

LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y SU ESTRECHA RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN UN CENTRO PRIVADO DE EDUCACIÓN BÁSICA



PROBLEMA

La falta de conocimiento de responsabilidades claras, funciones específicas y procesos organizativos dentro de la Unidad Educativa ha provocado falencias en la gestión de comunicación interna, perdidas de potenciales clientes que representan ingresos significativos, generando dudas del servicio educativo brindado y afectando negativamente la reputación de la institución.



OBJETIVO GENERAL

Diseñar un plan de reestructuración organizativa en la Unidad Educativa Liceo Cristiano Peninsular, utilizando la teoría de la calidad Total (TQM) para la eficiencia operativa, la comunicación interna y la satisfacción de los estudiantes y sus familias.



Imagen 1: Unidad Educativa Liceo Cristiano Peninsular.

PROPUESTA

El presente proyecto se desarrolló aplicando las siguientes herramientas:

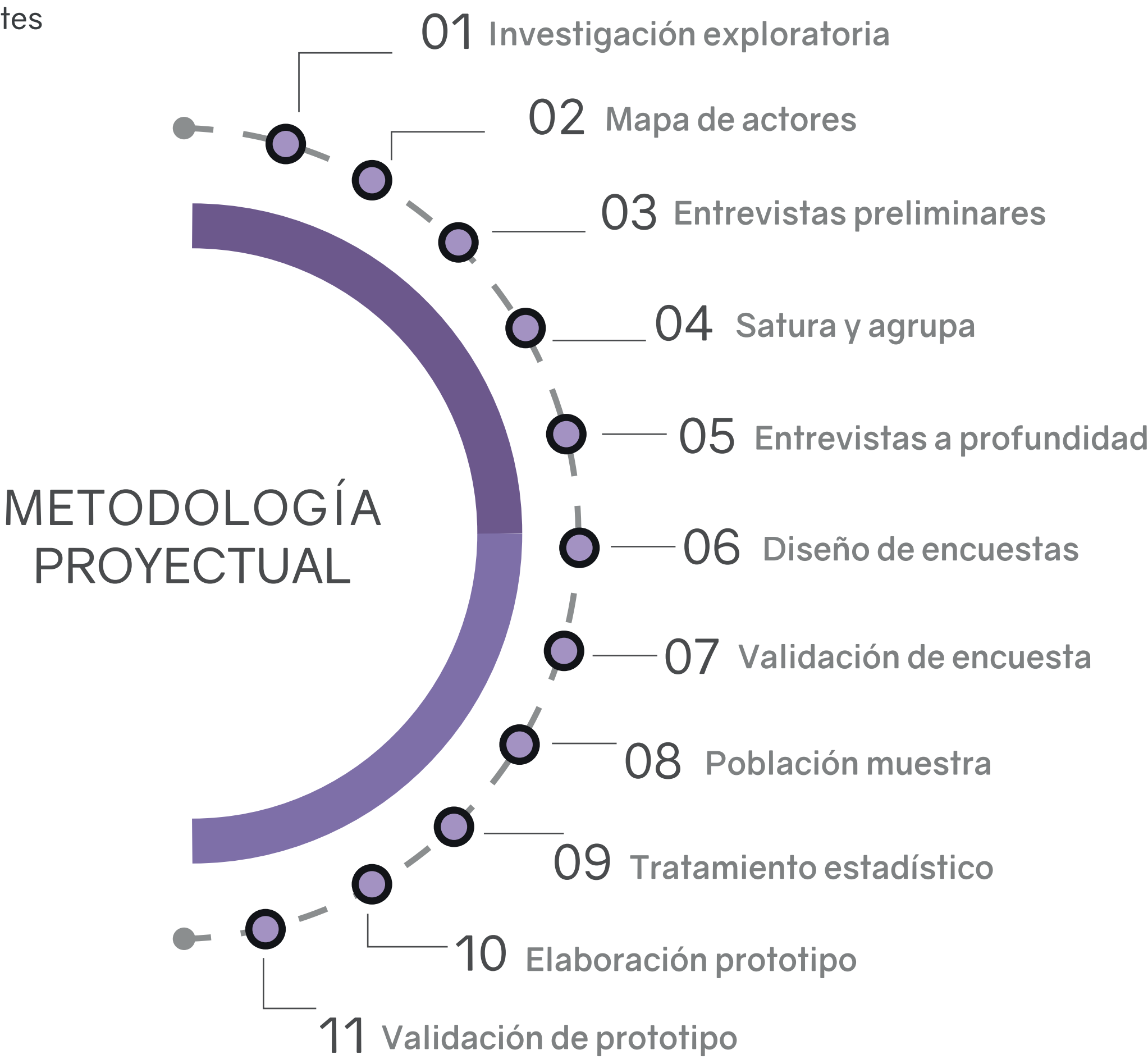


Imagen 2: Metodología aplicada en el desarrollo del proyecto

RESULTADO

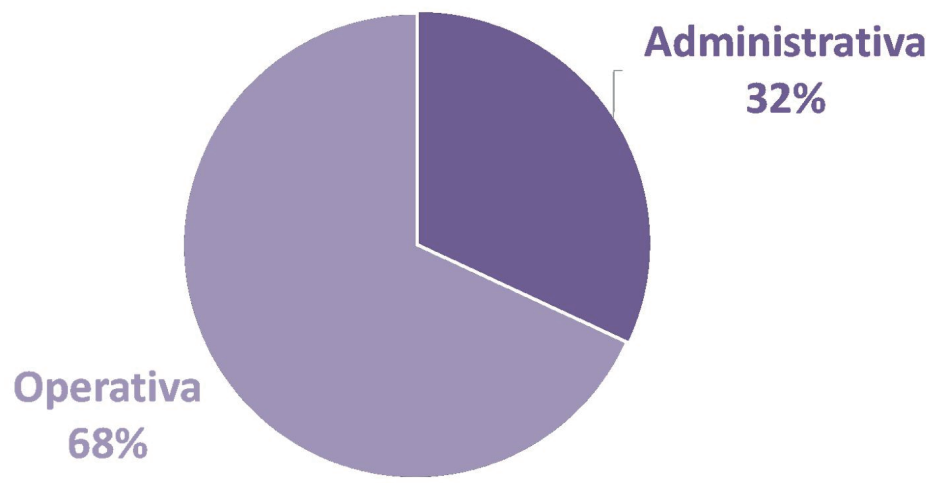


Imagen 4: Conocimiento del personal administrativo y operativo

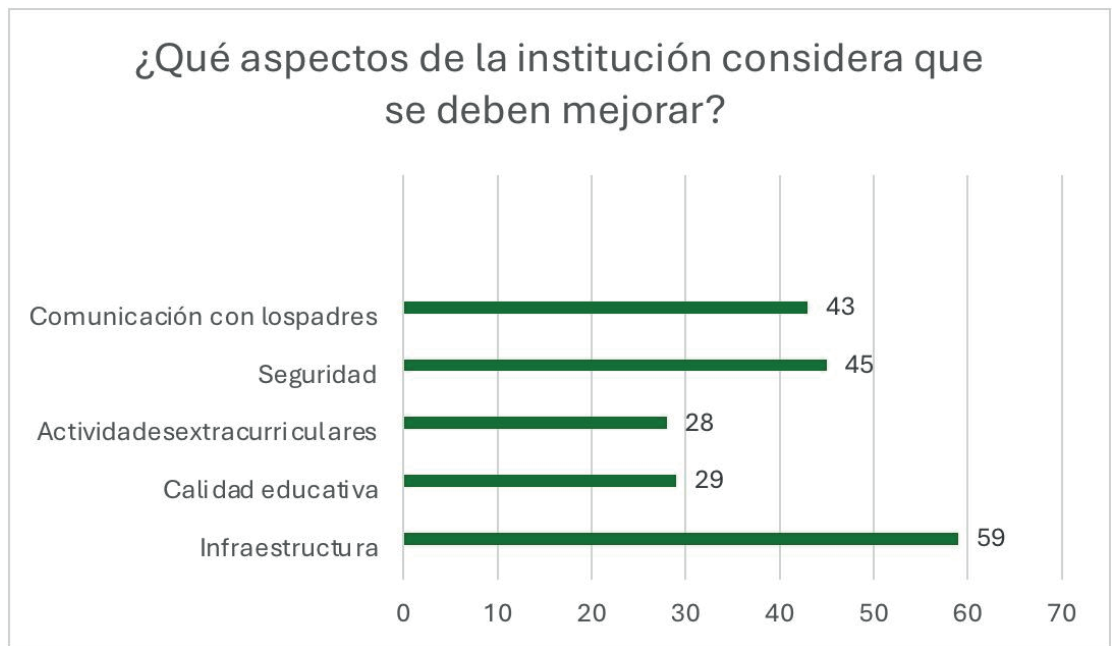


Imagen 5: Mejoras importantes para los padres de familia

1. La mayor parte de colaboradores corresponden al área operativa los cuales cuentan con roles definidos y evaluación de desempeño.

2. El área operativa de la institución carece de conocimiento exacto de sus funciones, lo que crea conflicto en la toma de decisiones y respuestas dadas a colaboradores y padres de familia.



Imagen 3: Portada del prototipo desarrollado

CONCLUSIONES

01

La investigación permitió comprender mejor la situación del plantel educativo y desarrollar un manual organizacional.

02

Se concluyó que es necesario implementar un manual formal para todas las áreas y diseñar una evaluación de desempeño.

03

La solución presentada ofrece un modelo organizacional que mejora los procesos internos y externos, alineándose con la misión y visión institucional.