



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

Proyecto de investigación previo a la  
obtención del título de Ingeniera en  
Gestión Empresarial

**Título del Proyecto de Investigación:**

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE LOS  
SERVICIOS EDUCATIVOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA INSUTEC PERIODO  
2015-2018”**

**Autora:**

**Luz Fernanda Valencia Borja**

**Director de Proyecto de Investigación:**

**Ing. Edgar Javier Muñoz Murillo, M.Sc.**

**Quevedo – Los Ríos - Ecuador**

**2015**

2015

**“Gestión Administrativa y su relación con la calidad de los  
servicios educativos de la Unidad Educativa INSUTEC  
periodo 2015-2018”**

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS**

Yo, Luz Fernanda Valencia Borja, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

---

**Luz Fernanda Valencia Borja**

C.C.# 120476539-8

# **CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

El suscrito, Ing. Edgar Javier Muñoz Murillo, M.Sc. docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la estudiante Luz Fernanda Valencia Borja, realizó el Proyecto de Investigación de grado titulado “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA INSUTEC PERIODO 2015-2018”, previo a la obtención del título de Ingeniero en Gestión Empresarial, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

---

Ing. Edgar Javier Muñoz Murillo, M.Sc.

**DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

# **CERTIFICADO DE REPORTE DEL URKUND**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**CARRERA DE INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**Título:**

“Gestión Administrativa y su relación con la calidad de los servicios educativos de la Unidad Educativa INSUTEC periodo 2015-2018”

Presentado al Consejo Académico como requisito previo a la obtención del título de Ingeniera en Gestión Empresarial.

Aprobado por:

---

Dra. Fresia Rizo Zamora. M.Sc.  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

---

Lcdo. Bolívar Yépez Yánez. M.Sc.  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

---

Ing. Fernando Suárez Nuñez. M.Sc.  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

**QUEVEDO – LOS RÍOS - ECUADOR**  
**2015**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi Dios Padre por la fe y fuerza necesaria para lograr uno de mis sueños más anhelados.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, especialmente a la Facultad de Ciencias Empresariales por permitirme ser parte de tan noble institución.

Al Ing. Edgar Xavier Muñoz Murillo por su apoyo total para la elaboración de este proyecto investigativo.

A mis queridos padres y mí querido esposo e hijos por brindarme su apoyo y amor incondicional durante mi etapa académica.

**Fernanda.**

## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada a mi Dios por darme fuerzas y guía para seguir adelante.

A mi familia especialmente a mi esposo y mis queridos hijos por ser mi motivación e inspiración.

A mis profesores y compañeros de aula que compartieron conmigo momentos y vivencias durante mi etapa académica.

**Fernanda.**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente proyecto de investigación se realizó en la Unidad Educativa INSUTEC, ubicada en la ciudad de Quevedo. El objetivo principal es el diseño de un modelo de Gestión Administrativa y su relación con la calidad de los servicios educativos de la Unidad Educativa INSUTEC Periodo 2015-2018; se utilizó la investigación de campo y métodos inductivo, deductivo, analítico; además un diagnóstico de la situación actual de la institución a través de encuestas realizadas al personal administrativo y los docentes los cuales permitieron conocer que existen bajos niveles de capacitaciones, además los docentes califican el servicio de la administrativa como regular esto debido a que se realizan pocas actividades que permitan fomentar la comunicación entre los profesores y personal administrativo; también es importante resaltar la buena acogida del diseño de un modelo de gestión administrativa mediante estrategias en el área tecnológica ,pedagogía y capacitaciones los cuales contribuirán de manera positiva a mejorar la calidad de los servicios educativos de la institución.

**Palabras claves:** Gestión administrativa, calidad de servicio, educación.

## **ABSTRACT**

This research project was conducted in the Insutec Education Unit, located in the city of Quevedo. The main objective is to design a model of Administrative Management and its relation to the quality of educational services of the Education Unit Insutec period 2015-2018; field research and inductive, deductive, analytical methods used; besides a diagnosis of the current situation of the institution through surveys to administrative staff and teachers who allowed to know that there are low levels of training, plus teachers rate the service of administrative and regulate this because they have few activities to promote communication among teachers and administrative staff; it is also important to highlight the good reception of designing a model of administrative management with strategies in the area of technology, education and training which will contribute positively to improving the quality of educational service of the institution so.

**Keywords:** administrative management, quality of service, education

# **TABLA DE CONTENIDO**

## CÓDIGO DUBLIN

Título:	Gestión Administrativa y su relación con la calidad de los servicios educativos de la Unidad Educativa INSUTEC periodo 2015-2018”		
Autor:	Valencia F .; Universidad Técnica Estatal de Quevedo		
Palabras clave	Gestión administrativa	Calidad de servicio	Educación
Fecha de publicación:	29/10/2015		
Editorial:	Quevedo: UTEQ, 2015		
Resumen:	<p>Resumen: El presente proyecto de investigación se realizó en la Unidad Educativa INSUTEC, ubicada en la ciudad de Quevedo. El objetivo principal es el diseño de un modelo de Gestión Administrativa y su relación con la calidad de los servicios educativos de la Unidad Educativa INSUTEC Periodo 2015-2018; se utilizó la investigación de campo y métodos inductivo, deductivo, analítico; además un diagnóstico de la situación actual de la institución a través de encuestas realizadas al personal administrativo y los docentes los cuales permitieron conocer que existen bajos niveles de capacitaciones, además los docentes califican el servicio de la administrativa como regular esto debido a que se realizan pocas actividades que permitan fomentar la comunicación entre los profesores y personal administrativo; también es importante resaltar la buena acogida del diseño de un modelo de gestión administrativa mediante estrategias en el área tecnológica ,pedagogía y capacitaciones los cuales contribuirán de manera positiva a mejorar la calidad de los servicio educativos de la institución.</p> <p><b>Palabras claves:</b> Gestión administrativa, calidad de servicio, educación.</p>		
Descripción:	83 hojas: dimensiones 29x21 cm+ CD-ROOM		
URI:			

## TABLA DE CONTENIDO

<b>Contenido</b>	<b>Págs.</b>
PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS .....	iii
CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....	iv
CERTIFICADO DE REPORTE DEL URKUND .....	v
CERTIFICACION DE TRIBUNAL.....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
DEDICATORIA .....	viii
RESUMEN EJECUTIVO.....	ix
ABSTRACT.....	x
TABLA DE CONTENIDO.....	xiii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xviii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xix
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>CAPÍTULO I CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>3</b>
1.1. Problema de investigación. ....	3
1.1.1. Planteamiento del problema.....	4
1.1.2. Formulación del problema. ....	5
1.1.3. Sistematización del problema. ....	5
1.2.1. Objetivo General.....	5
1.2.2. Objetivos Específicos.....	5
1.3. Justificación.....	6
<b>CAPÍTULO II FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>7</b>
2.1. Marco conceptual.....	8
2.1.1. Administración estratégica.....	8
2.1.2. Análisis organizacional .....	8
2.1.3. Competitividad.....	8
2.1.4. Eficiencia.....	9
2.1.5. Eficacia.....	9

2.1.6. Empresa.....	9
2.1.7. Estrategias .....	9
2.1.8. Gerencia .....	10
2.1.9. Gestión .....	10
2.1.10. Gestión administrativa .....	10
2.1.11. Organigrama.....	11
2.1.12. Plan estratégico .....	11
2.1.13. Calidad .....	11
2.1.14. Servicio. ....	12
2.1.15. Usuario o cliente .....	12
2.2. Marco Referencial.....	12
2.2.1. Gestión administrativa .....	12
2.2.2. Proceso administrativo.....	13
2.2.2.1. División del proceso administrativo .....	13
2.2.2.2. Funciones básica del proceso administrativo.....	14
2.2.2.2.1. Planificación.....	14
2.2.2.2.2. Elementos básicos de la planificación.....	14
2.2.2.3. Tipos de planificación .....	14
2.2.2.4. Organización .....	15
2.2.2.5. Dirección .....	15
2.2.2.6. Control .....	16
2.2. 3. Definición de la Misión.....	16
2.2. 4. Definición de Visión .....	16
2.2.4.1. Características que debe poseer la visión.....	16
2.2.5. Objetivos .....	17
2.2.6. Organigrama.....	17
2.2.6.1. Tipos de Organigrama.....	17
2.2.7. Recursos tangibles.....	18
2.2.8. Recursos intangibles .....	18
2.2.9. Desarrollo institucional .....	18

2.2.10. Empresa.....	18
2.2.10.1. Elementos necesarios para el funcionamiento de una empresa .....	19
2.2.10.2. Estructura de la Empresa.....	19
2.2.11. Toma de decisiones .....	19
2.2.11.1. Aspectos a considerar en la toma de decisiones.....	20
2.2.12. Etapa del proceso .....	20
2.2.12.1. Problemática a resolver .....	20
2.2.12.2. Puntos básicos .....	20
2.2.13. Características de las estrategias .....	20
2.2.14. Plan estratégico .....	21
2.2.14.1. Beneficios de la Planificación Estratégica .....	22
2.2.14.2. Los Requerimiento para elaborar la planeación estratégica.....	22
2.2.14.2.1. Información.....	23
2.2.14.2.2. Capacidad de análisis .....	23
2.2.14.2.2. Visión del Futuro .....	23
2.2.14.2.3. Capacidad de Síntesis.....	23
2.2.14.2.4. Actitudes Ejecutivas.....	23
2.2.14.2.5. Búsqueda continua de lo práctico y eficiente.....	24
2.2.14.5.6. Laboriosidad y detalle en la elaboración del diseño del plan.....	24
2.2.15. Estrategia.....	24
2.2.15.1. Administración estratégica.....	24
2.2.15.2. Atributos clave de la administración estratégica.....	25
2.2.15.3. Objetivos e importancia de la Administración Estratégica .....	25
2.2.16. Objetivos .....	25
2.2.17. Calidad .....	26
2.2.18. El Control de Calidad.....	26
2.2.19. Garantía de calidad.....	27
2.2.19.1. Teoría de la planificación para la calidad .....	27
2.2.19.2. Control de calidad de acuerdo a Juran .....	27
2.2.19.3. Mejoramiento de la Calidad, éste proceso se base en conceptos fundamentales como:.....	28

2.2.20. Servicios.....	28
2.2.20.1. Características de los servicios.....	28
2.2.20.1.1. Intangibilidad .....	29
2.2.20.1.2. Inseparables.....	29
2.2.20.1.3. Perecederos .....	29
2.2.20.1.4. Heterogéneos.....	29
2.2.21. Necesidades de los clientes .....	29
2.2.22. Principios de la teoría del mejoramiento de la calidad .....	30
<b>CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>31</b>
3.1. Localización.....	32
3.2. Tipo de investigación.....	32
3.2.1. Investigación de Campo.....	32
3.2.2. Investigación Diagnóstica.....	32
3.3. Métodos de investigación.....	32
3.3.1. Método Inductivo.....	32
3.3.2. Método Deductivo.....	32
3.3.3. Método Analítico .....	33
3.3.4. Método Estadístico.....	33
3.4. Fuentes de recopilación de información.....	33
3.4.1. Fuentes primarias .....	33
3.4.2. Fuentes secundarias.....	33
3.5. Diseño de la investigación.....	33
3.6. Instrumentos de investigación.....	34
3.7. Tratamiento de los datos.....	34
3.8. Recursos humanos y materiales .....	35
<b>CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>36</b>
4.1. Resultados .....	37
4.1.1. Análisis de la entrevista realizada a la Dra. Lyzbeth Álvarez Gómez, Rectora de la Unidad Educativa INSUTEC .....	37
4.1.2. Encuesta dirigida al personal administrativo de la Unidad Educativa INSUTEC .....	39

4.1. 3. Resultados de las encuestas realizadas a los Docentes de la Unidad Educativa INSUTEC.....	49
4.2. Discusión.....	59
4.3. Análisis FODA.....	61
4.3.1. Ponderación de Impacto de los factores Internos.....	63
4.3.1. 1.Ponderación de Impacto de los factores Externos.....	64
4.3.1.2. Conocimiento preliminar de la Institución.....	66
4.3.1.2.1. Antecedentes .....	66
4.3.1.2.2. Misión y visión.....	66
4.3.1.2.2.2. Visión .....	66
4.3.1.3. Organigrama Estructural de la Unidad Educativa INSUTEC.....	67
4.3.2. Estrategias de Gestión Administrativa para la Unidad Educativa INSUTEC de la ciudad de Quevedo.....	68
4.3.3.1. Estrategias para mejorar el ambiente laboral del área administrativa.....	68
4.3.3.2. Estrategias para fomentar la comunicación entre el área Administrativa y docentes de la Unidad Educativa INSUTEC Quevedo .....	69
4.3.3. 3.Estrategias de motivación y capacitación .....	70
4.3.3.4. Estrategias para fomentar la participación de los estudiantes a nivel intercolegial	70
4.3.3.5. Empleo del cuadro de mando integral de la “Unidad Educativa INSUTEC.....	71
<b>CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>73</b>
5.1. Conclusiones. ....	74
5.2. Recomendaciones.....	75
<b>CAPÍTULO VI BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>76</b>
5.1. Literatura Citada.....	77
<b>CAPITULO VII ANEXOS .....</b>	<b>80</b>
Anexo 2. Formato encuestas realizadas al personal administrativo de la Unidad Educativa INSUTEC.....	83

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tablas</b>	<b>Pág.</b>
1. Existencia modelo gestión administrativa.....	40
2. Calificación ambiente laboral.....	41
3. Actividades para fomentar la comunicación.....	42
4. Frecuencia de reuniones.....	43
5. Frecuencia de reuniones docentes.....	44
6. Precepción de la Gestión Administrativa.....	45
7. Importancia del modelo de gestión administrativa.....	46
8. Inserción nueva tecnología.....	47
9. Frecuencia de evaluaciones docentes.....	48
10. Existencia de estrategias.....	49
11. Análisis de la visión y misión.....	50
12. Cumplimiento de objetivos.....	51
13. Calificación gestión administrativo.....	52
14. Planes de capacitación.....	53
1. Tabla 15 Importancia de estrategias.....	54
2. Tabla 16 Atención del personal administrativo.....	55
3. Tabla 17 Difusión de los servicio .....	56
4. Tabla 18 Existencia reglamentación interna .....	57
5. Tabla 19 Colaboración propuesta.....	58

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráficos</b>	<b>Págs.</b>
1. Existencia modelo gestión administrativa.....	40
2. Calificación ambiente laboral.....	41
3. Actividades para fomentar la comunicación.....	42
4. Frecuencia de reuniones.....	43
5. Frecuencia de reuniones docentes.....	44
6. Precepción de la Gestión Administrativa .....	45
7. Importancia del modelo de gestión administrativa.....	46
8. Inserción nueva tecnología.....	47
9. Frecuencia de evaluaciones docentes.....	48
10. Existencia de estrategias.....	49
11. Análisis de la visión y misión.....	50
12. Cumplimiento de objetivos.....	51
13. Calificación gestión administrativa.....	52
14. Planes de capacitación.....	53
15. Importancia de estrategias.....	54
16. Atención del personal administrativo.....	55
17. Difusión de los servicio .....	56
18. Existencia reglamentación interna.....	57
19. Colaboración propuesta.....	58

## INTRODUCCIÓN

La educación es el pilar fundamental para el desarrollo de los países, de allí que una de las principales preocupaciones de los gobiernos y la sociedad en general debería girar en torno a su progreso, es indudable que las instituciones educativas deben estar en constante innovación para prestar el mejor servicio a la colectividad, dicho mejoramiento no debe ser limitado al ámbito académico, sino que debe extenderse a los procesos relativos a la administración de dichas entidades con el propósito de mejorar sus niveles de calidad en el servicio brindado a los estudiantes y padres de familia.

En este marco la Unidad Educativa INSUTEC del cantón Quevedo presenta ciertas deficiencias en el área administrativa en parte esta problemática tiene sus fundamentos en el bajo porcentaje de capacitaciones hacia el personal administrativo y docentes, tomando en consideración las razones antes expuestas; más aún si se reflexiona la situación exigente y globalizada a la cual deben enfrentarse las instituciones educativas para mantenerse a la vanguardia de los cambios tecnológicos y administrativos en la actualidad.

De allí que la gestión administrativa permite establecer una estructura organizacional que contribuya al logro de los objetivos institucionales tanto a nivel administrativo como operacional, surgiendo así el desarrollo de la presente propuesta: “Gestión Administrativa y su relación con la calidad de los servicios educativos de la Unidad Educativa INSUTEC periodo 2015-2018”

El desarrollo del trabajo investigativo se estructuró de la siguiente forma:

El Capítulo I está compuesto por el marco contextual de la investigación donde se planteó la introducción, problematización y su respectiva sistematización, justificación, y objetivos.

En el capítulo II se presenta el marco de referencial y conceptual en el que se expusieron las principales definiciones y generalidades que giran en torno a la gestión administrativa y sus variables.

Los métodos y materiales necesarios para la realización de la investigación son pormenorizados en el Capítulo III.

El Capítulo IV contiene los resultados y discusión que se obtuvieron de la aplicación de las encuestas y entrevistas al personal administrativo de la institución educativa.

El Capítulo V está constituido por las conclusiones y recomendaciones emitidas en base a los resultados del proyecto de investigación.

En el Capítulo VI se procedió a detallar las referencias bibliográficas correspondientes a las citas del marco referencial de la investigación.

Finalmente en el capítulo VII se encuentran los anexos como formatos de los cuestionarios de las encuestas.

**CAPÍTULO I**  
**CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

## **1.1. Problema de investigación.**

### **1.1.1. Planteamiento del problema.**

La gestión administrativa constituye un factor relevante para el progreso de la educación a nivel nacional y regional no obstante en la Unidad Educativa “INSUTEC”, de la ciudad de Quevedo, no existe un claro criterio que permita orientar las acciones para lograr una gestión para mejorar la calidad de servicios y facilite la consecución de los objetivos propuestos por la institución.

La institución educativa se encuentra limitada en lo referente a planes de capacitación, estrategias y planes que permitan ofrecer un nivel educativo óptimo.; por las razones antes expuestas nace la necesidad del diseño de un modelo de gestión administrativa que permita mejorar la calidad de servicio educativo.

Este aporte para la unidad educativa INSUTEC; permitirá a autoridades y docentes revisar los paradigmas en lo referente a la: visión, misión, objetivos, propósitos, prioridades, estructura y funciones para liderar ese cambio de transformación y desarrollo de la unidad educativa, permitiendo participar a todos los integrantes.

### **Diagnóstico**

#### **Causas**

- Inadecuada gestión administrativa.
- Bajo nivel de comunicación interna y externa.
- Estrategias educativas desactualizadas para un buen funcionamiento en gestión administrativa.

#### **Efectos**

- Deterioro en la calidad educativa.
- Bajo índice de compromiso institucional entre la parte administrativa, docentes, padres de familia y estudiantes.
- Desventajas competitivas con otras instituciones educativas del cantón Quevedo.

## **Pronóstico**

- Disminución de estudiantes por cambio a otras instituciones de mejor calidad educativa.
- Inconformidad y desmotivación de los docentes, estudiantes y padres de familia.
- Decrecimiento de estudiantes y deterioro de la imagen educativa en el cantón Quevedo y la región.

### **1.1.2. Formulación del problema.**

¿Cómo incide la Gestión Administrativa en la calidad de los servicios en la Unidad Educativa “INSUTEC” en el período 2015-2018?

### **1.1.3. Sistematización del problema.**

- ¿Cuál es el diagnóstico situacional de la Unidad Educativa INSUTEC para el diseño de estrategias y mejoramiento de los servicios educativos?
- ¿Qué tipos de estrategias permiten mejorar la gestión administrativa en la Unidad Educativa INSUTEC del Cantón Quevedo?
- ¿De qué manera contribuye la gestión administrativa en la calidad educativa en la Unidad Educativa INSUTEC del Cantón Quevedo?

### **1.2.1. Objetivo General**

Diseñar un modelo de gestión administrativa y su relación con la calidad de los servicios educativos de la Unidad Educativa INSUTEC Periodo 2015-2018.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

- Realizar un diagnóstico situacional de la Unidad Educativa INSUTEC mediante el análisis FODA.

- Plantear estrategias de gestión administrativa que permitan mejorar la calidad de servicio de la Unidad Educativa INSUTEC periodo 2015-2018.
- Establecer los beneficios de una adecuada gestión administrativa en la calidad educativa de la Unidad Educativa INSUTEC del Cantón Quevedo.

### **1.3. Justificación.**

La importancia de la presente propuesta radica en que la gestión administrativa se sustenta en una firme convicción de la búsqueda del cambio; la realidad educativa en la que se desenvuelven la Unidad Educativa INSUTEC, en la ciudad de Quevedo al no poseer instrumentos adecuados de planificación para alcanzar los fines propuestos, propósitos, objetivos y metas; se considera importante realizar el diseño de un modelo de gestión administrativa que permitan mejorar la calidad de los servicios educativos mediante alternativas que permitan dar solución a los diversos problemas detectados a través de un diagnóstico situacional de la institución, los cuales beneficiaran a los niños/as, jóvenes, señoritas, profesores , padres de familia y a la comunidad.

El trabajo de investigación permitirá conocer y proponer soluciones a las exigencias y requerimientos de la comunidad educativa INSUTEC; por la importancia que reviste el presente estudio, y los beneficiarios directos e indirectos que generará el presente trabajo se sustentan y justifica la realización del mismo

**CAPÍTULO II**  
**FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN**

## **2.1. Marco conceptual.**

### **2.1.1. Administración estratégica**

Según Dess (2011) La Administración Estratégica consiste en los análisis, las decisiones y las acciones que emprende una organización para crear y sostener sus ventajas competitivas.

De acuerdo a (Rodríguez, 2013). La administración estratégica es una forma de gestionar los esfuerzos de la organización para encaminar los recursos con eficiencia y eficacia la misma que debe ser consistente con un solo objetivo que abarque a todas las áreas de la empresa. (P. 24)

### **2.1.2. Análisis organizacional**

De acuerdo a (Ramírez, 2010), El análisis organizacional es un término que se emplea para denominar a un estudio de la empresa cuyo objetivo es la identificación de sus fortalezas y debilidades en referencia a las posibilidades y amenazas que se le presentan en el desarrollo de sus actividades económicas. (P. 41)

Para (Martínez y Milla, 2012) Es una revisión y verificación de los objetivos propuestos y la situación en la que se halla la empresa. (P. 102)

### **2.1.3. Competitividad**

Para Muñoz, (2010) este término se refiere a la habilidad de conseguir e incrementar el número de clientes y con ello sus niveles de rentabilidad con respecto a otras empresas que expandan u ofrezcan similares productos o servicios en el mercado. (P26)

Según, Berumen,(2010) el término competitividad hace referencia a justo o rivalidad en el ámbito de económico el mantenerse en un determinado mercado donde compiten varias empresas. (P49)

#### **2.1.4. Eficiencia**

Para (Risco, 2013) La eficiencia se define como la acción de desarrollar las tareas con un fin a un costo más bajo en comparación otro similar, de una manera más simple es hacer las cosas bien lo cual representa para la empresa un ahorro de tiempo y dinero. (P. 132)

Al respecto (Krugman; Olney y Wells, 2010) La eficiencia en términos económicos es cuando es posible hacer que una organización mejor sin hacer que otras empeoren.(P. 239)

#### **2.1.5. Eficacia**

De acuerdo a (Alecroy, 2014) La eficacia es un término muy usado pero que muy pocas veces es acertado, en su mayor parte se emplea como sinónimo de eficiencia siendo que son termino que si bien guardan relación mantienen diferentes conceptos; la eficacia se limita al nivel de consecución e impacto de los resultados de una entidad en relación con las metas y los objetivos previstos. (P. 76)

Según (Martínez y Milla, 2012) La eficacia se refiere a realizar las acciones adecuándolas a las necesidades de una empresa en lugar de desperdiciar esfuerzos, o hacer lo correcto. (P. 121)

#### **2.1.6. Empresa**

Para (Blas, 2012) Una empresa es una organización o entidad cuyo fin es el de brindar bienes o servicios para la obtención de un beneficio de carácter económico. (P. 32)

De acuerdo a (Chiliquinga, 2013)Es la unidad básica de la economía, se constituye de varios elementos cuya gestión da como resultado la prestación de un producto o servicio para los consumidores. (P. 17)

#### **2.1.7. Estrategias**

Según Dess (2011) Define a las estrategias que son ideas, decisiones y acciones que permiten que una empresa tenga éxito.

De acuerdo a (Tarzijan, 2014) Comprenden el establecimiento de propósitos a largo plazo de la entidad y las actividades necesarias para concretar para cumplirlos. (P. 51)

### **2.1.8. Gerencia**

De acuerdo a (Blas, 2012) Es el término que se emplea para denominar al compendio de individuos especializados de alta calificación que administran y dirigen los aspectos relativos a una empresa. (P. 45)

Según (Ramos y Sánchez, 2013) Dentro de un espectro mucho más amplio la gerencia es un proceso de carácter social e integral cuya atención se centra en la calidad relativa a un adecuado manejo de recursos (humanos, económicos, tecnológicos y financieros) de las empresas. (P. 28)

### **2.1.9. Gestión**

De acuerdo a (Yanez, 2010) La gestión se conceptualiza como guías de acción cuya función es orientar actividades por medio de la previsión y uso de esfuerzos y recursos disponibles encaminadas a alcanzar un determinado fin. (P. 18)

Para (Castro, 2010) La gestión es relativa al hecho y a las consecuencias de administrar o dirigir un conjunto de recursos en pos de conseguir un objetivo. (P. 74)

### **2.1.10. Gestión administrativa**

De acuerdo a (Blas, 2012) La gestión administrativa es un conjunto de acciones mediante las cuales quienes están al frente de la empresa desempeñan múltiples actividades mediante el proceso administrativo cuya estructura la comprenden: la planificación, organización, dirección y control. (P.106)

Según (Alecroy, 2014) Es un proceso sistemático que implica el desarrollo de diversas actividades orientadas hacia un fin teniendo en consideración ciertos recursos. (P. 21)

### **2.1.11. Organigrama**

De acuerdo a (Escudero, 2011) existe un sinnúmero de definiciones sobre los organigrama pero la mayoría gira en torno a que es una representación gráfica la parte interna de la empresa. (P. 41)

Para (Zambrano, 2010) Un organigrama es una herramienta que permite visualizar las relaciones jerárquicas existentes en una empresa. (P.38)

### **2.1.12. Plan estratégico**

Según Rodríguez, (2013). Define a la estrategia competitiva y planeamiento estratégico son cosas distintas. La segunda es parte de la primera, sin el conocimiento de la estrategia, no se podría realizar la planeación estratégica, pues esta reúne todos los elementos que indican como va a competir la empresa para lograr objetivos estratégicos a largo plazo, y se realiza con el propósito de que la empresa pueda alcanzar sus fines competitivos.

Según (Dess, Lumpkin y Eisne, 2011) Define que con un plan estratégico el negocio delinea – alcanzando altos niveles de nitidez y fidelidad- cuál es su realidad actual y cuál es el direccionamiento que hay que adoptar para apuntar hacia un panorama futuro. Para este concepto, el plan estratégico es un documento que está enfocado a la consecuencia de los fines de una organización.

Planificación es un término que engloba una compilación de acciones que tienen como propósito orientar el logro de objetivo definido, siempre en cuando se tenga un nivel alto de certidumbre sobre la situación llevada a cabo, además un control elevado que permitirá alcanzar los resultado deseados.

### **2.1.13. Calidad**

De acuerdo a Ahmed, (2014) “Es un aspecto de gran envergadura para conseguir la preferencia de los clientes, puesto que es una característica que se refiere a las especificaciones que se le atribuyen a una cosa o servicio en relación a la satisfacción de las expectativas de los consumidores. (P. 59)

Según (Dess, et al, 2011) define a la calidad el término como una cualidad que mayormente lo asociamos con productos o servicios que satisfacen nuestras expectativas con su adquisición. (P. 72)

Según (Chiliquinga, 2013) definen a la calidad como un factor que depende en gran parte a la percepción que se ha fijado sobre determinado producto, servicio o proceso, es decir que ciertas características y beneficios que se le han dado satisfagan la expectativa que se tiene sobre él. (P. 37)

#### **2.1.14. Servicio.**

De acuerdo a (Castro, 2010) define al servicio como un beneficio que presta una empresa a una persona natural o una empresa a cambio de una remuneración económica. (P. 104)

Por su parte (Trujillo, 2011) considera que Un servicio se define como el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos cuya naturaleza estriba en la intangibilidad, es decir una actividad realizada con el fin de beneficiar a una persona o entidad. (P. 3).

#### **2.1.15. Usuario o cliente**

Según Ahmed, (2014) “Este término se refiere a la empresa o persona que recibe un producto o servicio por parte de otra vendedora”.

De acuerdo a Cuesta, (2012)”Corresponde este término a las personas naturales o jurídicas que adquieren un producto o servicio a determinada empresa, siendo una es la parte ofertante y la otra demandante.”

## **2.2. Marco Referencial**

### **2.2.1. Gestión administrativa**

La gestión administrativa es un conjunto de actividades direccionadas hacia el logro de objetivos determinados, para efectuar tal propósito cuenta el proceso administrativo que

comprende las funciones básicas: planeación, organización, dirección y control. (Castro, 2010)

### **2.2.2. Proceso administrativo**

El proceso administrativo es un compendio de etapas independientes pero que guardan relación de sistematicidad entre sí, su desarrollo es imprescindible para la empresa ya que representa el eje de la estructura organizacional permite que los recursos humanos, económicos, financieros y tecnológicos sean coordinados de manera óptima contribuyendo así al cumplimiento de los objetivos trazados previamente. (Chiliquinga, 2013 )

#### **2.2.2.1. División del proceso administrativo**

Tal como su nombre lo señala el proceso administrativo comprende un flujo o ciclo continuo que se relevan con un propósito en particular de tal forma que este resultaría de la aplicación de los principios científicos a una específica actuación de un conjunto humano. De acuerdo a la lógica detallada se divide este proceso en: dos fases:

##### **Fase de pensar**

- Planificación
- Organización

##### **Fase de actuar**

- Dirección
- Control (Vilar, 2010)

Los organigramas constituyen una descripción visual de la estructura que presenta una empresa, es decir que como medio de representación conceptual de la organización de la empresa va seguido en gran parte de información complementaria permite comprender las diferentes relaciones, conexiones y dependencias que puede existir entre las áreas, departamentos, secciones y servicios. Su elaboración contribuye a constatar la existencia de duplicidades o carencias que la entidad debe solventar.

Sirve de punto de partida para poder gestionar a los recursos humanos como son la selección del personal, la planificación, la determinación de la retribución de cada uno de los miembros, la comunicación entre las partes y el ambiente, así como valorar las plazas de trabajo. (Porret, 2014, pág. 48)

### **2.2.2.2. Funciones básica del proceso administrativo**

El proceso administrativo es sistemático y consta de varias fases, las cuales a continuación se describen:

#### **2.2.2.2.1. Planificación**

La planificación es establecer por anticipado las acciones y los recursos (humanos, económicos, financieros y tecnológicos) que se requieren efectuar para alcanzar un propósito determinado. Consiste en trazar el esquema del futuro a través de la determinación de una serie de acciones sistemáticas a las que se les asigna tiempo y recurso para el logro de lo que se desea ser, tener o hacer. (Zambrano, 2010)

#### **2.2.2.2.2. Elementos básicos de la planificación**

La planificación es una etapa del proceso administrativo que consiste en la previsión y orden del desempeño de las actividades orientadas hacia un fin, es decir planear es pensar que queremos y que es lo que se necesita para conseguirlo, de la anterior definición se desprenden los siguientes elementos básicos:

- Objetivos
- Estrategias
- Políticas
- Procesos (Sanchez, 2012 )

#### **2.2.2.3. Tipos de planificación**

Existen diversos tipos de planificación en función de los campos de aplicación y el objetivo primordial que persiguen:

- Planificación estratégica
- Planificación táctica
- Planificación operativa. (Sanchez, 2012 )

#### **2.2.2.4. Organización**

La organización es otorgarle una estructura sistemática a las actividades planeadas comprende además la asignación de recursos necesarios. (Zambrano, 2010)

En esta fase se procede a establecer un orden para el desarrollo de lo planificado es decir que la organización depende de manera directa de la planificación de tal forma que garantiza el cumplimiento armonioso de cada una de las acciones vitales para el alcance de los objetivos determinados. La organización y la planificación están literalmente juntas, de modo que entre sus actividades se hallan las siguientes:

- Estructurar la base para la ejecución de las acciones necesarias para el alcance de los objetivos deseados.
- La asignación de tareas, tiempo y recursos que se van a utilizar en el desempeño de las actividades determinadas. (Sánchez, 2012)

#### **2.2.2.5. Dirección**

La dirección dentro de un espectro general se entiende como la acción y efecto de dirigir u gobernar, aplicado al ámbito administrativo, consiste en orientar a los miembros de una empresa a llevar a efecto las tareas que les corresponden de la manera más eficiente y eficaz posible. De forma sintetizada las actividades que conciernen a la dirección son desarrollados por los directivos, por lo cual en esta etapa juega un papel preponderante las capacidades comunicativas, liderazgo y motivación que dichos individuos presenten. (Risco, 2013)

### **2.2.2.6. Control**

El control como fase del proceso administrativo consiste en el seguimiento y verificación del desempeño que se ha tenido de las actividades planificadas con el fin de establecer medidas de corrección en el caso de hallar errores que representen una amenaza para lograr los objetivos esperados. (Risco, 2013)

### **2.2. 3. Definición de la Misión**

La misión es una declaración de objetivos de carácter duradero que pretende expresar el motivo de existencia de la empresa su determinación puede contemplar un periodo mediano o largo. Para la creación de la misión los aspectos a considerar son los clientes, mercado, producto, pero sobre todo la filosofía que la empresa mantiene en relación a la realización de sus actividades económicas, determina en qué sentido debe la organización seguir sus acciones hacia el futuro para alcanzar las metas que se ha trazado. (Zambrano, 2011)

### **2.2. 4. Definición de Visión**

La visión es un punto focal para cualquier tipo de empresa puesto que representa el punto al cual aspira llegar, de allí que el punto de partida para establecer la jerarquía de metas de una empresa se asienta de la percepción de ella; por lo que la visión se entiende como una declaración que permite determinar hacia donde desea llegar en el futuro. Son diversos los factores que intervienen en el cumplimiento de la visión uno de los que más sobresalen es la determinación de las estrategias. (Zambrano, 2011)

#### **2.2.4.1. Características que debe poseer la visión**

Existen ciertos parámetros que las empresas deben considerar para la determinación de la visión:

- Debe motivar a los empleados para cumplir los propósitos, es decir que su fin va más allá de los propósitos económicos.
- Enmarca los objetivos a largo plazo en vista de que es un objetivo inspirador.

- Debe ser llamativo y despertar imágenes motivadoras.
- Representa una declaración de los valores, aspiraciones y metas que una empresa desea alcanzar.
- Una función básica para un líder es la determinación y cumplimiento de la visión establecida. (Martínez y Milla, 2012)

### **2.2.5. Objetivos**

Los objetivos se conceptualizan como una situación o cosa a la que se anhela conseguir o llegar, la naturaleza de su expresión es cualitativa. (Fernández, 2013)

### **2.2.6. Organigrama**

Un organigrama es una forma gráfica para representar la estructura organizacional de una empresa, es decir los vínculos establecidos entre los órganos que la constituyen. (Chiliquinga, 2013 )

Define los procedimientos como pautas que indican una acción detallada. (Yanez, 2010)

#### **2.2.6.1. Tipos de Organigrama**

De acuerdo a la forma que presentan los organigramas, estos pueden clasificarse de la siguiente forma:

- Organigramas verticales
- Organigramas horizontales
- Organigramas radiales

Tomando en cuenta el criterio de la extensión que dichos gráficos pueden llegar a tener se dividen en:

- Parciales
- Completos

De acuerdo al contenido que muestren:

- Detallados
- Generales
- Personales

Estructurales Economía de la empresa. (Diez, Martin y Montoro, 2010)

### **2.2.7. Recursos tangibles**

Dentro de la empresa se hallan diversos tipos de recursos, entre los que se tiene a cuya tenencia le otorga una propiedad material o física, es decir que puede ser percibida por los sentidos, y es precisamente a estos a los cuales se denomina tangibles. (Martínez y Milla, 2012)

### **2.2.8. Recursos intangibles**

Los recursos intangibles por su parte son aquellos que representan un beneficio para quien lo adquiere que una vez que ha sido aprovechado desaparece uno de los ejemplos más claros son los servicios. (Martínez y Milla, 2012)

### **2.2.9. Desarrollo institucional**

El termino desarrollo institucional hace referencia al hecho de contribuir en el avance a nivel social, económico, competitivo, científico, tecnológico y financiero de una empresa sin dejar de lado el aspecto de viabilidad económica de la misma. (Dess, Lumpkin y Eisne, 2011)

### **2.2.10. Empresa**

Una empresa es una iniciativa que combina recursos económicos, humanos, financieros y tecnológicos con la finalidad de producir un bien o servicio para ofertarlo a los

consumidores o clientes para su satisfacción lo cual se vea retribuido de forma económica para sus emprendedores. (Gil y Ginner, 2013)

### **2.2.10.1. Elementos necesarios para el funcionamiento de una empresa**

Las empresas para su funcionamiento requieren de varios elementos de diversa naturaleza, entre los cuales se hallan los siguientes:

**Elementos humanos:** propietarios de la empresa, empleados, clientes, proveedores.

**Elementos económicos:** dinero necesario para el funcionamiento de la empresa.

**Elemento tecnológico:** computadores, software, programas contables.

**Elemento material:** edificio, vehículos, bodegas, muebles de oficina, locales comerciales, materia prima. (Alecroy, 2014)

### **2.2.10.2. Estructura de la Empresa**

El eje o columna vertebral de una empresa lo constituye su organización interna, dentro de la cual se hallan varios elementos que deben ser asignados de manera pertinente.

La descripción de cómo se agrupan y dan a conocer estos elementos es uno de los primeros pasos para conformarla a través de este se muestran las relaciones existentes entre los departamentos.

De allí que la existencia de políticas y lineamientos que fomenten un clima laboral armónico es fundamental para el adecuado desarrollo de las tareas de cada uno de los miembros de la empresa, además cada uno de ellos debe contribuir a que se cree una equilibrada retroalimentación entre las áreas en las que se divide la organización como parte de la división del trabajo. (Alecroy, 2014).

### **2.2.11. Toma de decisiones**

Una de las actividades que representa uno de los mayores retos para los directivos de una empresa es la toma de decisiones cuya envergadura hace referencia a la calidad de la información que pone a disposición un individuo ya sea como parte activa de la empresa

sobre un aspecto relevante; y sobre aquella base se debe elegir qué curso seguir siendo que las consecuencias de dichas decisiones varían dependiendo de las situaciones y lo que se halla en juego.

La toma de decisiones es una constante en nuestras vidas, lo mismo ocurre en el área empresarial ya que la toma de decisiones eficaces representa una ventaja competitiva fundamental, la consecución de beneficios de enormes beneficios económicos o en el peor de los casos la minimización de efectos negativos en la organización. Son los resultantes de cada acto que realizamos. (Amaya, 2010)

### **2.2.11.1. Aspectos a considerar en la toma de decisiones**

La toma de decisiones es un tema muy complejo que requiere del estudio de múltiples factores que pueden influir en la elección que se tenga, a continuación se mencionan los supuestos primordiales sobre los cuales se lleva a efecto la toma de decisiones:

### **2.2.12. Etapa del proceso**

- Esta etapa contempla la identificación del problema y el diseño de alternativas.

#### **2.2.12.1. Problemática a resolver**

- La determinación de la problemática detectada y la determinación de las opciones con las cuales se cuenta.

#### **2.2.12.2. Puntos básicos**

- Se considera la facultad de búsqueda y la capacidad de creatividad que mantiene la empresa frente a cuestiones particulares.

### **2.2.13. Características de las estrategias**

Las empresas hoy en día emplean diversas estrategias dependiendo de los objetivos y la situación en la que se va a implantar las estrategias, de tal forma que los resultados que se tengan de su desarrollo sean los esperados o lo más cercano a ellos, para tal efecto

consideran que las estrategias deben cumplir con ciertas características generales: (Sánchez y Ramos, 2013)

- El diseño de cada una de las estrategias debe guardar coherencia con los objetivos de la empresa.
- Sus resultados deben ser medibles.
- Deben mantener un orden jerárquico.
- Deben enfocarse en parámetros oportunos.
- Por medio de varios proyectos cada una de las estrategias debe asegurar su propio cumplimiento.
- Su validez se fundamenta en la capacidad de cuantificar sus resultados.

#### **2.2.14. Plan estratégico**

La estrategia competitiva y planeamiento estratégico son cosas distintas. La segunda es parte de la primera, sin el conocimiento de la estrategia, no se podría realizar la planeación estratégica, pues esta reúne todos los elementos que indican cómo va a competir la empresa para lograr objetivos estratégicos a largo plazo, y se realiza con el propósito de que la empresa pueda alcanzar sus fines competitivos. (Rodríguez, 2013)

Define que con un plan estratégico el negocio delinea – alcanzando altos niveles de nitidez y fidelidad- cuál es su realidad actual y cuál es el direccionamiento que hay que adoptar para apuntar hacia un panorama futuro. Para este concepto, el plan estratégico es un documento que está enfocado a la consecuencia de los fines de una organización.

La implementación de un plan estratégico en una empresa advierte la utilización de un sistema de procedimiento completo, flexible, consistente, continuo y estable lo cual indica que el plan también está definido como uno de los más importantes medios de los que dispone la organización. (Lerma y Barcena, 2012)

### **2.2.14.1. Beneficios de la Planificación Estratégica**

A través de la aplicación de la planificación estratégica las empresas consiguen varios beneficios, entre los que más figuran se hallan los siguientes:

- Permite la determinación de mecanismos que reflejen quienes están al frente de las diversas actividades planificadas.
- Favorece la creación de un clima laboral de cooperación y apoyo entre todos los miembros de la empresa, lo cual contribuye al logro de los objetivos.
- A través del ordenamiento de las actividades a ejecutar las encamina hacia la consecución de los objetivos.
- Minimiza las dispersiones entre los departamentos que constituyen la empresa, puesto que su aplicación conlleva mayores niveles de trabajo en equipo.
- Permite la determinación de parámetros de transparencia en la gestión y control de los resultados alcanzados de su desempeño.
- Facilita la previsión de las contingencias que se puedan dar en la empresa, antes que surjan y antes que se agraven establecer los correctivos necesarios (Ramos y Sánchez, 2013).

### **2.2.14.2. Los Requerimiento para elaborar la planeación estratégica**

considera que los requerimientos básicos que debe tener una empresa para desarrollar un plan estratégico son:

- Información
- Capacidad de análisis, visión y síntesis.
- Capacidades ejecutivas con imaginación y creatividad para el diseño de cursos alternativos de acción.
- Búsqueda continua de lo práctico y eficiente.

- Laboriosidad y detalle en la realización de diseño. (Sánchez, 2012)

#### **2.2.14.2.1. Información**

La información necesaria comprende tanto el mercado como el entorno, así como el interior de la empresa. La información interna proviene del desempeño histórico y los índices de producción actuales; la externa se extrae del medio ambiente (Quiénes son los principales competidores, qué productos y servicios ofrecen, a qué precio, con qué calidad, etc. (Sánchez, 2012)

#### **2.2.14.2.2. Capacidad de análisis**

Al ser una unidad estratégica de maximización, la empresa debe ser capaz de interpretar, jerarquizar y coordinar la información para después utilizarla en su favor. (Lerma y Barcena, 2012)

#### **2.2.14.2.2. Visión del Futuro**

Capacidad Racional para vislumbrar el futuro tomando en cuenta las potencialidades de la organización, además de las situaciones que más probablemente llegue a presentar el mercado y el medio ambiente, incluyendo los resultados de la acción y esfuerzos coordinados del sujeto, empresa o Institución para llegar a los resultados que se hubiere fijado. (Lerma y Barcena, 2012)

#### **2.2.14.2.3. Capacidad de Síntesis**

Es la habilidad para mezclar conceptos y elementos estudiados por separados en un todo coherente y con direccionalidad, capitalizando el conocimiento adquirido en el diseño de acción, estratégicas y políticas prácticas que redunden en mayor eficiencia y eficacia en la realización del futuro deseado. (Lerma y Barcena, 2012)

#### **2.2.14.2.4. Actitudes Ejecutivas**

Una vez realizado el análisis de toda la información, la organización requiere de un buen desempeño a nivel de ejecución, lo cual supone cierta capacidad para llevar a la práctica las decisiones o rutas de acción determinadas. (Lerma y Barcena, 2012)

#### **2.2.14.2.5. Búsqueda continua de lo práctico y eficiente**

Teniendo en mente aquellas frases de Tomás Alba Edison: “Siempre hay una manera de hacer mejor las cosas, lo que tenemos que hacer es encontrarla”; la planeación es un proceso continuo y perfectible, que debe constantemente adecuarse a las situaciones a los cambios internos y externos para mantener el nivel de relevancia y eficiencia deseados, siempre con la vista puesta en la obtención de los mejores resultados, con la menor inversión, en el menor tiempo, y con el mínimo esfuerzo. (Lerma y Barcena, 2012)

#### **2.2.14.5.6. Laboriosidad y detalle en la elaboración del diseño del plan**

La planeación profesional supone la realización de un trabajo complejo, racional, imaginativo y minucioso que confluya en la redacción del documento (plan) que presentándose en la forma más sencilla y amigable posible, muestre el camino más confiable, corto, económico y productivo posible para que se llegue a donde se pretende ir. (Lerma y Barcena, 2012)

### **2.2.15. Estrategia**

Define que las estrategias que son ideas, decisiones y acciones que permiten que una empresa tenga éxito. En cuanto a los orígenes de este término su desarrollo se dio en el plano militar aplicándose como una manera táctica para conseguir algo ese caso ganar las batallas. (Dess, 2011, )

#### **2.2.15.1. Administración estratégica**

Define que la Administración Estratégica Consiste en los análisis, las decisiones y las acciones que emprende una organización para crear y sostener sus ventajas competitivas. Dess (2011)

Define que toda organización debe tener alguna estrategia sea cual sea. Sin embargo, para que esta sea útil, debe ser consistente con un solo objetivo y con su misión. (Fernández, 2013 )

### **2.2.15.2. Atributos clave de la administración estratégica**

- Orienta a la organización hacia las metas y los objetivos generales.
- Incluye a múltiples grupos de interés en la toma de decisiones.
- Debe incluir perspectivas de corto y largo plazo.
- Reconoce los ajustes entre eficiencia y efectividad.

### **2.2.15.3. Objetivos e importancia de la Administración Estratégica**

Define la importancia de la administración estratégica permite a una organización ser proactiva, en vez de reactiva en la construcción de su futuro. (Rodríguez, 2013)

Su principal finalidad se orienta hacia el manejo efectivo del cambio, el punto de interés se encuentra en invertir en estrategias y no solo en aprobar proyecto de inversión de capital; por tanto, el proceso es analítico y cuantitativo.

Los resultados finales son decisiones estratégicas sobre fechas, prioridades y contextos para desplegar o movilizar los recursos (humanos, financieros, materiales y técnicos) para asegurar el alcance de los objetivos de crecimiento y utilidades de la empresa. (Rodríguez, 2013)

### **2.2.16. Objetivos**

- Pensar en términos de la misión de la empresa (cuál es nuestro negocio, cuál debería ser) para la fijación de objetivos, desarrollo de estrategias y planes y la toma de decisiones a futuro.
- Organizar la información cualitativa y cuantitativa para poder tomar decisiones efectivas en circunstancias de incertidumbre.
- Permite que los administradores dispongan de mayor tiempo para el pensamiento estratégico.
- Investigar por qué algunas organizaciones tienen éxitos mientras otras fracasan.

### **2.2.17. Calidad**

Definiremos a la calidad cuando mencionamos el término “calidad” por lo general lo asociamos con productos o servicios excelentes que satisfacen nuestras expectativas y más aún las rebasan.

Tales expectativas las se definen en función del uso que se dará al producto o servicio en cuestión y de su respectivo precio de venta. Cuando un producto mejora nuestras expectativas estamos hablando de calidad. Es decir, se trata de una calidad cuya valoración dependerá de lo que perciba.

De lo anterior se concluye que la calidad es un nivel o status de excelencia relativo que las empresas han elegido lograr para satisfacer a los consumidores a través de sus productos o servicios, además al mismo tiempo representa el nivel en el cual se llega a tales situaciones. (García, 2014)

### **2.2.18. El Control de Calidad.**

Es una aplicación de técnicas y esfuerzos para lograr, mantener y mejorar la calidad de un producto o de un servicio Implica la Integración de las técnicas y actividades siguientes relacionadas entre sí:

- Especificaciones de qué se necesita.
- Diseño de producto o servicio de manera que cumpla con las especificaciones.
- Producción o instalación que cumpla cabalmente con las especificaciones
- Inspección para cerciorarse del cumplimiento de las especificaciones.
- Revisión durante el uso a fin de allegarse información que, en caso de ser necesario, sirva como base para modificar las especificaciones. (Dale H. Besterfield,2010)

### **2.2.19. Garantía de calidad.**

La garantía de calidad si tiene responsabilidad directa en la evaluación continua de la efectividad del sistema de calidad. Define la efectividad del sistema evalúa la calidad que se esté obteniendo en un momento dado, detecta áreas donde hay problemas de calidad o áreas donde podrían surgir éstos y ayudar a la corrección y reducción de estas áreas problemáticas. (Dale H. Besterfield, 2010)

#### **2.2.19.1. Teoría de la planificación para la calidad**

La calidad se puede generar en una de series de pasos llamados “mapa de planeación de calidad” en él se trabaja los siguientes aspectos:

- 1.- Identificación de los clientes.
- 2.- Determinar las necesidades de esos clientes.
- 3.- Traducir las necesidades a esos lenguajes.
- 4.- Desarrollar productos con características que correspondan en forma óptima las necesidades de los clientes.
- 5.- Desarrollar un proceso que sea capaz de producir las características del producto.
- 6.-Transferir el proceso a la operación. (Vargas y Aldana de Vega ,2010)

#### **2.2.19.2. Control de calidad de acuerdo a Juran**

El control de la calidad fue uno de los aspectos que llamo la atención de Juran y fue desarrollado:

- Dar lugar a la transferencia de responsabilidad de control dentro de la empresa.
- Analizar el desarrollo de cada uno de los procesos y procedimientos necesarios para la producción o prestación de bienes o servicios.
- Ajustar el proceso de conformidad con los objetivos a través de coordinar las fuerzas operativas.

- Fomentar la retroalimentación entre los diferentes los niveles existentes en la empresa.
- Garantizar que cada uno de los miembros de la empresa se encuentre en estado de autocontrol.
- Determinar los objetivos de calidad y los parámetros de medición necesarios para su cuantificación.
- Restaurar el estado de conformidad con los objetivos de calidad mediante la aplicación de medidas correctivas. (Vargas y Aldana de Vega ,2010)

### **2.2.19.3. Mejoramiento de la Calidad, éste proceso se base en conceptos fundamentales como:**

- 1.- Realizar todas las mejoras, proyecto por proyecto.
- 2.- Establecer un consejo de calidad.
- 3.- Definir un proceso de selección de proyectos.
- 4.- Designar para cada proyecto un equipo de 6 a 8 personas con la responsabilidad de completar el proceso.
- 5.- Otorgar reconocimientos y premios.
- 6.- Aumentar el peso del parámetro de la calidad en la evaluación del desempeño en todos los niveles de la organización
- 7.- Participar de la alta dirección en la revisión del progreso de las mejoras de calidad.
- 8.- Proporcionar entrenamiento extensivo a todo el equipo administrativo en el proceso de mejora de calidad, sus métodos y herramientas para establecer el programa de mejora de calidad anual. (Vargas y Aldana de Vega, 2010)

### **2.2.20. Servicios**

#### **2.2.20.1. Características de los servicios**

Dentro de la prestación de servicios existen un sinnúmero de factores que entran en juego, de ello depende la satisfacción que experimenten los clientes con su adquisición, de allí la relevancia de que sean conocidas las características que presentan los servicios siendo que estas los diferencian de los productos, a continuación se enuncian las más sobresalientes. (Zambrano, 2011)

#### **2.2.20.1.1. Intangibilidad**

Los servicios tienen esta característica en virtud de que no pueden ser percibidos antes de comprarlos, es así que los servicios no podemos verlos, tocarlos o sentirlos, por ejemplo no vemos el servicio que presta un médico, sin embargo sabemos de su existencia y pagamos por ello ya que representa una mejoría para nuestra salud. (Trujillo et al., 2011)

#### **2.2.20.1.2. Inseparables**

Para la prestación de un servicio se requiere de una persona que requiera de los beneficios que dicho servicio le reportara y por el cual va a pagar, de allí la inseparabilidad. (Pérez, 2010)

#### **2.2.20.1.3. Perecederos**

Dicha característica es atribuida a los servicios debido a que si no se venden en el momento de disponibilidad estos dejan de existir, su adquisición representa además la instancia de su creación. (Trujillo et al., 2011)

#### **2.2.20.1.4. Heterogéneos**

La heterogeneidad es una cualidad derivada de lo intangible de los servicios en vista de que no pueden verse ni medirse es imposible garantizar que un cliente tuvo un servicio de idénticas características a otro. (Trujillo et al., 2011).

### **2.2.21. Necesidades de los clientes**

Cada vez existen más métodos que desarrollan y aplican las empresas para involucrar y conocer la percepción que tienen los clientes sobre la empresa y los productos, su

propósito es saber cuáles son las necesidades y deseos de los consumidores. Dentro de este empeño la satisfacción de los clientes es el punto focal, es necesario diferenciar varios factores que destacan:

- La demanda
- La necesidad
- El deseo (Prieto, 2013)

### **2.2.22. Principios de la teoría del mejoramiento de la calidad**

Edward Deming y su teoría existen varios principios que orientan el camino que deben recorrer las empresas para llegar ostentar esta característica:

- Acoger una nueva filosofía de mejora continua.
- Certeza de necesidad de mejora en el producto o servicio.
- Poner fin a la dependencia masiva de inspección.
- Dejar de lado basar los intercambios comerciales teniendo como centro el precio.
- Determinar la causa de los problemas existentes.
- Establecer sistemas de capacitación para llevar a cabo los procesos y procedimientos.
- Actualizar los métodos de control dentro de la empresa.
- Fomentar la eliminación de las barreras existentes entre los departamentos.
- Recalcar objetivos numéricos y prescribir políticas laborales que prescriban cuotas numéricas.
- Instaurar un sistema de reeducación y actualización para todos los miembros de la empresa.
- Constituir una estructura administrativa comprometida con los principios enunciados. (Vargas y Aldana, 2010)

**CAPÍTULO III**  
**MÉTODOLÓGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **3.1. Localización.**

La Unidad Educativa INSUTEC, se encuentra ubicada en la provincia de los Ríos en la ciudad de Quevedo, parroquia San Cristóbal Km. 5 vía a Valencia a 100 metros de la Comisión de Tránsito.

### **3.2. Tipo de investigación**

#### **3.2.1. Investigación de Campo**

Se utilizó esta investigación en la Unidad Educativa INSUTEC al momento de realizar encuestas a la parte administrativa y docentes de la institución. Lo cual permitió tener una visión clara sobre la calidad educativa.

#### **3.2.2. Investigación Diagnóstica**

Mediante una investigación diagnóstica se determinó los aspectos tecnológicos y humanísticos de la institución educativa, los cuales determinan que al no contar con una gestión administrativa adecuada la calidad educativa se ve afectada.

### **3.3. Métodos de investigación.**

#### **3.3.1. Método Inductivo**

Permitió razonar de forma general la información recopilada de fuentes bibliográficas y las encuestas para emitir criterios sobre la implementación de estrategias de gestión administrativa.

#### **3.3.2. Método Deductivo**

Mediante este método se dedujo los datos obtenidos de las encuestas y el análisis FODA en la Unidad Educativa “INSUTEC”, considerando la información general adquirida por los docentes y la de otras fuentes, las cuales permitió evaluar las estrategias de gestión administrativa.

### **3.3.3. Método Analítico**

Este método permitió analizar toda la información recopilada, tanto del estudio de campo, como la citada a través de fuentes bibliográficas. El análisis de los resultados accedió alcanzar los objetivos y diseñar estrategias de gestión.

### **3.3.4. Método Estadístico.**

A través de este método se interpretó de forma estadística los datos recopilados mediante el estudio de campo para posteriormente representar dichos datos en gráficos de Excell para una mejor comprensión de los resultados.

## **3.4. Fuentes de recopilación de información.**

### **3.4.1. Fuentes primarias**

Para la recopilación de información se realizaron encuestas a la parte administrativa y docentes de la institución mediante cuestionarios.

### **3.4.2. Fuentes secundarias.**

Se recopiló información de fuentes secundarias información procedente de libros y páginas de internet de diversos autores.

## **3.5. Diseño de la investigación.**

El presente proyecto de investigación se ejecutó en la Unidad Educativa INSUTEC del cantón Quevedo teniendo como objetivo el diseño de un modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad educativa.

El proceso inicia con el planteamiento del problema, pronóstico los objetivos y la justificación para la realización del modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicios.

Se diseñó el marco teórico mediante la recopilación de información recopilada de fuentes como libros, revistas y páginas de internet acorde a la gestión administrativa y la calidad de servicio.

Posteriormente se detalló la localización, tipos y métodos de la investigación empleados para la recopilación y análisis de datos. Las encuestas fueron tabuladas analizadas y presentadas en gráficos estadísticos para su mejor comprensión y discusión.

Finalmente se realizó las conclusiones y recomendaciones.

### **3.6. Instrumentos de investigación.**

Dentro de la investigación que se realizó a la Unidad Educativa INSUTEC se utilizaron los siguientes instrumentos:

- **Encuestas:** Mediante este instrumento se recopiló información válida y confiable procedente del personal administrativo y docentes de la institución educativa.
- **Entrevista:** Se realizó una entrevista a la Rectora con el propósito de conocer la situación actual de la Unidad Educativa INSUTEC.

### **3.7. Tratamiento de los datos.**

Los datos obtenidos de las encuestas a la parte administrativa y docentes fueron tabulados y graficados en el programa Excel para posteriormente realizar una discusión sobre los resultados obtenidos; los cuales constituyeron la base para el planteamiento de estrategias para mejorar la calidad del servicio educativo.

### 3.8. Recursos humanos y materiales

Para la realización de la presente investigación se emplearon los siguientes recursos:

Descripción	Cantidad	Precio Uni.	Cant. Total
<b>Recursos Humanos</b>			
Investigadora	1	-	-
Rectora INSUTEC	1	-	-
Docentes INSUTEC	38	-	-
Personal Administrativo INSUTEC	11	-	-
<b>Recursos Tecnológicos</b>			
Consultas internet	80	0,40	32,00
Impresiones	350	0,20	70,00
Memory flash	1	12,00	12,00
<b>Materiales</b>			
Cuaderno	1	1,50	1,50
Lapiceros	2	0,50	1,00
Anillados	6	2,00	12,00
Empastados	2	12	24,00
CDs	7	2,50	17,50
<b>TOTAL:</b>			<b>\$170,00</b>

**Fuente:** Investigación del Proyecto

**Elaborado por:** La Autora

**CAPÍTULO IV**  
**RESULTADOS Y DISCUSION**

## **4.1. Resultados**

### **4.1.1. Análisis de la entrevista realizada a la Dra. Lyzbeth Álvarez Gómez, Rectora de la Unidad Educativa INSUTEC**

#### **1. ¿Cuántos tiempo ha ejercido su cargo?**

Llevo veintidós años como Rectora de la Unidad Educativa INSUTEC.

#### **2. ¿Cree que la gestión administrativa actual de la Unidad Educativa INSUTEC, contribuye a mejorar la calidad del servicio educativo?**

La gestión administrativa vigente ha contribuido a mejorar la calidad educativa no obstante; existen algunos aspectos como la puntualidad en la realización de los diferentes procesos que deben ser considerados planes de capacitación que permitan mejorar la eficiencia en alza actividades.

#### **3. ¿Ha tenido algún problema en algún trámite administrativo? ¿Mencione cuáles?**

Sí. Los principales problemas surgen en el cumplimiento de los plazos para entregar las matrices de las notas debido a la impuntualidad de algunos docentes.

#### **4. ¿De acuerdo a su criterio considera que las personas que manejan el proceso administrativo de la Unidad Educativa INSUTEC son idóneas para los puestos?**

El personal ha sido seleccionado de acuerdo al área requerida pero es indispensable realizar capacitaciones debido a que se requiere mayor agilidad y actualización de los nuevos cambios en el ámbito educativo.

#### **5. ¿Qué sugerencias propone usted para agilizar los procesos administrativos y contribuir con el desarrollo educativo de la institución?**

Una de las deficiencias en el área administrativa es la impuntualidad y poco compromiso hacia la institución por lo cual es indispensable la realización de reuniones con el propósito de informar e incentivar una nueva percepción sobre los procesos educativos.

**6. ¿Cree usted que el diseño de un modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicios es indispensable para la Unidad Educativa INSUTEC?**

La inserción de nuevas estrategias es indispensable para el desarrollo educativo especialmente si son realizadas previos al análisis de la situación real de la institución.

**7. ¿Considera usted que cuenta con las herramientas necesarias para realizar su trabajo de forma eficiente?**

Existen algunas falencias en lo que respecta al área tecnológica.

**8. ¿Cómo calificaría el clima laboral en el área administrativa?**

Existe compañerismo, sin embargo la presión y estrés característicos de la profesión constituyen un factor de fricción.

**9. ¿Se realicen reuniones periódicas para la búsqueda de estrategias que permitan mejorar la calidad del servicio educativo de la Unidad Educativa INSUTEC?**

Se realizan reuniones para plantear estrategia que permitan mejorar la calidad educativa sin embargo falta más colaboración por parte de toda la comunidad educativa para el éxito de las mismas.

**10. ¿Estaría de acuerdo en la implementación de un nuevo modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad educativa?**

Totalmente de acuerdo porque parte administrativa de la institución nuestra función es velar por lograr mejorar la calidad educativa día a día.

#### 4.1.2. Encuesta dirigida al personal administrativo de la Unidad Educativa INSUTEC

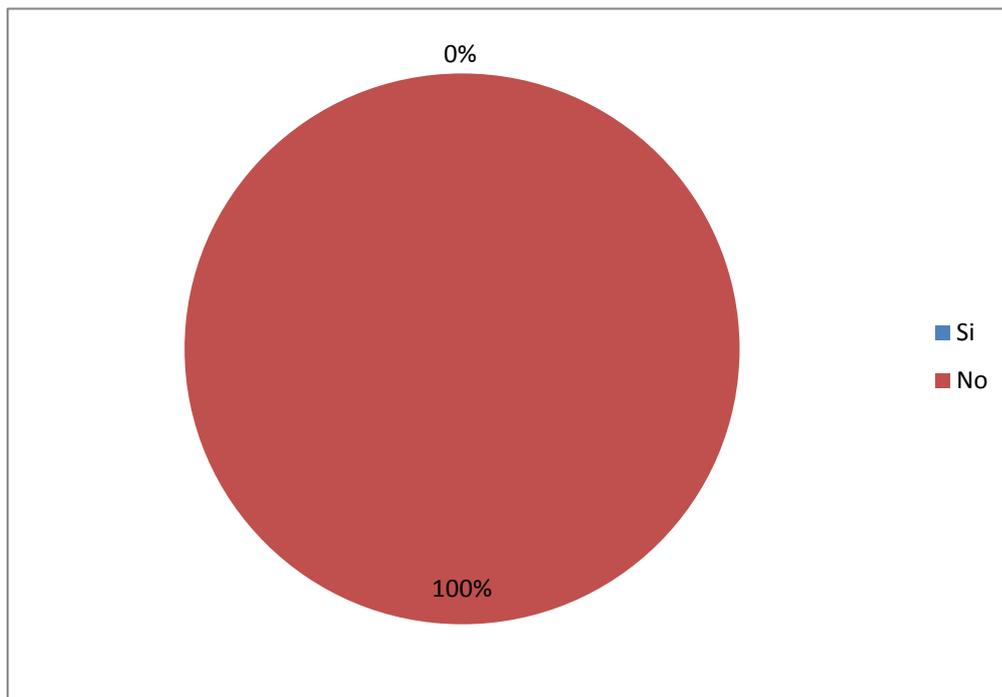
**Pregunta 1: ¿La Unidad Educativa INSUTEC ha diseñado un modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad educativa?**

**TABLA N° 1: EXISTENCIA MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	0	0
No	11	100
Total:	11	100

**Fuente:** Encuesta realizada al personal administrativo de la Unidad Educativa INSUTEC.  
**Elaborado por:** La Autora.

**GRÁFICO N° 1: EXISTENCIA MODELO DE GESTIÓN ADMINSTRATIVA**



**Pregunta 2: ¿Cómo califica el ambiente laboral del área administrativa en la institución educativa?**

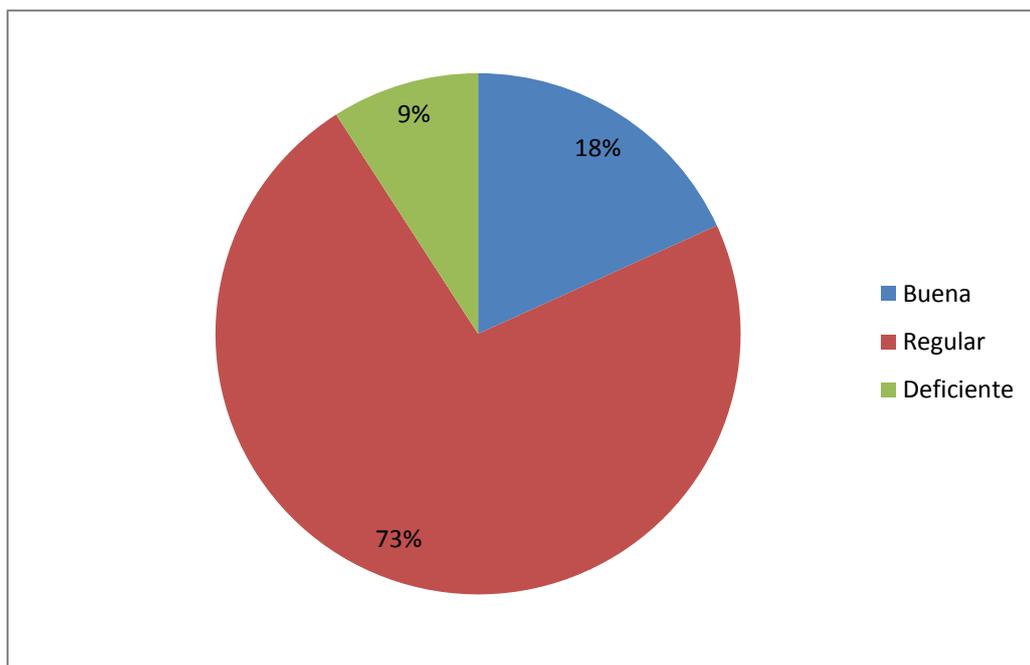
**TABLA N° 2. CALIFICACIÓN AMBIENTE LABORAL**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Buena	2	18%
Regular	8	73%
Deficiente	1	9%
<b>Total:</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al personal administrativo de la Unidad Educativa INSUTEC.

**Elaborado por:** La Autora.

**GRÁFICO N° 2. CALIFICACIÓN AMBIENTE LABORAL**



**Pregunta 3: ¿Se han planificado actividades para fomentar la comunicación entre el personal administrativo, docentes y estudiantes?**

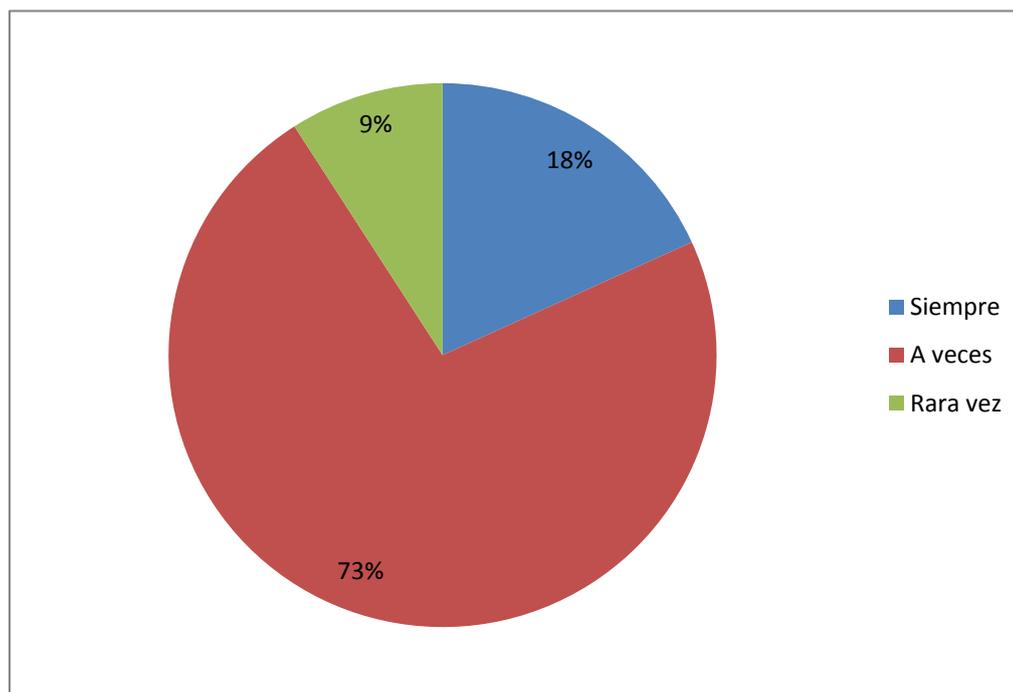
**TABLA N° 3. ACTIVIDADES PARA FOMENTAR LA COMUNICACIÓN**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	2	18%
A veces	8	73%
Rara vez	1	9%
<b>Total:</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al personal administrativo de la Unidad Educativa INSUTEC.

**Elaborado por:** La Autora.

**GRÁFICO N° 3. ACTIVIDADES PARA FOMENTAR LA COMUNICACIÓN**



**Pregunta 4: ¿Existe un manual de funciones establecido para la Unidad Educativa INSUTEC?**

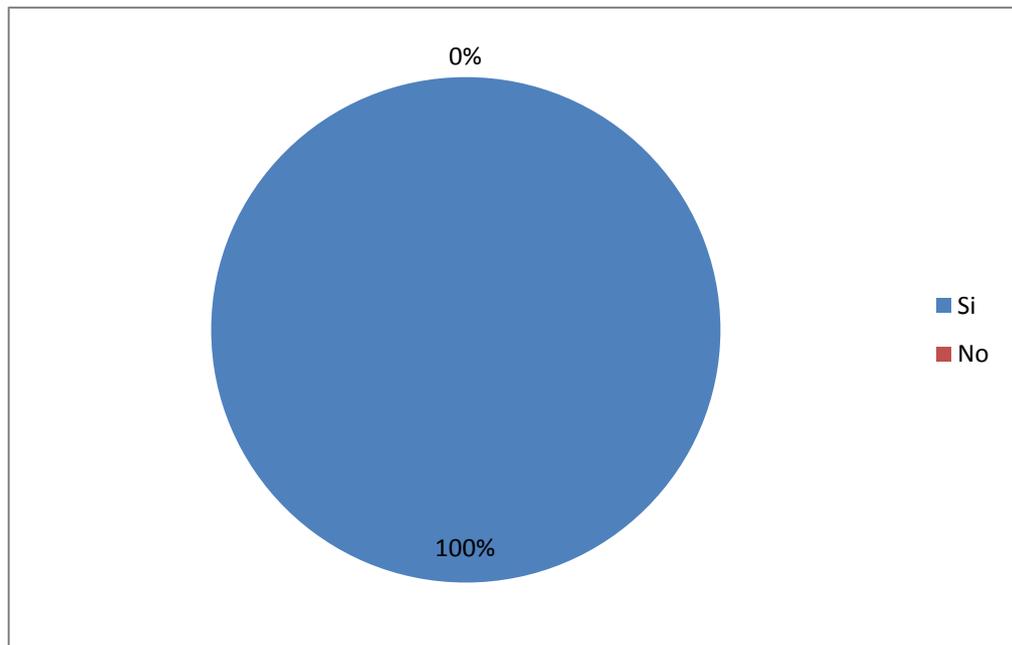
**TABLA N° 4. FRECUENCIA DE REUNIONES**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	11	100%
No	0	0%
<b>Total:</b>	11	100%

**Fuente:** Encuesta realizada al personal administrativo de la Unidad Educativa INSUTEC.

**Elaborado por:** La Autora.

**GRÁFICO N° 4. FRECUENCIA DE REUNIONES**



**Pregunta 5. ¿Se han realizado reuniones con los docentes con el propósito de plantear estrategias para mejorar la calidad educativa?**

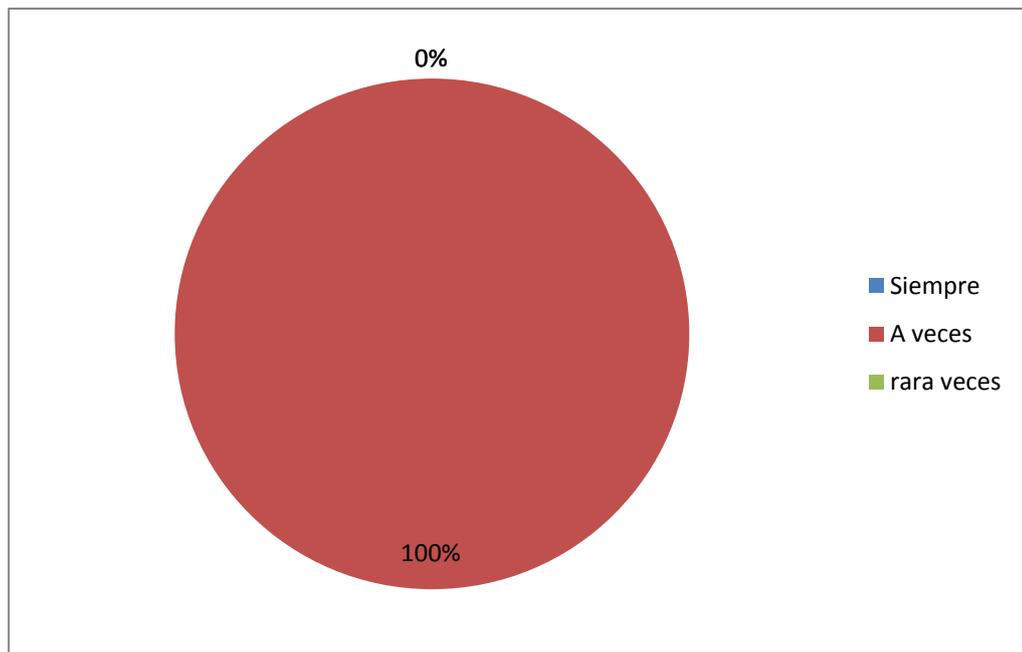
**TABLA N° 5 FRECUENCIA DE REUNIONES DOCENTES**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	0	0%
A veces	11	100%
rara veces	0	0%
<b>Total:</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al personal administrativo de la Unidad Educativa INSUTEC.

**Elaborado por:** La Autora.

**GRÁFICO N° 5. FRECUENCIA DE REUNIONES DOCENTES**



**Pregunta 6: De acuerdo a su criterio considera que existe una adecuada Gestión Administrativa en la Unidad Educativa INSUTEC?**

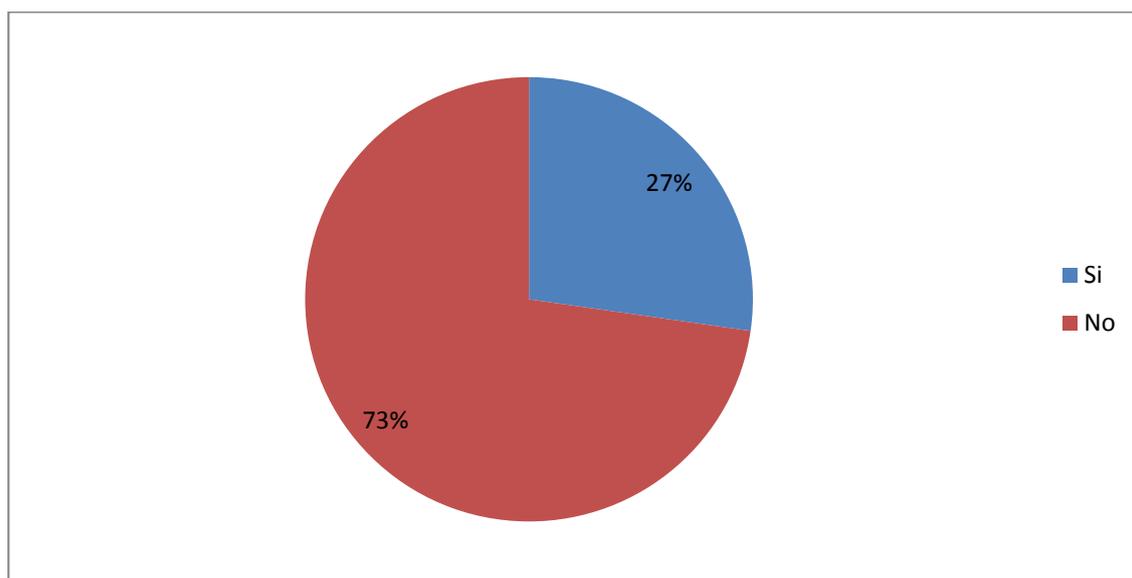
**TABLA N° 6. PRECEPCIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	3	27%
No	8	73%
<b>Total:</b>	11	100%

**Fuente:** Encuesta realizada al personal administrativo de la Unidad Educativa INSUTEC.

**Elaborado por:** La Autora.

**GRÁFICO N° 6. PRECEPCIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA**



**Pregunta 7: ¿Se han definido métodos de evaluación que permitan realizar la medición de los resultados obtenidos de la gestión administrativa actual?**

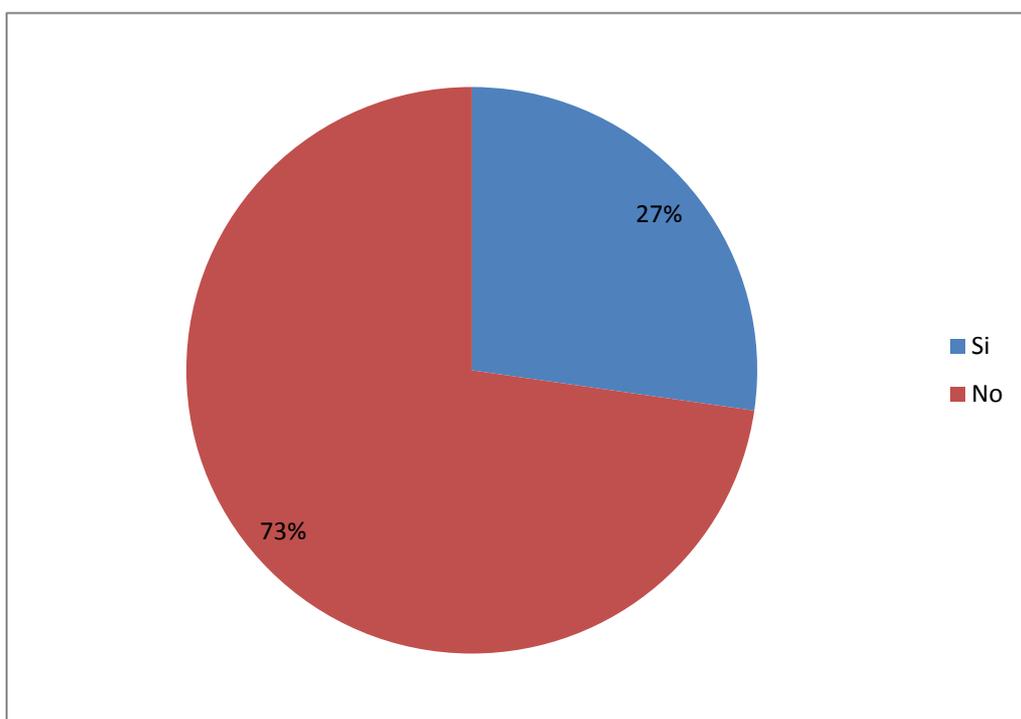
**CUADRO N° 7. EXISTENCIA MÉTODO DE EVALUACIÓN**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	3	27%
No	8	73%
<b>Total:</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al personal administrativo de la Unidad Educativa INSUTEC.

**Elaborado por:** La Autora.

**GRÁFICO N° 7. EXISTENCIA MÉTODO DE EVALUACIÓN**



**Pregunta 8: ¿Considera importante el diseño de un modelo de gestión administrativa que permita mejorar la calidad educativa de la Unidad Educativa INSUTEC?**

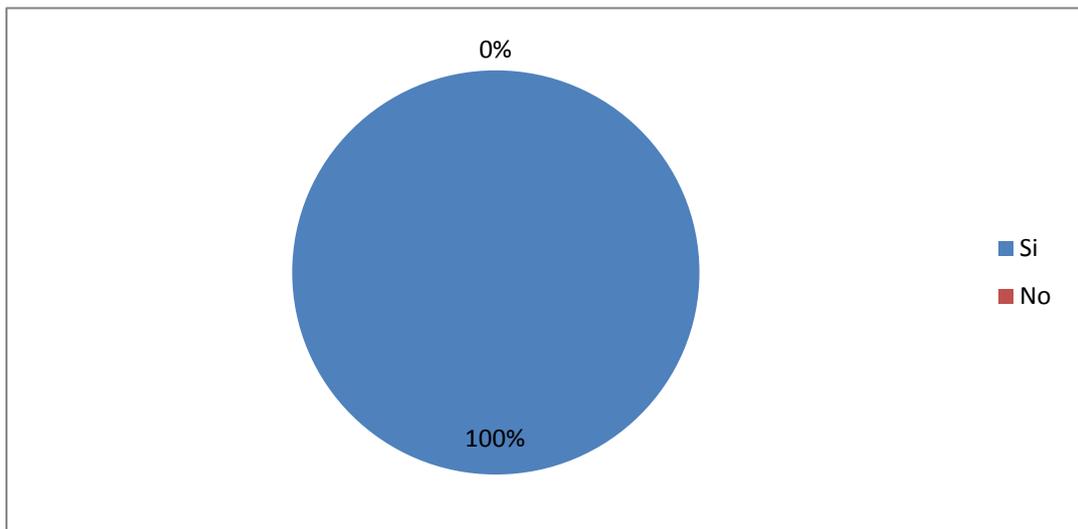
**TABLA N°8. IMPORTANCIA DEL MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	11	100%
No	0	0%
<b>Total:</b>	11	100%

**Fuente:** Encuesta realizada al personal administrativo de la Unidad Educativa INSUTEC.

**Elaborado por:** La Autora.

**GRÁFICO N° 8. IMPORTANCIA DEL MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.**



**Pregunta 9: ¿Se han planteado la inserción de nueva tecnología para mejorar el nivel enseñanza en la Unidad Educativa INSUTEC?**

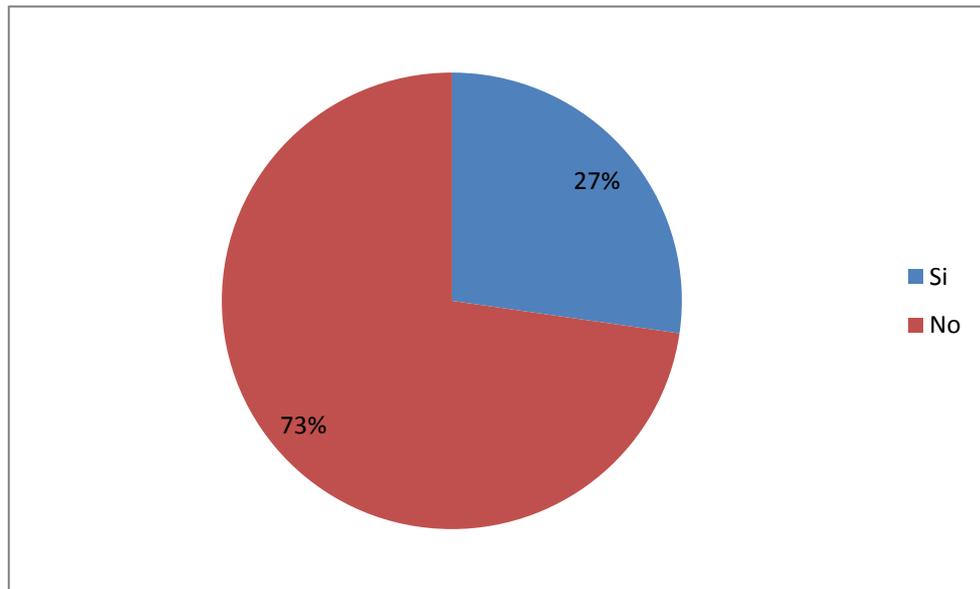
**TABLA N° 9: INSERCIÓN NUEVA TECNOLOGÍA**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	3	27%
No	8	73%
<b>Total:</b>	11	100%

**Fuente:** Encuesta realizada al personal administrativo de la Unidad Educativa INSUTEC.

**Elaborado por:** La Autora.

**GRÁFICO N° 9: INSERCIÓN NUEVA TECNOLOGÍA**



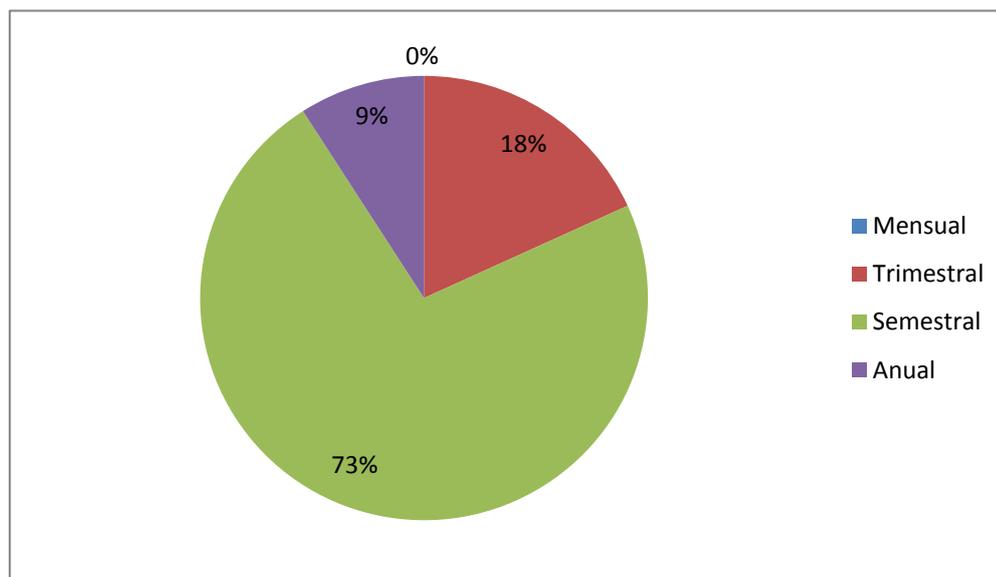
**Pregunta 10: ¿Con que frecuencia se realizan evaluaciones a los docentes para comprobar su nivel pedagógico?**

**TABLA N° 10: FRECUENCIA EVALUACIONES DE DOCENTES**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Mensual	0	0%
Trimestral	2	18%
Semestral	8	73%
Anual	1	9%
<b>Total:</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada al personal administrativo de la Unidad Educativa INSUTEC.  
**Elaborado por:** La Autora.

**GRÁFICO N° 10: FRECUENCIA EVALUACIONES DE DOCENTES**



#### 4.1. 3. Resultados de las encuestas realizadas a los Docentes de la Unidad Educativa INSUTEC.

**Pregunta 11: ¿Tiene conocimiento sobre la existencia de estrategias pedagógicas que permitan mejorar la calidad educativa de la Unidad Educativa INSUTEC?**

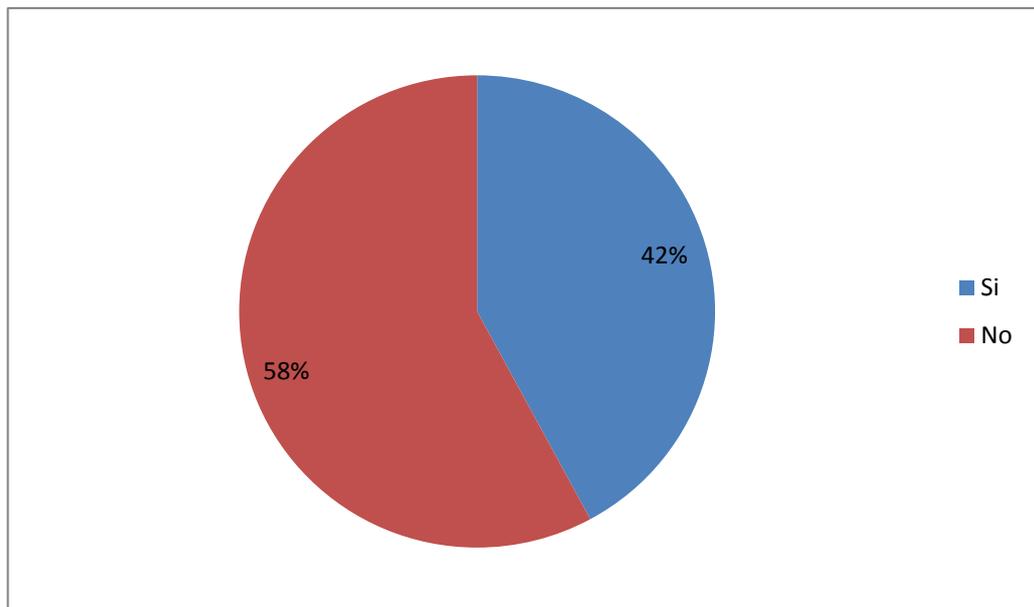
**TABLA N° 11: EXISTENCIA ESTRATEGIAS**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	16	42%
No	22	58%
<b>Total:</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los Docente de la Unidad Educativa INSUTEC.

**Elaborado por:** La Autora.

**GRÁFICO N° 11: EXISTENCIA ESTRATEGIAS**



**Pregunta 2: ¿Se ha realizado una reunión entre la parte administrativa y los docentes para analizar la visión y misión de la institución educativa?**

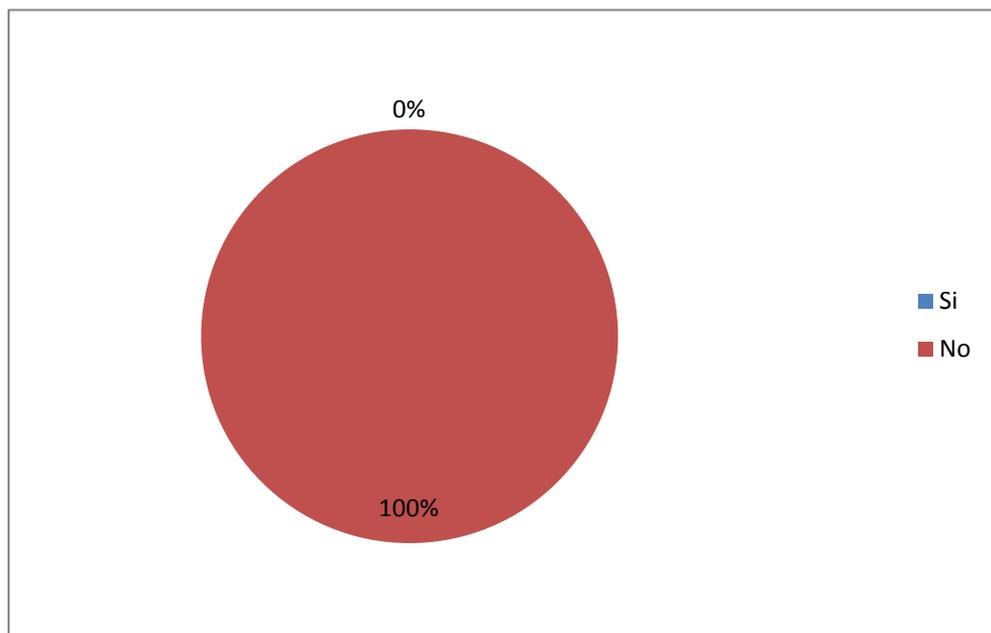
**TABLA N° 12: ANÁLISIS VISIÓN Y MISIÓN**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	0	0%
No	38	100%
<b>Total:</b>	38	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los Docente de la Unidad Educativa INSUTEC.

**Elaborado por:** La Autora

**GRAFICO N° 12: ANÁLISIS VISIÓN Y MISIÓN**



**Pregunta 3: ¿De acuerdo a su criterio en que porcentaje cree que han cumplido las metas y objetivos propuestos?**

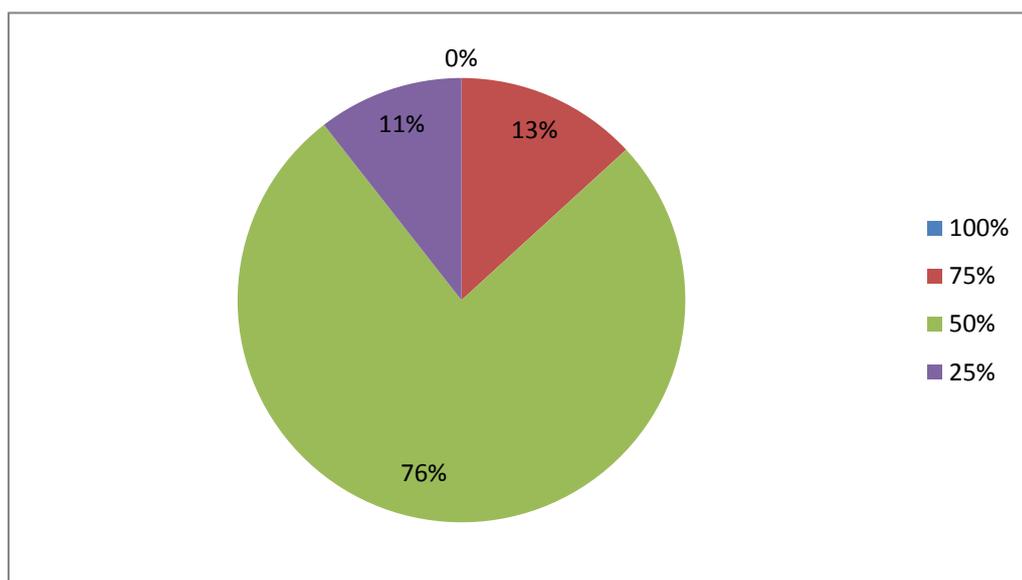
**TABLA N° 13: CUMPLIMIENTO OBJETIVOS**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
100%		<b>0%</b>
75%	5	13%
50%	29	76%
25%	4	11%
<b>Total:</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los Docente de la Unidad Educativa INSUTEC.

**Elaborado por:** La Autora

**GRAFICO N° 13: CUMPLIMIENTO OBJETIVOS**



**Pregunta 4: Considera que la gestión administrativa efectuado en la Unidad Educativa INSUTEC es:**

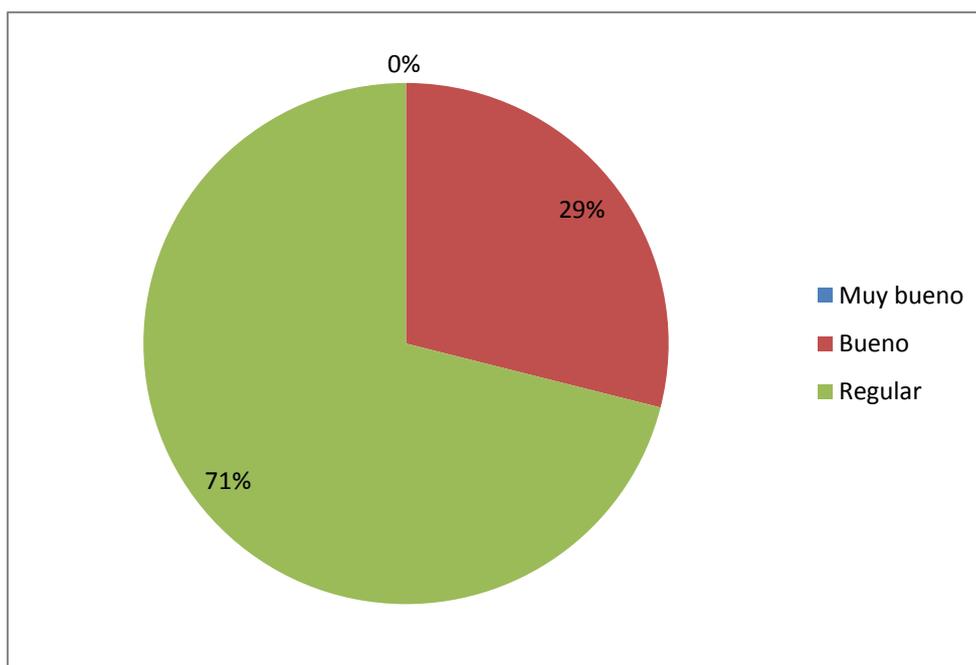
**TABLA N°14 CALIFICACIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Muy bueno	0	0%
Bueno	11	29%
Regular	27	71%
<b>Total:</b>	38	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los Docente de la Unidad Educativa INSUTEC.

**Elaborado por:** La Autora

**GRAFICO N° 14: CALIFICACIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA**



**Pregunta 5: ¿Con que frecuencia ha recibido capacitaciones para mejorar su desempeño como Docente?**

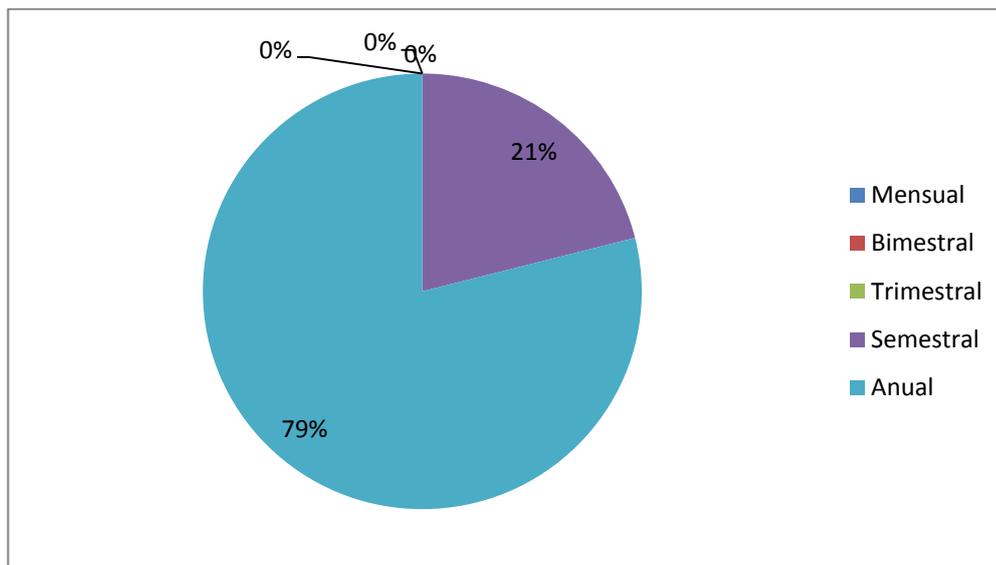
**TABLA N° 15: PLANES DE CAPACITACIÓN**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Mensual	0	0%
Bimestral	0	0%
Trimestral	0	0%
Semestral	8	21%
Anual	30	79%
<b>Total:</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los Docente de la Unidad Educativa INSUTEC.

**Elaborado por:** La Autora

**GRAFICO N° 15: PLANES DE CAPACITACIÓN**

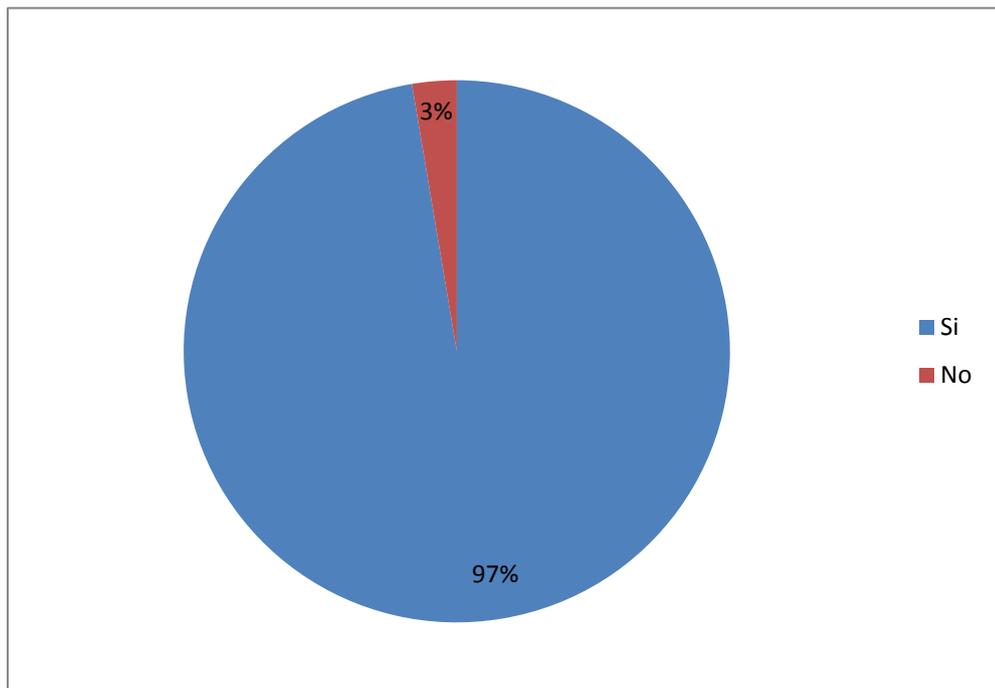


**Pregunta 6: ¿Considera que es indispensable la implementación de estrategias para mejorar los servicios educativos en la Unidad Educativa INSUTEC?**

**TABLA N° 16: IMPORTANCIA DE ESTRATEGIAS**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	37	97%
No	1	3%
<b>Total:</b>	38	100%

**GRAFICO N° 16: IMPORTANCIA DE ESTRATEGIAS**



**Pregunta 7: ¿Qué calificación otorga a la atención brindada por el personal administrativo de la Unidad Educativa INSUTEC?**

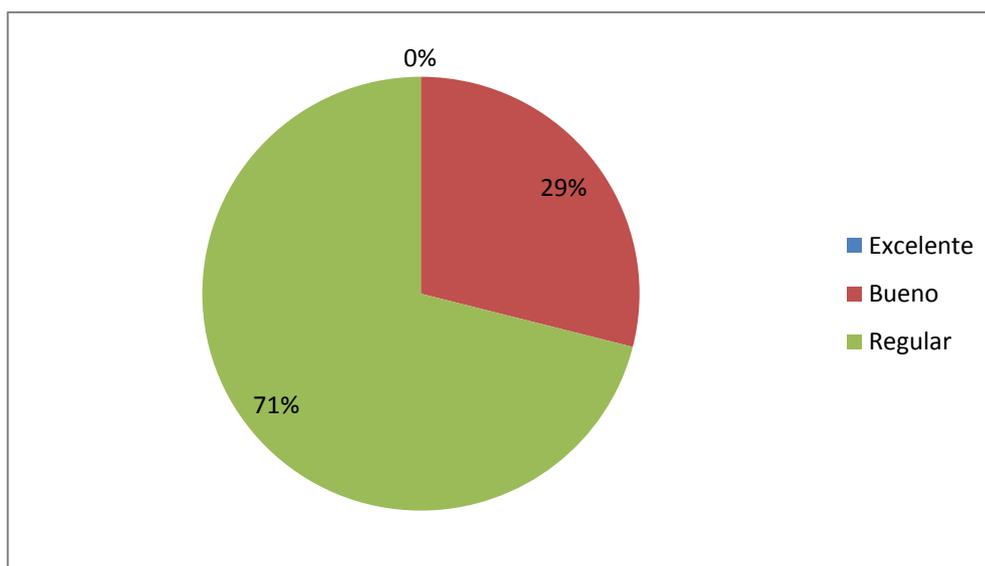
**TABLA N° 17: ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Excelente	0	0%
Bueno	11	29%
Regular	27	71%
<b>Total:</b>	38	71%

**Fuente:** Encuesta realizada a los Docente de la Unidad Educativa INSUTEC.

**Elaborado por:** La Autora

**GRAFICO N° 17: ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO**



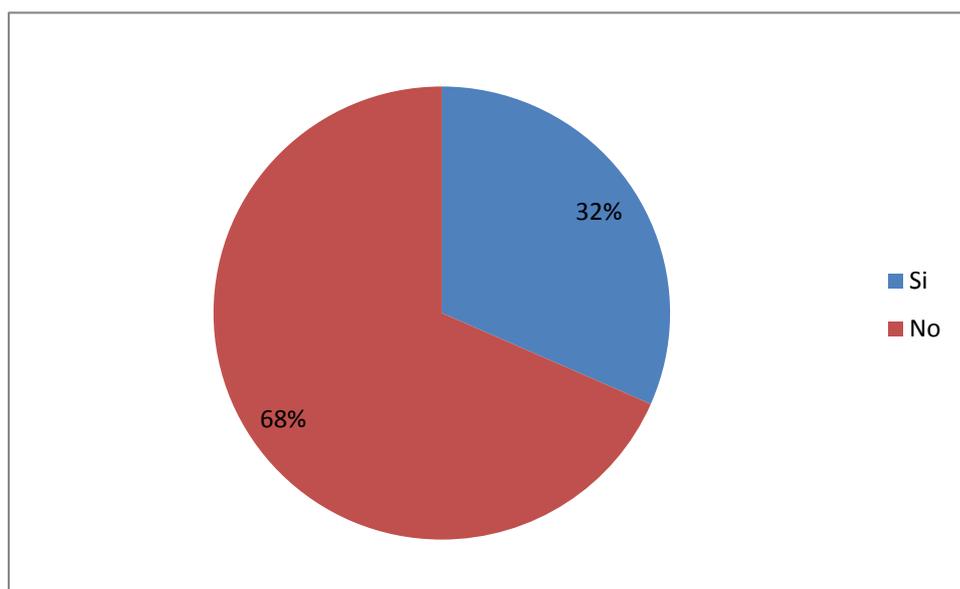
**Pregunta 8: ¿Existe una buena comunicación entre la parte administrativo y los docentes de la institución?**

**TABLA N° 18: DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	12	
No	26	68%
<b>Total:</b>	38	68%

**Fuente:** Encuesta realizada a los Docente de la Unidad Educativa INSUTEC.  
**Elaborado por:** La Autora

**GRAFICO N° 18: DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS**



**Pregunta 9: ¿Tiene conocimiento si la Unidad Educativa INSUTEC cuenta con manuales de funcionamiento definidos?**

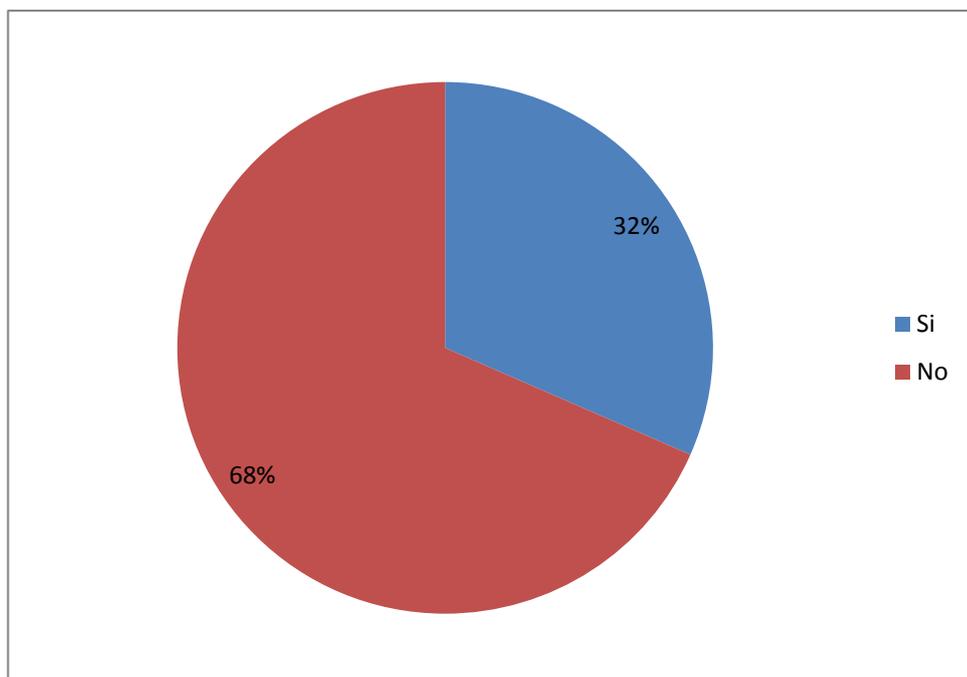
**TABLA N° 19: EXISTENCIA DE REGLAMENTACIÓN INTERNA**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	5	13%
No	33	87%
<b>Total:</b>	<b>38</b>	<b>87%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada a los Docente de la Unidad Educativa INSUTEC.

**Elaborado por:** La Autora

**GRAFICO N° 19: EXISTENCIA DE REGLAMENTACIÓN INTERNA**



**Pregunta 10: ¿En caso de implementar un nuevo modelo de Gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio estaría dispuesto a colaborar para su consecución?**

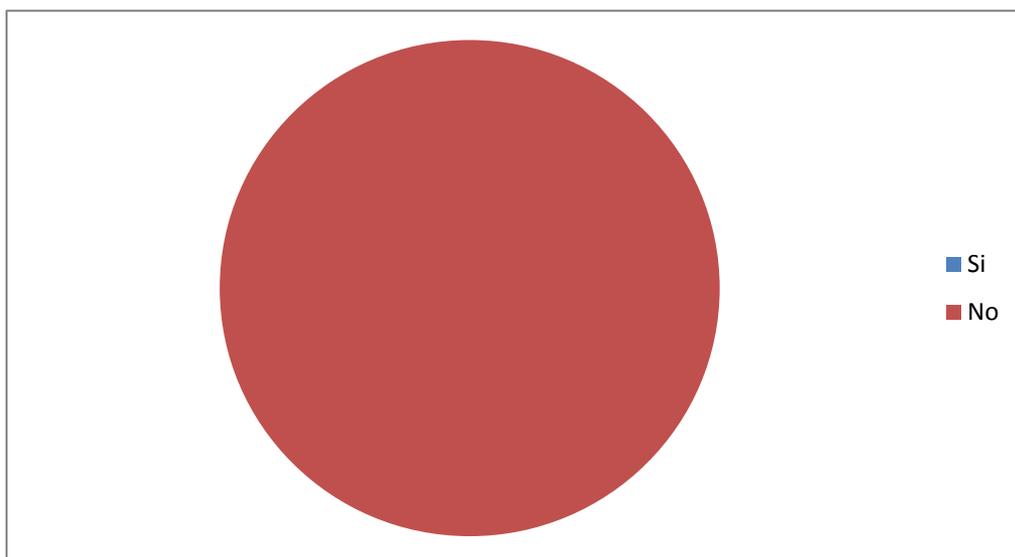
**TABLA N° 20: COLABORACIÓN PROPUESTA**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	0	0%
No	38	100%
<b>Total:</b>	38	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los Docente de la Unidad Educativa INSUTEC.

**Elaborado por:** La Autora

**GRÁFICO N° 20: COLABORACIÓN PROPUESTA**



## 4.2. Discusión

El presente proyecto de investigación se desarrolló en la Unidad Educativa INSUTEC de la ciudad de Quevedo desde sus inicios la institución ha logrado renombre destacándose en algunas actividades de tipo académico y deportivo, sin embargo presentan algunas falencias en la parte administrativa como lo evidencian las encuestas realizadas al personal administrativo y docentes.

De ahí nace la necesidad del diseño de un modelo de gestión administrativa como lo menciona **(Blas, 2012)** La gestión administrativa es un conjunto de acciones mediante las cuales quienes están al frente de la empresa desempeñan múltiples actividades mediante el proceso administrativo cuya estructura la comprenden: la planificación, organización, dirección y control. La Rectora de la institución hace hincapié en que una de las principales falencias es la impuntualidad en la realización de los diferentes procesos que se ven retrasados debido al incumplimiento de los docentes por lo cual sugiere realizar charlas que permitan establecer un mejor control y concientización en búsqueda de la calidad de los servicios educativos en la institución, **(Trujillo, 2011)** considera que un servicio se define como el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos cuya naturaleza estriba en la intangibilidad, es decir una actividad realizada con el fin de beneficiar a una persona o entidad., por lo cual como menciona el autor es necesario la motivación y el esfuerzo conjunto para lograr posicionar la empresa educativa dentro de la preferencia de los quevedeños y la región.

A través del análisis FODA se pudo determinar que existen debilidades como el bajo índice de capacitaciones en el área administrativa, así como el bajo nivel del cumplimiento de los objetivos propuestos; por lo cual la institución educativa esta propensa al deterioro de la calidad educativa y la imagen institucional en el futuro.

Según, **(Chiliquina, 2013)** El proceso administrativo es un compendio de etapas independientes pero que guardan relación de sistematicidad entre sí, su desarrollo es imprescindible para la empresa ya que representa el eje de la estructura organizacional

permite que los recursos humanos, económicos, financieros y tecnológicos sean coordinados de manera óptima contribuyendo así al cumplimiento de los objetivos trazados previamente, por lo cual es indispensable que exista una mayor coordinación entre la parte administrativa, docentes, padres de familia y estudiantes creando un compromiso con la institución.

La parte administrativa es el eje fundamental de una organización especialmente en el ámbito educativo como menciona **(Risco, 2013)** La dirección dentro de un espectro general se entiende como la acción y efecto de dirigir u gobernar, aplicado al ámbito administrativo, consiste en orientar a los miembros de una empresa a llevar a efecto las tareas que les corresponden de la manera más eficiente y eficaz posible.

La implementación de estrategia acorde a las necesidades detectadas mediante el análisis situacional permitirá un desarrollo institucional de la Unidad Educativa INSUTEC, ante esto **(Dess, Lumpkin y Eisne, 2011)** El desarrollo institucional hace referencia al hecho de contribuir en el avance a nivel social, económico, competitivo, científico, tecnológico y financiero de una empresa sin dejar de lado el aspecto de viabilidad económica de la misma.

Las estrategias de motivación y capacitación al personal administrativo permitirán mejorar la calidad educativa de la Unidad Educativa INSUTEC del cantón Quevedo; por lo cual es indispensable que la parte administrativa de manera conjunta con el personal docente adopten las recomendaciones sugeridas.

### **4.3. Análisis FODA**

**Objetivo:** Conocer la situación externa e interna de la Unidad Educativa INSUTEC Quevedo.

#### **Análisis FODA de la Unidad Educativa INSUTEC Quevedo**

##### **FACTORES INTERNOS**

###### **Fortalezas**

- Poseer reconocimiento a nivel regional.
- Destacarse en eventos académicos y culturales a nivel regional.
- Contar con profesores de amplia experiencia.
- Ubicación estratégica.
- Amplia infraestructura.

###### **Debilidades**

- Índice bajo de capacitaciones en el área administrativa.
- No se ha definido un modelo de gestión administrativo para mejorar la calidad de servicio educativo.
- Deficiencias en el proceso comunicativo entre el área administrativa, docentes, padres de familia alumnos.
- Bajo nivel de cumplimiento en los objetivos propuestos.
- No se ha socializado la visión, misión y objetivos.

## FACTORES EXTERNOS

### OPORTUNIDADES

- Mayor eficiencia en la gestión administrativa.
- Mejorar la calidad educativa en la institución.
- Acceso a programas de capacitaciones acorde a los avances educativos.
- Incremento del ingreso de los estudiantes.
- Apoyo de las autoridades e instituciones locales.

### AMENAZAS

- Nuevas reformas para el sector educativo privado.
- Aumento de la competencia a nivel regional.
- Incremento del consumo de sustancias psicotrópicas en la zona.
- Deserción escolar.
- Incremento de problemas familiares y sociales.

<b>IMPACTO DE LOS FACTORES FODA</b>	
<b>Calificación</b>	<b>Concepto</b>
1	ALTO
2	MEDIO
3	BAJO

### 4.3.1. Ponderación de Impacto de los factores Internos

**CUADRO 21. PONDERACIÓN FACTORES INTERNOS**

FACTORES	IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO
<b>FORTALEZAS</b>			
Poseer reconocimiento a nivel regional.	X		
Destacarse en eventos académicos y culturales a nivel regional.	X		
Contar con profesores de amplia experiencia.		X	
Ubicación estratégica		X	
Amplia infraestructura.	X		
<b>DEBILIDADES</b>			
Índice bajo de capacitaciones en el área administrativa	X		
No se ha definido un modelo de gestión administrativo para mejorar la calidad de servicio educativo.	X		
Deficiencias en el proceso comunicativo entre el área administrativa, docentes, padres de familia alumnos.		X	
Bajo nivel de cumplimiento en los objetivos propuestos		X	
No se ha socializado la visión, misión y objetivos.		X	
Desactualización en el uso de TICs en las aulas.		X	

**Elaborado por:** La Autora.

### 4.3.1. 1.Ponderación de Impacto de los factores Externos

**CUADRO 22: IMPACTO FACTORES EXTERNOS**

FACTORES	IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO
<b>OPORTUNIDADES</b>			
Mayor eficiencia en la gestión administrativa.	X		
Mejorar la calidad educativa en la institución.	X		
Acceso a programas de capacitaciones acorde a los avances educativos.	X		
Incremento del ingreso de los estudiantes	X		
Apoyo de las autoridades e instituciones locales.		X	
<b>AMENAZAS</b>			
Nuevas reformas para el sector educativo privado.	X		
Aumento de la competencia a nivel regional.		X	
Incremento del consumo de sustancia psicotrópicas en la zona.		X	
Deserción escolar.			X
Incremento de problemas familiares y sociales	X		

**Elaborado por:** La Autora

#### **Análisis**

De acuerdo a la matriz FODA efectuada en la Unidad Educativa INSUTEC en la ciudad de Quevedo se puede evidenciar que la institución por años ha gozado de reconocimiento a nivel regional por su destacada participación en eventos académicos, culturales y deportivos a nivel provincial e inclusive nacional; es importante resaltar que en la

actualidad se está adoptando la exigencia de poseer títulos academico de tercer nivel para garantizar la calidad académica. Posee amplias instalaciones es otra de las fortalezas de la entidad educativa.

En lo que respecta a las debilidades se puede mencionar que existen varias falencias como el bajo índice de capacitaciones para el área administrativa lo cual incide que no se haya diseñado un modelo de gestión administrativa que permita mejorar la calidad educativa en la institución; se detectó además que la comunicación entre el área administrativa presenta ciertas deficiencia; en lo que respecta a la parte académica se pudo detectar desactualización en el uso de las TICs en las aulas.

En lo que respecta al ambiente externo de la institución mediante una eficiente gestión administrativa se accede a varias oportunidades como una mayor eficiencia en la calidad educativa logrando captar mayor cantidad de estudiantes y la preferencia frente a la competencia.

Las reformas sobre la educación privada así como el crecimiento de la competencia representan amenazas constantes que deberán ser analizadas con el propósito de plantear estrategias que permitan minimizar o prevenir el impacto en la Unidad Educativa INSUTEC.

### **4.3.1.2. Conocimiento preliminar de la Institución**

#### **4.3.1.2.1. Antecedentes**

La Unidad Educativa INSUTEC del cantón Quevedo fue creada el 07 de febrero del año 1994 Por el Dr. Gustavo Álvarez y la Dra. Corona Gómez la cual inicia ofertando la especialidad de Informática, Comercio y Administración.

En el año 2004 la oferta educativa se amplía mediante la aprobación del proyecto de innovación curricular incrementando el bachillerato en Empresas Turísticas y hoteleras los cuales han tenido grana cogida entre los estudiantes; por lo cual en el año 20017 recibe una distinción internacional por parte del Consejo Iberoamericano de la Calidad Educativa.

Desde sus inicios se ha dado prioridad a la participación a eventos académicos, culturales y deportivos destacándose entre los primeros puestos.

#### **4.3.1.2.2. Misión y visión**

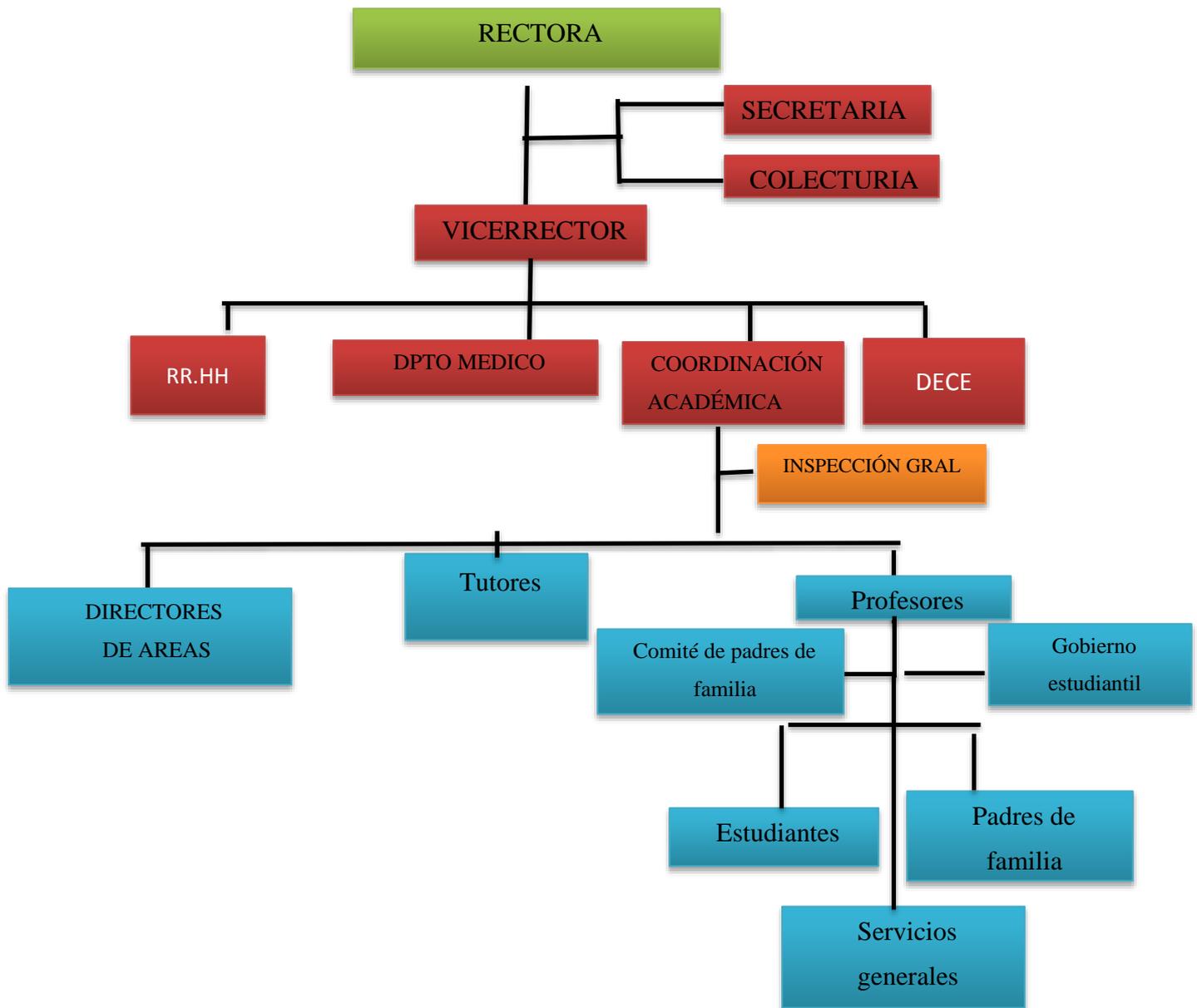
##### **4.3.1.2.2.1. Misión**

“La Unidad Educativa INSUTEC es una institución que genera conocimientos tecnológicos, humanísticos y científicos formando estudiantes de claridad con claros valores de justicia preparados de forma exitosa para competir en un mundo globalizado”.

##### **4.3.1.2.2.2. Visión**

“La Unidad Educativa INSUTEC, institución educativa de la Provincia de Los Ríos liderar los procesos educativos del nivel básico y bachillerato en área de influencia constituyéndose en el primer establecimiento en generar conocimientos para un desarrollo socioeconómico sostenible a largo plazo mediante procesos económicos eficientes en concordancia con los procedimientos y políticas establecidos por la ley. Formaremos líderes que respeten el entorno y la riqueza multicultural”.

### 4.3.1.3. Organigrama Estructural de la Unidad Educativa INSUTEC



## 4.3.2. Estrategias de Gestión Administrativa para la Unidad Educativa INSUTEC de la ciudad de Quevedo.

### 4.3.3.1. Estrategias para mejorar el ambiente laboral del área administrativa



**Objetivo:** Mejorar el ambiente laboral en el área administrativa con el propósito de mejorar la calidad operativa de las actividades.

Actividad	Estrategia
<b>Actualización de programas y equipos continuamente.</b>	Mediante notificaciones el personal administrativo solicitará al ing. En sistema la actualización que sean necesarias para cumplir con sus funciones en forma eficiente y eficaz.
<b>Motivar la salud en el personal</b>	Mediante supervisiones en los bares de una alimentación sana y muy balanceada, que se les proporcione al personal para que pueda consumirlo.
<b>Evaluación permanente del personal</b>	Las aportaciones valiosas así como un trabajo bien realizado deben ser evaluados con el propósito de aspirar un cargo superior .

#### 4.3.3.2. Estrategias para fomentar la comunicación entre el área Administrativa y docentes de la Unidad Educativa INSUTEC Quevedo



**Objetivo:** Motivar e incentivar el vínculo entre la parte administrativa y los Docentes, mejorando la comunicación y compañerismo entre los mismos.

Actividad	Estrategia
<b>Reuniones mensuales</b>	Estas reuniones serán exclusivamente para evaluar los logros obtenidos cada mes e incentivar al personal que mejor desempeño ha realizado.
<b>Supervisión para mejorar la comunicación</b>	Mediante la supervisión vista y practicada nos permite como un medio de apoyo y ayuda, para mejorar y lograr eficiencia y eficacia y alcanzar el objetivo planteado.
<b>Implementar un buzón de quejas y sugerencias</b>	Conocer la opinión del personal de un determinado departamento permite plantear estrategia para la búsqueda de una mejor integración y comunicación.
<b>Implementar el uso de TICs para el desarrollo de las actividades en el área administrativas</b>	El uso de las TICs en varios ámbitos utilizado de manera adecuado contribuyen a agilizar la realización de actividades de manera más eficiente.

### 4.3.3. 3.Estrategias de motivación y capacitación

	Estrategias	Participantes	Temas
1	Motivar y capacitar al personal administrativo de la institución educativa.	Personal administrativo	Empleo de herramientas tecnológicas y su aplicación en los diferentes proceso y tramites.
		Personal administrativo	Atención al cliente en la prestación de servicios
		Personal administrativo	Liderazgo e iniciativa

### 4.3.3.4. Estrategias para fomentar la participación de los estudiantes a nivel intercolegial

A través de la presente estrategia se pretende establecer alianzas con otras entidades educativas con la finalidad de fomentar la convivencia de los estudiantes a través de la realización de Casas abiertas, Feria de Ciencias, etc.

Gestionar una modalidad de pago de las mensualidades diferente al efectivo, es decir a través de las instituciones bancarias o cooperativas según sea el caso que requieran los padres de familia del alumno en cuestión o su representante legal.

Implementación de una base de datos tanto de los alumnos como de los padres de familia o representantes legales en su defecto la cual le permitirá llevar de forma organizada dicha información garantizando así la credibilidad de la institución educativa.

#### 4.3.3.5. Empleo del cuadro de mando integral de la “Unidad Educativa INSUTEC”

El cuadro de mando integral representa una herramienta de gran ayuda sobre todo a nivel gerencial, debido en gran parte a que permite el desarrollo de programas, medios y medidas orientadas a la medición de los objetivos estratégicos trazados por la entidad educativa.

#### 4.3.3.6. Plan de capacitación

<p><b>TEMA:</b></p> <p><b>TOMA DE DECISIONES</b></p> <p><b>OBJETIVO:</b> Capacitar a la parte administrativa con el propósito de mejorar el proceso de toma de decisiones en este departamento.</p>					
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>TEMAS</b>	<b>FECHA</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>MATERIALES</b>	<b>PRESUPUESTO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saludo y presentación de los temas a tratar</li> <li>• Dinámica motivacional</li> <li>• Evaluación, agradecimiento y culminación de la capacitación</li> </ul>	<p>Competencias para la toma de decisiones administrativas</p> <p>Cuatro sesgos para la toma de decisiones educativas.</p> <p>Ejemplos prácticos</p>	19/03/2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rector</li> <li>• Secretaria</li> <li>• Docentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carteles</li> <li>• Tiza líquida.</li> <li>• Infocus.</li> </ul>	500,00

<b>TOTAL:</b>					\$500,00
---------------	--	--	--	--	----------

#### **4.3.4. Beneficios de una adecuada gestión administrativa en la calidad educativa**

En base a la situación y necesidades que presenta la Unidad Educativa INSUTEC, los beneficios que se obtendrán con su aplicación son los siguientes:

- Establecer el vínculo existente entre las estrategias planteadas determinando cada uno de los objetivos trazados en el periodo convenido.
- Disponer de un instrumento que permita mantener bajo control el proceso de toma de decisiones y a su vez contemple el incremento de los niveles de eficacia y eficiencia en dicho proceso.
- Mantener un panorama real y claro de los vínculos existentes entre cada una de las estrategias y los efectos que su aplicación traería consigo para la Unidad Educativa.
- Contribuir a la difusión del conjunto de estrategias diseñadas en los diferentes departamentos de la entidad, haciéndolos participes del plan estratégico, puesto que es importante que todos contribuyan con su ejecución de allí la importancia de su conocimiento.

**CAPITULO V**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 5.1. Conclusiones.

- A través del diagnóstico situacional se evidencio que la institución presenta deficiencias en algunos procesos administrativas debido al incumplimiento de los plazos de entregas de las matrices de notas y procesos, un bajo incide de capacitaciones entre el personal administrativo.
  
- El planteamiento de estrategias pedagógica, tecnológicas y operativas para la Unidad Educativa INSUTEC, permitirán el desarrollo de la calidad del servicio educativo posicionándolo entre la preferencia de los padres de familia y estudiantes.
  
- Mediante la aplicación de las estrategias y plan de capacitaciones se pueden obtener beneficios que permitirán alcanzar los objetivos administrativos en un periodo de tiempo establecido, sembrando precedentes para las demás instituciones educativas.

## **5.2. Recomendaciones.**

- Promover una cultura de puntualidad en cada uno de los procesos administrativos y generales de la institución mediante el diálogo y la concientización entre los integrantes de la institución con el propósito de mejorar la calidad educativa.
  
- Implantar el modelo de gestión administrativa el cual está diseñado con el propósito de promover a brindar un servicio de calidad y calidez, que cumpla con las exigencias de la comunidad y los avances científicos y tecnológicos de la educación del siglo XXI.
  
- Monitorear y dar seguimiento a las estrategias sugeridas con la finalidad de lograr resultados satisfactorios que serán de beneficio para la parte administrativa, docentes, padres de familia y estudiantes.

**CAPITULO VI**  
**BIBLIOGRAFÍA**

## 5.1. Literatura Citada

Ahmed Mohamed, Verdu Fernando, (2014), Gestión administrativa del proceso comercial, IC Editorial, Segunda Edición, Málaga, N° de paginas 180

Amaya Amaya, Jayro (2010) Toma de Decisiones Gerenciales, Ecoe Ediciones. Bogotá. ISBN: 978-958-648-636-1. N° de págs. 106.

Berumen Sergio (2010) Competitividad y desarrollo local, Esic Editorial, México. ISBN:\_84-7356-432-4. N° de páginas .185.

Cuesta Ubaldo, 2012, Planificación estratégica y creatividad, Editorial ESIC, Madrid, Primera edición, N° de páginas 150

Dess Gregory; Lumpkin Tom y Eisner Alan (2011) “Administración Estratégica Textos y Casos” Quinta edición. México

Escudero María. José, (2011), Gestión Comercial Y Servicio De Atención Al Cliente, Editorial Paraninfo, Madrid, Primera edición, N° de páginas.

Fernández Vincent (2013) Nuevas Investigaciones sobre las empresas familiares en España. Ediciones Lulu Enterprise. España. P 220

García Casermeiro María José, (2014), Gestión de la atención al cliente/consumidor. COMT0110, IC Editorial, Primera edición, N. ° de páginas 382

Gil Estallo M<sup>a</sup> de los Ángeles, Giner de la Fuente Fernando, (2013), Cómo crear y hacer funcionar una empresa, ESIC Editorial, Primera edición, Madrid, N. ° de páginas 700.

Krugman Paul; Wells Robin y Olney Martha, (2010), Fundamentos de economía, Editorial Reverte, Barcelona, N° de páginas 278.

Martínez, D., & Milla, A. (2012). La elaboración del Plan Estratégico a través del cuadro de Mando Integral. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Matilla, K. (2010). Los modelos de planificación estratégica en la Relaciones Públicas. Barcelona: Editorial Carrera Edición S.L.

Muñoz David F., (2010), Administración de operaciones: Enfoque de administración de procesos, Editorial Cengage, Colombia, N° de páginas 200

Risco Laura, (2013), Economía de la empresa, Editorial Palibrio, Estados Unidos, N° de páginas 267, ISBN: 978 1-4633-4900-4

Sánchez Pilar, (2012), Comunicación y Atención al Cliente, Editorial Editex, Primera edición, 449 págs. ISBN: 978-84-9003-343-2

Sánchez Consuelo, Ramos Benito,(2013), La planificación estratégica como método de gestión pública: experiencias en la administración española, Primera edición, Editorial RALI, pág. 59

Vargas Quiñones Martha, Aldana Luzangela, (2010), Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas, Editorial Universidad de La Sabana, N.º de páginas 152, ISBN: 9586484602, 9789586484602

Zambrano Barrios Adalberto, (2010), Planificación estratégica, presupuesto y control de la gestión pública, Editor Universidad Católica Andrés, Primera edición, N.º de páginas 376

### **Tesis**

Castro Salazar Ana Zulema, (2010), “Gestión de liderazgo y valores en el Instituto Tecnológico Luis Rogerio González, de la ciudad de Azogues, provincia del Cañar durante el periodo escolar 2010-2011”, Universidad Técnica Particular de Loja, Tesis de Grado previa la obtención de Magister en Gerencia y Liderazgo, P. 160.

Chiliquinga Unaicho Edwin Patricio, (2013), “La gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales del sector textil de la ciudad de Tulcán”, Universidad Politécnica Estatal Del Carchi, Tesis de grado previa la obtención del título de Ingeniero en Administración de Empresas y Marketing, P. 228

Yánez Luna, Mónica Cecilia (2010). Mejoramiento de los procesos de la gestión administrativa con énfasis en el área logística de ROCHE Ecuador S.A. división diagnóstica. Facultad de Ingeniería Comercial. ESPE. Sede Sangolquí

## **CAPITULO VII ANEXOS**

**Anexo 1. Formato de las encuestas realizadas al personal administrativo de la Unidad Educativa INSUTEC**

**Pregunta 1: ¿La Unidad Educativa INSUTEC ha diseñado un modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad educativa**

Si

No

**Pregunta 2: ¿Cómo califica el ambiente laboral del área administrativa en la institución educativa?**

Buena

Mala

Regular

**Pregunta 3: ¿Se han planificado actividades para fomentar la comunicación entre el personal administrativo, docentes y estudiantes?**

Siempre

A veces

Rara vez

**Pregunta 4: ¿Existe un manual de funciones establecido para la Unidad Educativa INSUTEC?**

Si

No

**Pregunta 5. ¿Se han realizado reuniones con los docentes con el propósito de plantear estrategias para mejorar la calidad educativa?**

Siempre

A veces

Rara vez

**Pregunta 6: De acuerdo a su criterio cuál cree es el principal factor que impide mejorar la calidad educativa en la Unidad Educativa INSUTEC?**

Siempre

A veces

Rara vez

**Pregunta: 7 ¿Se han definido métodos de evaluación que permitan realizar la medición de los resultados obtenidos de la gestión administrativa actual?**

Si

No

**Pregunta 8: ¿Considera importante el diseño de un modelo de gestión administrativa que permita mejorar la calidad educativa de la Unidad Educativa INSUTEC?**

Si

No

**Pregunta 9: ¿Se han planteado la inserción de nueva tecnología para mejorar el nivel enseñanza en la Unidad Educativa INSUTEC?**

Si

No

**Pregunta 10: ¿Con que frecuencia se realizan evaluaciones a los docentes para comprobar su nivel pedagógico?**

Mensual

Trimestral

Semestral

Anual

**Anexo 2. Formato encuestas realizadas al personal administrativo de la Unidad Educativa INSUTEC.**

**Pregunta 11: ¿Tiene conocimiento sobre la existencia de estrategias que permitan mejorar la calidad educativa de la Unidad Educativa INSUTEC?**

Si

No

**Pregunta 2: ¿Se ha realizado una reunión entre la parte administrativa y los docentes para analizar la visión y misión de la institución educativa?**

Si

No

**Pregunta 3: ¿De acuerdo a su criterio en que porcentaje cree que han cumplido las metas y objetivos propuestos?**

100%

75%

50%

25%

**Pregunta 4: Considera que la gestión administrativa efectuado en la Unidad Educativa INSUTEC es:**

Bueno

Regular

Malo

**Pregunta 5: ¿Con que frecuencia ha recibido capacitaciones para mejorar su desempeño laboral?**

100%	<input type="checkbox"/>
75%	<input type="checkbox"/>
50%	<input type="checkbox"/>
25%	<input type="checkbox"/>

**Pregunta 6: ¿Considera que es indispensable la implementación de estrategias para mejorar la calidad educativa en la Unidad Educativa INSUTEC?**

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

**Pregunta 7: ¿Qué calificación otorga a la atención brindada por el personal administrativo de la Unidad Educativa INSUTEC?**

Excelente	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>

**Pregunta 8: ¿Existe una buena comunicación entre la parte administrativo y los docentes de la institución?**

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

**Pregunta 9: ¿Tiene conocimiento si la Unidad Educativa INSUTEC cuenta con manuales de funcionamiento definidos?**

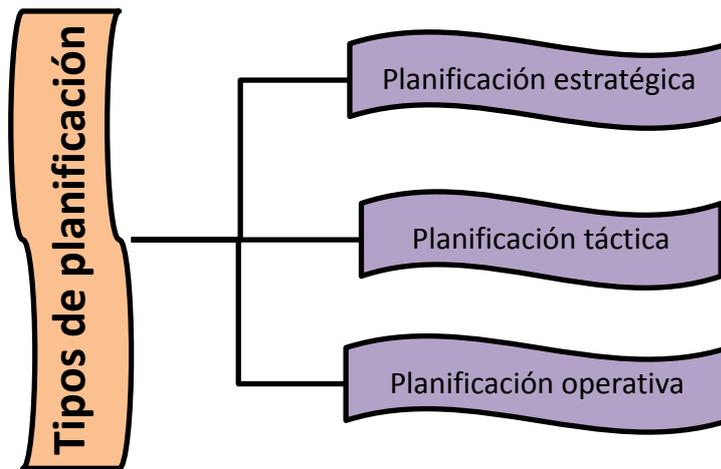
Si	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>

No

**Pregunta 10: ¿En caso de implementar un nuevo modelo de Gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio estaría dispuesto a colaborar para su consecución?**

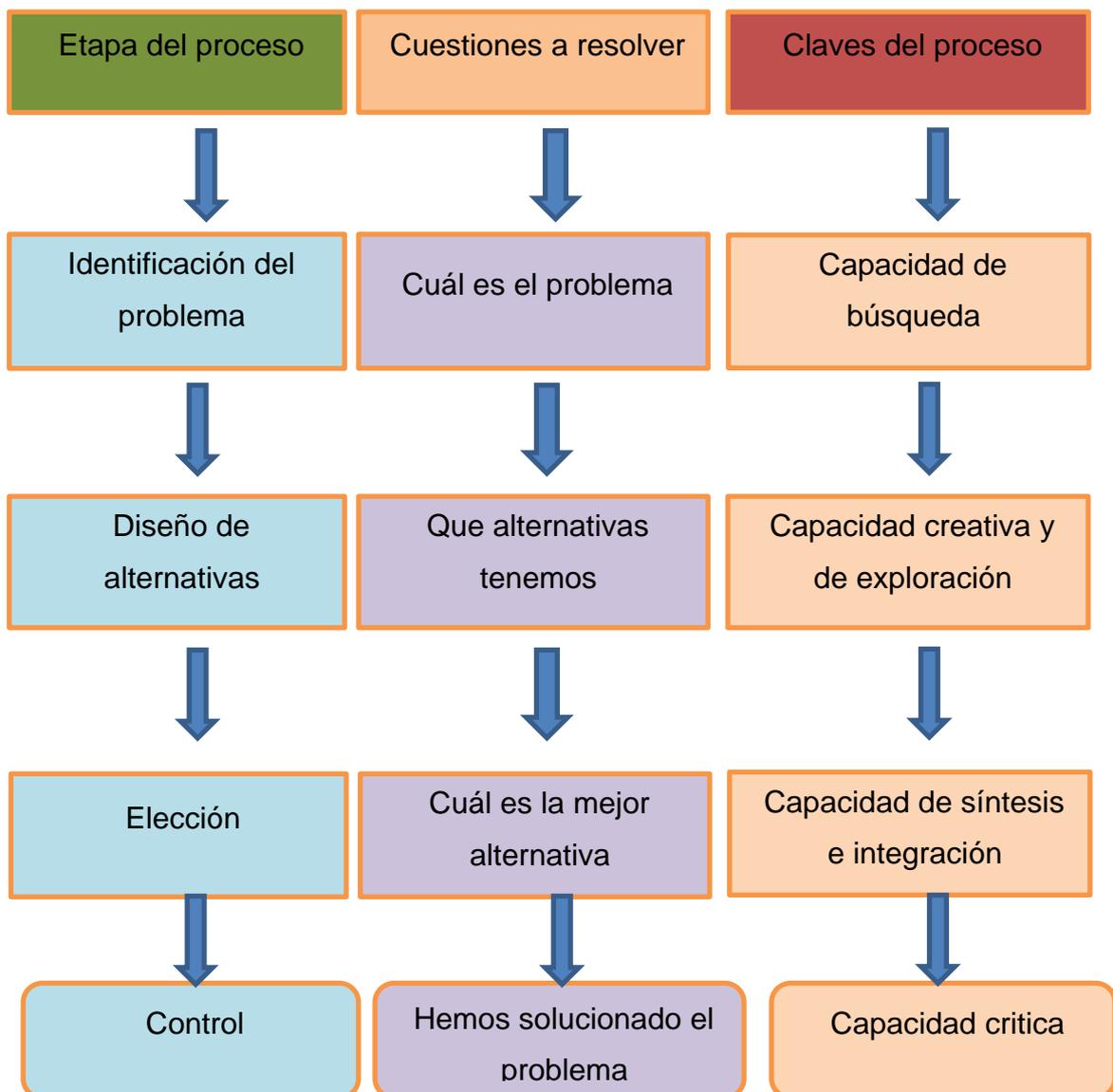
Si

No

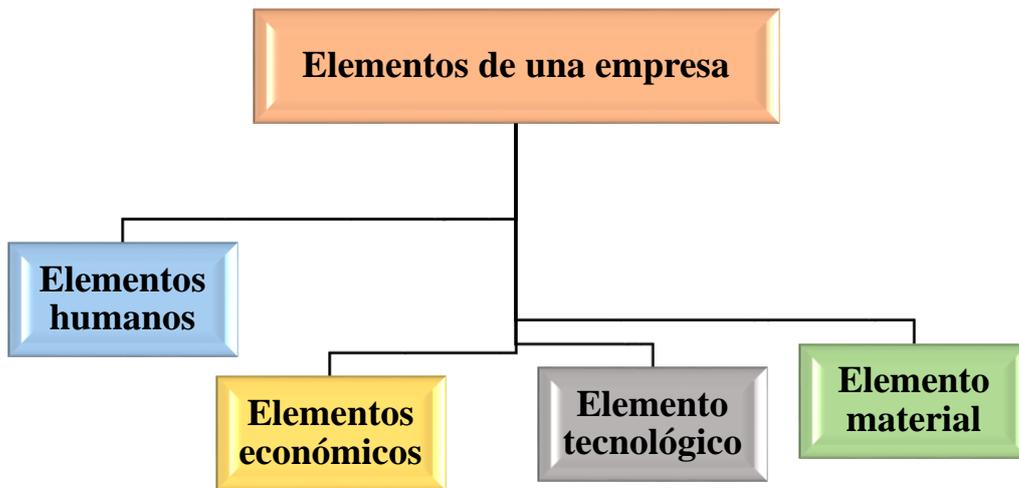


Elaborado por: La autor

#### Anexo 4. Aspectos sobre el proceso de toma de decisiones

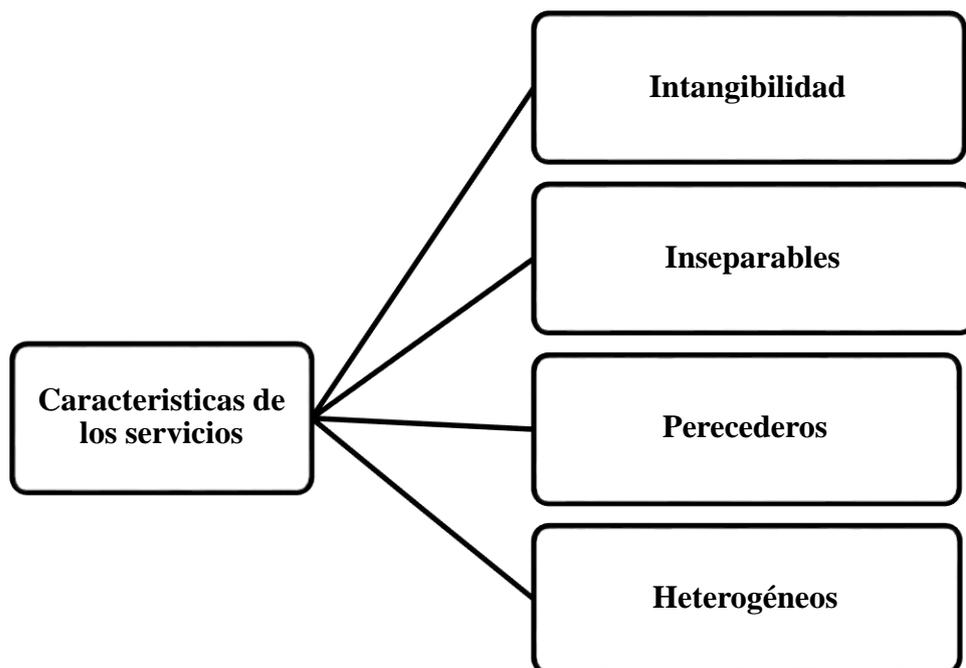


## Anexo 5. Elementos de una empresa



Elaborado por: La autora

## Anexo 6. Características de los servicios



Elaborado por: La autora