porcentaje y demás información.

Se puede aplicar el análisis de Pareto a todo tipo de problemas: calidad, eficiencia, conservación de materiales, ahorro de energía, seguridad, etcétera.

## 3 PREDIAGNOSTICO

### 3.1 ORGANIGRAMA

**Organigrama:** Los organigramas en su forma más simple, únicamente muestran las unidades y relaciones funcionales. Los organigramas, al igual que los manuales, pueden:

1. Promover la comprensión de los problemas de comunicación.
2. Orientar a los nuevos empleados hacia las relaciones y complejidades estructurales.

3. Proporcionar una imagen gráfica del espectro íntegro de actividades y servicios de la organización y de las unidades y personal vital para los mismos.

A continuación se muestra el organigrama de la institución de nuestro estudio.

## ORGANIGRAMA

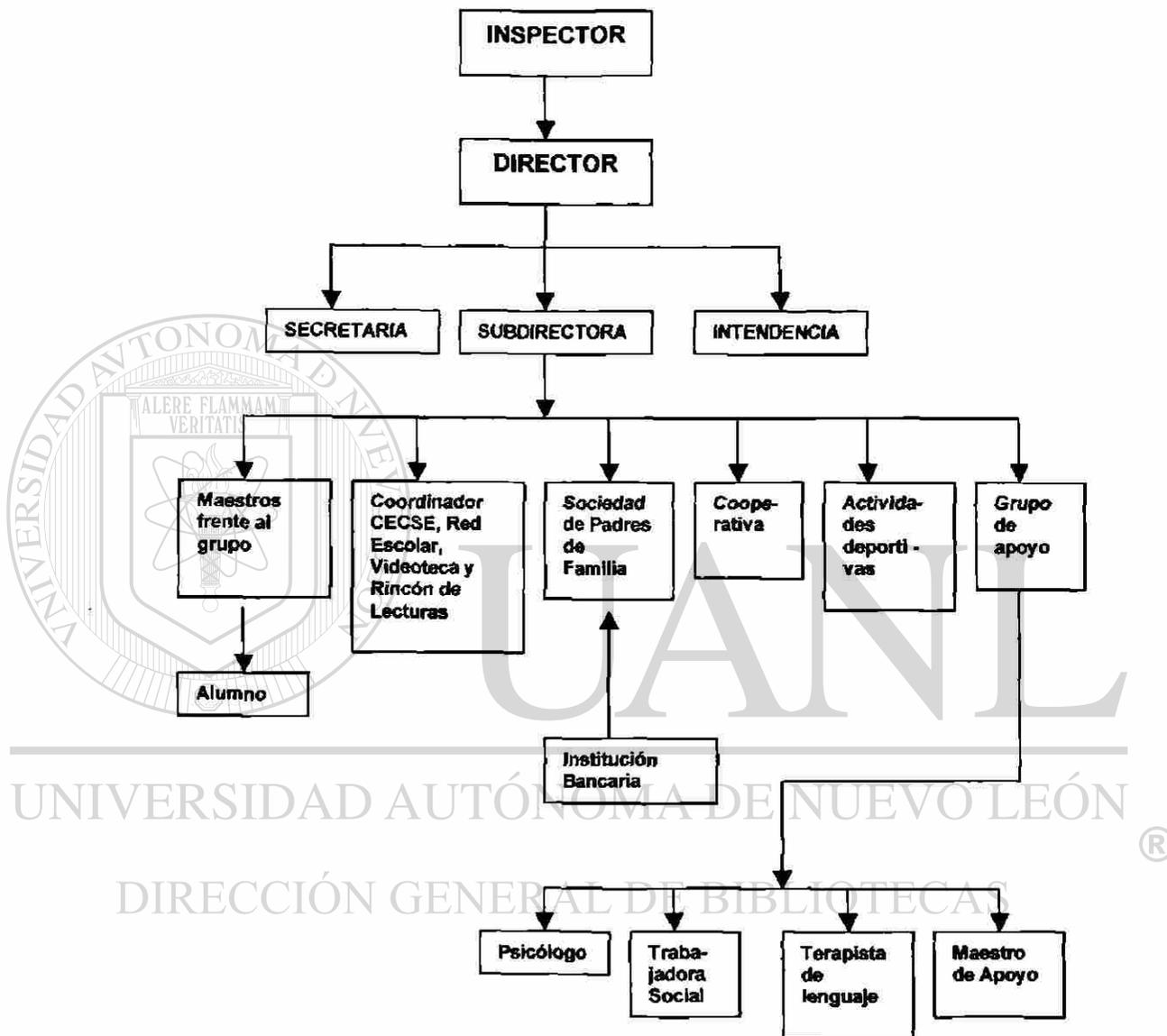


Figura 3.1.a

## 3.2 MAPEO

### 3.2.1 Inscripciones de nuevo ingreso de hermanos a 1er. grado

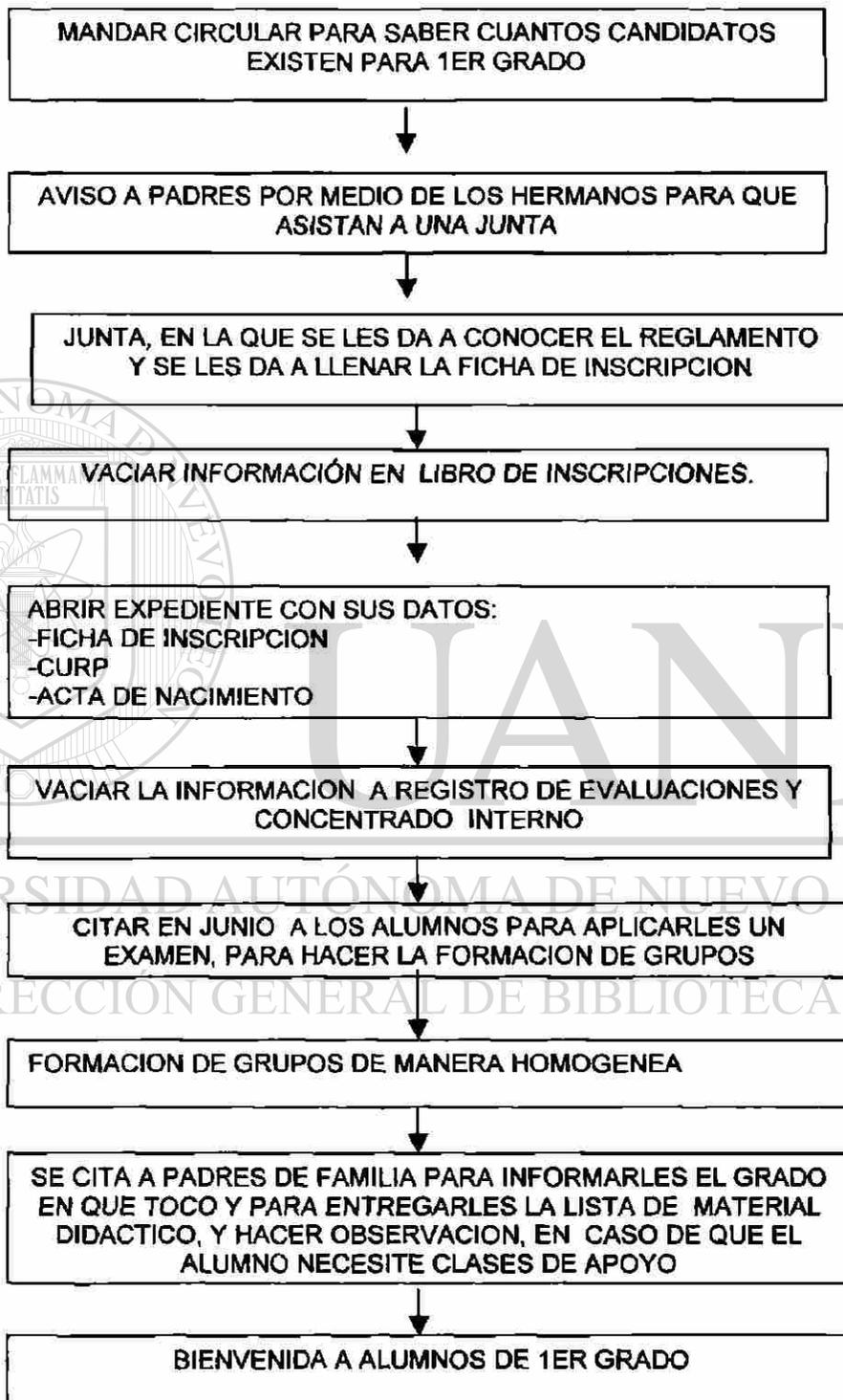


Figura 3.2.1.a

### 3.2.2 Inscripciones de nuevo ingreso a 1er grado

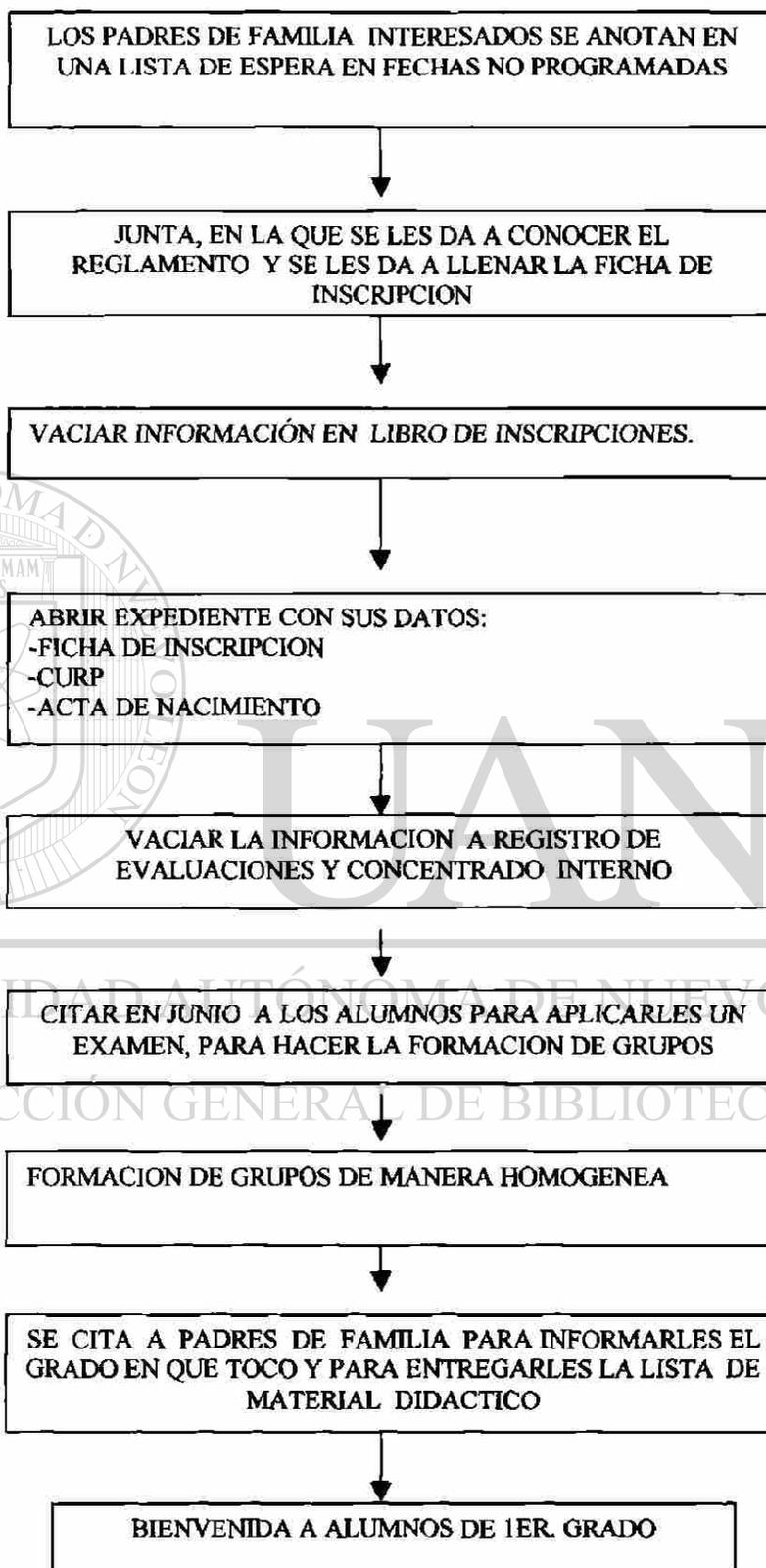
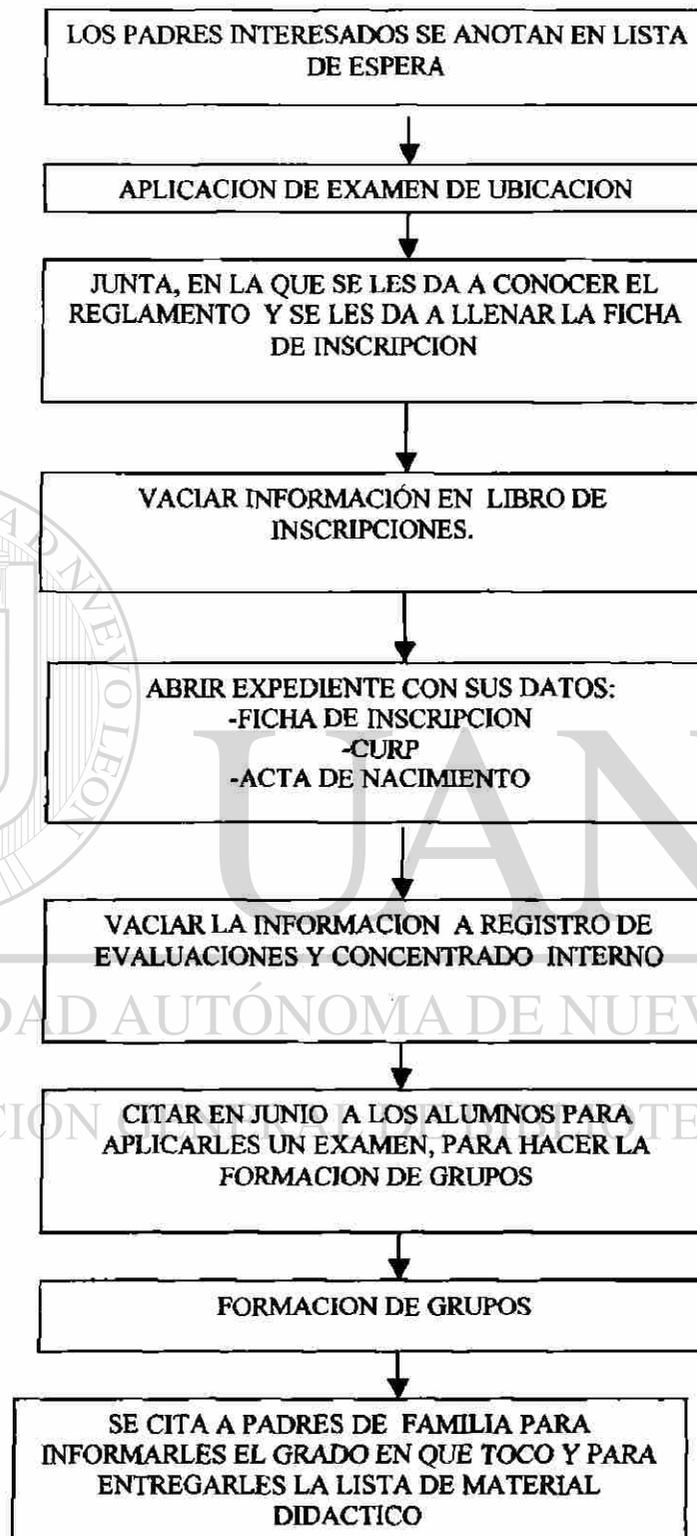


Figura 3.2.2. a

### 3.2.3 Inscripciones de nuevo ingreso a otros grados



**Figura 3.2.3.a**

### 3.2.4 Inscripciones de reingreso

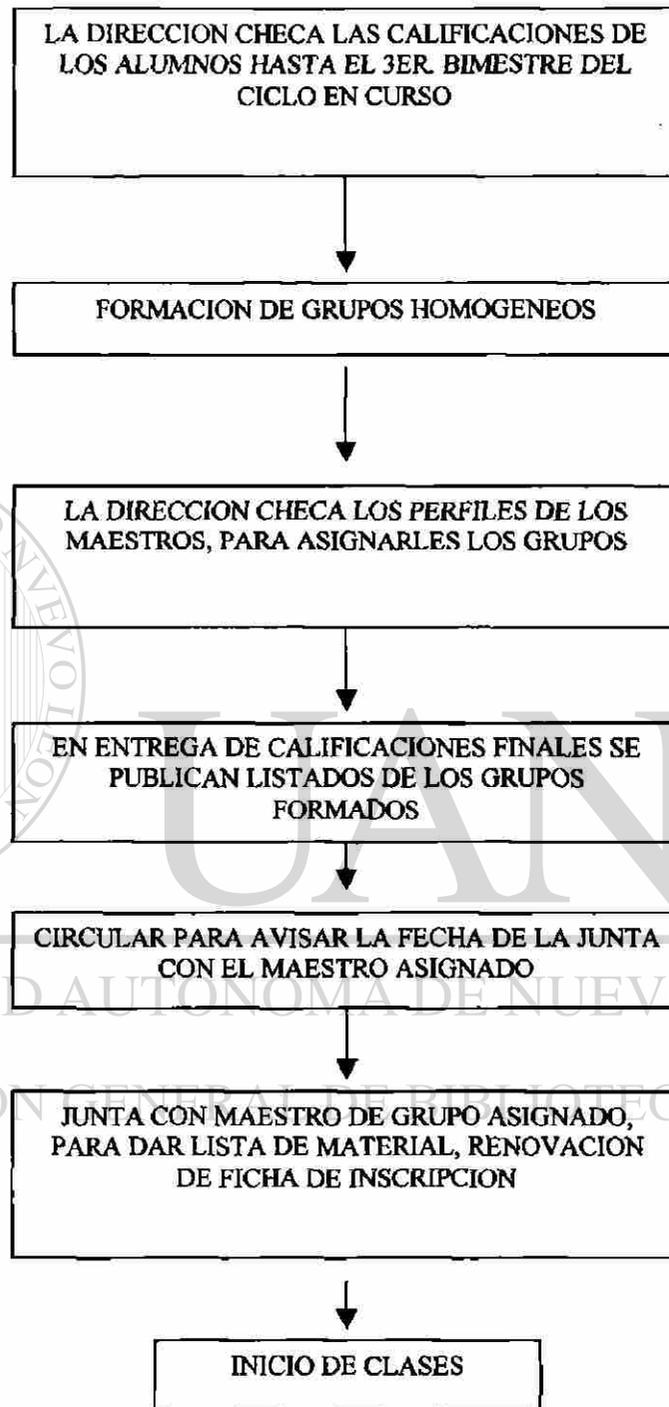
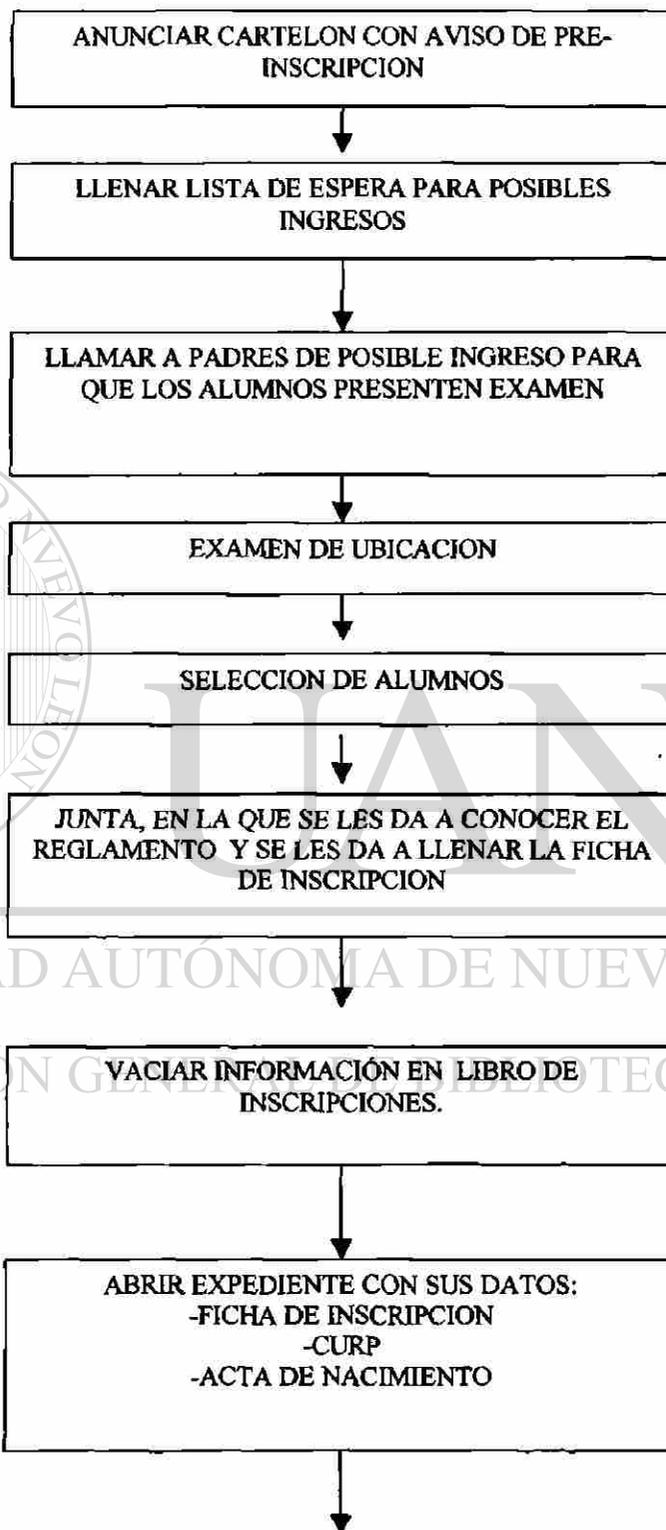
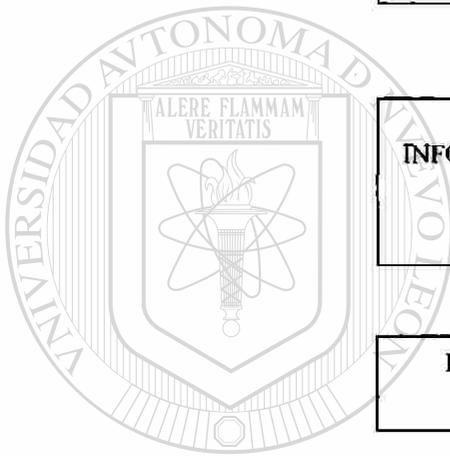
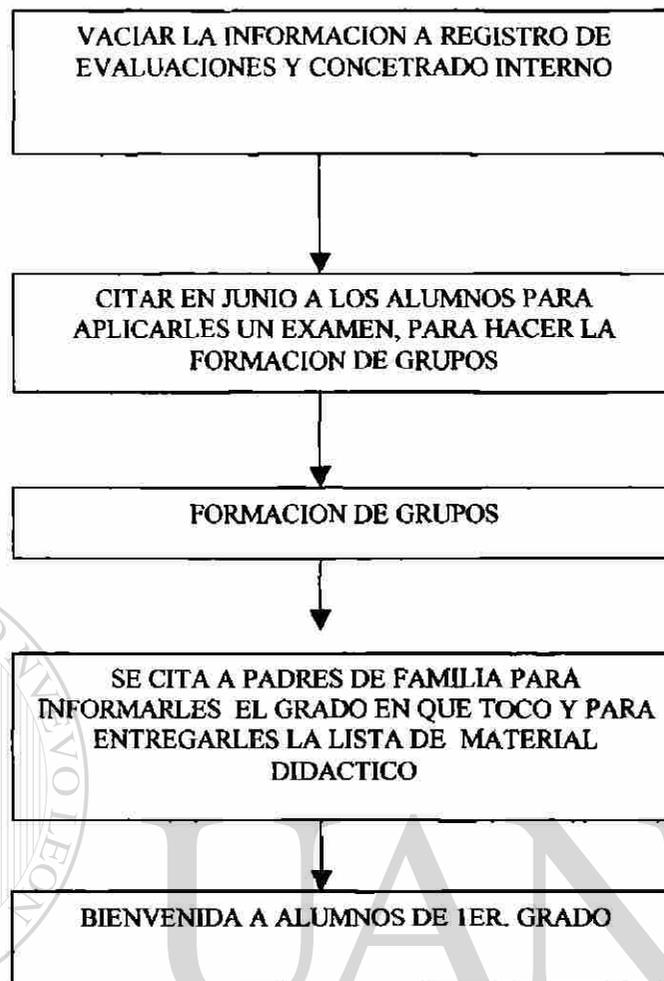


Figura 3.2.4.a

### 3.2.5 Inscripciones de nuevo ingreso de alumnos que viven cerca de la periferia





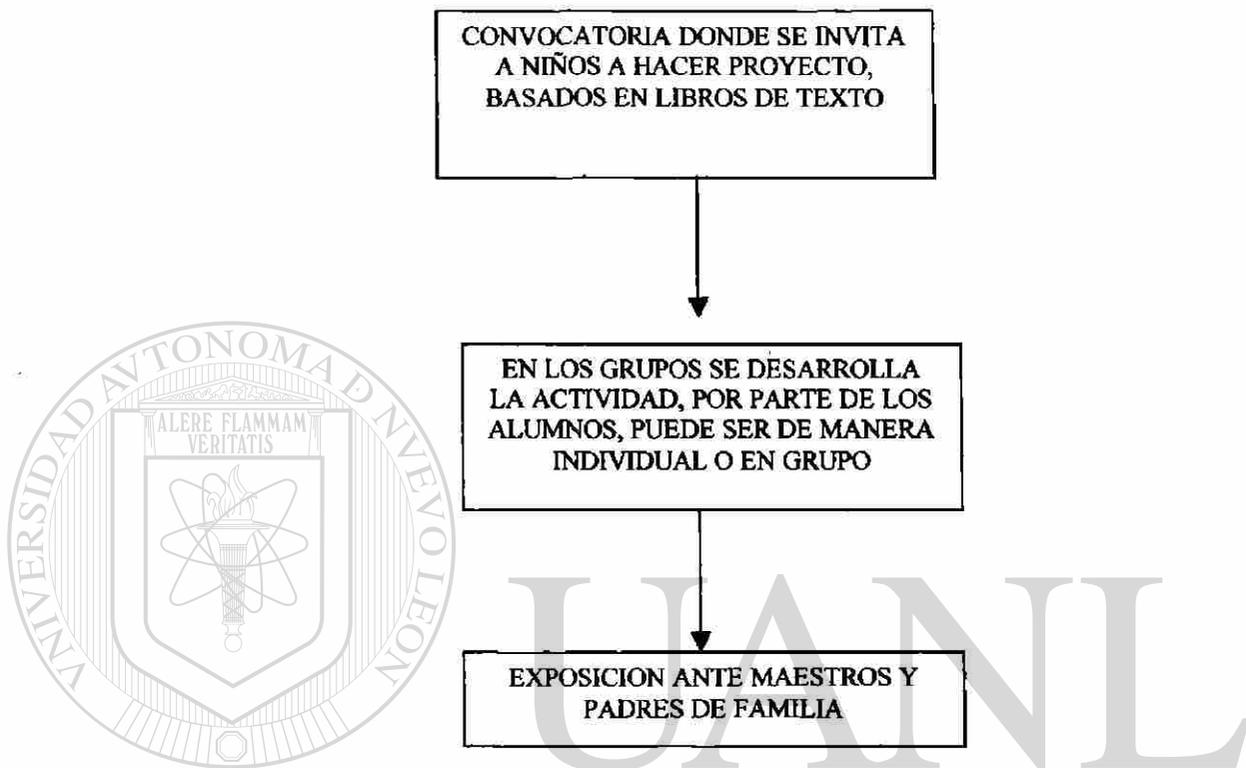
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

**Figura 3.2.5.a**

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



### 3.2.6 Feria de las ciencias

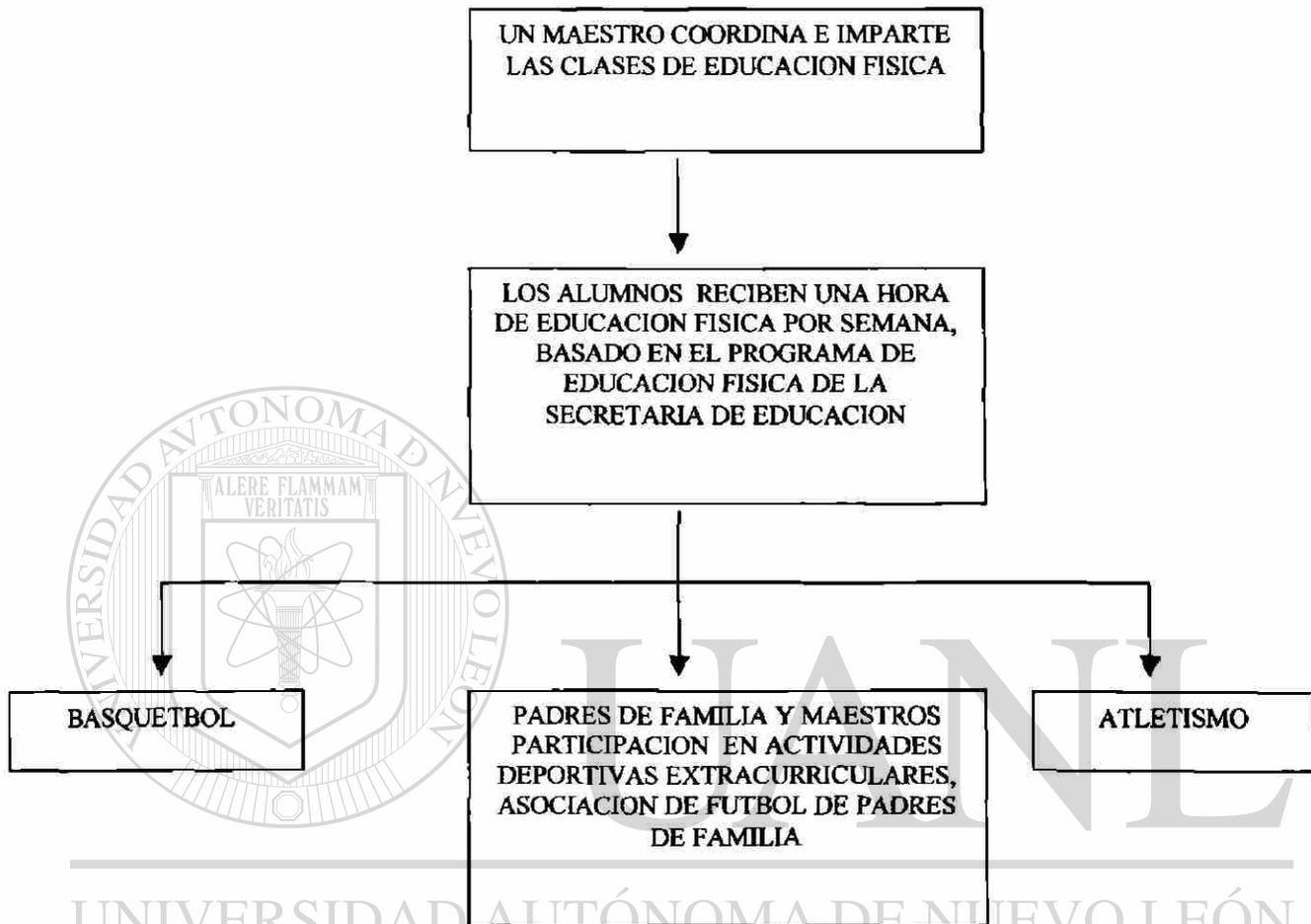


UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Figura 3.2.6.a

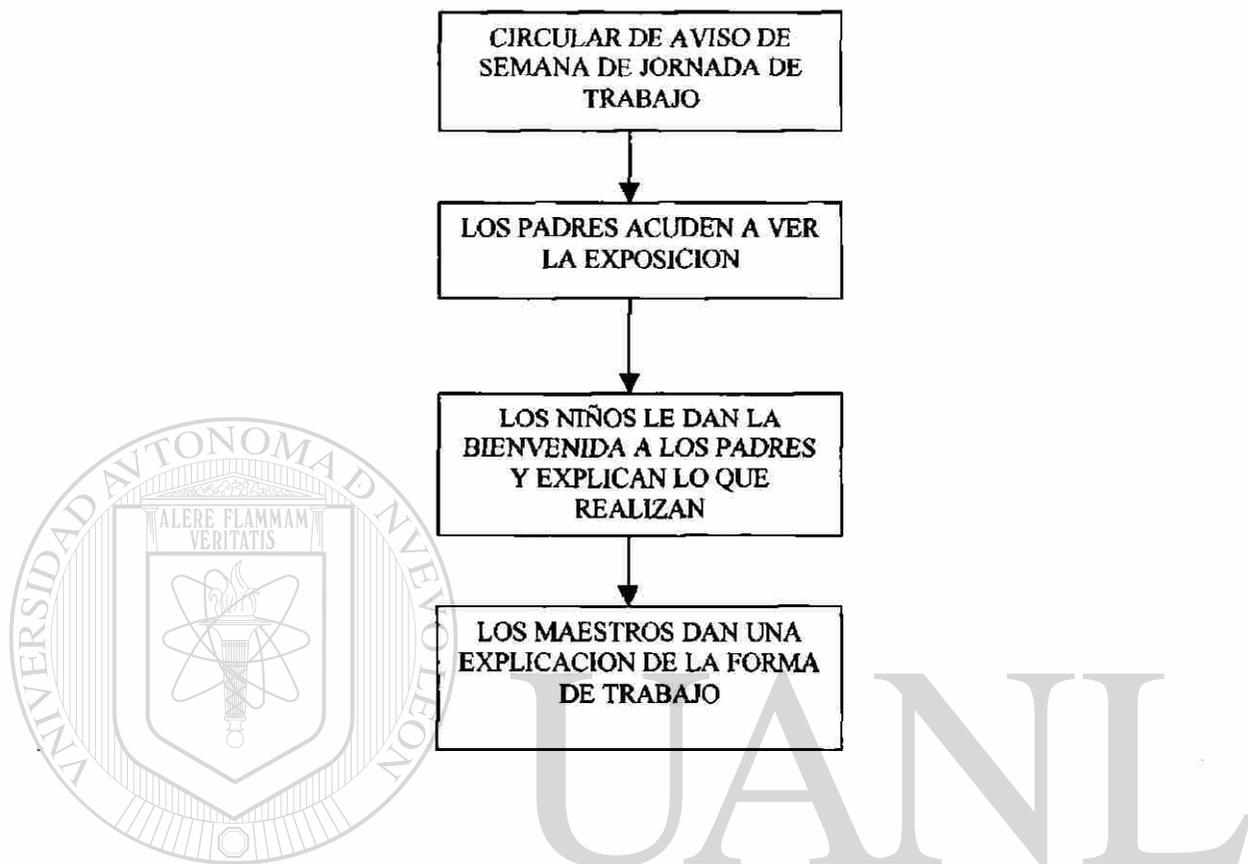
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

### 3.2.7 Actividades deportivas



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS  
**Figura 3.2.7.a**

### 3.2.8 Jornadas de trabajo



**Figura 3.2.8.a**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

### 3.2.9 Actividades cívicas

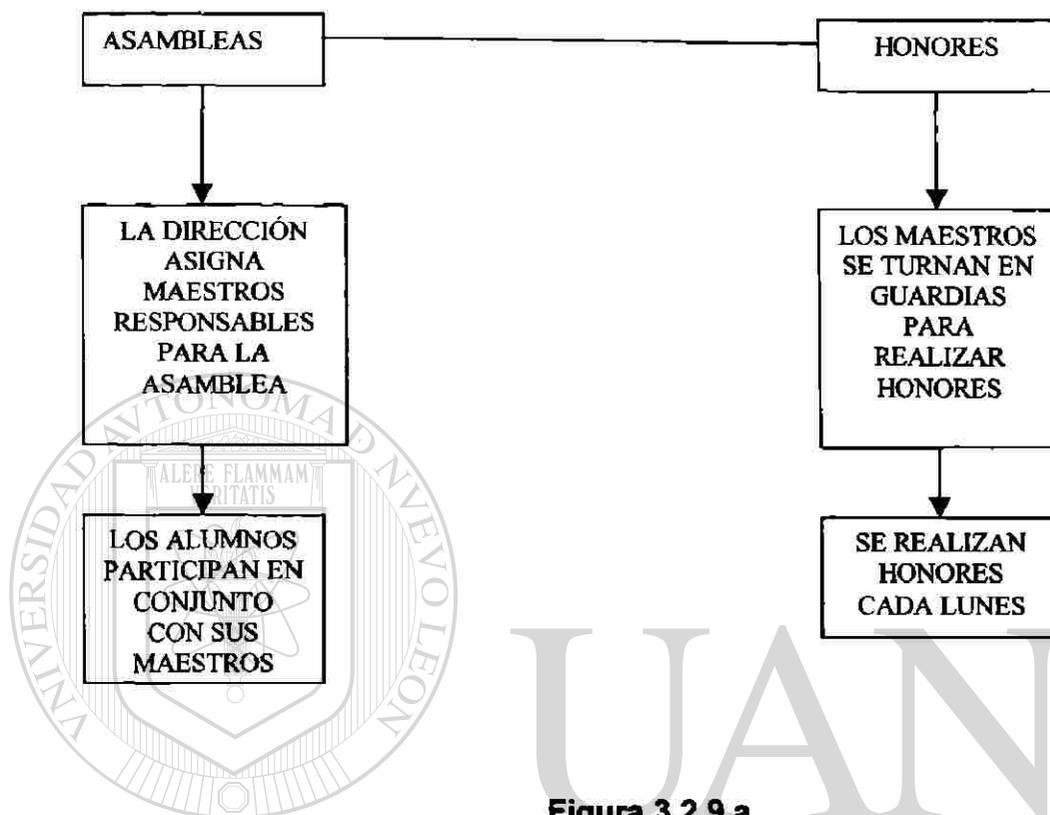


Figura 3.2.9.a

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

### 3.3 DEFINICIÓN DE FUNCIONES

#### 3.3.1 Funciones Del Inspector

Con fecha 21 de julio de 1994 el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación en el Estado (Sección 21 y Sección 50) firman y aceptan el acuerdo de reestructuración de las zonas escolares en el que se incluye el Esquema de Funciones Básicas del Inspector y Supervisor que a continuación transcribimos.

##### **Técnico Pedagógicas**

1. Desarrollar el programa anual de supervisión en la zona a su cargo, conforme a las normas y lineamientos establecidos.
2. Evaluar al término del año escolar, los resultados de la acción educativa desarrollada dentro de su zona para detectar las necesidades de capacitación o mejoramiento profesional del personal directivo y docente, así como lo relativo a los problemas generados en la aplicación del plan y los programas de estudio.
3. Verificar que en las escuelas de la zona a su cargo se desarrolle el proceso de enseñanza-aprendizaje, conforme a lo establecido en los planes y programas educativos.
4. Analizar, orientar y sugerir el programa anual de trabajo de los planteles a su cargo, así como verificar su cumplimiento.
5. Promover, sostener y valorar, estrategias para que los maestros se reúnan en consejos técnicos con el fin de planear, valorar y señalar las

directrices para la calidad y mejora continua en el desarrollo del proceso educativo del plantel.

6. Asesorar y apoyar permanentemente al personal directivo y docente en sus centros de trabajo en materia técnico pedagógica.
7. Propiciar las condiciones necesarias para apreciar, valorar y estimular la labor magisterial al fin de superar los retos en el mejoramiento del servicio y la calidad en la educación.
8. Conocer y divulgar entre los maestros de la zona escolar a su cargo el sentido, enfoque e interrelación curricular nacional y regional de los planes y programas de estudio e implicaciones académicas en las aulas escolares, además de valorar su aplicación dentro de los planteles educativos.
9. Promover la participación de los docentes en la zona escolar a su cargo en tareas de análisis, revisión, consulta, evaluación y aplicación creativa de los libros de texto y los programas de estudio.
10. Propiciar el diseño, generación y uso de materiales, recursos, medios o instrumentos tecnológicos y didácticos que permitan mejorar los procesos de enseñanza aprendizaje.
11. Promover y contribuir en el involucramiento y participación responsable de la comunidad y la familia en tareas de apoyo escolar acondicionamiento, equipamiento y mejora del sistema educativo, cuidando el cumplimiento de la normatividad vigente sin que esto implique por parte de la comunidad y la familia la intervención en asuntos laborales, técnicos docentes o administrativos propios de los maestros o de las autoridades educativas competentes.

12. Apoyar y alentar el carácter académico de las funciones de los directores de la escuela de la zona escolar a su cargo, generando las facultades necesarias y las estrategias pertinentes para que dichas funciones sean prioridades sobre otras.

13. Recoger y documentar las riquezas de experiencias didáctico pedagógicas que los maestros y personal directivo lleven a la práctica y que contribuya al mejoramiento cualitativo del servicio educativo del estado de Nuevo León.

14. Estudiar las condicionantes socio-económicas y culturales de la zona a su cargo para detectar su influencia en el desarrollo del proceso educativo.

**Técnico Administrativas**

1. Servir como enlace y canal de comunicación que aliente la colaboración, diálogo y esfuerzo conjunto entre maestros, directivos, jefes de sector en educación preescolar, primaria y las oficinas regionales de servicios educativos integrados de la Secretaría de Educación.

2. Escuchar y transmitir sistemáticamente a las autoridades las inquietudes, dudas posiciones y sugerencias por parte del personal docente y directivo respecto a las políticas y disposiciones oficiales con el propósito de que estas sean analizadas, valoradas y consideradas por las propias autoridades en beneficio del servicio educativo.

3. Identificar las necesidades de capacitación y hacer recomendaciones sobre cursos, seminarios y talleres de formación a los docentes.

4. Conjuntamente con el personal directivo de los planteles de su zona hacer una valoración del personal docente, con relación al desarrollo del plan de estudios, las políticas de perfeccionamiento en materia educativa, las modalidades de evaluación del aprendizaje de los alumnos y demás aspectos del proceso educativo, orientadas a que los directivos y docentes perciban al inspector como un apoyo indispensable para su relación con el sistema educativo.
5. Recoger las opiniones de los distintos sectores de su zona respecto a los planteles y al desarrollo del proceso educativo como parte de su valuación. Esta gestión incluirá a los alumnos de las escuelas de su zona.
6. Documentar las gestiones que como inspector lleve a cabo, ejercer control sobre la documentación, custodiarla y presentar informes periódicos en la modalidad que las autoridades educativas señalen.

### **3.3.2 Funciones Del Director(a)**

El reglamento de las Condiciones Generales de Trabajo del Personal al Servicio de la Educación en el Artículo 57 señala las funciones y responsabilidades del Director que a continuación resumimos:

1. Planear, organizar, dirigir coordinar y evaluar las actividades académicas y administrativas del plantel conforme a las disposiciones establecidas.
2. Coordinar el programa de actividades artísticas, cívicas, culturales y deportivas y vigilar su cumplimiento.

3. Asistir a la escuela a su cargo todos los días laborables, de acuerdo con el calendario oficial y llegar cuando menos 15 minutos antes de la hora de inicio de clases y conocer la asistencia de los alumnos de la escuela.
4. Establecer las políticas de operación para el mejor logro de los objetivos del plantel y acordar el procedimiento formal y de organización de maestros y alumnos al inicio de las labores de cada día.
5. Reunir a maestros y a padres de familia en una sesión de trabajo de inicio de año escolar, para dar a conocer el programa de actividades acordado y solicitar la colaboración para su buena realización.
6. Facilitar la realización de la supervisión técnico pedagógica y técnico administrativa y las auditorías que se determinen, así como atender y dar cumplimiento a las recomendaciones y disposiciones de las autoridades correspondientes.
7. Atender los problemas técnico pedagógicos de su escuela y los particulares o específicos de los maestros en el desempeño de su función e informar al inspector o supervisor sobre las anomalías graves en el plantel.
8. Reunir una vez al mes a su personal docente para conocer y evaluar el desarrollo del programa de la escuela y llevar un registro de estas reuniones y su resultado.
9. Establecer y mantener comunicación permanente con la comunidad escolar, con el propósito de que este informada de las disposiciones que normen las labores del plantel, y lograr su participación consiente y responsable en las tareas educativas.

10. Programar las reuniones de los consejos técnicos escolares o las academias locales si están establecidas en el nivel o área y supervisar que cumplan sus objetivos.
11. Realizar ante las autoridades y organismos competentes, las gestiones conducentes que permitan dotar al plantel, del personal, recursos materiales y servicios necesarios para su buena marcha.
12. Cumplir con los lineamientos establecidos para la organización de padres de familia e impulsar la participación social.
13. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes a su cargo y las que señalen las leyes y reglamentos de la Secretaría de Educación en el estado.

### **3.3.3 Funciones Del Subdirector(a)**

Apoyar a la directora en actividades administrativas y académicas previamente establecidas y llevar a cabo los procesos de tesorería en coordinación con la sociedad de padres de familia y la dirección escolar.

### **3.3.4 Funciones Del Departamento De Intendencia**

Realizar las labores de limpieza de la Institución.

### **3.3.5 Funciones De La Secretaria**

Realizar trabajos de carácter secretarial (escritos, contestar teléfono, sacar copias etc.).

### **3.3.6 Funciones De La Sociedad De Padres De Familia**

Organizar eventos sociales con los padres de familia (kermesse) y recolecta aportaciones voluntarias (cuotas).

### **3.3.7 Función De La Institución Bancaria**

Emitir las formas para recibir aportaciones de los padres de familia.

---

### **3.3.8 Función Del Personal Docente**

Corresponde al personal docente cumplir con las siguientes funciones y responsabilidades:

- I. Impartir educación conforme a los objetivos, plan y programas de estudio, así como las leyes, normas, reglamentos y disposiciones educativas vigentes.

- II. Colaborar con los directivos de la escuela en la observancia de las disposiciones dictadas para el cumplimiento de la tarea docente y así garantizar el buen funcionamiento del plantel.
  - III. Organizar la labor docente de conformidad con los avances educativos, propiciando en el educando el desarrollo de su iniciativa y la adquisición de conocimientos, capacidades, hábitos y aptitudes.
  - IV. Planear y organizar las labores de acuerdo con la estructura académica de su nivel y coordinarlas con el personal encargado de los servicios de asistencia educativa con que cuenta el plantel.
  - V. Presentar a los directivos de la escuela el programa anual de actividades extraescolares, requeridas para el cumplimiento del plan y de los programas de estudio.
  - VI. Integrar los requisitos e informes necesarios para hacer del conocimiento de su inmediato superior la situación de los educandos en aprovechamiento y conducta.
  - VII. Coordinar sus acciones de acuerdo con la normatividad vigente para elaborar el plan de trabajo de los grupos que le fueron asignados y presentarlo a la autoridad correspondiente de la escuela al inicio del período escolar.
- 
- VIII. Adecuar el desarrollo de sus actividades docentes a las características de cada grupo que atiende y evaluar el aprendizaje de sus alumnos conforme a las normas establecidas.
  - IX. Preparar oportunamente y de acuerdo con los lineamientos establecidos, los instrumentos de evaluación inicial, parcial y final, así como los cuestionarios para los exámenes que determinen las normas y disposiciones vigentes.
  - X. Informar a los directivos el resultado de las evaluaciones de aprendizaje del educando en los tiempos y plazos que fijen las autoridades educativas.
  - XI. Fomentar en los alumnos el espíritu cívico y social y de las formas de convivencia en el respeto al derecho.

- XII. Actuar como guía y consejero de los alumnos en el proceso de su formación.
- XIII. Informar a los responsables de los servicios de asistencia educativa acerca de las características individuales y generales de los alumnos de los grupos que atienda.
- XIV. Colaborar con la directiva de la sociedad de alumnos si esta funciona en el nivel correspondiente, previa autorización de la dirección, en asuntos académicos y culturales de la misma.
- XV. Colaborar con el personal directivo y el resto del personal escolar para promover la cooperación de los padres o tutores de los alumnos en el proceso educativo.
- XVI. Acompañar a su grupo en las actividades educativas que se realice fuera del plantel, debidamente autorizadas por la dirección.
- XVII. Colaborar en la organización y realización de actividades demostrativas que realice la escuela y promover la participación de los alumnos y la presencia de los padres o tutores en dichos eventos.
- XVIII. Informar a la autoridad correspondiente de la escuela acerca de los problemas graves que se presenten en los grupos a su cargo y colaborar en la posible solución de los mismos.
- 
- XIX. Cumplir sus actividades docentes dentro del horario establecido por la Secretaría de Educación.
- XX. Participar en las reuniones y actividades técnico pedagógicas y administrativas que promueven las autoridades educativas.
- XXI. Cumplir con las comisiones que se le encomienden en relación con su función educativa. La Secretaría de Educación establecerá la normatividad correspondiente a cada nivel.

### 3.3.9 Funciones de Maestros De Apoyo de EDUSAT, CECSE, Videoteca, Biblioteca

Organizar actividades de cada uno de estos departamentos:

**EDUSAT: Educación satelital**

**CECSE: Centro de cómputo de la Secretaría de Educación.**

### 3.3.10 Funciones del Grupo De Apoyo

Se pretende que alumnos con necesidades especiales tengan una integración en la comunidad educativa\* y éste grupo ayuda a que se realice ésta integración. Este grupo de apoyo está compuesto por:

- **Psicóloga.** Da terapia psicológica al alumno que lo necesite.
- **Trabajadora Social.** Recolecta información familiar acudiendo a los lugares que se consideran pertinentes.
- **Terapeuta de lenguaje.** Ayuda a corregir problemas de lenguaje que presenten los alumnos.
- **Maestro de apoyo.** Asiste a grupos y detecta alumnos con problemas de integración social.

### 3.3.11 Funciones de personal de actividades deportivas

Organizar todas las actividades que involucran deporte (olimpiadas, torneos de fútbol, básquetbol, etc.).

---

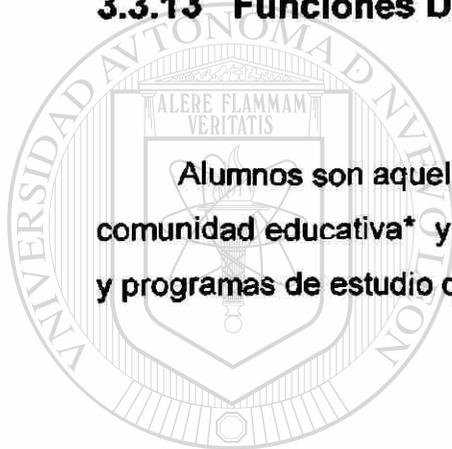
\* Ver glosario

### **3.3.12 Funciones De La Cooperativa**

Vender a los alumnos y personal, los alimentos autorizados por la Sociedad de Padres de Familia.

### **3.3.13 Funciones De Los Alumnos**

Alumnos son aquellos niños que previa inscripción estén registrados en la comunidad educativa\* y que tienen como función recibir el beneficio de planes y programas de estudio que marca la Secretaría de Educación.



UANL

---

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

---

\* Ver glosario

### 3.4 ENCUESTAS APLICADAS A CLIENTES INTERNOS

#### 3.4.1 Formato de encuestas

Se aplicaron las siguientes encuestas a todo el personal de la Institución:

Nombre:

Puesto:

Funciones Reales de mi puesto: ¿Quién es mi jefe inmediato? :

Si tiene algún subordinado a su cargo ¿ Cuántos subordinados son y cuál es su función? :

¿A quién entrego información y de quién recibo información? :

#### 3.4.2 Resultado de las encuestas

**Nombre:** Martha Rodríguez Yamallel.

**Puesto:** Asistente de Directora.

**Funciones Reales de mi puesto:** Funciones de apoyo a dirección, ingresos, egresos, función disciplinaria y administrativa.

**¿Quién es mi jefe inmediato?** Profra. Rosio Sarmiento Tijerina (Directora).

**Si tiene algún subordinado a su cargo ¿ Cuántos subordinados son y cuál es su función?**

Personal docente, administrativo e intendencia.

**¿A quién entrego información y de quién recibo información?** A la inspectora, a la directora, y recibo información de los maestros.

**Nombre:** Miguel Angel Sánchez Lerma.

**Puesto:** Responsable de CECSE, RED ESCOLAR, VIDEOTECA, BIBLIOTECA, EDUSAT .

**Funciones Reales de mi puesto:**

- Elaborar el horario para RED ESCOLAR, CECSE, EDUSAT, VIDEOTECA Y BIBLIOTECA.
- Registrar a la escuela en los proyectos de Red Escolar en el ámbito nacional y promover entre los maestros de los diferentes grados su inclusión en los mismos.
- Asesorar a maestros y alumnos en el uso del equipo multimedia en nuestra área (conforme al horario preestablecido).
- Coordinar y guiar a maestros y alumnos en la navegación en Internet.
- Coordinar entre alumnos la recepción y envío de correo electrónico (para quienes están participando en Proyectos Colaborativos).
- Realizar mantenimiento preventivo al equipo (configuración).

#### CECSE

- Asesorar a maestros y alumnos en el uso de SOFTWARE (programas de cómputo) con el que cuenta nuestra escuela (conforme al horario preestablecido).
- Llevar el control de la asistencia de los grupos al CECSE conforme a su horario.
- Clasificar y señalar el software a utilizar por maestros y alumnos.
- Mantener un vínculo con el área de Tecnología Educativa de la Secretaría de Educación y remitir información (a través del Asesor, Profr. Roberto Reyes) acerca del equipo, software y proyectos.

EDUSAT

- Difundir entre los maestros la programación de la señal de EDUSAT y todos sus canales.
- Grabar los programas de TV (requeridos y señalados previamente por los maestros, con los temas necesarios para su clase).
- Orientar a los docentes sobre el uso del codificador para la recepción de la señal EDUSAT.

VIDEOTECA

- Clasificar y señalar el acervo de videos a utilizar por maestros y alumnos.
- Realizar las copias de respaldo de los videos solicitados por los maestros.
- Notificar a los maestros la lista de videos con los que la escuela cuenta, para elaborar su planeación.

BIBLIOTECA

- Clasificar y señalar el acervo bibliográfico con que cuenta la escuela.
- Elaborar una base de datos que sirva para una consulta ágil y distribuida entre los maestros.
- ~~Atender las invitaciones de la Secretaría de Educación en cuanto a reuniones de RINCONES DE LECTURA se refiere.~~
- Replicar la información y talleres proporcionados por la Secretaría de Educación en la materia, ante los compañeros maestros.

OTRAS

- Las que se me asignan de manera circunstancial desde la dirección de la escuela.

**¿Quién es mi jefe inmediato? Profra. Rosio Sarmiento Tijerina (Directora).**

**Si tiene algún subordinado a su cargo ¿ Cuántos subordinados son y cuál es su función?**

**¿A quién entrego información y de quién recibo información?**

Entrego y recibo información de la Profra. Rosio Sarmiento Tijerina (Directora) y Profr. Roberto Reyes (Asesor de Tecnología Educativa S.E.).

**Nombre:** Norma Quiroga de León.

**Puesto:** Maestra.

**Funciones Reales de mi puesto:** Enseñar.

**¿Quién es mi jefe inmediato?** Profra. Rosio Sarmiento Tijerina (Directora).

**Si tiene algún subordinado a su cargo ¿ Cuántos subordinados son y cuál es su función?**

**¿A quién entrego información y de quién recibo información?** A mi jefe inmediato.

**Nombre:** Arturo Pérez Sánchez.

**Puesto:** Intendente.

**Funciones Reales de mi puesto:** Limpieza.

**¿Quién es mi jefe inmediato?** Profra. Rosio Sarmiento Tijerina (Directora).

**Si tiene algún subordinado a su cargo ¿ Cuántos subordinados son y cuál es su función?**

**¿A quién entrego información y de quién recibo información?** La Directora o Subdirectora.

**Nombre:** Martha Esthela Castillo Delgado.

**Puesto:** Maestro frente a grupo.

**Funciones Reales de mi puesto:** Impartir clases

**¿Quién es mi jefe inmediato?** Profra. Rosio Sarmiento Tijerina (Directora).

---

\* Ver glosario

**Si tiene algún subordinado a su cargo ¿ Cuántos subordinados son y cuál es su función?**

**¿A quién entrego información y de quién recibo información? A mi jefe inmediato.**

**Nombre:** Ma. Luisa Ríos Sánchez.

**Puesto:** Profesora frente a grupo.

**Funciones Reales de mi puesto:**

Responsable del proceso de enseñanza-aprendizaje de 33 niños que forman 4"B", de todo el proceso formativo (hábitos, valores). Mantener informados a los padres de familia sobre todo lo que atañe a sus hijos, involucrar a los padres de familia en el funcionamiento y mantenimiento de la escuela. Proyectar a la comunidad diversas actividades cívicas, deportivas, artísticas, educativas, de salud, etc. Ayudar a la difusión de programas que hacen los diversos organismos (S.S.A.\*, DIF\* y otros organismos no gubernamentales que hacen labor social) Atender en la medida de posible las convocatorias para concursos que llegan de los diferentes organismos.

Trabajar como un todo con mis compañeros maestros para alcanzar las metas trazadas.

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Participar en cursos de actualización para mantenerme al día de los avances e innovaciones en información, estrategias educativas, planes y programas de estudio, etc. que me ayudan en mi quehacer docente.

Difundir material para conservar nuestras tradiciones, así como el respeto a la naturaleza, semejantes y a la Patria.

---

\* Ver glosario

**¿Quién es mi jefe inmediato?** Profra. Rosio Sarmiento Tijerina (Directora).  
**Si tiene algún subordinado a su cargo ¿ Cuántos subordinados son y cuál es su función?**

**¿A quién entrego información y de quién recibo información?** De la Directora.

**Nombre:** Profra. Ma. Concepción Rodríguez Castañón.

**Puesto:** Maestra de Grupo.

**Funciones Reales de mi puesto:** Enseñanza.

**¿Quién es mi jefe inmediato?** Profra. Rosio Sarmiento Tijerina (Directora).

**Si tiene algún subordinado a su cargo ¿ Cuántos subordinados son y cuál es su función?**

**¿A quién entrego información y de quién recibo información?** Directora.

**Nombre:** Profra. Verónica Alonso Pérez

**Puesto:** Maestro de grupo

**Funciones Reales de mi puesto:** Realizo el proceso enseñanza-aprendizaje

**¿Quién es mi jefe inmediato?** Profra. Rosio Sarmiento Tijerina (Directora).

**Si tiene algún subordinado a su cargo ¿ Cuántos subordinados son y cuál es su función?**

**¿A quién entrego información y de quién recibo información?** De la Directora.

**Nombre:** Profra. Guadalupe Puente Ramos

**Puesto:** Maestra de grupo

**Funciones Reales de mi puesto:** Enseñar y apoyar a mis alumnos

**¿Quién es mi jefe inmediato?** Profra. Rosio Sarmiento Tijerina (Directora).

**Si tiene algún subordinado a su cargo ¿ Cuántos subordinados son y cuál es su función?**

**¿A quién entrego información y de quién recibo información? De la Directora.**

**Nombre:** Isidro Navarro Muñiz.

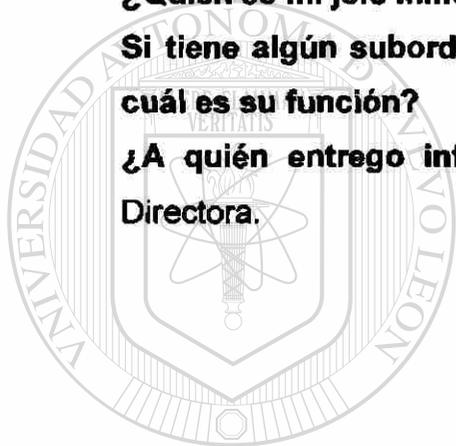
**Puesto:** Auxiliar administrativo.

**Funciones Reales de mi puesto:** Administrativas.

**¿Quién es mi jefe inmediato?** Profra. Rosio Sarmiento Tijerina (Directora).

**Si tiene algún subordinado a su cargo ¿ Cuántos subordinados son y cuál es su función?**

**¿A quién entrego información y de quién recibo información? A la Directora.**



# UANL

---

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



### 3.5 ENCUESTAS APLICADAS A CLIENTES EXTERNOS

#### 3.5.1 Formato de encuestas

Califique del 1 al 10 los siguientes aspectos de la escuela de su hijo(a)

##### a) Servicio Administrativo

Dirección	Subdirección	Secretaría	Mencione Otros

##### b) Servicio Académico

Maestros de Grupo	Maestros de Actividad Deportiva	Maestro del CECSE	Mencione Otros

##### c) Atención Personal

Amabilidad	Disponibilidad	Seguimiento a Peticiones	Juntas	Mencione Otros

##### d) Equipo con que cuenta la escuela

Aulas	Butacas	Equipo Computacional	Material Educativo	Biblioteca	Mencione Otros

##### e) Flujo de información

Avisos	Cartelones	Sugerencias	Periódico Mural	Mencione Otros

##### f) Limpieza

Baños	Oficinas	Salones	Patio	Mencione Otros

##### g) Seguridad en instalaciones

Extintores	Rejas	Puertas de Emergencia	Entrenamiento en caso de incendio	Mencione Otros

**h) Seguridad en el cuidado de los niños**

Guardias en recreo	Control de tráfico	Hora de Salida	Mencione Otros

**i) ¿Cómo viven los valores en la escuela?**

Disciplina	Orden	Limpieza	Respeto	Mencione Otros

**j) Cooperativa**

Organización	Control de alimentos que se venden a los niños	Mencione Otros

**k) Actividades deportivas**

Frecuencia de deportes	Torneos	Motivación para que los niños participen	Participación de alumnos	Mencione Otros

**¿Considera usted algunos aspectos a mejorar dentro de su escuela? Mencionalo**

(espacio para respuesta)

## 5 PROPUESTA DE SOLUCIONES

### 5.1 LIDERAZGO

#### 5.1.1 Misión, Visión, Política de Calidad y Valores

La misión, visión y política de calidad deberá establecerse por medio de consenso con el equipo técnico (maestros), tomando en cuenta opiniones de los alumnos y sugerencias de los padres de familia. Es de gran importancia que todo lo anteriormente mencionado cumpla con la normatividad de planes y programas de la Secretaría de Educación.

El equipo directivo comunicará la misión, visión y política de calidad en una junta a principio del ciclo escolar, en el que se comunicará al padre de familia el propósito de éstas, y a su vez éstas se publicarán mediante un letrero en cada salón de clases así como en un tríptico.

A continuación se proponen la misión, visión y política de calidad.

#### MISIÓN

“Despertar en nuestros alumnos el gusto por aprender, y a nuestros maestros el gusto por enseñar, involucrando en este proceso a los padres de

## **Encuestas**

Deben realizarse encuestas donde se pida la opinión abierta y anónima tanto de los estudiantes como de los padres de familia, en éstas encuestas deben tocarse aspectos académicos, servicio administrativo e infraestructura.

## **Buzón de sugerencias**

Debe contarse con un buzón de sugerencias abierto a los clientes, éste debe estar colocado en un lugar físico estratégico y así poder conocer sus necesidades.

## **Avance**

Para evaluar el avance de las necesidades del cliente deben revisarse en periodos de 15 días los reportes elaborados de las pláticas correspondientes para verificar si la necesidad ya fue satisfecha, así como deben realizarse juntas con el personal de la Institución y coordinadores de grupo (que son padres de familia) con el fin de discutir lo anterior; también deben evaluarse las encuestas y sugerencias. Así mismo debe llevarse una proyección del avance de la necesidad o solución del problema utilizando el término de porcentaje, del 0 al 100%.

## **Análisis Referencial**

Es enriquecedor asignar a una persona, ya sea personal docente o administrativo, la tarea de informarse acerca de las innovaciones y logros de otras Instituciones Educativas, con el fin de comparar en que posición de calidad y servicio se encuentra nuestra Institución.

## 5.2.2 Sistemas para determinar la satisfacción alcanzada

Este punto se refiere a los métodos para identificar y medir las satisfacciones de los clientes: estudiantes, padres de familia y comunidad.

### Alumnos

1. Debe existir un programa basado en propósitos, este programa puede llevarse a cabo mediante distintos métodos como la "Taxonomía de Bloom" \*.
2. Aplicación de exámenes semanales para verificar por semana que el niño esta involucrado en el aprendizaje, es decir, no se puede avanzar si no sé ha cumplido el propósito del aprendizaje.
3. Aplicación de encuestas a los alumnos con respecto al desempeño, puntualidad y asistencia de sus Maestros. Dichas encuestas deberán ser anónimas para brindar confianza al alumno y pueda externar sus quejas abiertamente.

### Padres de Familia y Comunidad

1. Aplicar encuestas a los padres de familia mensualmente en las juntas de padres de familia para ver si se está cumpliendo con las necesidades del padre de familia en cuanto al servicio que se está prestando.
2. Llevar un registro de los hermanos de alumnos y exalumnos que ingresan a la Institución.

---

\* Ver apéndice

3. Llevar un registro de las personas que se inscribieron y que desearon inscribirse en la Institución y no les fue posible.

### **5.2.3 Sistemas para dar respuesta y mejorar la satisfacción del cliente.**

Este punto se refiere al sistema de respuesta a compromisos que tiene la Institución para atender las necesidades detectadas de sus clientes (estudiantes, padres de familia y comunidad) en referencia al servicio que ofrece.

1. Es importante que todo el personal de la Institución cuente con el manual de funciones de cada puesto, para de esta forma canalizar adecuadamente las necesidades de los clientes.
2. Proveer medios de comunicación abiertos (fax, teléfono, medios electrónicos, etc.) para atender a los clientes. Otra forma también es la disposición física el personal.
3. Dar seguimiento a las necesidades de los clientes, hasta su conclusión, y como sugerencia, es importante hacer del conocimiento de dichas necesidades al Director(a) del plantel, esto como una forma de control de respuesta a éstas.
4. Se sugiere llevar a cabo un registro con número de solicitud y fecha, para que de esa forma el director verifique si se está dando seguimiento a las necesidades de los clientes.

5. Se sugiere que las necesidades o quejas de los clientes sean analizadas por una persona para resolverlas por orden de prioridad, una herramienta muy útil para llevarla a cabo sería el diagrama de Pareto\*.
  
6. Es importante realizar un exámen académico a los alumnos a principio del ciclo escolar para ubicar al alumno según sus capacidades. Se sugiere que al finalizar el ciclo escolar el Maestro de grupo proporcione un perfil de cada alumno según su experiencia con cada uno de ellos, de modo que cuando el alumno llegue al siguiente grado, el maestro tenga un antecedente sobre el alumno. Para poder cumplir con las necesidades de cada alumno es importante que el Maestro de grupo sea apoyado si el caso lo requiere por el Psicólogo o terapeuta para poder cumplir con el objetivo de aprendizaje.

#### **5.2.4 Relación de clientes o usuarios.**

Este punto se refiere a como la Institución mantiene enlaces efectivos con los estudiantes, padres de familia y la comunidad y cómo los hace partícipes en la definición y mejora continua de los servicios que ofrece.

1. La Institución debe comunicarse constantemente con sus clientes por medio de:
  - Buzón de sugerencias.
  - Medios de comunicación.
  - Medios electrónicos.
  - Juntas mensuales.
  - Encuestas.

---

\* Ver página 22

- Entrega del reglamento oficial de la Institución.
- Avisos.
- Volantes.
- Periódico mural.
- Por medio de la sociedad de padres de familia.

2. Invitar a Instituciones de grados mas elevados para que evalúen a los alumnos de la Institución y así facilitarles a éstos su futura incorporación a dichas Instituciones.

### **5.3 DESARROLLO INTEGRAL DE LA PERSONA**

El criterio define los procesos para el personal administrativo y de apoyo, así como para los padres de familia, incluyendo también aquellos procesos que estimulen y aseguren la participación del personal y/o a los padres de familia en la mejora continua. Considera además los métodos utilizados para medir, mejorar y reconocer el desempeño de las personas en la Institución.

#### **DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS**

##### **5.3.1 Plan de desarrollo para las personas**

Debido a que las necesidades de educación y entrenamiento para el personal docente, administrativo y de apoyo e incluso para los padres de familia están relacionadas con los planes escolares y de la Institución, es necesario contar con métodos que determinen estas necesidades.

## **Personal Docente**

1. Realizar evaluaciones académicas de ubicación que cumplan con el programa educativo. Determinar cuales son los puntos débiles de la mayoría del personal docente, y así de esta manera establecer los cursos de capacitación de las áreas correspondientes, el Director(a) sería la persona mas capacitada para realizar este estudio.
  2. Aplicar test de cultura general, así como de lógica y razonamiento con una frecuencia al inicio de cada ciclo escolar.
  3. Hacer una revisión cada año, del currículum del personal para verificar si se han estado preparando de forma independiente. De tal forma que pueda ser útil a la Institución.
  4. Hacer encuestas para que ellos den a conocer cuales son sus necesidades de capacitación.
- 
5. El personal debe tener conocimientos y habilidades de servicio; conocer el alcance de sus funciones; conocer su responsabilidad para dar respuesta a problemas y atención a servicios solicitados, entre otros. Es importante hacer una revisión bimestral de conocimientos.
  6. Es importante que el personal sea capacitado con conceptos, técnicas y herramientas de calidad así como actualización en temas científicos, tecnológicos, culturales y pedagógicos, entre otros.
  7. Se sugiere que en caso de proveer capacitación al personal, al final de la capacitación le sea aplicado un examen de evaluación para verificar la efectividad de la capacitación recibida. De la misma forma la Institución

deberá proveer un certificado avalando que el personal recibió dicha capacitación.

### **Padres de familia**

1. Aplicar en las juntas de inicio de ciclo un test, para ver la manera en que estos puedan apoyar a sus hijos, si en dado caso se ve la necesidad de dar capacitación a los padres, la Institución deberá planear la manera de dar cursos a los padres de familia, por ejemplo, es indispensable, dar a los padres de 6to grado platicas de sexualidad.
2. Otra forma de determinar cuales son las necesidades de educación es aplicar encuestas sobre los cursos que ellos consideran necesarios para dar apoyo a los alumnos.

### **5.3.2 Involucramiento y Participación**

Este punto se refiere a los medios y métodos que la Institución utiliza para promover la participación de todo el personal en el mejoramiento de los procesos y el logro de las metas de la Institución.

La participación del personal, padres de familia y alumnos puede promoverse con los siguientes mecanismos:

#### **Comunidad educativa\***

1. Investigación Individual o colegiada.

---

\* Ver glosario

2. Formación de equipos para la solución de problemas (por asignatura y/o grado).
3. Formación de equipos para revisión curricular.
4. Grupos participativos.
5. Sistemas de sugerencias y participación en los planes y metas de calidad y operación.
6. Sociedad de padres de familia .

### **Personal**

En la toma de decisiones podría involucrarse al personal docente, administrativo y de apoyo, dando con esto mayor responsabilidad, compromiso, autocontrol, innovación y libertad a éste; esto puede lograrse con lo siguiente:

1. Realizar juntas mensualmente donde el personal expone sus sugerencias.
2. Realizar convivios en los cuales el personal puede participar cooperando en algún aspecto (alimentos, juegos, diseño de programa).
3. Asignar públicamente tareas y metas a cada persona que desee participar en el logro de alguna de éstas.

Es importante evaluar la efectividad, involucramiento y compromiso de todos los niveles del personal así como dar respuesta y retroalimentación a las iniciativas de este; algunos de los mecanismos que se proponen son los siguientes:

1. Deberá tomarse asistencia tanto en juntas como en convivios de las personas que estuvieron presentes.
2. Llevar un control del avance de las tareas que se han asignado anteriormente.

### 5.3.3 Desempeño y Reconocimiento

Este punto se refiere a los métodos de la Institución para evaluar el desempeño del personal y proporcionar reconocimiento, oportunidades de promoción y/o retroinformación.

#### Desempeño

La evaluación del desempeño debe contemplar a todas las personas dentro de la Institución.

Algunos de los métodos para evaluar el desempeño del personal y proporcionar reconocimiento, oportunidades de promoción y/o retroinformación pueden ser los siguientes:

---

#### **Personal Docente**

1. Encuestas a los alumnos por grupo donde estos evalúen a su respectivo Maestro. ®
2. Evaluaciones académicas y culturales a los Maestros.
3. Encuestas a los padres de familia sobre la atención que han recibido por parte del Maestro o Maestros de sus hijos.
4. Encuestas al personal sobre la atención que han recibido de sus propios compañeros, sobre todo en el flujo de información respectivo.

## **Personal Administrativo**

1. Encuestas a los alumnos y padres de familia sobre la atención que han recibido del personal administrativo, así como las soluciones que han recibido de éste en alguna necesidad.
2. Evaluaciones culturales con períodos anuales.
3. Revisión del resultado de sus funciones para aquellos casos en los que se requiere un conocimiento específico.

Una vez que se tiene todo el material sobre el desempeño del personal es necesario retroalimentar la información, de tal forma que sea útil para mejorar en cada aspecto. Esta retroalimentación debe realizarla el jefe inmediato del empleado, en el caso de la Institución de nuestro estudio, debe ser la Directora de ésta, para todo el personal.

### **Reconocimiento**

Teniendo como base que el recurso más importante de toda empresa o Institución es el recurso humano, debe tratarse a tal con la suficiente motivación para despertar la disponibilidad y eficiencia en su trabajo, más aún cuando éste a demostrado su buen desempeño.

Una necesidad humana es la necesidad del “reconocimiento” (Teoría de Maslow \*), este se puede llevar a cabo de diferente formas dependiendo de la meta alcanzada, desempeño realizado así como del tipo de persona. La Institución puede usar diferentes tipos de sistemas de reconocimiento: individual o grupal (trabajo en equipo), económico o no económico, formal o informal; de acuerdo a habilidades, la cooperación, el auto-aprendizaje, entre otros.

---

\* Ver apéndice

### 5.3.4 Calidad de vida en la Institución

Este punto se refiere a las condiciones en que los alumnos, el personal de la Institución y los padres de familia viven el proceso de enseñanza-aprendizaje, incluyendo el ambiente físico y emotivo. Se refiere a los programas implementados para el desarrollo integral del personal y el desarrollo de los padres de familia, así como para su identificación con la Institución.

El ambiente de trabajo en la Institución debe mantenerse de tal forma que propicie el bienestar y desarrollo de la cultura de calidad del personal y de los alumnos, en cuanto a salud, nutrición, seguridad, orden, limpieza y ergonomía\* ; de tal forma que todo esto contribuya a mejorar la puntualidad, el ausentismo, la diserción y la siniestralidad.

#### Salud

1. Debe mantenerse en absoluta limpieza las aulas de clase, sanitarios, oficinas, patios, jardines.
2. Debe cumplirse diariamente con el reglamento de higiene personal para cada uno de los alumnos.
3. El personal debe presentarse debidamente vestido y con la higiene correspondiente, así como abstenerse de prácticas que dañan la salud como lo es el fumar.
4. Realizar campañas con las Instituciones de salud, para hablar acerca de ésta.

---

\* Ver apéndice

## **Nutrición**

La Cooperativa es la encargada de proporcionar alimentos en los recreos a los alumnos, por lo que se debe verificar minuciosamente el tipo de alimentos que ésta vende.

## **Seguridad**

1. La infraestructura interna de la Institución deberá estar debidamente señalada en todos aquellos accesos o desniveles que se consideren peligrosos.
2. Debe contarse con extinguidores contra incendio.
3. Se deberán realizar simulacros de incendio.
4. Las puertas de acceso a la Institución deberán estar vigiladas o cerradas en los horarios correspondientes.
5. La entrega de alumnos en horas de clase debe ser verificada, registrada y controlada por una persona asignada a esto, con un alto grado de responsabilidad.
6. El transporte escolar deberá contar con un manual donde se indiquen los lugares para el ascenso y descenso de alumnos.
7. Deberá darse cursos de educación vial a los alumnos, padres de familia y personal.

## **Orden**

Debe cumplirse con el reglamento en cuanto a orden se refiere por parte de los alumnos.

## **Limpieza**

1. Todas las aulas de la Institución, sanitarios, oficinas, jardines y patios deberán estar limpios diariamente.
2. Crear una cultura de limpieza a los alumnos, de tal forma que estos ayuden a conservarla.

## **Ergonomía\***

Deberá contarse con la infraestructura necesaria para los casos que así lo requieran como pueden ser personas minúsvulas, alumnos zurdos etc.

### **Ambiente de trabajo**

Para mantener un ambiente de trabajo que fomente el desarrollo integral del personal se pueden seguir los siguientes mecanismos:

1. Eventos especiales.
2. Servicios especiales.
3. Actividades recreativas y culturales.
4. Educación relacionada con el trabajo.
5. Guardería.
6. Comedor.
7. Oportunidad de horarios de trabajo.
8. Plan de vida y carrera.

---

\* Ver glosario

## **Satisfacción del personal**

Es de suma importancia determinar la satisfacción del personal; existen algunos factores que nos ayudan a determinarla como son:

1. Opinión del personal respecto al liderazgo y la administración.
2. Desarrollo y oportunidades de carrera.
3. Ambiente de trabajo.
4. Reconocimientos.
5. Beneficios.
6. Comunicación.
7. Seguridad de empleo y compensación.

### **5.4 ASEGURAMIENTO DE CALIDAD DEL PROCESO**

Este punto define los sistemas y procesos que la Institución emplea para el diseño de las operaciones administrativas del proceso de educación. Incluye también el describir cómo los principales procesos son evaluados, controlados y mejorados.

#### **DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS**

##### **5.4.1 Control y mejora de los procesos de administración y apoyo.**

Este punto se refiere a como los procesos para ofrecer los servicios escolares, administrativos y de apoyo a la educación, deben diseñarse y ser manejados para cumplir las necesidades de los clientes: estudiantes, padres de familia y comunidad así como el personal y proveedores.

### **Selección de proveedores.**

Algunas áreas que pueden necesitar proveedores externos son: limpieza, papelería, software (programas de cómputo) y hardware (equipo computacional), artículos para jardín, artículos de oficina, material de construcción.

Para seleccionar al mejor proveedor en calidad y costo deben tomarse en cuenta los siguientes criterios:

1. Tener un catálogo de proveedores actualizado.
2. Elegir aquel que de un producto de calidad y al menor costo.
3. Elegir al proveedor cuyo servicio sea en un tiempo de respuesta razonable.

En cada uno de los puntos anteriores deberá hacerse una comparación minuciosa tomando en cuenta la importante opinión del usuario final.

---

#### **Áreas administrativas y de apoyo**

Los procesos de calidad de estas áreas deben considerar la retroalimentación de los usuarios: estudiantes, padres de familia y comunidad para el mejor desempeño de éstos mismos.

#### **5.4.2 Investigación y Servicios**

Este punto se refiere a como la Institución contribuye a la creación y transferencia del conocimiento a través de la investigación y la oferta de otros

servicios. Se refiere a los beneficios de estos servicios para la comunidad y para los objetivos establecidos basados en la misión de la Institución y como debe promoverse la cultura de investigación en los alumnos.

### **Investigación**

La investigación debe incluir los recursos asignados, la aplicación y la innovación tecnológica, de conocimiento, de vanguardia para inyectar en los estudiantes y en el personal docente un mejor uso de recursos y aprovechar el proceso de enseñanza aprendizaje así como la transferencia del conocimiento a la comunidad. Algunos ejemplos:

1. Internet.
2. Biblioteca actualizada.
3. Renta de libros dentro de la Institución.
4. Proyectos de investigación.
5. Software (programas de cómputo) educativo.
6. Intercambio de conocimientos con otras Instituciones.
7. Implementación de materias enfocadas a la investigación e innovación.
8. Concursos de conocimiento.
9. Laboratorios bien equipados.
10. Implementar el llamado "Plan Emprendedor" \*.

La Institución debe ofrecer servicios para beneficio de la comunidad como los son: capacitación, diagnósticos, asesorías, servicios sociales (apoyo a Instituciones como la cruz roja), organizaciones culturales (bellas artes) e intercambiar sus conocimientos.

---

\* Ver glosario

## **5.5 INFORMACION Y ANÁLISIS**

Este punto define la administración y la efectividad del uso de la información para apoyar la mejora continua de la Institución, así como los sistemas y procedimientos establecidos para obtener, validar, analizar, documentar y difundir esta información entre el personal.

### **5.5.1 Selección y uso de la información**

Los puntos a considerar son los siguientes:

1. La selección y el manejo de la información y los datos deberán apoyar la toma de decisiones en la Institución. Por lo que es importante, determinar cuales son las fuentes de información más importantes para tenerlas rápidamente al alcance.
2. Se deberá utilizar una base de datos para: clientes, otras Instituciones similares, desempeño académico en los diversos niveles y asignaturas, por grupo, por alumno, por materia, por personal docente, entre otros, procesos administrativos de la institución, cumplimiento de proveedores, costos y finanzas, entre otros.
3. Utilizar un método para utilizar y controlar la información como:
  - a) Asegurar la actualización, confiabilidad y consistencia de la información.

- b) Reducir el tiempo de ciclo desde la recolección de la información hasta su acceso.
- c) Asegurar el acceso a todos aquellos que requieran de información, incluyendo al personal y a los clientes (estudiantes, padres de familia y comunidad).
- d) Asegurar la alineación de la información con la misión, visión, estrategias, las necesidades y los planes de mejora.

## 5.6 RESULTADOS DE LA ORGANIZACIÓN

Este punto se enfoca a los aspectos más relevantes de la Institución, incluyendo la relación con el proceso de mejora continua en lo que corresponde a la satisfacción del cliente (estudiantes, padres de familia, comunidad) así como el desempeño y la efectividad del proceso administrativo y financiero.

### 5.6.1 Resultados de la satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente debe medirse sobre la base de los siguientes criterios:

1. Resultados de encuestas a estudiantes y padres de familia.
2. Porcentaje de quejas atendidas y solucionadas.
3. Resultado de aplicación de encuestas sobre gustos e intereses sobre las materias académicas y actividades escolares.
4. Encuestas a Instituciones que reciben estudiantes de nuestra Institución
5. Índice de deserción escolar.
6. Crecimiento en población escolar.

## 5.6.2 Resultados de la Institución

El desempeño de la administración y resultados financieros deben incluir elementos de costo como:

1. Personal.
2. Materiales.
3. Energía.
4. Capital
5. Mejoras ambientales.
6. Reducción del desperdicio.
7. Premios recibidos.
8. Reconocimientos o Certificados de desempeño.

Cada uno de los conceptos anteriores debe ser medido y comparado con resultados anteriores, para así emprender acciones de mejora si esto es necesario.

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

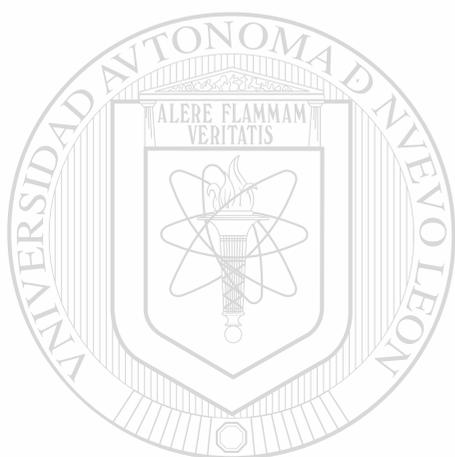
## 5.6.3 Resultados de la satisfacción del personal

La satisfacción del personal debe ser medida periódicamente, algunos de los indicadores que pueden ayudar a esto son:

1. Índice de seguridad.
2. Índice de ausentismo.
3. Rotación de personal.

4. Resultados de las encuestas del personal docente, administrativo y de apoyo.
5. Involucramiento y participación.

Es recomendable comparar estos resultados con los inmediatos anteriores, y así emprender acciones de mejora si el caso lo requiere, también deben compararse dichos resultados con los resultados de otras Instituciones, esto ayuda a una visión de la posición que se tiene en cuanto a satisfacción del personal.



# UANL

---

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



## **6 APLICACIÓN DEL MODELO DE CALIDAD**

### **6.1 IMPLEMENTACION DEL MODELO DE CALIDAD**

Se aplicó el modelo de calidad en la institución de nuestro estudio en el año 2001, en este proceso participó la comunidad educativa de la siguiente manera:

1. Establecimiento de una misión, visión y política de calidad, colocando éstas en la puerta de cada salón de clases.
2. Se llevaron a cabo las actividades del programa de valores, por parte de los alumnos.
3. Se colocaron nuevos cestos para basura.
4. Se dieron pláticas del tema de calidad.
5. Se dieron reconocimientos internos al personal más participativo.
6. Se aplicaron encuestas diversas.

### **6.2 RESULTADOS OBTENIDOS**

Se observó un cambio de actitud en el personal (docente y administrativo),

así como la satisfacción del cliente interno\* y cliente externo\*. Entre los puntos más relevantes tenemos los siguientes:

1. Aumento en la puntualidad del personal.
2. Aumento en el porcentaje de asistencia del personal.
3. Mayor participación en eventos académicos, culturales, sociales de la Institución.
4. Mejora en la presentación personal.
5. Aumento en la puntualidad de los alumnos.
6. Aumento en el porcentaje de asistencia de los alumnos.
7. Incremento en el promedio académico de los alumnos.
8. El programa de valores indujo a una mayor disciplina y respeto por parte de los alumnos hacia sus Maestros y compañeros.
9. Preocupación por parte de Maestros y alumnos por mantener limpia la escuela.
10. Mayor participación de los alumnos en actividades académicas.
11. Mayor participación de los padres de familia en actividades culturales y sociales de la Institución.

---

12. Mayor asistencia de los padres de familia a las juntas internas de la Institución.
13. Los alumnos recibieron mayor apoyo y comprensión por parte de sus padres.
14. Mayor identificación de los alumnos con sus maestros de apoyo (Psicólogo).
15. Alta demanda para ingresar a la Institución por parte de la comunidad.

---

\* Ver glosario

## 7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 7.1 CONCLUSIONES

De acuerdo al estudio realizado y resultados obtenidos se llega a la conclusión que un modelo de calidad es un elemento de suma importancia dentro de una Institución o empresa, ya que ponerlo en práctica puede llevar a estas al éxito como tales. Sin duda alguna todo proceso es manejado por un recurso humano y es allí donde comienza el cambio positivo por el camino de la calidad; contando con la participación activa y entusiasta el recurso humano se puede implementar exitosamente las teorías y modelos de calidad.

### 7.2 RECOMENDACIONES

Se recomienda dar continuidad a las actividades que estipula el modelo de calidad, así como la actualización constante de éstas de acuerdo al tiempo social que se esté viviendo en el momento, recordando que todo cambio social impacta directamente en todos los ámbitos de la sociedad.

Es importante tener siempre metas, la meta que da pie a dar continuidad a todo proceso de calidad es tener siempre la actitud de “mejora continúa”.

## BIBLIOGRAFÍA

**Autor** : Clark, Mrs. Wallace  
**Título** : The Gantt Chart  
**Editorial** : Ed. Industrial Engineering Handbook, 2ª. Ed. McGrawHill  
**Año de edición** : 1963.

**Autor** : Fear, R.A y J.F.  
**Título** : Jobs Dollars, and EEO  
**Editorial** : Mc. Graw-Hill  
**Año de edición** : 1983

---

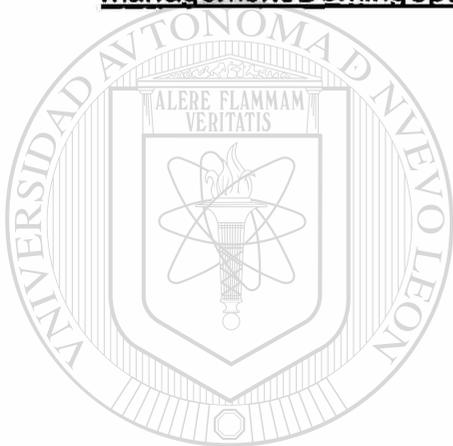
**Autor** : Juan José Trujillo  
**Título** : Elementos de Ingeniería Industrial  
**Editorial** : Editorial Limusa S.A.de C.V.  
**Año de edición** : 1984.

**Autor** : Humberto Gutiérrez Pulido  
**Título** : Calidad Total y Productividad  
**Editorial** : Mc. Graw-Hill  
**Año de edición** : 2000

**Autor** : Karou Ishikawa  
**Título** : ¿Qué es el control total de calidad?, La modalidad japonesa  
**Editorial** : Grupo Editorial Norma  
**Año de edición** : 1993

**INTERNET:** Dirección electrónica:

[http://www.tpmonline.com/articles on total productive maintenance/management/DemingSpanish.htm](http://www.tpmonline.com/articles_on_total_productive_maintenance/management/DemingSpanish.htm)



# UANL

---

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



## LISTADO DE FIGURAS

Figura 2.1.2.a	Ciclo Deming en la dirección de mantenimiento. ....	16
Figura 3.1.a	Organigrama de la Institución.....	28
Figura 3.2.1.a	Inscripciones de nuevo ingreso a hermanos a 1er. Grado.....	29
Figura 3.2.2.a	Inscripciones de nuevo ingreso a 1er. Grado.....	30
Figura 3.2.3.a	Inscripciones de nuevo ingreso a otros grados.....	31
Figura 3.2.4.a	Inscripciones de reingreso.....	32
Figura 3.2.5.a	Inscripciones de nuevo ingreso de alumnos que viven cerca de la periferia.....	33
Figura 3.2.6.a	Feria de las Ciencias.....	35
Figura 3.2.7.a	Actividades deportivas.....	36
Figura 3.2.8.a	Jornadas de trabajo.....	37
Figura 3.2.9.a	Actividades cívicas.....	38

## LISTADO DE TABLAS

Tabla 3.5.2.a	Servicio administrativo.....	60
Tabla 3.5.2.b	Servicio académico.....	61
Tabla 3.5.2.c	Atención del personal.....	62
Tabla 3.5.2.d	Equipo con el que cuenta la escuela.....	63
Tabla 3.5.2.e	Flujo de información.....	64
Tabla 3.5.2.f	Limpieza.....	65
Tabla 3.5.2.g	Seguridad en instalaciones.....	66
Tabla 3.5.2.h	Seguridad en el cuidado de los alumnos.....	67
Tabla 3.5.2.i	Valores inculcados en la escuela.....	68
Tabla 3.5.2.j	Cooperativa.....	69
Tabla 3.5.2.k	Actividades deportivas.....	70
Tabla 3.5.2.l	Gráfica general de las encuestas.....	71
Tabla 3.5.2.m	Diagrama de Pareto.....	72
Tabla A1	Datos de entrada de ejemplo de Gráfica de Gantt.....	132
Tabla A2	Solución de ejemplo de Gráfica de Gantt.....	132
Tabla A3	Taxonomía de Bloom, niveles de pensamiento.....	138

## LISTADO DE GRAFICAS

**Gráfica 3.5.2.a.a** Servicio administrativo:  
Dirección, subdirección y Secretaria..... 60

**Gráfica 3.5.2.a.b** Promedios de resultados de servicio administrativo..... 60

**Gráfica 3.5.2.b.a** Servicio académico:  
Maestros de grupo, Maestros de actividad  
deportiva, Maestro del CECSE..... 61

**Gráfica 3.5.2.b.b** Promedios de resultados de servicio académico..... 61

**Gráfica 3.5.2.c.a** Atención personal:  
Amabilidad, disponibilidad, seguimiento a  
peticiones, juntas..... 62

**Gráfica 3.5.2.c.b** Promedios de resultados de atención personal..... 62

<b>Gráfica 3.5.2.d.a</b>	<b>Equipo con que cuenta la escuela: Aulas, butacas, equipo computacional, material educativo, biblioteca.....</b>	<b>63</b>
<b>Gráfica 3.5.2.d.b</b>	<b>Promedios de resultados de equipo con que cuenta la escuela.....</b>	<b>63</b>
<b>Gráfica 3.5.2.e.a</b>	<b>Flujo de información: Avisos, carteles, sugerencias, periódico mural.....</b>	<b>64</b>
<b>Gráfica 3.5.2.e.b</b>	<b>Promedios de resultados de flujo de información.....</b>	<b>64</b>
<b>Gráfica 3.5.2.f.a</b>	<b>Limpieza: Sanitarios, oficinas, salones, patio.....</b>	<b>65</b>
<b>Gráfica 3.5.2.f.b</b>	<b>Promedios de resultados de limpieza.....</b>	<b>65</b>
<b>Gráfica 3.5.2.g.a</b>	<b>Seguridad en instalaciones: Extintores, rejas, puertas de emergencia, entrenamiento en caso de incendio.....</b>	<b>66</b>
<b>Gráfica 3.5.2.g.b</b>	<b>Promedios de resultados de seguridad en instalaciones.....</b>	<b>66</b>
<b>Gráfica 3.5.2.h.a</b>	<b>Seguridad en el cuidado de los alumnos: Guardias de recreo, control de tráfico, hora de salida....</b>	<b>67</b>
<b>Gráfica 3.5.2.h.b</b>	<b>Promedios de resultados de seguridad en el cuidado de los alumnos.....</b>	<b>67</b>

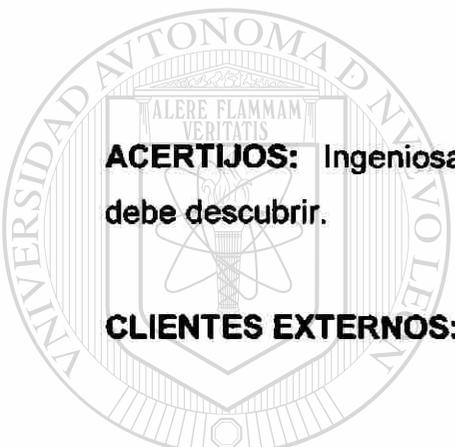
Gráfica 3.5.2.i.a	Valores inculcados en la escuela: Disciplina, orden, limpieza, respeto.....	68
Gráfica 3.5.2.i.b	Promedios de resultados de valores inculcados en la escuela. ....	68
Gráfica 3.5.2.j.a	Cooperativa: Organización, control de alimentos para su venta.....	69
Gráfica 3.5.2.j.b	Promedios de resultados de cooperativa.....	69
Gráfica 3.5.2.k.a	Actividades deportivas: Frecuencia de deportes, torneos, motivación a participar, participación de alumnos.....	70
Gráfica 3.5.2.k.b	Promedios de resultados de actividades deportivas.....	70
Gráfica 3.5.2.l.a	Promedios generales de los resultados anteriores.....	71

---

Gráfica 3.5.2.m.a	Diagrama de Pareto .....	72
-------------------	--------------------------	----

Gráfica A1	Ejemplo de Gráfica de Gantt.....	135
------------	----------------------------------	-----

## GLOSARIO



**ACERTIJOS:** Ingeniosa inscripción en prosas de un mensaje que el receptor debe descubrir.

**CLIENTES EXTERNOS:** Padres de familia y comunidad.

---

**CLIENTES INTERNOS:** Alumnos y personal (docente, administrativo y de apoyo)

**COMUNIDAD EDUCATIVA:** La comunidad educativa le compone el personal (docente, administrativo y de apoyo) y los clientes (alumnos, padres de familia y comunidad).

**DIF:** Desarrollo Integral de la Familia (dependencia gubernamental).

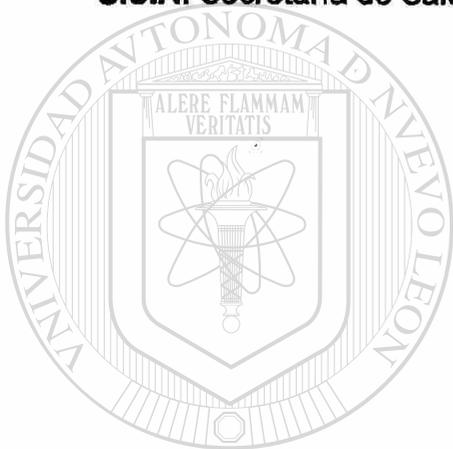
**ERGONOMIA:** Es la parte de la ingeniería del factor humano que trata del diseño de los equipos, procedimientos y sistemas sean factibles, seguros, confortables y coherentes con las necesidades humanas. (Ejemplo: sillas que se adapten a la espalda, teclados de computadora que se adapten a la muñeca de la mano, etc.)

**PLAN EMPRENDEDOR:** Proyecto para la creación de una microempresa.

**S.E.:** Secretaría de Educación.

**SOPA DE LETRAS:** Encontrar palabras escondidas en una ventana llena de letras, las palabras se pueden encontrar en cualquier dirección: horizontal, vertical o diagonal, al derecho o al revés.

**S.S.A:** Secretaría de Salubridad y Asistencia (dependencia gubernamental).



UANL

---

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



## APENDICE

Teoría de Abraham Maslow

Gráficas de Gantt

Taxonomía de Bloom



# UANL

---

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

## TEORIA DE ABRAHAM MASLOW

El psicólogo Abraham Maslow desarrolló una teoría acerca de la motivación, basada en las necesidades humanas tal como siguen:

**Necesidad fisiológica.** Incluye las necesidades básicas para mantener la vida, como son: alimentación, agua, vestido, techo y sueño. Desde el punto de vista de la empresa, esta necesidad puede satisfacerse ofreciendo al empleado un salario suficiente para tener una vida personal aceptable.

**Necesidad de seguridad.** Se refiere a la necesidad de sentirse libre de peligros físicos o de miedo a perder el trabajo, la propiedad, la comida, etc. Esta necesidad de los empleados puede satisfacerse en la empresa, ofreciéndoles permanencia en el empleo y condiciones de seguridad en el lugar de trabajo.

**Necesidad de afiliación o aceptación.** Las personas son seres sociales que necesitan sentirse aceptadas por las demás, la empresa ayuda a llenar esta necesidad.

**Necesidad de estima.** Maslow piensa que la persona que ha satisfecho la necesidad de pertenencia, desea sentirse estimado por sus compañeros de trabajo y por sí mismo. Para lograrlo en una empresa deben proporcionarle prestigio, categoría, progreso, reconocimiento, etc.

**Necesidad de autorrealización personal.** Las personas desean maximizar sus potencialidades para la realización de una tarea; a los empleados se les debe dar un trabajo que para ellos represente un desafío y un progreso potencial en la empresa, lo cual se relaciona con mayores responsabilidades y realizaciones.

## GRAFICAS GANTT

La gráfica Gantt es un método gráfico para la planificación y control de las cantidades y tiempo de producción. Su origen se remonta a antes de la primera guerra mundial, y fue creada por el ingeniero de organización Henry Laurence Gantt, siendo ampliamente utilizada hoy en día en una variedad de formas en todo tipo de organizaciones.

La Gráfica Gantt, Carta de Gantt, Diagrama de Gantt o Diagrama de Barras, se utiliza en varias de sus formas:

1. Diagrama de barras de un proceso productivo.
2. Diagrama de barras de carga de trabajo en máquinas o equipo.
3. Diagrama de barras de carga de trabajo en los departamentos.

---

*Estos diagramas se forman, como sigue:*

- a) Se determinan cuáles son los trabajos o actividades principales del proceso.
  - b) Se hace una estimación de la duración efectiva de la actividad.
  - c) Se representa cada actividad mediante una barra o recta horizontal cuya longitud es a una escala determinada representativa de la duración efectiva de dicha actividad.
4. Se hace una lista de las actividades, manteniendo el orden requerido por la secuencia de operaciones, utilizando un renglón del diagrama para la representación gráfica de cada actividad en la lista.

5. Se desplaza la barra que representa la duración de cada actividad, a través del renglón correspondiente, según los requerimientos impuestos por la secuencia propia del proceso productivo, tomando en cuenta que el extremo izquierdo de la barra indica la fecha de iniciación de la actividad y su extremo derecho, la fecha esperada de terminación de la misma.
6. La última actividad en la lista nos marcará en el diagrama, por medio de la posición de su extremo derecho, la fecha de terminación esperada del proceso productivo.
7. Si esta fecha es satisfactoria, se acepta el programa. En otra forma, recurriendo al criterio y experiencia personal del programador, se harán los cambios necesarios, ya sea acortando el tiempo requerido por cada actividad, o modificando la secuencia de las mismas, hasta llegar a una solución aceptable.

**Ejemplo:**

Programar la fabricación de un lote de 500 válvulas, tomando en cuenta los siguientes datos:

- a) Los moldes para fundir las partes se terminan en 4 días.
- b) Las partes fundidas se moldean en 2 días
- c) El material para estopero y vástago estará en la planta 3 días después de situar el pedido.
- d) Empaques y tuercas estarán en la planta 3 días después de situar el pedido
- e) El maquinado, ensamble de las partes, prueba y empaclado de las válvulas se terminará, como sigue:

PROCESO	NUMERO DE DIAS
Cuerpos	3
Bushings	3
Vástagos	1
Estoperos	1
Manerales	3
Ensamble	3
Prueba y empaques	1

**Tabla A1**

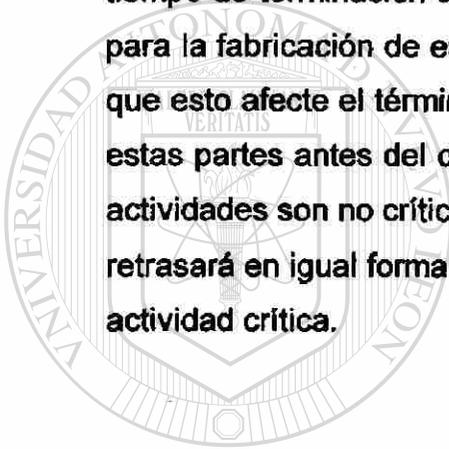
**Solución:** La lista de las actividades principales será

ACTIVIDAD
Ordenar materiales
Ordena empaques y tuercas
Fabricar moldes
Moldear parte 1,2 y 6
Maquinar cuerpo
Maquinar bushing
Maquinar vástago
Maquinar estopero
Maquinar maneral
Ensamblar partes
Probar y empacar válvulas.

**Tabla A2**

Debido al sistema de control establecido en la planta, el maquinado de las partes fundidas no puede iniciarse sino hasta que se recibe el lote del departamento de fundición. El ensamblado podrá empezar cuando se reciba el lote de partes del departamento de maquinado, prueba y empaque hasta recibir el lote ensamblado.

En el diagrama, podemos observar que existen actividades que aunque no se empiecen a tiempo o no se terminen en el tiempo esperado, no afectan el tiempo de terminación del proyecto, por ejemplo: podremos ordenar el material para la fabricación de estoperos y vástagos entre el lunes 13 y viernes 17, sin que esto afecte el término de completación del proyecto, ya que no requerimos estas partes antes del día jueves 23 que iniciaremos el ensamble. Este tipo de actividades son no críticas, en cambio si atrasamos la fabricación de moldes, se retrasará en igual forma la fecha de terminación del lote. Esta es, entonces, una actividad crítica.



UANL

---

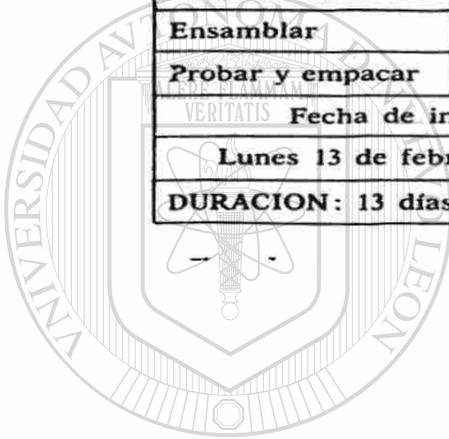
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

**PROGRAMA PARA LA PRODUCCION DE 500 VALVULAS  
DE ASIENTO MODELO 00A1**

Actividad	L	M	M	J	V	S	L	M	M	J	V	S	L	M
	1a. Semana						2a. Semana							
Ordenar materiales	■	■	■	■										
Ord. Emp. y Tuerc.	■	■	■	■										
Fabricar moldes	■	■	■	■										
Moldear 1, 2 y 6							■	■	■	■	■	■		
Maquinar cuerpo		■						■	■	■	■	■		
Maquinar bushing								■	■	■	■	■		
Maquinar vástago				■										
Maquinar estopero					■									
Maquinar maneral								■	■	■	■	■		
Ensamblar													■	■
Probar y empacar														■
Fecha de iniciación						Fecha de terminación								
Lunes 13 de febrero de 1967						Martes 28 de febrero de 1967								
DURACION: 13 días efectivos														

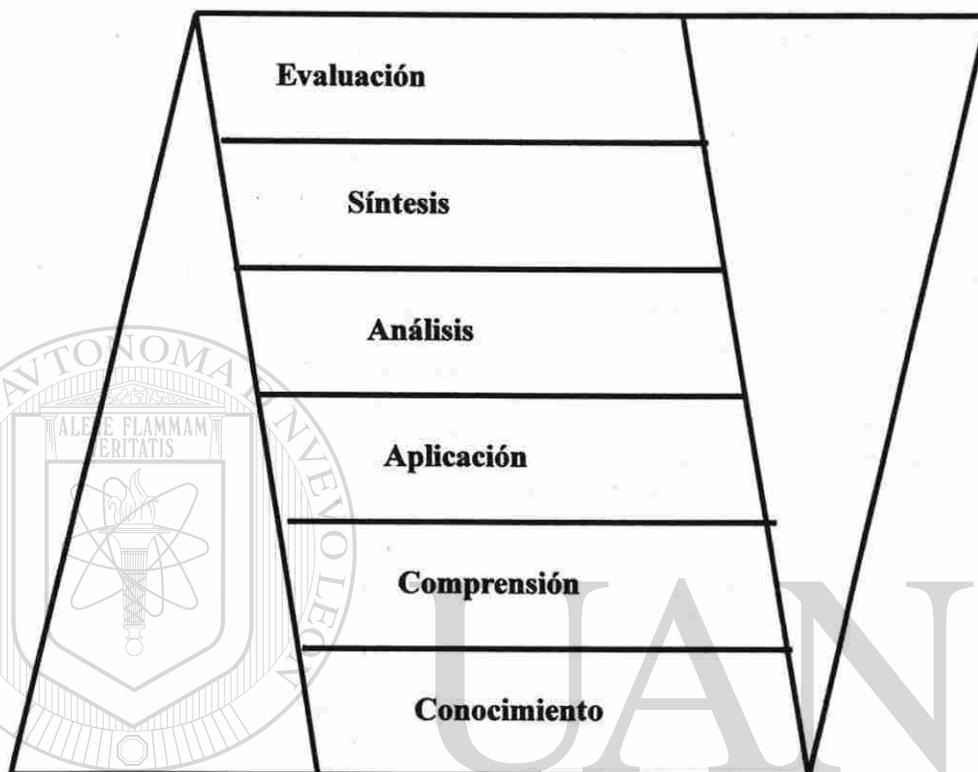


# UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



**TAXONOMIA DE BLOOM****NORMAL****SOBRESALIENTE**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

®

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN  
DIRECCION DE PLANEACIÓN E INVESTIGACIÓN EDUCATIVA  
COORDINACIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN**

**TAXONOMÍA DE BLOOM**

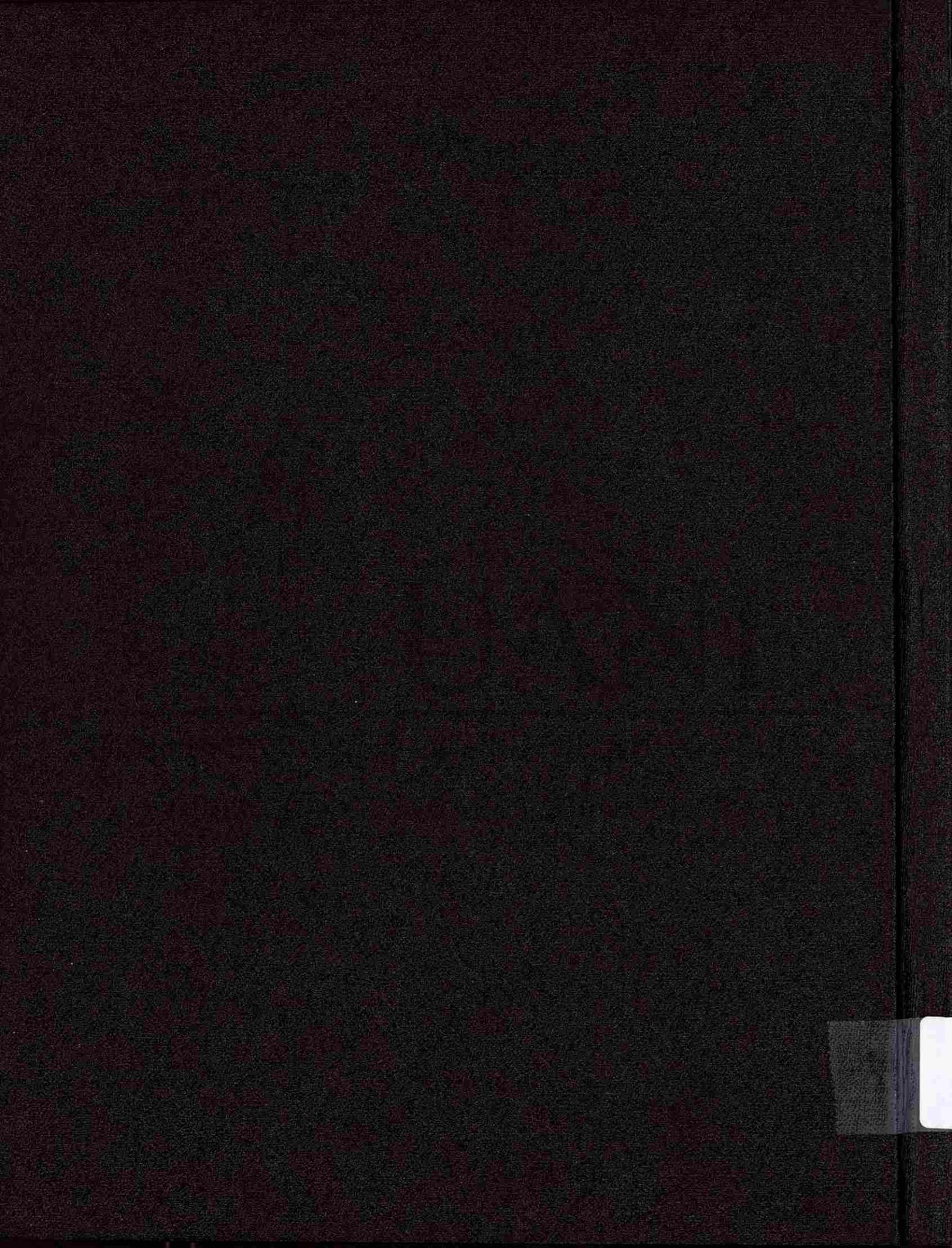
**NIVELES DE PENSAMIENTO**

<b>Nivel</b>	<b>Definición</b>	<b>Comportamiento Del alumno</b>	<b>Algunos verbos para utilizar en el diseño de actividades</b>
<b>EVALUACIÓN</b>	Juzgar el valor de ideas, materiales o productos, basados en un criterio.	Juzgar Formar opiniones Debatar Justificar	Asesorar Premiar Concluir Considerar Argumentar Valorar Verificar Criticar
<b>SÍNTESIS</b>	Juntar ideas para formar un plan o un producto nuevo/único	Crear Inventar Modificar Planear	Combinar Mezclar Construir Compilar Combinar Imaginar Arreglar Diseñar
<b>ANÁLISIS</b>	Examinar los componentes de la información	Descubrir Discriminar Deducir Examinar	Analizar Clasificar Categorizar Contrastar Comparar Debatar Criticar Diferenciar
<b>APLICACIÓN</b>	Utilizar la información en situaciones nuevas y concretas.	Graficar Desarrollar Experimentar Organizar	Aplicar Practicar Completar Probar Comparar Utilizar Criticar Platicar
<b>COMPRENSIÓN</b>	Entender la información.	Explicar Demostrar Interpretar Simplificar	Reagrupar Desarrollar Cambiar Concluir Convertir Relacionar Generalizar Ilustrar
<b>CONOCIMIENTO</b>	Recordar información o datos(memoria).	Responder Absorber Recordar Reconocer	Adquirir Escoger Contar Definir Identificar Nombrar Encontrar Reproducir Memorizar Localizar

**Tabla A3**

## AUTOBIOGRAFÍA

<b>Nombre</b>	Gabriela Alfonzo Morales.
<b>Lugar y fecha de nacimiento</b>	México, D.F. 30 de Mayo de 1971.
<b>Nombre de los Padres</b>	Sr. Dr. Roberto A. Alfonzo Ochoa Sra. Matilde Morales Ruiz de Alfonzo
<b>Escolaridad</b>	Ingeniería en Sistemas Computacionales (Instituto Tecnológico de Veracruz).
<b>Campo Profesional</b>	Jefe del área de Sistemas Especiales (Gobierno del Estado de Chiapas).  Analista Programador (Pan American School, S. C.).  Instructora de Computación (Basic Computación S.A.).
<b>Grado que deseo obtener</b>	Maestro en Ciencias de la Administración con especialidad en Producción y Calidad.
<b>Nombre de la Tesis</b>	Propuesta para mejorar los procesos administrativos en una institución educativa oficial de la ciudad de Monterrey Nuevo León.



familia, apoyado por los maestros para que nuestros niños enfrenten los retos cotidianos sobre la base de sus valores, conocimientos, compromisos, así como su trascendencia en su familia y en la sociedad.”

## **VISION**

Pretendemos formar individuos emprendedores, sobre la base de la madurez y responsabilidad, buscando su mejora continua. Personas innovadoras, eficientes, eficaces, con visión positiva, con amor a la vida y al medio ambiente, así como una amplia capacidad para:

- Comunicarse clara, oportuna y precisamente.
- Prevenir y resolver conflictos.
- Tomar responsabilidad de sus actos pensando en sus consecuencias.
- Convivir armónicamente con sus semejantes bajo los principios de respeto y honestidad y aprender más efectivamente.
- Trabajo en equipo.

Esta visión se establecerá por medio de consenso con el equipo técnico (maestros), tomando en cuenta opiniones de los alumnos y sugerencias de los padres de familia.

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

### **POLÍTICA DE CALIDAD**

Lograr la satisfacción del cliente, así como fomentar la convicción de “ganar, ganar” logrando la comunidad en general un beneficio.

## VALORES

El calendario de Valores es propuesto por la Secretaría de Educación al inicio de cada ciclo escolar, la institución deberá realizar un programa eficaz para fomentarlos, y se propone el siguiente esquema para cada uno de los valores.

### **NOMBRE: VIVE LOS VALORES**

**DIAGNOSTICO:** Durante 5 años se han desarrollado los programas de valores impartidos por adultos. Se propone involucrar a los alumnos de 6to. grado para lograr una mejor comunicación niño-niño.

**PROPOSITO:** Fomentar la real aplicación de cada valor expuesto durante el año para favorecer el crecimiento integral de la población escolar y sus familias.

### **ACCIONES PROPUESTAS:**

1. Llevar a cabo las acciones que nos indica el calendario de Valores de la Secretaría de Educación.
2. Calendario de Valores.
3. Formar comité.
4. Organizar los grupos de 6to. Grado en equipos.
5. Desarrollar frases de reflexión.
6. Reproducción de ejercicios y actividades.
7. Hoja para trabajo en casa en compañía de los padres.

**OBSERVACIONES:** Aunado a impartir y compartir los valores, los alumnos de 6to. grado crecerán en sus experiencias y les favorecerá el manejo de grupos.

**NOMBRE: FERIA DE LAS CIENCIAS**

**DIAGNOSTICO:** Los grupos de alumnos y los maestros deberán promover el trabajo en equipo para realizar diferentes investigaciones de una manera más formal, por lo que se llevará a cabo la Feria de las Ciencias con la participación de todos los alumnos.

**PROPOSITO:** Promover el trabajo en equipo, la investigación científica y presentar un proyecto.

**ACCIONES PROPUESTAS:**

1. Seleccionar temas de acuerdo al grado y al área.
2. Asignar temas por equipo.
3. Elaboración del Proyecto Maestro-Alumno.
4. Etapa exposición: Equipos participantes exponen sus trabajos a sus compañeros y Padres de Familia.

**OBSERVACIONES:** En la etapa Exposición se invitará a los padres de Familia.

**NOMBRE: EDUCACION AMBIENTAL DE BIBLIOTECAS**

**DIAGNOSTICO:** Se trabajará en la cultura del cuidado de su medio ambiente. Se trabajará en los programas de salud escolar que se tienen establecidos.

**PROPOSITO:** Que se adquiera una actitud de cuidado del medio ambiente aplicado a su forma de vida. Que el alumno aprenda sobre el cuidado de la salud aplicada a una mejor forma de vida.

**ACCIONES PROPUESTAS:**

1. Pláticas, participación activa de los alumnos, maestros y comunidad educativa\* en los problemas ecológicos, conocimiento y aplicación de la 3era. Campaña de vacunación, campañas bucales, etc.
2. Protección de la mariposa monarca (en su paso por Nuevo León), de los animales de nuestra comunidad así como las plantas y el medio ambiente en general.
3. Ahorro del agua, de la energía eléctrica y de los recursos con los que contamos.

**NOMBRE: REDACCION ESCOLAR**

**DIAGNOSTICO:** Falta de expresión oral y escrita en los alumnos. Observación de Campo.

**PROPOSITO:** Que el alumno redacte un tema basado en su experiencia, tomando como base:

- La lengua hablada.
- La lengua escrita.
- Reflexión sobre la lengua.
- Recreación Literaria.
- Establecer un enlace entre Maestro-Alumno.

**ACCIONES PROPUESTAS:**

1. Selección del tema.
2. Diseñar una hoja alusiva al tema en la cual se escribirá la redacción.

---

\* Ver glosario

3. Enviar información a los maestros con respecto al tema.
4. Comentar con los alumnos el tema.
5. Realizar la redacción en hojas (ensayo).
6. Revisión del tema para realizarlo en la hoja.
7. Se selecciona la hoja con la mejor redacción por parte del maestro de grupo.

### **OBSERVACIONES:**

- Se pedirá el promedio mensual del grupo, y se irá observando los avances del proyecto.
- Se exhibirán los mejores trabajos en un periódico mural.
- Se tomará una fotografía por mes, como historial de los alumnos que han destacado por su redacción.

**NOMBRE: LECTURA ORAL**

**DIAGNOSTICO:** Partiendo del supuesto que la mayoría de los alumnos no tienen una buena lectura oral se determinará realizar una evaluación diagnóstica de la lectura.

**PROPÓSITO:** Que cada uno de los alumnos mejoren su calidad de lectura oral, y a la vez formar un hábito de lectura diaria.

- Lograr una lectura comprensiva.
- Evaluación diagnóstica.
- Lectura diaria en el salón.
- Evaluación de la lectura oral con intercambio de maestros.
- Registro de evaluaciones, observaciones y propuestas a mejorar.

### ACCIONES PROPUESTAS:

Elevar el promedio presentado en el exámen de diagnóstico para cada uno de los alumnos, mejorar su calidad de lectura oral y a la vez tomar el hábito de la lectura diaria.

1. Lectura diaria en diferentes modalidades y contextos
2. Uso del Rincón de Lecturas\*.

**OBSERVACIONES:** Los criterios para asignar la evaluación a los alumnos se acordarán previamente en la Junta de Consejo Técnico por los maestros de grado. Se registrarán la cantidad de alumnos por calificación en cada grupo, ejemplo: cuantos alumnos de 10º., de 9º., etc. Para observar el avance y movimiento alumno-calificación.

---

**NOMBRE:** TALLER DE NIÑO

**DIAGNOSTICO:** Hay diferentes necesidades educativas para alcanzar un nivel de aprendizaje y acceder al currículo de educación regular, para satisfacer las necesidades básicas del aprendizaje.

- Déficit de atenciones y concentración por factores físicos, psicológicos, emocionales.
- Déficit en su autoestima por factores emocionales familiares.

---

\* Ver página 85

**PROPÓSITO:**

- Disminuir el déficit de atención por problemas psicológicos y/o emocionales.
- Tratar de alcanzar la independización, la responsabilidad, y seguridad en sí mismo de los alumnos.
- Que el alumno encuentre diferentes alternativas para solucionar los problemas
- Que el alumno trate de utilizar sus diferentes habilidades para ayudarse a incrementar sus conocimientos.
- Promover el respeto y la aceptación.

**ACCIONES PROPUESTAS:**

Organizar diferentes grupos de alumnos tomando en cuenta sus capacidades, habilidades, y sus edades mentales y cronológicas. Donde el alumno tenga un espacio para:

1. Conocerse.
2. Expresarse.
3. Compartir.
4. Aprender de él y de los otros a resolver problemas a través de dinámicas grupales.

**OBSERVACIONES**

- Las sesiones de trabajo con los alumnos se acoplarán a las necesidades, ritmos y programas extraescolares de la escuela primaria.

- Los subgrupos pueden variar sus integrantes de acuerdo a las necesidades presentadas por los maestros regulares y el maestro de apoyo.

**NOMBRE: TALLERES PARA PADRES**

**DIAGNOSTICO:** Mediante una encuesta aplicada a Padres de Familia y otra a Maestros de Escuela Regular se encontró la necesidad de crear el Proyecto de Escuela para padres.

**PROPÓSITO:** Lograr involucrar a los Padres de Familia en la Educación de sus hijos y comprometerlos a participar activamente.

**ACCIONES PROPUESTAS:**

1. Se otorgará diploma a los papás y niños que se encuentren con un 90% de su asistencia.
2. Se tabulará la asistencia en barras estadísticas.
3. Al finalizar la exposición se dará talón de comentarios y evaluación.

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

**NOMBRE: RINCONES DE LECTURA**

**DIAGNOSTICO:**

- El gusto por la lectura es un hábito que los maestros deben fomentar en ellos mismos y en los alumnos.
- Las actividades determinadas en los Rincones de Lecturas no son llevadas a la práctica de manera sistemática y permanente.

**PROPÓSITO:**

- Difusión de los objetivos marcados en el Proyecto Nacional Rincones de Lectura \*.
- Contar con un acervo bibliográfico actualizado y organizado de manera práctica y funcional.
- Cumplir los objetivos de los Rincones de Lectura
- Lograr que nuestros alumnos sean asiduos y eficientes lectores.
- Concienciar al maestro del uso y cuidado del Rincón de Lectura \*.
- Fomentar el gusto por la lectura en los educandos, mediante actividades relacionadas.

**ACCIONES PROPUESTAS:**

1. Inventario general y organización por fichas bibliográficas de acervo.
  2. Elaboración de credenciales para préstamo de libros a domicilio.
  3. Asesorías a grupos para eficientar el uso de la biblioteca.
- 
4. Registro diario sobre lectura.
  5. Promoción del Día Estatal de la Lectura y el Día del Libro.
  6. Multiplicación del Curso de Rincones de Lectura por el maestro que asista a ese curso.
  7. Implementar el horario de clases.
  8. Lectura diaria en clase y casa.

**OBSERVACIONES:**

- Este proyecto cubre uno de los ejes de Español: Recreación Literaria.
- Uso de los ficheros de Español como apoyo didáctico.

---

\* Ver página 85

- Crear el hábito de la lectura en la comunidad educativa\*.
- Con el préstamo a domicilio, fomentar el hábito de la lectura en casa.
- Formato de control de las credenciales de cada grupo por el maestro
- Contar con un área de biblioteca organizada permite a maestros y alumnos el acudir a consultar de manera más eficaz.
- Evaluación por medio de gráficas el resultado de las acciones programadas

Los valores se publican en los calendarios que brinda la Secretaría de Educación, de igual forma se propone publicarlos en fichas informativas, y a través de diferentes programas de actividades tales como “sopa de letras\*\*” y “acertijos\*\*” por mencionar algunos.

Los valores serán puestos en práctica formando parte de cada uno de los puntos del reglamento escolar interno.

Ejemplos:

## REGLAMENTO ESCOLAR INTERNO

### Horarios de clase, asistencia y puntualidad.

1. El alumno debe estar en la escuela 5 minutos antes de iniciarse las clases. Si el alumno llega después del timbre de entrada permanecerá en el vestíbulo de la escuela donde se le preguntará el motivo y se registrará en la lista de la Dirección. El alumno que cumple 5 retardos en el mes o bimestre tendrá un reporte escrito y los padres deberán acudir a la escuela para establecer un compromiso de puntualidad. Si el alumno acumula 3 reportes al año su inscripción será condicionada para el próximo ciclo escolar. **Valor Puntualidad**

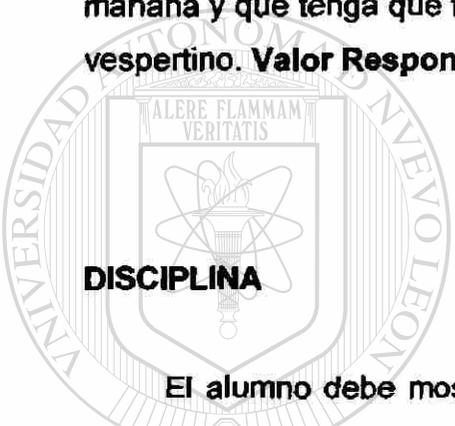
---

\* Ver glosario

2. Las inasistencias deberán ser reportadas al maestro por escrito (No por teléfono), para presentar el motivo de su falta. **Valor Responsabilidad**

3. El alumno no podrá excederse de 5 faltas injustificadas durante el año escolar. Los casos de fuerza mayor serán considerados por la dirección de la escuela. **Valor Responsabilidad.**

4. Favor de hacer citas médicas o compromisos fuera del horario de clases. Si el alumno necesita algún tratamiento que solo pueda recibirlo en la mañana y que tenga que faltar seguido a la escuela, deberá inscribirlo en turno vespertino. **Valor Responsabilidad.**



**DISCIPLINA**

El alumno debe mostrar **RESPECTO Y BUENA CONDUCTA** en todas las actividades escolares (paseos, recreo, festivales, etc.) a todo el personal de la escuela y a sus compañeros.

El alumno que presente conducta negativa en la escuela se le levantará un reporte por escrito, el cual deberá ser firmado por el padre de familia y entregado al maestro el día siguiente.

El alumno que acumule en su expediente 3 reportes (de mala conducta) será suspendido fuera del salón por un día (con trabajo extra programado) en la Dirección Escolar.

Si el alumno continúa con mal comportamiento será dado de baja del plantel.

Los alumnos deberán llegar directamente al patio y no quedarse en la puerta del plantel (ni al entrar ni al salir). Después de la hora de salida, la escuela no se hace responsable de los alumnos.

No se permitirá entregar alimento después del timbre de entrada.

El alumno deberá hacerse responsable de sus objetos personales y traer todo el material necesario a la escuela, que lo prepare un día antes, ya que no se le permitirá hablar a casa para que le traigan cualquier objeto olvidado, esto con el fin de que el alumno se discipline y no interrumpa su trabajo escolar. No se pasará lonche, ni material olvidado.

Las llamadas telefónicas únicamente se permitirán cuando sea urgencia.

### **UNIFORME.**

Todos los alumnos deben traer diariamente el uniforme completo de la escuela (siempre limpio).

La presentación de los alumnos debe ser impecable: zapatos bien boleados, bien aseado, peinados. En época de frío los alumnos podrán traer únicamente el pantalón de uniforme, suéter escolar marino, las niñas podrán traer mallas blancas o azul marino. No se les permitirá suéter de otro color.

**Valor Higiene.**

### **HORARIO.**

Lunes. Uniforme de gala, zapatos negros escolares.

Martes y Jueves. Playera blanca y falda deportiva o short deportivo, tenis completamente blancos.

Miércoles y Viernes. Playera roja y bermuda o pantalón de mezclilla azul, tenis completamente blancos.

## **PADRES DE FAMILIA**

El pertenecer a nuestra comunidad educativa\* lo compromete a cubrir los compromisos que requiera el plantel y la sociedad de padres de familia (como actividades culturales, etc.) .

Los padres de familia deberán dirigirse con respeto a todo el personal de la escuela.

Favor de no obstaculizar el portón a la hora de entrada. Deben dejar a sus hijos y retirarse del plantel después de que los dejen en el mismo.

El padre de familia que necesite hablar con algún maestro deberá solicitarlo por escrito en la libreta de su hijo, con anterioridad para darle una cita dentro del horario que indique el maestro, que por lo general será en la hora de Educación Física.

## **DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS**

Todos los avisos que se le entreguen a su hijo deberán de ser firmados por los padres.

Los padres deberán presentarse únicamente cuando la Dirección de la Escuela o el maestro le solicite su presencia.

---

\* Ver glosario

No está autorizada la entrada a los salones de ninguna persona ni padre de familia durante el horario escolar. Todo asunto debe tratarse previamente en la Dirección.

Se solicita al padre de familia no enviar a sus hijos enfermos a la escuela. La escuela no está autorizada a administrar ningún medicamento a los alumnos.

Los alumnos que contraigan alguna enfermedad contagiosa (varicela, paperas, rubéola, etc.) se presentarán en la escuela después de que haya pasado el período de contagio avalado por una constancia médica.

Los padres de familia deben recoger a sus hijos antes de la una de la tarde, ya que después de este horario el turno vespertino inicia sus labores.  
**Valor Respeto.**

### **TRANSPORTE ESCOLAR**

Los padres de familia deberán asegurarse que el transporte llegue puntual a la hora de entrada y salida.

Pedirles a los encargados de los transportes que pasen a la escuela personalmente a recoger a sus hijos y que lleguen 10 minutos antes de la hora de salida.

Se les pide atentamente a los padres, si dejan a sus hijos en carro lo hagan de una manera rápida con el fin de agilizar la circulación a la hora de entrada y salida de clases, únicamente por la calle Juárez.

Se debe mostrar respeto a los oficiales encargados del tránsito escolar.

La escuela está completamente ajena a transportes, tenis y uniformes.

A su vez se llevará a cabo un monitoreo por parte de alumnos, coordinadores y maestros para cerciorarse de que dichos valores hayan sido aplicados.

En cuanto al personal de la Institución existe también un reglamento en el cual se participa de manera positiva en cursos de autoestima y motivación, así como se logra fomentar el respeto en la comunidad educativa\*.

Una vez aplicados los valores de la Institución, estos serán evaluados observando los cambios de actitud de la comunidad educativa\*, rendimiento escolar, demanda escolar y disminución de problemas interpersonales.

Dependiendo de los resultados que arroja la evaluación de los valores, se llegará a la necesidad de mejorar la aplicación de los valores, y esto se logrará realizando cambios en el reglamento de tal forma que éste sea lo suficientemente flexible para que la comunidad educativa\* lo lleve a cabo por convicción propia mas que por imposición.

Algunos casos concretos que deben mostrar el predominio de los principios y valores de la Institución son:

- Los programas vigentes internos de la escuela.
- Mejoramiento de las relaciones humanas y comunicación.
- Motivación por una mejora continua.
- Aprendizaje basándose en errores.
- Ser congruente entre lo que se dice y lo que se hace.
- Lleva a cabo la cultura del esfuerzo.
- Educar sobre la base de la verdad.

---

\* Ver glosario

La Institución realizará estudios comparativos sobre la práctica de los principios y valores de la Institución, con encuestas que se realizarán a la comunidad acerca de los valores que creen ellos que se aplican en las diferentes escuelas de la comunidad, también se analizará la demanda escolar y los reconocimientos adquiridos por la Institución.

La Institución contribuirá a la formación de ciudadanos responsables y comprometidos con su comunidad, a través de sus diferentes programas de valores y su participación activa por ejemplo:

- Programa de educación ambiental.
- Programa vive los valores, que se compartirá en otras Instituciones.
- Programas cívicos, deportivos y culturales.
- Participando con el IFE (Instituto Federal Electoral).
- Apoyo a campañas nacionales de salud.

La Institución tratará de estar a la vanguardia en el ámbito educativo, actualizándose en los diferente departamentos que la conforman.

- 
- Capacitación a personal docente mediante cursos de actualización profesional, personal y desarrollo humano.
  - Intercambio académico.
  - Innovaciones tecnológicas en su área de informática, videoteca y biblioteca.

La Institución promoverá la conducta ética y moral por medio de los valores y ante todo, cada miembro de la Institución deberá de ser congruente con lo dice y con lo que hace, y a su vez ser responsable.

### **5.1.2 Compromiso de la administración**

El subcriterio se refiere al liderazgo sistemático del equipo directivo, así como las acciones realizadas para desarrollar la cultura de mejora continua en la Institución, fomentando la excelencia en el desempeño académico.

Llamaremos **cliente** a toda persona que recibe un servicio de nuestra Institución.

1. Se sugiere que la dirección diseñe un método de cultura de calidad y mejora continua, basándose en las necesidades de la Institución, es decir, el Director(a) sabe cuales son los puntos débiles de la Institución, es el Director(a) quien tiene la capacidad de ver desde un ángulo general los puntos que se deben de mejorar y es quien debe proponer que debe aportar cada persona que labora en la Institución. Algunos ejemplos de participación activa del equipo directivo son:

- a) Recibir capacitación en calidad.
- b) Participar en cursos y/o conferencias dirigidas al personal.
- c) Participación en grupos de trabajo y comités de calidad.
- d) Reconocimiento al personal por sus logros.
- e) Comunicación con los estudiantes, padres de familia, comunidad y personal.
- f) Establecimiento de objetivos y metas en busca de la excelencia académica.
- g) Promover un clima que favorezca a la participación y a la enseñanza y aprendizaje.
- h) Dar seguimiento a conductas y aprendizajes de los estudiantes, así como el desempeño de los colaboradores de la Institución.
- i) Realizar análisis referencial sobre liderazgo con otras Instituciones.

2. El equipo directivo deberá realizar programas ó acciones sistemáticas del equipo directivo, para desarrollar la cultura de calidad y mejora continua en la Institución.
3. EL equipo directivo debe hacer evidente su liderazgo a través del involucramiento con los estudiantes, padres de familia, personal y comunidad.
4. Se recomienda evaluar al equipo directivo por medio de encuestas aplicadas a todo el personal de la Institución, esto con el fin de mejorar la efectividad del sistema de liderazgo del equipo directivo.

## **5.2 SATISFACCION DEL CLIENTE USUARIO**

Este punto define los métodos que la Institución utiliza para conocer las necesidades y expectativas de sus clientes: estudiantes, padres de familia y comunidad y cómo se traduce lo anterior en acciones y planes para mejorar la calidad del proceso de educación.

### **DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS**

#### **5.2.1 Necesidades del cliente o usuario**

Este subcriterio también define las actividades utilizadas para conocer las necesidades actuales y futuras de los clientes: estudiantes, padres de familia y comunidad. También se refiere a cómo la Institución determina lo que los clientes necesitan y esperan.

Para conocer las necesidades individuales y grupales del cliente, que en este caso son los estudiantes y padres de familia se deben realizar las siguientes actividades.

### **Alumnos**

**Pláticas individuales:** Estas deben realizarse según la necesidad del estudiante, es decir con el maestro o Psicólogo (Terapeuta), en donde se deje al alumno expresarse plenamente.

**Pláticas grupales:** Para este tipo de pláticas es necesario buscar alguna Institución ya sea asociación civil o privada que se dedique a impartir pláticas o conferencias donde se tocan puntos del ámbito cultural, académico, educación sexual, drogadicción etc.

### **Padres de Familia**

**Pláticas individuales:** Deben mandarse por medio de los alumnos fichas de requerimiento a los padres de familia con períodos mensuales; una vez que el padre de familia se presente, éste debe ser atendido por el Director, Maestro titular y Psicólogo si el caso así lo requiere.

**Pláticas grupales:** Deben realizarse juntas con períodos mensuales donde se trate aspectos académicos y administrativos.

### **Alumnos y Padres de Familia**

También deben hacerse si es necesario pláticas involucrando tanto a estudiantes como a padres de familia.

Toda plática realizada ya sea individual o grupal debe de asentarse por escrito en un reporte, así como debe registrarse en un libro con los siguientes datos:

### **Reporte**

Tipo de plática (grupal o individual)

Tipo de cliente (estudiante o padre de familia o ambos)

Nombre (s)

Grado y Grupo

Fecha

Conversación

Aspectos relevantes

Observaciones

Asistentes (Maestro y/o Terapeuta, Director(a)) – para las pláticas individuales

Institución que impartió conferencia – para pláticas grupales

Tema de conferencia – para pláticas grupales

---

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

**Libro de registro**

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Tipo de plática (grupal o individual)

Tipo de cliente (estudiante o padre de familia o ambos)

Nombre (s)

Grado y Grupo

Fecha

Asistentes (Maestro y/o Terapeuta, Director(a)) – para las pláticas individuales

Institución que impartió conferencia – para pláticas grupales

Tema de conferencia – para pláticas grupales