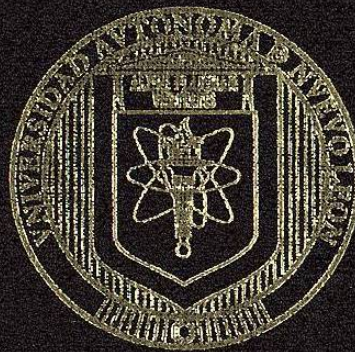


UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON

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



TM  
Z5853  
.M2  
FIME  
2002  
.A436

20

PROPORUESTA PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS  
EN UNA INSTITUCION OFICIAL DE LA CIUDAD DE MONTTHERREY, NUEVO LEON

G. A. M.



1020148455

m

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

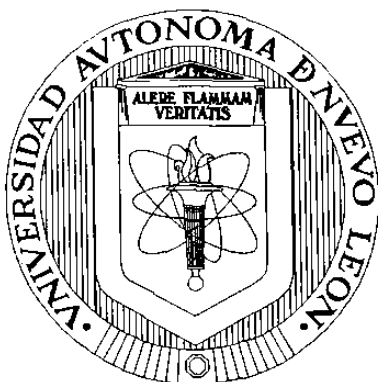
**TESIS**

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

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**

**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**

981939

TH

Z5853

.M2

FIME

2002

.A436



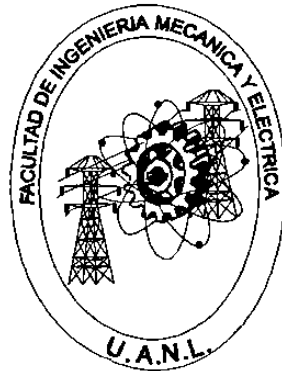
FONDO  
TESIS

22. Julio 08  
de la U. Almería

**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**



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 Alfonzo 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



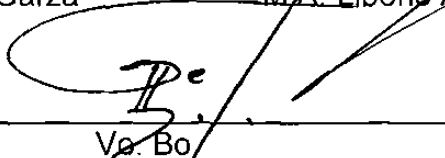
Asesor  
M.C. Alejandro Aguilar Meraz



Coasesor  
M.C. Roberto Villarreal Garza



Coasesor  
M.A. Liborio A. Manjarrez Santos



Ve. 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.

# 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
1. Introducción.....	4
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
2. Filosofías de Calidad.....	10
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



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.	Análisis de la situación actual.....	73
4.1	Diagnóstico.....	73
4.1.1	Diagnóstico de clientes externos.....	73
4.1.2	Diagnóstico de clientes internos.....	76
5.	Propuesta de soluciones, modelo de calidad.....	77
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
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>



# 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.

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.