



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO  
UNIDAD DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tesis previa la obtención del Grado  
Académico de Magíster en Administración de  
Empresas

**TEMA**

**Gestión administrativa operativa y su incidencia en la  
planificación del distrito 12d06 Buena Fe – Valencia Año 2014.  
Plan de capacitación.**

**AUTOR**

**ECON. ADOLFO HERNÁN ELIZONDO SALTOS**

**DIRECTOR**

**ING. CARLOS MARTÍNEZ MEDINA, MSc.**

**QUEVEDO – ECUADOR**

**2016**





**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO  
UNIDAD DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tesis previa la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas

**TEMA**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA PLANIFICACIÓN DEL DISTRITO 12D06 BUENA FE – VALENCIA AÑO 2014. PLAN DE CAPACITACIÓN.**

**AUTOR**

**ECON. ADOLFO HERNÁN ELIZONDO SALTOS**

**DIRECTOR**

**ING. CARLOS MARTÍNEZ MEDINA, MSc.**

**QUEVEDO – ECUADOR**

**2016**

## **CERTIFICACIÓN**

El suscrito certifica que el proyecto para la obtención del Grado Académico de Magister en Administración de Empresas MBA, titulado “**GESTIÓN ADMINISTRATIVA OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA PLANIFICACIÓN DEL DISTRITO 12D06 BUENA FE – VALENCIA AÑO 2014. PROPUESTA ALTERNATIVA.**”. De autoría del Econ. ADOLFO ELIZONDO SALTOS ha sido revisado en todos sus componentes, por lo que autoriza su presentación formal ante el tribunal respectivo.

Quevedo, 28 de Enero del 2016.

**ING. CARLOS MARTÍNEZ MEDINA, MSc.  
DIRECTOR**

## AUTORÍA

Yo, Econ. Adolfo Hernán Elizondo Saltos, autor de la Tesis denominada **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA PLANIFICACIÓN DEL DISTRITO 12D06 BUENA FE – VALENCIA AÑO 2014. PLAN DE CAPACITACIÓN”**, declaro que los resultados y conclusiones de la misma, son de mi exclusiva responsabilidad.

Quevedo, 28 de Enero del 2016

f. \_\_\_\_\_

**ECON. ADOLFO HERNÁN ELIZONDO SALTOS**

**AUTOR**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a la memoria de mi madre la Sra. Rosa Saltos Cano, descansa en Paz madre querida. A mi padre Rafael Elizondo, por el empuje que siempre me has dado en la culminación de este nuevo proyecto de mi vida y a mis hermanos Licinio, Bernabé, Rodolfo, Manuel y Rosa, gracias por su apoyo.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer en primer lugar a Dios todopoderoso, por ser él quien me ha impulsado a seguir a lo largo de mi vida afrontando los retos que cada día se me han presentado, ha sido mi fortaleza en los momentos de tribulación y sobre todo en lo distintos acontecimientos que nivel personal y familiar acontecieron en el transcurso de estudio.

A mis maestros de la maestría quienes con su gran sabiduría, profesionalismo y calidad humana me han ayudado a explotar mis potencialidades y a confirmar que la educación es la ciencia más hermosa, por intermedio de la cual se puede cambiar vidas positivamente.

## **PRÒLOGO**

La presente investigación Gestión Administrativa Operativa y su incidencia en la planificación del Distrito de Educación 12D06 Buena Fe - Valencia, se planteó un plan de trabajo con las actividades respectivas y los recursos necesarios (administrativos, financieros y tecnológicos).

A lo largo de los capítulos se describen brevemente las actividades que realiza el Distrito de Educación 12D06 Buena Fe - Valencia, así como el marco teórico, legal y conceptual que abarca los conceptos financieros, administrativos necesarios para identificar los procesos necesarios para el control de inventarios, así podemos encontrar la NEC que permite desarrollar la propuesta

Es necesario indicar que esta investigación presenta únicamente una propuesta de un control de Inventario, está acorde a las necesidades del Distrito y de las instituciones educativas para mejorar la distribución de los recursos materiales.

Finalmente, las conclusiones de esta investigación se presentan en el capítulo quinto, en este capítulo podremos conocer que los capítulos planteados fueron necesarios para la elaboración de las conclusiones y respectivas recomendaciones afines a los objetivos; general y específicos

## **RESUMEN EJECUTIVO**

En el trabajo investigativo se entrevistó a los funcionarios del Distrito de Educación, también se realizó encuestas a los Directores de las Instituciones Educativas. Se consultará en fuentes como: folletos, escritos, libros, políticas y reglamento del Ministerio de Educación, leyes e Internet. Para el procesamiento de datos se utilizó el programa SPSS 17.0, posteriormente se analizaron los resultados donde la hipótesis fue aceptada a o rechazada la hipótesis. La presente investigación se realizó con el propósito de determinar el Impacto que genera en la gestión administrativa del Distrito 12D06 Buena Fe – Valencia .Se comprobó la hipótesis del Proceso de Adquisición de Recursos Educativos dificulta la Gestión Administrativa. El Distrito 12D06 Buena Fe Valencia tiene como fin fundamental apoyar la educación en los dos cantones de la Provincia de Los Ríos en función de los requerimientos establecidos, esta institución cuenta con un buen número de Instituciones a su cargo pero esto ha generado dificultad en el control de los Recursos Educativos al momento de ser entregados a las diferentes Instituciones. Los resultados de mayor relevancia de la investigación es lograr que las partes: Instituciones Educativas y población estudiantil obtengan beneficios mutuos, por lo que se elaborará una propuesta de control de inventarios de recursos educativos para el Distrito Buena Fe-Valencia.

## **ABSTRACT**

In the research were interviewed Education District officials, he conducted surveys of Directors of Educational Institutions. It is available in sources such as pamphlets, writings, books, policies and regulations of the Ministry of Education, and Internet law. For data processing SPSS 17.0 software were used, then the results where the hypothesis is accepted or rejected the hypothesis is analyzed. This research was conducted to determine the impact on district administration 12D06 Buena Fe - Valencia tested the hypothesis. It Acquisition Process Educational Resources Administrative Management difficult. Support the fundamental purpose of the District Education 12D06 Buena Fe in Valencia in two cantons of the province of Los Rios based on the requirements, this institution has a number of institutions in charge, but this has created difficulties in controlling educational resources when they delivered to various institutions. The re coughs of greater relevance of the research is to get the parties: educational institutions and student population to derive mutual benefit, so a proposal for inventory control of educational resources for Buena Fe-Valencia District will develop.

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
PORTADA.....	i
HOJA EN BLANCO.....	ii
CONTRAPORTADA .....	iii
CERTIFICACIÓN .....	iv
AUTORÍA.....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
PROLOGO.....	viii
RESUMEN EJECUTIVO.....	ix
ABSTRACT .....	x
INDICE GENERAL.....	xi
INDICE DE FIGURAS.....	xv
INDICE DE CUADROS.....	xvi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvii
INTRODUCCIÓN.....	xviii

## **CAPITULO I. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN**

1.1. Ubicación y contextualización de la problemática .....	2
1.2. Situación actual de la problemática.....	3
1.3. Problema de investigación .....	4
1.3.1. Problema general.....	4
1.3.2. Problemas derivados .....	4
1.4. Delimitación del problema .....	4
1.5. Objetivos .....	5
1.5.1. Objetivo general .....	5
1.5.2. Objetivos específicos .....	5
1.6. Justificación.....	5
1.7. Cambios esperados con la investigación .....	6

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN**

2.1. Fundamentación conceptual.....	8
-------------------------------------	---

2.1.1.	Proceso educativo y aprendizaje .....	8
2.1.2.	Gestión administrativa.....	11
2.2.	Fundamentación teórica.....	12
2.2.1.	Recursos Educativos .....	12
2.2.1.1.	Funciones de la contabilidad.....	14
2.2.1.2.	Organización .....	15
2.2.1.3.	Planeamiento .....	17
2.2.1.4.	Operaciones .....	17
2.2.1.5.	Conciliación .....	17
2.2.1.6.	Déficit y superávit.....	17
2.2.1.7.	Costo de financiamiento.....	18
2.2.1.8.	Planificación financiera .....	18
2.2.2.	Educación .....	19
2.2.3.	Tipos de educación .....	20
2.2.3.1.	Educación universitaria .....	20
2.2.3.2.	Bibliotecas y museos .....	21
2.2.3.3.	Hábitos sociales .....	21
2.3.	Fundamentación legal.....	22

### **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1.	Tipo de investigación .....	30
3.2.	Métodos de investigación.....	30
3.3.	Población y muestra.....	31
3.4.	Instrumentos de la investigación .....	32
3.5.	Procedimientos para la investigación .....	32
3.6.	Recolección de información .....	33
3.7.	Procesamiento y análisis de resultados .....	33

### **CAPÍTULO IV ..... ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS EN RELACIÓN CON LA HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN**

4.1.	Enunciado de la hipótesis .....	35
4.1.1.	Hipótesis General.....	35
4.2.	Ubicación y descripción de la información empírica pertinente a	

cada hipótesis .....	36
4.2.1. Encuesta Dirigida a los Directores de las Instituciones Educativas del Distrito de educación 12D06 Buena Fe – Valencia .....	36
4.3. Discusión de la información obtenida en relación a la naturaleza de las hipótesis .....	47
4.4. comprobación de la hipótesis .....	48
 <b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1. Conclusiones.....	50
5.2. Recomendaciones .....	51
 <b>CAPÍTULO VI. PROPUESTA ALTERNATIVA TÍTULO DE LA PROPUESTA</b>	
6.1. Título de la Propuesta .....	53
6.2. Antecedentes .....	53
6.3. Justificación.....	54
6.4. Objetivo.....	55
6.4.1. Objetivo General .....	55
6.4.2. Objetivos Específicos.....	55
6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.....	55
6.5.1 Factibilidad Operacional.....	55
6.5.2. Factibilidad Técnica .....	56
6.5.3. Factibilidad Financiera .....	57
6.6. FUNDAMENTACIÓN .....	58
 <b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	 <b>77</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>85</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figuras</b>	<b>Pág.</b>
1. ¿Cuántos años tiene de experiencia como rector de la Institución? ..	36
2. ¿Cuántos años lleva recibiendo recursos educativos por parte del Distrito? .....	37
3. ¿Cómo calificaría usted la distribución de los recursos educativos? .	38
4. ¿Piensa usted que se debe mejorar el control a la hora de distribuir los recursos educativos? .....	39
5. ¿Cree usted que se debe fijar fecha establecida para la entrega de los recursos educativos? .....	40
6. ¿Considera usted que la impuntualidad a la hora de recibir los recursos educativos se debe principalmente a la planificación establecida por el Distrito? .....	41
7. ¿De los recursos que usted recibe, considera que estos llegan? .....	42
8. ¿Los formatos de cantidad para la entrega / recepción de los recursos son?.....	43
9. ¿De acuerdo a la planificación anual de su Institución, considera usted que los recursos son entregados con su planificación? .....	44
10. ¿El déficit de los recursos lo obliga a usted a? .....	45
11. ¿Cree usted que el servicio de entrega de los recursos por parte del Distrito es? .....	46

## ÍNDICE CUADROS

<b>Cuadros</b>	<b>Pág.</b>
1. Población de las Instituciones Educativas Buena Fe – Valencia .....	32
2. ¿Cuántos años tiene de experiencia como rector de la Institución? ..	36
3. ¿Cuántos años lleva recibiendo recursos educativos por parte del Distrito? .....	37
4. ¿Cómo calificaría usted la distribución de los recursos educativos? .	38
5. ¿Piensa usted que se debe mejorar el control a la hora de distribuir los recursos educativos? .....	39
6. ¿Cree usted que se debe fijar fecha establecida para la entrega de los recursos educativos? .....	40
7. ¿Considera usted que la impuntualidad a la hora de recibir los recursos educativos se debe principalmente a la planificación establecida por el Distrito? .....	41
8. ¿De los recursos que usted recibe, considera que estos llegan? .....	42
9. ¿Los formatos de cantidad para la entrega / recepción de los recursos son?.....	43
10. ¿De acuerdo a la planificación anual de su Institución, considera usted que los recursos son entregados con su planificación? .....	44
11. ¿El déficit de los recursos lo obliga a usted a? .....	45
12. ¿Cree usted que el servicio de entrega de los recursos por parte del Distrito es? .....	46
13. Factibilidad Técnica .....	56
14. Factibilidad de Talento Humano.....	57
15. Gastos Para la Ejecución del Plan de Capacitación .....	58
16. Modelo Operativo.....	74
17. PLAN DE CAPACITACIÓN PARA FUNCIONARIOS DEL DISTRITO BUENA FE – VALENCIA .....	75
18. PLAN DE ACCIÓN.....	76

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

<b>Anexo</b>		<b>Página</b>
1	Informe de Urkund .....	85
2	Certificación de la Institución .....	86
3	Encuesta dirigida a los directores de las instituciones educativas del Distrito de educación 12D06 Buena Fe - Valencia.....	87

## INTRODUCCIÓN

La Educación en el Ecuador constituye el pilar fundamental para el desarrollo del país y consecuentemente mejora de las condiciones de vida de la población, por esta razón, el Estado garantiza el acceso a la educación de forma gratuita en todos sus niveles, siendo esta intervenida con políticas de Estado, donde se considerada como inversión prioritaria los rubros de educación.

El estado Ecuatoriano considera a la educación como parte de una de las áreas más debilitadas del país; todo esto en la necesidad del desarrollo y transformación de la educación ecuatoriana, dirigida a la satisfacción de las necesidades del país (Intriago, 2012)

En los actuales momentos actuales los docentes cuentan con varias herramientas tecnológicas, como informática y de comunicación que contribuirán a la administración, y gestión educativa.

En el marco de los nuevos paradigmas y concepciones ideológicas, la reestructuración de la sociedad está centrada en la transformación y formación humana, con énfasis en el desarrollo de su talento, claro está, con una educación renovada de acuerdo a las exigencias sociales.

El Distrito de Educación 12D06 Buena Fe - Valencia, la incorporación al desarrollo de la Educación Estudiantil sostenible y sustentable.

El Distrito actualmente representa una excelente zona donde existen 129 Instituciones Educativas, hay un gran número de Estudiantes de acuerdo a las estadísticas proporcionadas por las Institución, hay una mejoría en el desarrollo estudiantil.

El Distrito de Educación en nivel administrativo de proporcionar servicios educativos a la población estudiantil, con el propósito de contribuir al mejoramiento del nivel Educativo y facilitar su desempeño académico.

En el **Primer Capítulo** se encontrará el Marco Contextual de la Investigación, donde se hace referencia a la ubicación geográfica, se describe la situación actual de la problemática en estudio, se plantea el problema general y sus derivados, así como también la delimitación. Seguido por los objetivos, general y específicos, para luego plantear la hipótesis del trabajo investigativo junto con su justificación. Se realiza un análisis macro, meso y micro del problema y sus derivaciones.

El **Segundo Capítulo** comprende el Marco Teórico que significa un proceso y un Producto. Un Proceso de Inmersión en el conocimiento existente y disponible, y un producto que es el reporte de la investigación.

En el **Tercer Capítulo** detalla la metodología: Tipo y Diseño de la misma, además población, muestra, variables.

El **Cuarto Capítulo** se refiere al análisis e interpretación de los resultados.

El **Quinto Capítulo** describe las conclusiones y recomendaciones.

El **Sexto Capítulo** se refiere a la propuesta planteada en la investigación.

# **CAPÍTULO I**

## **MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN**

El modo de dar una vez en el clavo  
es dar cien veces en la herradura.

*Miguel Unamuno*

## 1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

El presente estudio de investigación se llevó a cabo en el Distrito de Educación Buena Fe - Valencia, el mismo que se encuentra ubicado en el cantón Buena Fe, en las calles Av. Walter Roque y Ela Álava, a fin de conocer el sistema de Adquisición de recursos Educativos y su Impacto en la Gestión Administrativa.

El cantón Buena Fe es el lugar donde se encuentra la institución sujeto de estudio, dispone de una extensión de 313,9 kilómetros cuadrados, posee un clima tropical con temperaturas entre 22 y 33 grados centígrados. Se encuentra situada en el corazón del Litoral, dentro de una zona subtropical.

El Cantón Buena Fe<sup>1</sup> se encuentra ubicado a 14 Km. de la vía Quevedo Sto. Domingo, situado en la parte septentrional de la provincia de los Ríos, a 120 Km de la ciudad de Babahoyo, Capital Provincial con una extensión territorial de 601 Km<sup>2</sup>. El cuál limita al norte con Santo. Domingo, al Sur con Quevedo, al este con Valencia, al Oeste con cantones de Manabí y Guayas. La superficie del cantón dividida en cabecera cantonal, parroquias rurales, y Patricia Pilar (parroquia urbana).

Mediante acuerdo Ministerial No. SNPD-029-2013 de 19 de abril de 2013, la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, acuerda: “Establecer la ubicación, en los distritos pluricantonales, de las Unidades Distritales de los Ministerios de Inclusión Económica y Social – MIES, Salud Publica – MSP y Educación – MINEDUC, como estructuras institucionales desconcentradas que corresponden al nivel distrital, cuyas atribuciones y responsabilidades se definen en los respectivos Estatutos Orgánicos por Procesos aprobados,”;

La producción agrícola en el cantón es básicamente de banano, cacao, palma africana, maracuyá, maderas finas, además de una gran variedad de productos de ciclo corto como: arroz, soya, maíz, frejol, yuca y diversas frutas tropicales.

---

<sup>1</sup> Latitud: -0.9 Longitud: -79.4833

La producción pesquera: pesca artesanal de agua dulce y criadero de tilapias y acuicultura.

## **1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA**

A nivel nacional se ha podido notar un gran interés por parte de las direcciones distritales en brindar servicios de calidad a las Instituciones Educativas, ya que han observado el buen aporte que han dado a la educación del país.

Ecuador es un país altamente inequitativo y excluyente; a diciembre 2006, cinco de cada 10 ecuatorianos se encontraba en condición de pobreza; varios factores explican la naturaleza de tal condición en el Ecuador: la política social ecuatoriana tradicionalmente ha estado supeditada a la política económica fiscalista; la persistencia de grandes desigualdades en el acceso y calidad de los servicios básicos (educación, salud e infraestructura sanitaria, vivienda, etc.); la elevada concentración del ingreso y de los recursos productivos; las formas de discriminación en la entrega de los servicios, la exclusión en materia de ingresos y una escasa integración productiva, entre otros factores configuran con mayor o menor intensidad las heterogeneidades subyacentes en las condiciones de vida de la población ecuatoriana (Ojeda López , 2011).

Dentro de los procesos administrativos que hoy en día maneja el Distrito 12D06 tienen repercusiones positivas a nivel institucional por su eficacia, sin embargo, existen algunos traspiés que se deben superar para lograr que estas actividades se tornen más eficaces.

Teniendo en cuenta el desarrollo tecnológico que se oferta tanto comercial como de forma libre por varias empresas nacionales e internacionales; la ausencia de herramientas informáticas para la distribución, almacenamiento de recursos dentro del Distrito se ha hecho evidente. Por lo tanto, esta falencia tiene efectos negativos en los procesos relacionados a la asignación de requerimientos de las instituciones educativas. Lo que ocasiona un efecto inversamente proporcional a la buena imagen que hasta ahora viene ganando el Distrito.

### **1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Problema General**

¿Cuál es el impacto de la gestión administrativa en la planificación y adquisición de recursos educativos del distrito 12D06 Buena Fe – Valencia?

#### **1.3.2. Problemas Derivados**

- ¿Cómo se desarrolla el proceso de adquisición de recursos educativos en el Distrito 12D06 Buena Fe – Valencia?
- ¿Cuál es la estructura organizacional de la gestión administrativa del Distrito 12D06 Buena Fe – Valencia?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los directores de unidades educativas del Distrito 12D06 Buena Fe – Valencia respecto a la recepción de recursos educativos?

### **1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

El presente trabajo de investigación se realizará en el distrito de Educación Buena Fe - Valencia, mediante un análisis del sistema de adquisición de recursos educativos y su impacto en la gestión administrativa.

**Campo:** Ciencias Administrativas  
**Área:** Finanzas  
**Aspecto:** Sistema de adquisición de recursos educativos  
**Sector:** Educación  
**Tiempo:** 90 días.

### **1.5. OBJETIVOS**

### **1.5.1. Objetivo General**

Evaluar el impacto de la gestión administrativa en la planificación y adquisición de recursos educativos del distrito 12D06 Buena Fe – Valencia.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Identificar las falencias del proceso de adquisición de Recursos Educativos en el Distrito 12D06 Buena Fe – Valencia.
- Establecer la estructura organizacional de la Gestión Administrativa del Distrito 12D06 Buena Fe – Valencia.
- Investigar el nivel de satisfacción de las instituciones educativas relacionada a la administración y planificación del Distrito 12D06 Buena Fe – Valencia,
- Elaborar una propuesta alternativa para la planificación administrativa del Distrito 12D06 Buena Fe – Valencia

## **1.6. JUSTIFICACIÓN**

El trabajo de investigación es importante ya que va dirigido a conocer el proceso de adquisición de los recursos educativos, Distrito de Educación Buena Fe Valencia y encontrar las alternativas de solución que permitan un desarrollo en su gestión administrativa y sustentable en el Distrito de Educación.

El Distrito de Educación tiene la obligación y el compromiso de fomentar el desarrollo de los estudiantes de manera que mejore la calidad educativa y la calidad de vida de la población estudiantil.

El trabajo de investigación tendrá impacto directo con la sociedad ya que al plantear estrategias, se fortalecerá el Distrito de Educación.

La investigación recoge datos de administración, de servicios, recursos humanos, planes estratégicos y comprobar las eficiencias y eficacias de los procedimientos de trabajo.

En la actualidad, el mejoramiento de las prácticas administrativas busca obtener resultados productivos de la más alta calidad, no sólo con el fin de ofrecer el mejor servicio educativo sino también de brindar el mejor servicio integral a los Estudiantes, considerando que la institución será evaluada fundamentalmente por la atención y servicio que proporcione, propuesta de control de inventarios.

### **1.7. CAMBIOS ESPERADOS CON LA INVESTIGACIÓN**

Los retos de mayor relevancia de la investigación propuesta es lograr que las partes: Distrito de Educación obtengan beneficios mutuos, por lo que se espera conseguir los siguientes cambios:

- Sistema de gestión administrativo adaptado a la estructura organizativa del Distrito 12D06 favoreciendo al desarrollo de las instituciones.
- Mejorar la distribución de los recursos educativos.
- Elaborar un inventario de recursos educativos para su distribución.

## **CAPÍTULO II**

# **MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN**

Después de escalar una montaña muy alta, descubrimos que hay muchas montañas por escalar.

**Nelson Mandela**

### **2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL**

#### **2.1.1. Proceso Educativo y Aprendizaje**

Según (Sugey, 2003), el proceso educativo constituye, que los programas de capacitación y desarrollo tengan éxito, se requiere del apoyo de la alta administración; sin éste, un programa de capacitación y desarrollo fracasará. La forma más eficaz de lograr el éxito es que los ejecutivos tomen parte activa en la capacitación y brinden los recursos necesarios.

**Aprendizaje.** Indica que todavía hay mucho por saber acerca del proceso de aprendizaje, algunas generalizaciones provenientes de las ciencias del comportamiento han influido en la manera en la que las empresas realizan capacitación. Por ejemplo, los aprendices progresan en cierta área de aprendizaje sólo si ésta es necesaria para lograr sus propósitos. (Fernández, 2008).

**Recursos Humanos.** El éxito de otras funciones de recursos humanos también tiene un efecto crucial sobre la capacitación y el desarrollo. Por ejemplo, si los esfuerzos del reclutamiento y selección atraen únicamente a empleados marginalmente capacitados, la empresa necesitará programas amplios de capacitación y desarrollo. (Chiavenato I. , 2009).

**Acreeador.** Los ajustes mayores en los ambientes externos e internos requieren de un cambio corporativo, a continuación se describe el proceso de capacitación. (Jackeline, La planeación estratégica en el proceso administrativo, 2002).

**Organización.** Debe determinar sus necesidades específicas de capacitación. Después, habrá que establecer los objetivos específicos. Los objetivos podrían ser lo suficientemente amplios para incluir el mejoramiento de las habilidades administrativas de todos los supervisores de primera línea. (Mondy, 2005).

**Capacitación y Desarrollo.** Se diferencia del de capacitación por los efectos buscados en la acción propiamente dicha. Cuando se hace capacitación se ejerce una acción para el aquí y ahora; mientras que cuando el desarrollo, conlleva una idea de futuro, de planificación a largo plazo, la capacitación

prepara para el puesto actual, el desarrollo prepara para el puesto proyectado a mediano y/o largo plazo” (Xie , Zhou , & Yizhou , 2008).

**Modelos de Análisis:** Los modelos de diagnóstico son modelos de funcionamiento de las organizaciones; indican las variables consideradas claves para la mejor comprensión del quehacer organizacional. Tratan de develar la operación de las organizaciones, a objeto de permitir que se hagan notorias las eventuales fallas que pudieran encontrarse en organizaciones concretas (Cortés, 2008).

**Análisis de tareas:** Consisten en “el estudio preciso de los diversos componentes de un puesto de trabajo concreto. Mediante el mismo se identifica la tarea, es decir, se examinan los deberes del trabajador y las condiciones propias del puesto de trabajo. Además, también se actúa una descripción de las condiciones del candidato idóneo, que no es más que el análisis de las habilidades y capacidades que se requieren para tener éxito en el mismo.” (Zayas Agüero, 2011).

**Análisis de personas:** El análisis de las personas requiere que determinemos cuáles empleados necesitan capacitación y también, algo muy importante, cuáles no la necesitan. El análisis de las personas sirve para que las organizaciones no cometan el error de enviar a capacitarse a todos los empleados, pues algunos no lo requieren. Además, este análisis ayuda a los gerentes a determinar qué pueden hacer los probables aprendices cuando entran a la capacitación, de modo que sea posible diseñar programas que hagan hincapié en los campos que éstos tengan deficiencias.

Si las deficiencias en el desempeño se deben a problemas de capacidad, la capacitación podría hacer una intervención aconsejable. No obstante, si se deben a una escasa motivación o a factores ajenos al control del empleado, no sería la mejor respuesta. Al final de cuentas, los gerentes se tienen que sentar con los empleados a hablar de los campos que admiten mejoras, de modo que

puedan determinar, mancomunadamente, los enfoques para el desarrollo que producirán el máximo de beneficios (Amorós, 2008).

**Capacitaciones:** La capacitación es una herramienta imprescindible de cambio positivo en las organizaciones. Hoy no puede concebirse solamente como entrenamiento o instrucción, supera a estos y se acerca e identifica con el concepto de educación. (Xie Qian, 2008).

**Estrategias:** Las estrategias son los medios por los cuales se alcanzarán los objetivos empresariales. Es importante entender qué es la estrategia y cómo difiere de las tácticas. Las estrategias son los métodos generales escogidos para lograr objetivos específicos. Describen la manera de conseguir los objetivos en la escala de tiempo necesaria generalmente con una vigencia que oscila entre 1 y 5 años (Rodríguez Santoyo, 2014).

**Conocimientos:** indica que la capacitación del personal de una empresa se obtendrá sobre dos pilares fundamentales, por un lado el adiestramiento y conocimientos del propio oficio y labor y por el otro a través de la satisfacción del trabajador por aquello que hace, esto es muy importante, porque jamás se podrá exigir ni pretender eficacia y eficiencia de parte de alguien que en definitivas cuentas no se encuentra satisfecho con el trato o con la recompensa que obtiene. (MONTERO, 2012).

**Procesos:** manifiesta que la capacitación es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, de acuerdo a un programa permanente, aprobado y que pueda brindar aportes a la institución. (Torres, 2007).

### **2.1.2. Gestión Administrativa**

**Organizaciones:** En la historia contemporánea las organizaciones han presentado un notable crecimiento, es innegable su cada vez más

preponderante participación en la economía mundial, su influencia en esta, cada día alcanzan mayor magnitud y complejidad, lo cual realza de importancia su estudio. Estas están en una amplia gama de actividades humanas, pueden clasificarse en públicas o privadas, con fines de lucro o sin ánimo de lucro, gubernamentales o no gubernamentales, etc.

Existen diferentes definiciones de organización: (Payares, 2013).

**Bonanza Económica:** Con frecuencia los directivos consideran que es viable en tiempos de bonanza económica, pero que es lo primero que se debe reducir o eliminar cuando hay problemas económicos. A menudo esta visión a corto plazo ocasiona que las organizaciones sufran las consecuencias a largo plazo. (Jiménez, 2012).

**Recursos Económicos:** definiremos como tales al conjunto de maquinaria, equipo, residencias y ganado que existe en la PT; en el proceso del registro no deberá importar la obsolescencia de los mismos, pues su presencia sirve también para indagar el grado en que la colectividad está familiarizada con los métodos mecánicos de producción, incluyendo la tecnología, los conocimientos sobre la producción y todos los datos complementarios al respecto. (Mendoza, 2013).

**Plan Estratégico:** Es una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los bienes y servicios que se proveen (Dumorné, 2008).

**Estructura:** Un sistema de planeación estratégica formal une tres tipos de planes fundamentales, que son: planes estratégicos, programas a mediano plazo, presupuestos a corto plazo y planes operativos. (Jackeline, 2002).

**Objetivos:** Indica que el primer paso para elaborar un programa de plan estratégico consiste en determinar los objetivos del programa. (Moreno M. I., 2009).

**Medios:** En cualquier sistema económico todos los objetos económicos son a la vez fines y medios, necesidades y recursos o factores productivos. (Call, 2009).

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1. Recursos Educativos**

(Carlos Manuel Cañedo Iglesias, 2008). Los recursos didácticos o medios de enseñanza son uno de los componentes operacionales del proceso de enseñanza-aprendizaje, que manifiesta el modo de expresarse el método a través de distintos tipos de objetos materiales.

En la definición anterior se hace evidente que este es el vehículo mediante el cual se manifiesta el método, es el portador material del método. La forma, el método y los recursos didácticos son componentes operacionales del proceso de enseñanza-aprendizaje; ellos interrelacionados entre sí conforman una triada dialéctica en la que el método expresa lo más esencial de la dinámica del proceso; y la forma y el método su expresión fenoménica. La primera desde el punto de vista estructural (espacio temporal) y la segunda desde el punto de vista de su portador material.

La aplicación de este método es muy sencilla. Se trata de analizar en un cuadro, por un lado, las fortalezas y debilidades internas de la organización, y por otro, *las oportunidades y amenazas* que le plantea todo lo externo a la organización (contexto, otros actores, etc.). (Ruvalcaba, 2012).

### **FORTALEZAS**

Son los elementos positivos que los integrantes de la organización perciben (sienten) que poseen y que constituyen recursos necesarios y poderosos para alcanzar los objetivos (el fin de la organización, empresa).

## **DEBILIDADES**

Son los elementos, recursos, habilidades, actitudes técnicas que los miembros de la organización sienten que la empresa NO tiene y que constituyen barreras para lograr la buena marcha de la organización y su normal desempeño.

## **OPORTUNIDADES**

Son aquellos factores, recursos que los integrantes de la empresa sienten (perciben) que pueden aprovechar o utilizar para hacer posible el logro de los objetivos y son los que deben ser tomados en cuenta por quienes toman decisiones para ser utilizados como herramientas de gestión y así lograr un mejoramiento en la organización.

## **AMENAZAS**

Se refiere a los factores ambientales externos que los miembros de la empresa sienten que les puede afectar **NEGATIVAMENTE** los cuales pueden ser de tipo político, económico, tecnológico. Son normalmente todos aquellos factores externos de la organización que se encuentran en el medio ambiente mediato y en algunas ocasiones inmediato.

<b>MATRIZ FODA</b>	
<b>FORTALEZAS</b> Es un recurso o una capacidad que la organización puede usar efectivamente para alcanzar sus objetivos	<b>DEBILIDADES</b> Son las limitaciones, deficiencias o defectos de la organización.

<p><b>OPORTUNIDADES</b> Es cualquier situación favorable que se presente en el entorno de la organización, que asegura la demanda de un producto o servicio y permite mejorar su posición.</p>	<p><b>ESTRATEGIA FO</b> ¿Cómo podemos impulsar las fortalezas para aprovechar las oportunidades? o viceversa.</p>	<p><b>ESTRATEGIA DO</b> ¿Cómo podemos eliminar la debilidad, explotando la oportunidad? o viceversa</p>
<p><b>AMENAZAS</b> Cualquier situación desfavorable que se presenta en el entorno de la organización, que sea potencialmente nociva, puede ser una barrera, una limitación o cualquier factor que pueda causarle problemas o ir en detrimento de la organización.</p>	<p><b>ESTRATEGIA FA</b> ¿Cómo podemos impulsar las fortalezas y evitar la amenaza?</p>	<p><b>ESTRATEGIA DA</b> ¿Cómo podemos eliminar la debilidad para evitar la amenaza?</p>

### 2.2.1.1. Funciones de la Contabilidad

- “Función fiscal: Sirve para determinar la información financiera-fiscal, sustento para aplicación de bases impositiva (tributaria). En los países donde la contabilidad tiene una orientación fiscal, la norma establece que lo fiscal prima sobre lo contable en caso de divergencia.
- Función macroeconómica: La contabilidad sirve para ofrecer la información necesaria para evaluar la situación económica de un país y los ajustes necesarios a la economía, para pasar de una situación dada a una situación deseada en el ámbito de los propósitos nacionales.
- Función legalista: Orientación que se puede identificar con las características del programa de investigación legalista, presentado en

Cañivano, donde la contabilidad tiene la función de ofrecer al propietario el resultado (pérdidas o ganancias) de las operaciones del ente; al igual que servir de garantía a terceros de la capacidad de pago y endeudamiento de la entidad.

- **Función de utilidad:** Esta función se describe en el paradigma de utilidad de la información contable; orientación pragmática, utilitarista y finalista de la información económica-financiera, dirigida a convertir los estados financieros en herramienta útil para la toma de decisiones de los usuarios interesados en la información del ente) (Daniela Lucia Molina Sánchez, 2012).

### **2.2.1.2. Organización**

Es una unidad social dentro de la cual existen una relación estable entre sus integrantes a esto es a lo que conocemos como la organización, con el consumo de proporcionar la obtención de una serie de objetivos o metas. 12 Dentro de su descripción de la organización contiene uno de las herramientas más importantes que obtiene la dirección para dirigir, controlar y verificar los objetivos, las estrategias y las políticas. Su distribución se define como las diferentes formas de división del trabajo en las organizaciones específicas, en tareas diferentes para conseguir coordinadas. Podemos finiquitar que el liderazgo en las organizaciones tiene aspectos de suma importancia que pueden ser aplicados en la empresa. Estos tienen el potencial de aumentar la competencia de las empresas. Para ser llamada una organización hay tres características con las que se debe de contar. En primer lugar, la finalidad de cada organización es distinta, que se expresa de ordinario como meta o las metas que intenta alcanzar. Segundo, toda organización está compuesta por personas. Una persona que laboran solas no puedes ser llamada una organización, y hacen falta personal para realizar el trabajo que se necesita para que la organización efectúe sus metas. En tercer lugar, para que lo trabajadores de una organizaciones, es necesario la creación de una estructura deliberada. Esta estructura puede ser abierta y flexible, sin límites claros ni

precisos de los deberes laborales y sin apegarse duramente a ninguna práctica laboral explícita, en otras palabras, puede ser una red simple de relaciones vagas. Pero también puede ser una estructura más tradicional con reglas, normas y descripciones de puestos bien precisadas y en la que algunos integrantes identificados como jefes, tienen la autoridad sobre los demás, pero cualquiera que sea la estructura de la organización, tiene que ser una estructura liberada en la que clasifiquen las relaciones laborales de las partes

Las organizaciones son considerablemente heterogéneas y diversas, por tanto, dan lugar a una amplia diversidad de tipos de organizaciones. Sin embargo, y luego de revisar literatura especializada en administración y negocios, considero que los principales tipos de organizaciones se clasifican según sus objetivos, estructura y características principales, se dividen en: Organizaciones según sus fines, organizaciones según su formalidad y organizaciones según su grado de centralización. Las Organizaciones Según Sus Fines.- Es decir, según el principal motivo que tienen para realizar sus actividades. Estas se dividen en: Organizaciones con fines de lucro: Llamadas empresas, tienen como uno de sus principales fines (si no es el único) generar una determinada ganancia o utilidad para su(s) propietario(s) y/o accionistas. Organizaciones sin fines de lucro: Se caracterizan por tener como fin cumplir un determinado rol o función en la sociedad sin pretender una ganancia o utilidad por ello. Organizaciones Según su Formalidad.- Dicho en otras palabras, según tengan o no estructuras y sistemas oficiales y definidos para la toma de decisiones, la comunicación y el control (Arreola Rivera, González García, & Castillo Serrano, 2012).

### **2.2.1.3. Planeamiento**

Una buena gestión financiera no evalúa solamente si se dispone o no, hoy de dinero: se trata de planificar, de prever una buena gestión a futuro y, las probables faltas o excesos de dinero (déficit o superávit).

La herramienta principal para el planeamiento financiero es el presupuesto financiero, que forma parte de un sistema más amplio denominado sistema presupuestario. Dentro del sistema presupuestario, el presupuesto financiero permite anticipar los probables déficits, desarrollar estrategias para cubrirlos, y a la vez analiza las posibles decisiones de inversión que haya que realizar en el caso de superávit (Chavez, 2013).

#### **2.2.1.4. Operaciones**

Los bancos realizan diversas operaciones que son las que caracterizan su gestión. Para concretarlas es necesario completar diversos formularios.

#### **2.2.1.5. Conciliación**

Es el análisis de la información de la cuenta corriente. Se compara la información contable de la empresa y se analizan las diferencias, realizando los ajustes pertinentes.

#### **2.2.1.6. Déficit y Superávit**

Una cantidad, normalmente expresada en términos monetarios, que expresa que una suma es inferior a otra. Se habla de déficit cuando los pagos superan a los ingresos y el balance, en consecuencia, es negativo. El déficit fiscal indica la misma idea, aplicada en este caso a la diferencia entre ingresos y egresos públicos. Las políticas fiscales keynesianas insistieron en que el déficit fiscal era necesarios para aumentar la demanda agregada en tiempos de recesión, ya que los gastos del Estado se añadían a la demanda de los particulares produciendo un efecto reactivador sobre la economía. Las concepciones monetaristas actuales destacan, en cambio, que los déficits fiscales son el principal motor de la inflación.

#### **2.2.1.7. Costo de Financiamiento**

Los préstamos son fondos provistos a una persona física o jurídica por una entidad financiera, con o sin garantía, a distintos plazos de vencimiento (corto, mediano o largo plazo). Su devolución puede ser en un solo pago o en cuotas periódicas, e implica el devengamiento y pago de intereses.

El costo de financiamiento está formado por la tasa de interés y las comisiones pactadas, los sellados y todo gasto en que, por cualquier concepto, se incurra para la obtención del préstamo. Las entidades financieras no pueden cobrar costos que no hayan sido incluidos en el contrato firmado con el cliente y que no respondan a la efectiva prestación de un servicio.

El cliente que toma un crédito de un banco debe afrontar otros costos además de la tasa de interés, que son importantes en el costo total del crédito. Esos costos conforman el llamado Costo Financiero Total (CFT), que incluye gastos administrativos, de otorgamiento, de información al cliente, de seguro y otros. En la publicidad de sus créditos, las entidades deben adjudicarle al CFT mayor o igual importancia -en términos de tamaño y tiempo- que la que se otorgue a informar el nivel de la tasa nominal anual, tanto si se difunde esta última variable como si se trata de la cantidad de cuotas y/o su importe.

#### **2.2.1.8. Planificación Financiera**

Cuando acaba un año es común hacer balance y formular los deseos del próximo, esta actividad se repite en todos y cada uno de los ámbitos de nuestra vida. Podemos decir que es un buen momento para evitar repetir el próximo año los errores que hemos cometido en éste.

En el mundo empresarial siempre suceden cosas que, a priori, no estaban contempladas en el guión. Sin embargo, en nuestra mano está el conseguir minimizar estos factores, planificando adecuadamente nuestra actividad y nuestras necesidades.

Tanto cuando nos embarcamos en una aventura empresarial como para cualquier empresa en funcionamiento, se deben tener claras las líneas estratégicas que marcan nuestra actividad. La mejor forma de concretar estas ideas es plasmándolas en una serie de objetivos concretos y alcanzables; que nos sirven para crear el Plan de Negocio, nuestra guía en la operativa diaria. Como último eslabón, no por ello menos importante, se obtienen las necesidades financieras. ¿Cuántas veces se tienen ideas brillantes que no se pueden materializar por falta de recursos? o lo que es peor, ¿cuántas veces han fracasado proyectos porque no se habían cuantificado correctamente las necesidades financieras y no se puede hacer frente a las deudas? De ahí, la importancia de una adecuada planificación financiera.

La correcta identificación de las necesidades supone uno de los aspectos más importantes y trascendentales en la planificación financiera de cualquier empresa. Es preferible dedicar tiempo a identificar dichas necesidades correctamente que convertir el “apagar fuegos” en una actividad cotidiana. De esta manera reducimos la aparición de elevados gastos financieros provocados por negociaciones desfavorables y precipitadas. (Pedraza, 2009).

### **2.2.2. Educación**

La educación, o bien el sistema educativo en sí representa una actividad costosa, sin embargo, a la larga contribuye al aumento del número de población económicamente activa que genera ingresos públicos por medio del pago de impuestos, mismos que administra el Estado.

Ante esta situación, ¿valdrá la pena asumir el gasto que genera la educación con el fin de generar mejores oportunidades para la población, y que a su vez permita la superación del umbral de pobreza?

Si podemos empezar a comprender cuestiones como éstas, también podremos empezar a ir más allá del impasse de limitarse a señalar las fallas de participar en una discusión de alternativas para la mitigación de la pobreza que, como siempre, afecta a los grupos más vulnerables y que más allá de las razones estructurales e históricas, como el contexto, la falta de ingresos, los factores de riesgo, entre otros., se relacionan a la falta de políticas de desarrollo orientadas no solamente a la educación sino además a la salud, infraestructura, sistemas de innovación, entre otros, y por lo tanto a la inminente necesidad de crear políticas de desarrollo diferenciadas (Porrás, 2014).

En 2000, 1.955.060 alumnos asistían a 18.014 escuelas de educación primaria. La tasa de escolarización en educación secundaria y vocacional era del 53,2 por ciento.

### **2.2.3. Tipos de Educación**

#### **2.2.3.1. Educación Universitaria**

Las principales instituciones de educación superior son: la Universidad Central de Ecuador, la Universidad Pontificia Católica del Ecuador y la Universidad Tecnológica Equinoccial, ubicadas en Quito; la Universidad de Cuenca, con sede en esta ciudad, y la Escuela Superior Politécnica del Litoral y la Universidad de Guayaquil, ambas en esta gran urbe del litoral. Ecuador cuenta con una treintena de instituciones de educación superior.

En el campo de la literatura ecuatoriana, destacan José Joaquín Olmedo, escritor y político, y Juan Montalvo, uno de los mejores prosistas hispanoamericanos, ambos del siglo XIX. En el siglo XX son célebres Jorge Enrique Adoum, Demetrio Aguilera Malta y José de la Cuadra, escritores del realismo social pertenecientes al grupo de Guayaquil, además del gran escritor y poeta Jorge Carrera Andrade y el indigenista Jorge Icaza Coronel.

### **2.2.3.2. Bibliotecas y Museos**

Tradicionalmente, la base de la economía ecuatoriana ha sido la agricultura. Sin embargo, en 1965 se aprobó una ley de desarrollo industrial que facilitó la expansión de fábricas textiles, de artículos eléctricos y farmacéuticos, entre otros productos. En 1970 hubo un importante incremento en la producción y exportación de petróleo, que se completó con la construcción del oleoducto transecuatoriano para facilitar el suministro desde los yacimientos ubicados en el Oriente hasta el puerto de Esmeraldas. El producto interior bruto en 2006 era de 41.402 millones de dólares. El ingreso de Ecuador en 1995 en la Organización Mundial del Comercio (OMC) supuso un gran impulso para su economía.

La superficie agropecuaria supone el 29% de total del país, unas 2.562.000 ha. Los bananos constituyen el principal cultivo, seguido de la caña de azúcar, con una producción de 6.834.076 t en 2006; el arroz (1.364.800 t); el maíz (820.000 t); la papa o patata (338.965 t); el cacao (93.659 t); el café (102.923 t); y los cítricos. La producción de flores, ya sean tropicales o de clima frío, ha adquirido importancia en las últimas décadas.

### **2.2.3.3. Hábitos Sociales**

El saludo habitual es un apretón de manos. Los amigos íntimos a veces 'besan el aire' con sus labios, rozando o tocando ligeramente la mejilla del otro. Los hombres suelen abrazarse si se conocen bien. Cuando se presenta a una persona, es costumbre dirigirse a ella con un título, como señor o señora. Los nombres de pila no suelen usarse entre aquellos que no se conocen bien. En cambio, entre amigos, el título de don o doña, seguido del nombre, indica tanto respeto como amistad. Los saludos habituales son ¡Buenos días! o ¿Cómo está? Los amigos suelen saludarse con un ¡Hola!

Cuando los ecuatorianos hacen una visita, normalmente es para comer y conversar. No obstante, las visitas inesperadas son frecuentes y bien recibidas.

A los invitados se les ofrece una bebida, que es de buena educación aceptar. No se espera que lleguen a las citas puntuales, sino con un retraso de entre diez minutos y una hora, dependiendo del evento. Si una persona ha sido invitada a cenar, no se va inmediatamente después de la comida, sino que se queda un rato conversando. Cuando los invitados se marchan, se les ofrece un pequeño obsequio: una fruta, un dulce o cualquier otra cosa que la familia tenga a mano. Las veladas sociales –con motivo de cumpleaños, reuniones o fiestas– pueden prolongarse hasta pasada la media noche, especialmente en la costa. En esas ocasiones, se come, se baila y se bebe.

En las reuniones poco numerosas, se considera correcto que los invitados saluden y se despidan individualmente de todas las personas. Entre los jóvenes ecuatorianos, las costumbres más formales están siendo reemplazadas por otras más informales. Por ejemplo, los jóvenes usan más saludos de grupo que individuales.

### **2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

Los fundamentos legales se citan en (Registro Oficial, 2015) que cubre el desarrollo de esta investigación, descritas a continuación:

## **Título IV DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS**

### **CAPÍTULO I. DE LAS NORMAS GENERALES**

**Art. 39.- Instituciones educativas.** Según los niveles de educación que ofertan, las instituciones educativas pueden ser:

1. **Centro de Educación Inicial.** Cuando el servicio corresponde a los subniveles 1 o 2 de Educación Inicial;

2. **Escuela de Educación Básica.** Cuando el servicio corresponde a los subniveles de Preparatoria, Básica Elemental, Básica Media y Básica Superior, y puede ofertar o no la Educación Inicial;
3. **Colegio de Bachillerato.** Cuando el servicio corresponde al nivel de Bachillerato; y,
4. **Unidades educativas.** Cuando el servicio corresponde a dos (2) o más niveles.

## **CAPÍTULO II. EL RÉGIMEN LABORAL**

**Art. 40.- Jornada laboral docente.** Los docentes fiscales deben cumplir con cuarenta (40) horas de trabajo por semana. Estas incluyen treinta (30) horas pedagógicas, correspondientes a los períodos de clase. El tiempo restante, hasta completar las cuarenta (40) horas, está dedicado a la labor educativa fuera de clase.

Cuando un docente no cumpla con la totalidad de sus treinta horas pedagógicas en un mismo establecimiento educativo, debe completarlas en otra institución del Circuito o Distrito, de conformidad con la normativa específica que para el efecto emita el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional.

La jornada de trabajo de los docentes de instituciones educativas particulares y los docentes sin nombramiento fiscal de instituciones fiscomisionales debe ser regulada de conformidad con lo prescrito en el Código de Trabajo, garantizando el cumplimiento de todas las actividades de gestión individual y participativa prescritas en el presente Reglamento.

**Art. 41.- Labor educativa fuera de clase.** Son las actividades profesionales que se desarrollan fuera de los períodos de clase y que constituyen parte integral del trabajo que realizan los docentes en el establecimiento educativo, a fin de garantizar la calidad del servicio que ofertan.

Se dividen dos categorías:

1. **De gestión individual**, que corresponden a no más del 65% del total de horas destinadas a labor educativa fuera de clase, y que incluyen actividades tales como las siguientes: planificar actividades educativas; revisar tareas estudiantiles, evaluarlas y redactar informes de retroalimentación; diseñar materiales pedagógicos; conducir investigaciones relacionadas a su labor; asistir a cursos de formación permanente, y otras que fueren necesarias según la naturaleza de la gestión docente; y,
2. **De gestión participativa**, que corresponden al menos al 35% del total de horas destinadas a labor educativa fuera de clase, y que incluyen actividades tales como las siguientes: realizar reuniones con otros docentes; atender a los representantes legales de los estudiantes; realizar actividades de refuerzo y apoyo educativo para estudiantes que lo necesiten; colaborar en la organización, supervisión y control de las diversas actividades estudiantiles, y otras que fueren necesarias según la naturaleza de la gestión docente.

### **CAPÍTULO III.**

#### **DE LAS AUTORIDADES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS**

**Art. 42.- De los tipos de autoridades.** Son autoridades en los establecimientos educativos según el servicio que ofertan:

1. En los centros de Educación Inicial:
  - i. El Director que es la máxima autoridad.
2. En las escuelas de Educación Básica:
  - i. El Director que es la máxima autoridad.
  - ii. El Subdirector.

- iii. El Inspector general.
- iv. El Subinspector general.
- 3. En los colegios de Bachillerato:
  - i. El Rector que es la máxima autoridad.
  - ii. El Vicerrector.
  - iii. El Inspector general.
  - iv. El Subinspector general.
- 4. En las unidades educativas:
  - i. El Rector que es la máxima autoridad.
  - ii. El Vicerrector.
  - iii. El Inspector general.
  - iv. El Subinspector general.

En todos los establecimientos educativos públicos, particulares y fiscomisionales, la máxima autoridad debe ser la responsable de cumplir y hacer cumplir las disposiciones prescritas en la Constitución de la República, la Ley Orgánica de Educación Intercultural, el presente reglamento y demás normativa específica que expida la Autoridad Educativa Nacional en todos sus niveles.

Los directivos de todos los establecimientos educativos deben cumplir entre cuatro (4) y ocho (8) períodos de clase a la semana.

**3. Art. 43.- Cargos directivos para instituciones fiscales.** Los establecimientos educativos fiscales que tengan menos de ciento veinte (120) estudiantes no pueden tener cargos directivos. En estos casos, el docente con nombramiento que tenga más años de servicio debe asumir el liderazgo de las actividades del plantel y ser considerado como la máxima autoridad del establecimiento. Para el efecto, debe actuar con el apoyo y seguimiento del Consejo Académico del Circuito, y de docentes mentores y asesores educativos.

**Art. 44.- Atribuciones del Director o Rector.** Son atribuciones del Rector o Director las siguientes:

- Cumplir y hacer cumplir los principios, fines y objetivos del Sistema Nacional de Educación, las normas y políticas educativas, y los derechos y obligaciones de sus actores;
- Dirigir y controlar la implementación eficiente de programas académicos, y el cumplimiento del proceso de diseño y ejecución de los diferentes planes o proyectos institucionales, así como participar en su evaluación permanente y proponer ajustes;
- Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial del establecimiento;
- Administrar la institución educativa y responder por su funcionamiento;
  - Fomentar y controlar el buen uso de la infraestructura física, mobiliario y equipamiento de la institución educativa por parte de los miembros de la comunidad educativa, y responsabilizarse por el mantenimiento y la conservación de estos bienes;
  - Autorizar las matrículas ordinarias y extraordinarias, y los pases de los estudiantes;
  - Legalizar los documentos estudiantiles y responsabilizarse, junto con el Secretario del plantel, de la custodia del expediente académico de los estudiantes;
  - Promover la conformación y adecuada participación de los organismos escolares;
  - Dirigir el proceso de autoevaluación institucional, así como elaborar e implementar los planes de mejora sobre la base de sus resultados;
  - Fomentar, autorizar y controlar la ejecución de los procesos de evaluación de los aprendizajes de los estudiantes;
  - Controlar la disciplina de los estudiantes y aplicar las acciones educativas disciplinarias por las faltas previstas en el Código de Convivencia y el presente reglamento;
  - Aprobar el distributivo de trabajo de docentes, dirigir y orientar permanentemente su planificación y trabajo, y controlar la puntualidad, disciplina y cumplimiento de las obligaciones de los docentes;

- Elaborar, antes de iniciar el año lectivo, el cronograma de actividades, el calendario académico y el calendario anual de vacaciones del personal administrativo y de los trabajadores;
- Aprobar los horarios de clases, de exámenes, de sesiones de juntas de docentes de curso o grado y de la junta académica;
- Establecer canales de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa para crear y mantener tanto las buenas relaciones entre ellos como un ambiente de comprensión y armonía, que garantice el normal desenvolvimiento de los procesos educativos;
- Ejecutar acciones para la seguridad de los estudiantes durante la jornada educativa que garanticen la protección de su integridad física y controlar su cumplimiento;
- Remitir oportunamente los datos estadísticos veraces, informes y más documentos solicitados por la Autoridad Educativa Nacional, en todos sus niveles;
- Asumir las funciones del Vicerrector, Subdirector o Inspector general en el caso de que la institución no contare con estas autoridades;
- Recibir a asesores educativos, auditores educativos y funcionarios de regulación educativa, proporcionar la información que necesitaren para el cumplimiento de sus funciones e implementar sus recomendaciones;
- Encargar el rectorado o la dirección en caso de ausencia temporal, previa autorización del Nivel Distrital, a una de las autoridades de la institución, o a un docente si no existiere otro directivo en el establecimiento; y,
- Las demás que contemple el presente reglamento y la normativa específica que para el efecto expida el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional.
- En los establecimientos fiscomisionales y particulares, los directivos y docentes deben cumplir con los mismos requisitos de los directivos y docentes fiscales, establecidos en el presente reglamento.

## **CAPÍTULO III**

# METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

No hay mayor peso para un ser humano que un gran potencial.

**Charles Schulz.**

## 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

En la ciencia existen diferentes tipos de Investigación siendo necesarias características para saber cuál de ellos se ajusta mejor a la investigación que va a realizarse, se tiene como tipo de investigación los siguientes:

**Investigación Explicativa.-** Es el ideal y el mejor nivel de la investigación no experimental. La investigación nos permitió conocer la incidencia del sistema educativo en el desarrollo del proceso de adquisición de recursos educativos.

**Investigación de Campo.-** La presente investigación se realizó en el Distrito 12D06 Buena Fe - Valencia, es decir en contacto directo con las Instituciones Educativas quienes constituyen el objeto de investigación con la finalidad de conocer sus criterios. Esto nos sirvió para el levantamiento de la información

respectiva al sector poblacional, dicha información fue recolectada mediante contacto directo con la población objetivo determinada, garantizando veracidad y confiabilidad en los datos obtenidos.

**Investigación Documental.-** Esta investigación se la realizo investigando en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie tales como, las obtenidas a través de fuentes bibliográficas, hemerográfica o archivísticas; la primera se basa en la consulta de libros de fundamentos de la administración, la segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos tales como el diario El Universo y la Hora, la tercera en documentos que se encuentran en archivos como: cartas, oficios, circulares, políticas del distrito de Educación.

### **3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

El diseño de investigación se basó en el diseño no experimental, en la que se observaron situaciones existentes en el sistema de Educación así como la incidencia en el Distrito.

Los métodos que se utilizaron en la Investigación fueron los siguientes:

**Método Deductivo.-** Este método de razonamiento se inició con el Análisis de la Gestión Administrativa y su incidencia en la Planificación del distrito 12d06 Buena Fe – Valencia. Año 2014.

**Método Descriptivo.-** Este método permitió describir hechos y fenómenos actuales en la investigación ayudo a establecer el Análisis de la Gestión Administrativa y su incidencia en la Planificación del distrito 12D06 Buena Fe – Valencia. Año 2014.; para aquello se recogió datos, se tabularon para luego analizarlos de una manera imparcial.

**Método Propositivo.-**Se utilizó este método no para imponer sino más bien para dar razones con pruebas lógicas del Análisis de la Gestión Administrativa y su

incidencia en la Planificación, así como también elaborar una propuesta que va a contribuir a la solución del problema de investigación.

**Método Estadístico.-** Permitió determinar el tamaño de la población y relación de la muestra del presente objeto de estudio, así como también ayudar a determinar el desarrollo socio-económico el Análisis de la Gestión Administrativa y su incidencia en la Planificación 12D06 Buena Fe – Valencia. Año 2014.

### 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

**Población.-** Es la totalidad de los elementos, la presente investigación está formada por las 129 Instituciones Educativas del Distrito de Educación 12D06 Buena Fe – Valencia.

**Muestra.-** Es la parte de la población que se seleccionó en nuestro caso solo a los Directores de las 129 Instituciones Educativas del Distrito de Educación 12D06 Buena Fe - Valencia, distribuidos en el siguiente cuadro.

**Tabla 1.** Población de las Instituciones Educativas Buena Fe - Valencia

<b>Directores Titular</b>	<b>Directores Encargados</b>	<b>Total de Población</b>
124	5	129

**Fuente:** Distrito de Educación Buena Fe - Valencia

Para el proyecto se consideró necesario aplicar una encuesta al total de la población es decir a los 129 Directores, visto que el universo del Distrito de Educación Buena Fe – Valencia es finito.

### 3.4. INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

En la investigación científica hay gran variedad de técnicas o instrumentos para la recolección de información en el trabajo de campo de una determinada investigación.

**Encuesta.-** Esta técnica de recolección de información es usada con gran frecuencia, se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas.

La Encuesta permitió conocer de qué manera se llevan a cabo el Análisis de la Gestión Administrativa y su incidencia en la Planificación del distrito 12D06 Buena Fe – Valencia, se elaborará un cuestionario dirigido a los diferentes directores de cada institución Educativa.

### **3.5. Procedimientos para la Investigación**

- Elaboración de tablas y gráficos estadísticos para la presentación y comparación de datos.
- Análisis e interpretación de los resultados que se obtendrán a través de las encuestas.
- Comprobación de las hipótesis de acuerdo a los resultados y al planteamiento de los objetivos.
- Determinación de las conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los resultados de la investigación.
- Diseño de la propuesta de Control de Inventarios con los problemas detectados.
- Revisión de la redacción y presentación del documento previo a la entrega final.

### **3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

**Información Primaria.-** Se obtuvo aplicando entrevistas a los funcionarios del Distrito de Educación 12D06 Buena Fe - Valencia, también se realizará encuestas a los Directores de las Instituciones Educativas.

**Información Secundaria.-** Se realizó la investigación en fuentes como folletos, escritos, libros, memorias, tesis, reglamentos, instructivos, leyes, internet.

### **3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

Los pasos a seguir para efectuar el procesamiento de datos fueron los siguientes:

- Obtención de información de la muestra objeto de la investigación, es decir Directores de Instituciones Educativas.
- Variables y criterios para ordenar los datos contenidos en el trabajo de campo.
- Herramientas estadísticas que se utilizaron para el procesamiento de datos, se utilizará la Chi cuadrada y la distribución de datos de la información.
- Ingreso de datos al computador y activación el programa estadístico SPSS 17.0 para que procese la información.
- Impresión de los resultados.

## **CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS**

# RESULTADOS EN RELACIÓN CON LA HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

*"El amor es el motor del mundo porque en el universo pensante todo se mueve por y hacia la persona y el amor es la atracción espiritual más poderosa entre personas."*

**Pierre Teilhard de Chardin (1881-1955) Religioso y filósofo francés.**

## 4.1. ENUNCIADO DE LA HIPÓTESIS

### 4.1.1. Hipótesis General

El Proceso de la gestión administrativa actual dificulta la Adquisición y entrega de los Recursos Educativos en el Distrito 12D06 Buena Fe – Valencia.

#### **Variables de la Investigación**

**Variable Independiente.-** Gestión Administrativa

Proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección, administración y control de una entidad, basado en los principios y métodos de administración, en su capacidad corporativa.

**Variable Dependiente.-** Proceso de adquisición de Recursos Educativos

La acción de conseguir una determinada cosa, la cosa en sí que se ha adquirido y la persona cuyos servicios o intervención están ampliamente valorados.

**¿Cuántos años tiene de experiencia como rector de la Institución?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 0-5	75	58,1	58,1	58,1
6-10	31	24,0	24,0	82,2
11-15	21	16,3	16,3	98,4
Mayor a 15	2	1,6	1,6	100,0
Total	129	100,0	100,0	

**4.2. UBICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN EMPÍRICA PERTINENTE A CADA HIPÓTESIS.**

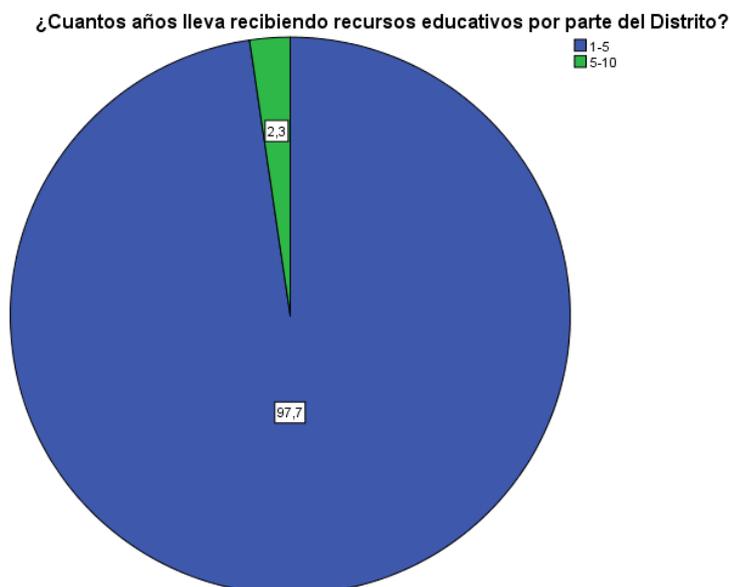
**4.2.1. Encuesta Dirigida a los Directores de las Instituciones Educativas del Distrito de Educación 12D06 Buena Fe – Valencia.**



**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados reflejados en el programa SPSS, se demuestra que las personas tienen de entre 1-5 años trabajando como director de la institución educativa, 31 personas dijeron que tienen entre 5-10 años al frente de la institución, mientras que 21 personas están entre 11-15 años y 2 personas tienen más de 15 años.

**2. ¿Cuántos años lleva recibiendo recursos educativos por parte del Distrito?**

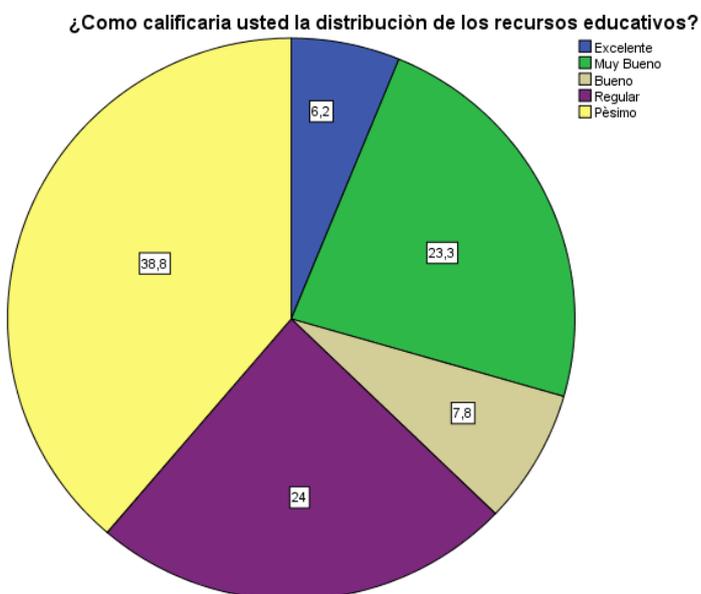
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1-5	126	97,7	97,7	97,7
	5-10	3	2,3	2,3	100,0
	Total	129	100,0	100,0	



**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados reflejados en el programa SPSS, se demuestra que 126 personas tienen de 1-5 años recibiendo recursos educativos por parte del distrito, 3 personas dijeron que tienen entre 5-10 años.

### 3. ¿Cómo calificaría usted la distribución de los recursos educativos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelente	8	6,2	6,2	6,2
	Muy Bueno	30	23,3	23,3	29,5
	Bueno	10	7,8	7,8	37,2
	Regular	31	24,0	24,0	61,2
	Pésimo	50	38,8	38,8	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

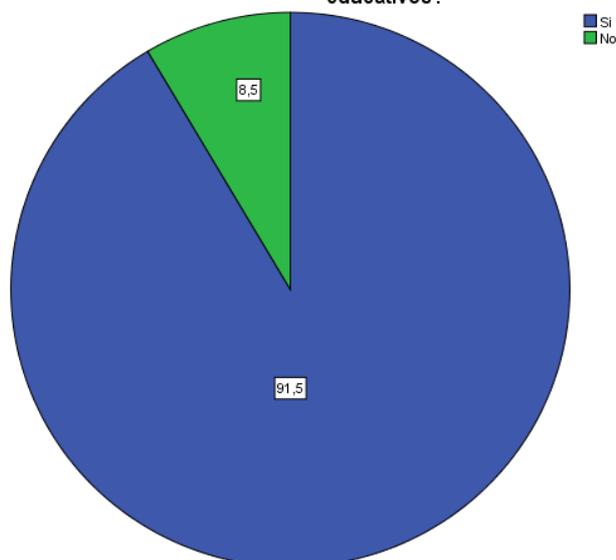


**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados reflejados en el programa SPSS, se demuestra que 50 personas consideran la distribución de los recursos educativos como pésimo, 31 personas dijeron que es regular, 30 personas dijeron que es muy bueno, 10 personas consideran que es bueno y 8 personas dicen que es excelente.

**4. ¿Piensa usted que se debe mejorar el control a la hora de distribuir los recursos educativos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	118	91,5	91,5	91,5
	No	11	8,5	8,5	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

¿Piensa usted que se debe mejorar el control a la hora de distribuir los recursos educativos?

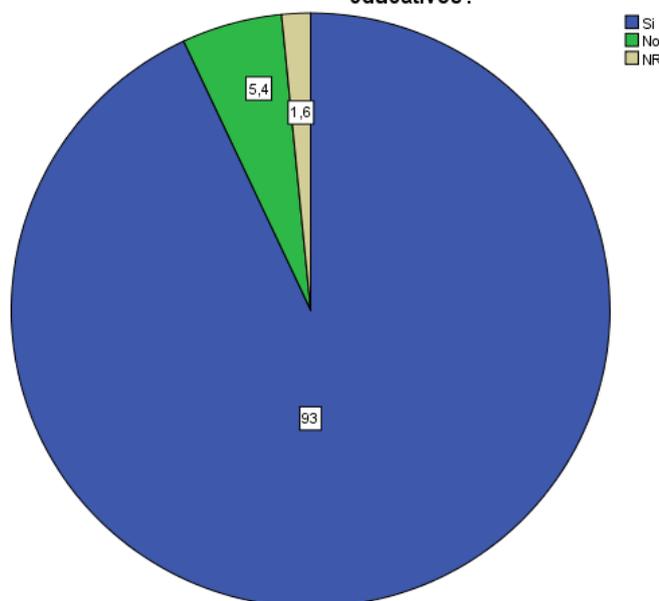


**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados reflejados en el programa SPSS, se demuestra que 118 personas respondieron que se debe mejorar el control a la hora de distribuir los recursos educativos, mientras que 11 dijeron que no.

**5. ¿Cree usted que se debe fijar fecha establecida para la entrega de los recursos educativos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	120	93,0	93,0	93,0
	No	7	5,4	5,4	98,4
	NR	2	1,6	1,6	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

¿Cree usted que se debe fijar fecha establecida para la entrega de los recursos educativos?

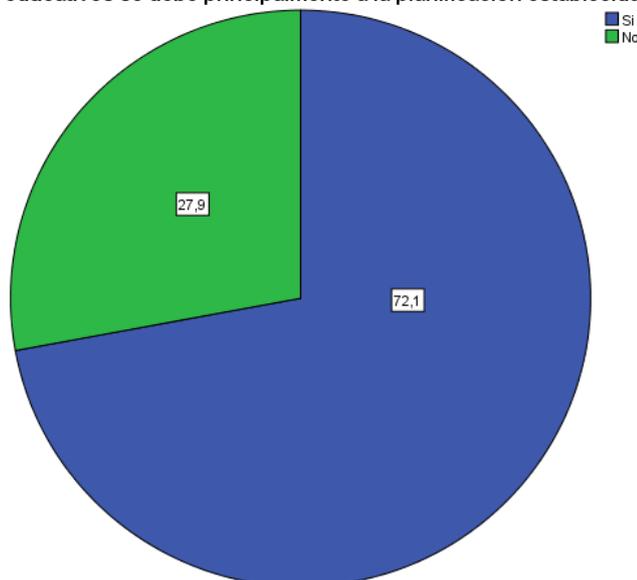


**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados reflejados en el programa SPSS, se demuestra que 120 personas que se encuestó dijeron que se debe fijar fechas establecidas para la entrega de los recursos educativos, 7 personas consideran que no.

6. **¿Considera usted que la impuntualidad a la hora de recibir los recursos educativos se debe principalmente a la planificación establecida por el Distrito?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	93	72,1	72,1	72,1
	No	36	27,9	27,9	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

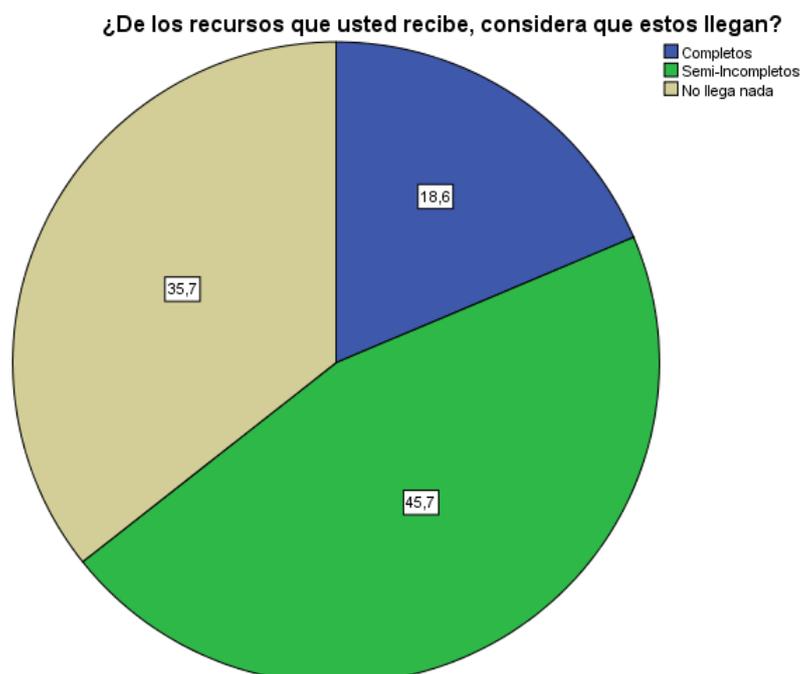
¿Considera usted que la impuntualidad a la hora de recibir los recursos educativos se debe principalmente a la planificación establecida por el Distrito?



**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados reflejados en el programa SPSS, se demuestra que 93 personas respondieron que se debe mejorar la planificación establecida por el distrito a la hora de distribuir los recursos educativos, 36 personas dijeron que no.

**7. ¿De los recursos que usted recibe, considera que estos llegan?**

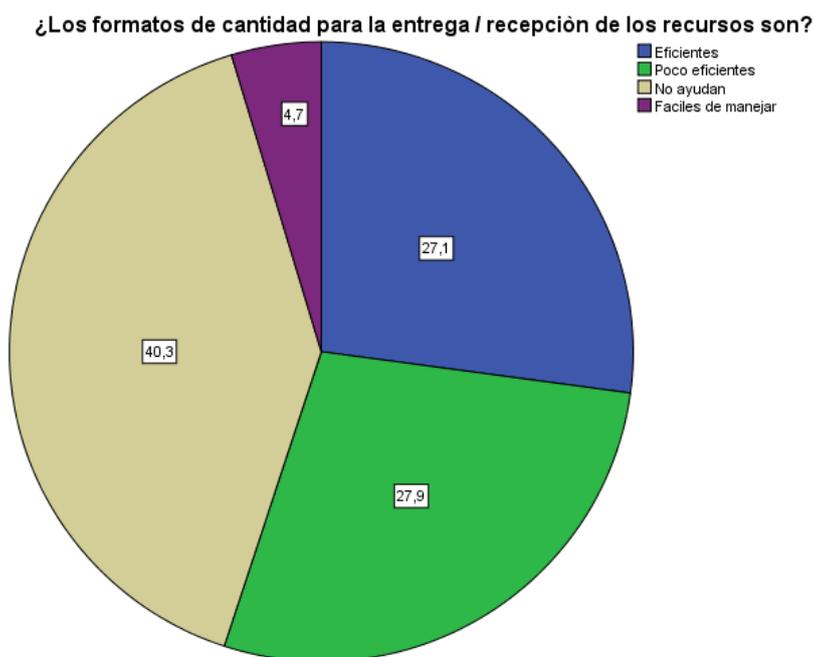
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Completos	24	18,6	18,6	18,6
	Semi-Incompletos	59	45,7	45,7	64,3
	No llega nada	46	35,7	35,7	100,0
	Total	129	100,0	100,0	



**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados reflejados en el programa SPSS, se demuestra que 59 personas respondieron que los recursos educativos que ellos reciben les llega semi-imcompletos, 46 personas dijeron que no les llega nada y 24 personas dijeron que les llega completos.

**8. ¿Los formatos de cantidad para la entrega / recepción de los recursos son?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Eficientes	35	27,1	27,1	27,1
Poco eficientes	36	27,9	27,9	55,0
No ayudan	52	40,3	40,3	95,3
Fáciles de manejar	6	4,7	4,7	100,0
Total	129	100,0	100,0	

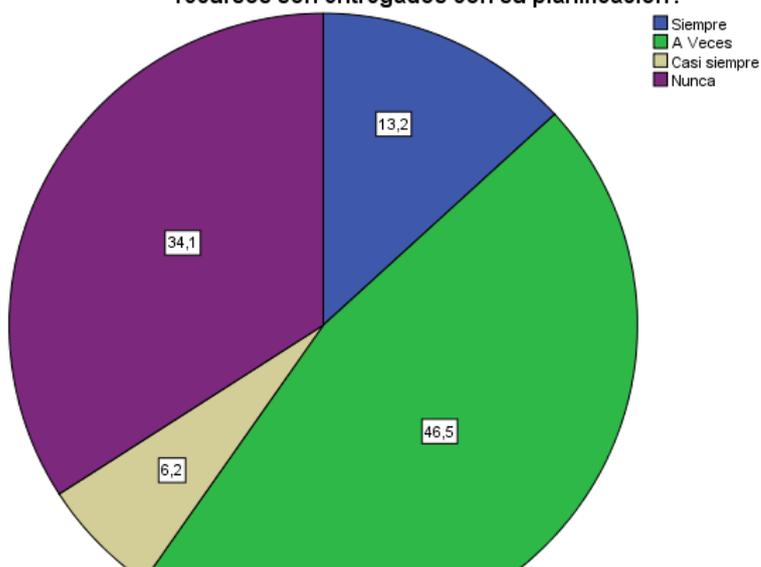


**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados reflejados en el programa SPSS, se demuestra que 52 personas dijeron que los formatos de cantidad para la entrega / recepción de los recursos no ayudan, 36 personas consideran que son poco eficientes, 35 personas respondieron que son eficientes y 6 personas dijeron que son fáciles de manejar.

**9. ¿De acuerdo a la planificación anual de su Institución, considera usted que los recursos son entregados con su planificación?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	17	13,2	13,2	13,2
	A Veces	60	46,5	46,5	59,7
	Casi siempre	8	6,2	6,2	65,9
	Nunca	44	34,1	34,1	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

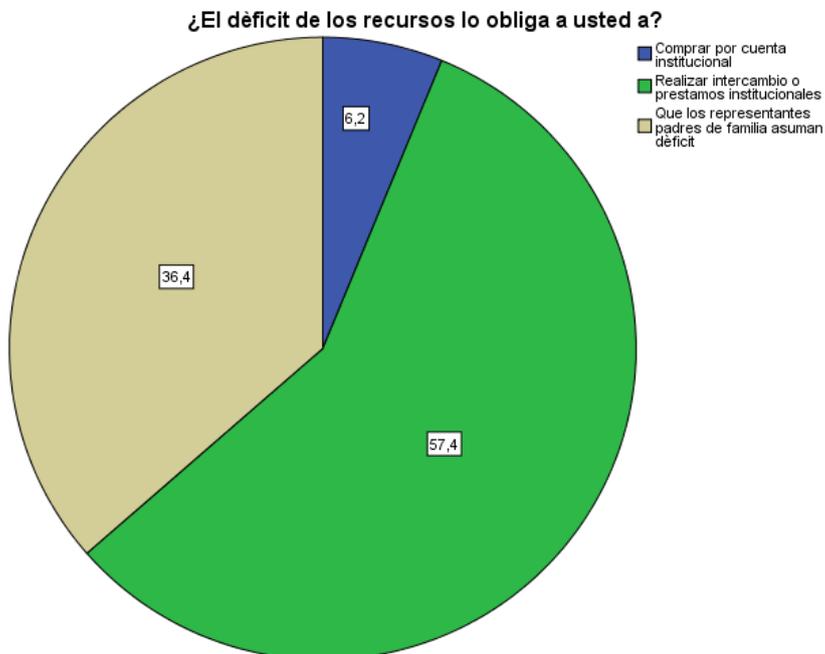
**¿De acuerdo a la planificación anual de su Institución, considera usted que los recursos son entregados con su planificación?**



**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados reflejados en el programa SPSS, se demuestra que 60 personas contestaron que los recursos educativos solo a veces son entregados con su planificación, 40 personas respondieron que nunca, 17 personas contestaron que siempre y 2 personas dijeron que nunca.

**10. ¿El déficit de los recursos lo obliga a usted a?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Comprar por cuenta institucional	8	6,2	6,2	6,2
Realizar intercambio o prestamos institucionales	74	57,4	57,4	63,6
Que los representantes padres de familia asuman déficit	47	36,4	36,4	100,0
Total	129	100,0	100,0	

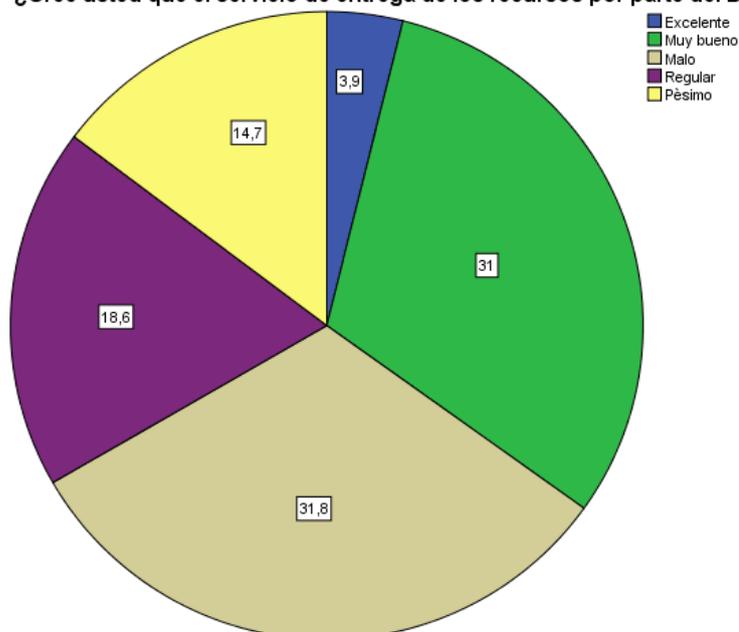


**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados reflejados en el programa SPSS, se demuestra que 74 de las personas encuestadas consideran que el déficit de los recursos educativos los obliga a realizar intercambio o prestamos institucionales, 47 personas dijeron que los representantes de padres de familia asumen el déficit, mientras que 8 personas dijeron que se compra por cuenta institucional.

**11. ¿Cree usted que el servicio de entrega de los recursos por parte del Distrito es?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelente	5	3,9	3,9	3,9
	Muy bueno	40	31,0	31,0	34,9
	Malo	41	31,8	31,8	66,7
	Regular	24	18,6	18,6	85,3
	Pésimo	19	14,7	14,7	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

¿Cree usted que el servicio de entrega de los recursos por parte del Distrito es?



**ANÁLISIS:** De acuerdo a los resultados reflejados en el programa SPSS, se demuestra que 41 personas consideran como malo el servicio de los recursos educativos por parte del distrito, 40 personas dijeron que es muy bueno, 24 personas dijeron que es regular, 19 dijeron que es pésimo, 5 dijeron que es excelente.

### **4.3. DISCUSIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA EN RELACIÓN A LA NATURALEZA DE LAS HIPÓTESIS**

#### **Hipótesis general**

Un adecuado control de inventarios incide positivamente en la Adquisición y entrega de los Recursos Educativos en el Distrito 12D06 Buena Fe – Valencia.

Para obtener la información que permita analizar esta hipótesis se diseñaron encuestas para los directores de las diferentes Instituciones educativas de Buena Fe y Valencia respectivamente. Las encuestas y permitieron obtener información importante, acerca de su percepción con respecto a la gestión administrativa de inventarios que actualmente se aplica en el distrito de Educación y como esta afecta al proceso de adquisición de Recursos Educativos.

Los resultados de las encuestas efectuadas, después de ser digitalizadas, pudo notarse con claridad los constantes retrasos de tiempo en la distribución de entrega de los Recursos Educativos. Conociendo estas falencias, se efectúa la

propuesta de mejora que pretende reducir las demoras en la entrega de los recursos educativos.

Esto concuerda con el trabajo de (Rubio, 2012), quien manifiesta que la rotación del inventario o rotación de existencias es uno de los parámetros utilizados para el control de gestión de la función logística o del departamento comercial de una empresa. La rotación, en este contexto, expresa el número de veces que se han renovado las existencias (de un artículo, de una materia prima...) durante un período, normalmente un año. Se aprueba la hipótesis.

#### **4.4. Comprobación o desaprobación de la hipótesis**

- El Distrito de Educación no cuenta con un espacio suficiente para que pueda ordenar y organizar los productos.
- Desabastecimiento de materiales por falta de control de los recursos materiales que son distribuidos a las Instituciones Educativas.
- Dentro de las mejoras se debe capacitar al personal de planta administrativa para que gestione y controle los recursos materiales a la hora de ser distribuidos a las instituciones educativas.
- La mayoría de los Directores encuestados de las Instituciones Educativas de Buena Fe y Valencia, tienen entre 0 a 5 años como representantes de las Instituciones lo cual se puede ver la confianza que se tiene en el servicio brindado por el Distrito de Educación.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

*“Lo que somos depende de nosotros,  
porque en nosotros está el escoger el  
objetivo que debe dar un sentido a nuestra  
vida.”*

***Ser Maurice Blondel***

## **5.1. CONCLUSIONES**

- De acuerdo al análisis realizado se determinó que el mayor porcentaje de personas encuestadas, hizo énfasis en que se debe fijar fechas y mejorar el control a la hora de distribuir los recursos educativos.
- A través de las encuestas realizadas, se pudo observar que un alto porcentaje de profesionales consideran el servicio de distribución de recursos educativos como malo, se debe mejorar el control a la hora de su distribución.
- La insatisfacción de los encuestados revela la falta de capacitación de los encargados de distribuir los productos y servicios en las instituciones, ya que no hay una planificación establecida y existe impuntualidad a la hora de entregar los recursos educativos.

- Los resultados del estudio en la investigación nos indican que se debe mejorar el control de distribución de los recursos educativos que se distribuyen por parte del distrito de Educación, ya que el déficit los obliga a realizar intercambios o prestamos institucionales.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

- Se debe realizar capacitaciones tanto en recursos humanos como en control de inventarios a los encargados de la distribución de los materiales educativos a fin de mejorar la calidad de los servicios a los centros educativos.
- Se debe aplicar estrategias de distribución de materiales a fin de optimizar el tiempo y la calidad de entrega, siendo importante que por cada visita se aplica un protocolo de entrega para validar los criterios de los encargos de los centros de estudio.
- Realizar plan de capacitación a los funcionarios del distrito de educación en programas de servicio al cliente y en manejo de distribución de materiales a fin de mejorar el grado de satisfacción de los usuarios.

- Mejorar el control de distribución de recursos educativos en el Distrito de Educación 12D06 Buena Fe - Valencia.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA ALTERNATIVA**

Hacer con facilidad lo que es difícil a los demás: esto es el ingenio.

Hacer lo que es imposible a las personas de ingenio; esto es el genio.

**Henri F. Amiel**



## **6.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA.**

### **PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL DISTRITO DE EDUCACIÓN 12D06 BUENA FE - VALENCIA**

## **6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA**

De acuerdo a los resultados de esta investigación, se puede observar que la calidad del servicio que brindan las Instituciones Públicas es poco adecuada; además de esto se notó las dificultades en el manejo de los recursos educativos, en este sentido el plan que se presenta debe estar orientado a fortalecer estas debilidades encontradas en la investigación.

En esta línea es común observar además que en las Instituciones Públicas el personal que se contrata no cuenta con formación profesional adecuada para las funciones que desempeña, también los puestos se dan con tinte político, deteniendo en algunas ocasiones el desarrollo de la Institución.

Como conclusión podemos decir que por ser el servidor municipal la cara de la Institución frente al usuario, es importante y necesario que los servidores públicos reciban permanentemente cursos de capacitación que les permita estar actualizados en la nueva tecnología, de esta manera podrá desempeñarse mejor en sus labores, aportando con ideas innovadoras para beneficio de la Institución a la que presta sus servicios.

La presente propuesta, servirá al servidor público, estas herramientas van a incidir positivamente en su labor cotidiana, mejorando tanto en el aspecto de atención al cliente como en los procesos, mediante la aplicación de habilidades que le permitan dar una atención eficiente, a la ciudadanía y a los centros educativos del Distrito de Educación 12D06 Buena Fe - Valencia.

Por lo tanto los datos son los siguientes:

## **DATOS INFORMATIVOS**

**Institución:** Distrito de Educación 12D06 Buena Fe - Valencia

**Responsable:** Rafael Ponce Alvarado

**Cantón:** Buena Fe

**Provincia:** Los Ríos

**Dirección:** Walter Roque y Ela Álava

**Teléfono:** 2952621 - 2951410

**Beneficiarios:** Funcionarios y usuarios

### **6.3. JUSTIFICACIÓN**

La ejecución de esta propuesta beneficiará a la Administración del Distrito de Educación Buena Fe - Valencia, y a los usuarios que están de acuerdo para que se apliquen estas técnicas y herramientas para mejoramiento de la calidad de servicio.

Es de impacto porque mediante un plan de capacitación se logrará que los funcionarios públicos y de atención ciudadana del distrito de educación Buena Fe - Valencia, aprendan una serie de técnicas y herramientas que le permitirán conocerse a sí mismos como servidores públicos, y a su entorno laboral, que le ayudarán a mejorar sus relaciones interpersonales.

Es importante porque mediante estrategias los servidores públicos lograrán cambios en su comportamiento, fortaleciendo una actitud proactiva y creativa, desarrollando habilidades y competencias, que le ayudarán a identificar procedimientos adecuados a la situación o requerimientos que se presenten en las ventanillas de atención ciudadana, mejorando notablemente su desempeño laboral.

Es innovadora porque no existen propuestas similares, siendo esta un valioso aporte para el distrito de educación Buena Fe - Valencia, ya que beneficiará

directamente a la comunidad, poniendo a su disposición profesionales aptos y competentes para atender eficazmente las necesidades y requerimientos de los usuarios y alcanzar un nivel de excelencia en la calidad de servicio.

Es factible porque el distrito de educación Buena Fe - Valencia, brindará las facilidades para que esta propuesta sea aplicada en las ventanillas de atención ciudadana, con el propósito de que la atención ciudadana sea eficiente, en beneficio del usuario.

## **6.4 OBJETIVOS**

### **6.4.1. Objetivo General**

Diseñar un plan de capacitación para mejorar la calidad de atención al usuario en el Distrito de Educación 12D06 Buena Fe - Valencia.

### **6.4.2 Objetivos Específicos**

- Sensibilizar a los servidores públicos del distrito de educación Buena Fe - Valencia, sobre la necesidad de mejorar la calidad de atención al usuario.
- Socializar sobre la importancia que tendrá el plan de capacitación sobre la calidad de atención al usuario.
- Aplicar el plan de capacitación con el propósito de mejorar la calidad de atención al usuario.

## **6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD**

### **6.5.1 Factibilidad Operacional**

Esta propuesta es factible porque se cuenta con el apoyo de las autoridades quienes brindarán las facilidades para la aplicación del Plan de Capacitación para mejorar la calidad de Atención al usuario en distrito de educación Buena

Fe - Valencia. Porque los servidores públicos tienen la predisposición de aplicar los conocimientos adquiridos en el curso de capacitación, y los usuarios porque habrá mayor agilidad en la atención y recibirán un servicio de calidad.

### 6.5.2. Factibilidad Técnica

La aplicación del Plan de Capacitación para mejorar la Calidad de Atención al usuario en el distrito de educación Buena Fe - Valencia, es factible porque ayudará a un cambio de actitud en el servidor público, ya que al estar motivado podrá mejorar su desempeño laboral.

**Cuadro Nº 13. Factibilidad Técnica**

<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>DETALLES DE FACTORES A EVALUAR</b>
<b>1) Personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura Organizacional.</li> <li>- Capacidad del Recurso Humano.</li> <li>- Apoyo de Tecnología Informática en el proceso de capacitación a los servidores municipales elaboración de herramientas audiovisuales que complementan el aprendizaje.</li> <li>- Proceso para el registro y control de Servidores públicos.</li> <li>- Procesos y métodos de formación utilizados para el aprendizaje.</li> </ul>
<b>2) Recursos Hardware</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conexiones adecuadas para Servicio de Internet.</li> <li>- Equipos Informáticos.</li> <li>- Disposición de acceso a los equipos informáticos.</li> <li>- Certificaciones de aprobación.</li> <li>- Mantenimiento adecuado.</li> <li>- Seguridades.</li> </ul>
<b>3) Recurso Software</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Posibilidad de adquirir nuevo software.</li> <li>- Instalaciones de programas adecuados.</li> <li>- Conocimientos técnicos del personal de soporte.</li> <li>- Seguridad en los Sistemas de información.</li> <li>- Certificación de internet</li> </ul>

Elaborado por: El Autor

**Cuadro Nº 14. Factibilidad de Talento Humano**

<b>TALENTO HUMANO</b>	
<b>ESPECIFICACIONES</b>	<b>COMENTARIOS</b>
<b>Personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autoridades que brindan todo el apoyo para la puesta en marcha de este proyecto.</li> <li>- Servidores municipales del área del Atención al Cliente, quienes aplicarán los conocimientos adquiridos en el Plan de Capacitación para mejorar la calidad de atención al cliente y contribuir en el proceso teórico-práctico de la capacitación.</li> <li>- Capacitador motivado para la implementación del Proceso de capacitación.</li> <li>- Coordinador del Área de Atención Ciudadana.</li> <li>- Personal de asistencia encargado del Óptimo funcionamiento de los programas informáticos dentro de los Procesos de Capacitación.</li> </ul>

### **6.5.3. Factibilidad Financiera**

La factibilidad financiera para la implementación del Proceso Teórico-Práctico del proceso de capacitación para mejorar la calidad de atención al usuario en el Distrito de Educación Buena Fe - Valencia, para ello se realizó un estudio de Infraestructura, Hardware, Software, Talento Humano y otros gastos necesarios para la ejecución de este proyecto.

## Cuadro N° 15. Gastos Para la Ejecución del Plan de Capacitación

Elaborado por: El Autor

N°	DETALLE DEL GASTO	CANT.	COSTO	VALOR TOTAL
<b>HARDWARE</b>				
1	LAPTOP HEWLETT PACKARD	1	\$1000.00	\$1000.00
2	PROYECTOR DE 2700 ANSI LUMENS	1	\$850.00	\$850.00
3	PANTALLA PARA PROYECTAR DATOS	1	\$700.00	\$700.00
<b>SOFTWARE</b>				
4	MICROSOFT OFFICE	1	\$168.00	\$168.00
<b>TALENTO HUMANO</b>				
5	CAPACITADORA	1	\$150.00	\$150.00
<b>GASTOS FIJOS</b>				
6	ENERGIA ELECTRICA MENSUAL	1	\$280.00	\$280.00
7	IMPRESIONES Y ANILLADOS	35	\$200.00	\$200.00
<b>TOTAL ESTIMADO DE COSTOS</b>			<b>\$3.548.00</b>	

### 6.6. FUNDAMENTACIÓN

#### DEFINICIÓN DEL PLAN

Un Plan es una publicación que incluye lo más sustancial de una materia. Se trata de una guía que ayuda a entender el funcionamiento de algo. Un usuario es, por otra parte, la persona que usa ordinariamente algo o que es destinataria de un servicio.

Estas dos definiciones nos permiten comprender qué es un manual de usuario. Este tipo de publicaciones brinda las instrucciones necesarias para que un usuario pueda utilizar un determinado producto o servicio. Por ejemplo, si el manual de usuario está referido a un teléfono móvil (celular), incluirá explicaciones sobre su funcionamiento, las funciones de las teclas, las opciones disponibles, etc.

## **DEFINICIÓN DE PLAN DE CAPACITACIÓN**

Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.

## **TIPOS DE PLAN**

Los Planes son textos utilizados como medio para coordinar, registrar datos e información en forma sistémica y organizada. También es el conjunto de orientaciones o instrucciones con el fin de guiar o mejorar la eficacia de las tareas a realizar.

Pueden distinguirse los manuales de:

**Organización:** este tipo de plan resume el manejo de una empresa en forma general. Indican la estructura, las funciones y roles que se cumplen en cada área.

**Departamental:** dichos planes, en cierta forma, legislan el modo en que deben ser llevadas a cabo las actividades realizadas por el personal. Las normas están dirigidas al personal en forma diferencial según el departamento al que se pertenece y el rol que cumple

**Política:** sin ser formalmente reglas en este plan se determinan y regulan la actuación y dirección de una empresa en particular.

**Procedimientos:** este plan determina cada uno de los pasos que deben realizarse para emprender alguna actividad de manera correcta.

**Técnicas:** estos planes explican minuciosamente como deben realizarse tareas particulares, tal como lo indica su nombre, da cuenta de las técnicas.

**Bienvenida:** su función es introducir brevemente la historia de la empresa, desde su origen, hasta la actualidad. Incluyen sus objetivos y la visión particular de la empresa.

**Empresa.** Es costumbre adjuntar en estos planes un duplicado del reglamento interno para poder acceder a los derechos y obligaciones en el ámbito laboral.

**Puesto:** determinan específicamente cuales son las características y responsabilidades a las que se acceden en un puesto preciso.

**Múltiple:** estos planes están diseñados para exponer distintas cuestiones, como por ejemplo normas de la empresa, más bien generales o explicar la organización de la empresa, siempre expresándose en forma clara.

**Finanzas:** tiene como finalidad verificar la administración de todos los bienes que pertenecen a la empresa. Esta responsabilidad está a cargo del tesorero y el controlador.

**Sistema:** debe ser producido en el momento que se va desarrollando el sistema.

Está conformado por otro grupo de planes.

**Calidad:** es entendido como una clase de manual que presenta las políticas de la empresa en cuanto a la calidad del sistema. Puede estar ligado a las actividades en forma sectorial o total de la organización.

### **Definición de Capacitación.-**

Se entiende por capacitación el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como informal de acuerdo con lo establecido por la ley general de educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial, mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo integral.

Esta definición comprende los procesos de formación, entendidos como aquellos que tienen por objeto específico desarrollar y fortalecer una ética del servicio público basada en los principios que rigen la función administrativa.

Se excluyen de las actividades de capacitación los cursos de carácter informativo, referidos al cumplimiento de niveles de educación media, superior y postgrados conducentes a la obtención de grados académicos.

La capacitación es un proceso, no son cursos aislados e independientes. Debe estar ceñida a las competencias laborales que haya definido la entidad dentro del correspondiente manual, propendiendo por el crecimiento de la persona en el entorno laboral.

### **CAPACITACIÓN DEL PERSONAL**

El patrimonio mayor que la empresa posee es el grado de capacitación de su personal, en relación a esto, una empresa será tanto más eficiente, cuando más elevada sea la preparación y la calidad de sus empleados.

Por otra parte, el empleado formado se siente más seguro de sí mismo porque sabe que podrá enfrentarse con éxito a los problemas que profesionalmente puedan plantearsele.

Finalmente estamos seguros que las actividades de capacitación que se programen, cumplirán los objetivos propuestos y esto permitirá impulsar el desarrollo y la excelencia empresarial

## **EL PROCESO DE ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN**

El número y variedad de planes o programas de capacitación es muy grande en una empresa de gran envergadura, al igual que su duración; puede ser horas, días, meses o años, El tipo de capacitación que se adoptará en una organización dependerá: del tamaño de la empresa, de las facilidades para el desarrollo del programa y de lo que se quiera enseñar específicamente. La mayoría de los programas de capacitación para colaboradores manuales y de oficina inciden más en las habilidades para el trabajo.

Los programas de capacitación de personal van desde el planeamiento hasta la evaluación de tareas.

La programación de la capacitación exige una planeación que incluya lo siguiente:

- Enfoque de una necesidad específica cada vez.
- Definición clara del objetivo de la capacitación.
- División del trabajo a ser desarrollado, en módulos, paquetes o ciclos.
- Elección de los métodos de capacitación, considerando la tecnología disponible.

- Definición de los recursos necesarios para la implementación de la capacitación, como tipo de entrenador o instructor, recursos audiovisuales, maquinas, equipos o herramientas necesarias, materiales, manuales, etc.
- Definición de la población objetivo, es decir, el personal que va a ser capacitado, considerando:
  - Número de personas.
  - Disponibilidad de tiempo.
  - Grado de habilidad, conocimientos y tipos de actitudes.
  - Características personales de comportamiento. Local donde se efectuará la capacitación, considerando las alternativas en el puesto de trabajo o fuera del mismo, en la empresa o fuera de ella.
  - Época o periodicidad de la capacitación, considerando el horario más oportuno o la ocasión más propicia.
  - Cálculo de la relación costo-beneficio del programa.
  - Control y evaluación de los resultados, considerando la verificación de puntos críticos que requieran ajustes o modificaciones en el programa para mejorar su eficiencia.

## **DETERMINACIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN**

Constituye la función inicial y estratégica, que consiste en el diagnóstico de necesidades de capacitación de los colaboradores, estableciendo un inventario de necesidades de acuerdo a ciertos factores como la innovación tecnológica, la reducción de la mano de obra, turnos de trabajo y/o secciones administrativas que obligan a las empresas fortalecerse en los denominados sistemas de reconversión laboral, para poder ubicar a las personas a desempeñarse en otros puestos de trabajo, finalmente la aparición de nuevas técnicas gerenciales, inherentes a esta área, que obligan a no sólo estar bien informados sobre los mismos, sino también a prepararse ante las exigencias y características que tales técnicas conllevan y sobre todo prevenir los impactos que generan.

Los principales medios utilizados para la determinación de necesidades de capacitación son:

## **Evaluación del desempeño**

Mediante la evaluación del desempeño es posible descubrir los aciertos y desaciertos en la realización de las tareas y responsabilidades de los colaboradores allí se determinará el nivel satisfactorio, o no del cumplimiento de sus obligaciones, por lo que se determinará el reforzamiento en sus conocimientos; también sirve para averiguar qué sectores de la empresa reclaman una atención inmediata de los responsables de la capacitación.

## **Observación**

La observación permite apreciar los puntos débiles de los colaboradores, verificando, donde haya evidencia de trabajo ineficiente, como excesivo daño de equipo, atraso con relación al cronograma, pérdida excesiva de materia prima, número acentuado de problemas disciplinarios, alto índice de ausentismo, etc.

Durante la observación del cumplimiento de las rutinas de trabajo, hay que saber detectar quien no entiende completamente una tarea y cuando la desempeña incorrecta o deficientemente o da información incorrecta.

## **Cuestionarios.**

Investigaciones mediante cuestionarios y listas de verificación (checklist) que pongan en evidencia las necesidades de capacitación. Dentro de estas tenemos:

### **Encuestas al personal.**

Consiste en una serie de preguntas impresas que se hace al colaborador, para conocer las necesidades de capacitación. Las encuestas deben tener espacio que permitan al encuestado escribir sus criterios, vivencias, dificultades y

posibilidades, así como las respuestas concretas acerca de las áreas de conocimientos que desea y necesita ser capacitado.

### **Solicitud de supervisores, jefes y gerentes:**

Es una de las formas muy aceptadas, por cuanto el jefe o supervisor, conocen en forma muy específica cuando el personal necesita capacitación, por los continuos aciertos y errores que cometen los colaboradores en el cumplimiento de sus responsabilidades, conocedores de esa realidad, los propios gerentes y supervisores se hacen propensos a solicitar capacitación para su personal.

### **Entrevistas con Directores o Usuarios:**

Tener contactos directos con directores y usuarios, con respecto a posibles problemas solucionables mediante la capacitación, es una buena medida, ya que ellos son conocedores del desarrollo y aplicación de los conocimientos, destrezas y habilidades de los colaboradores en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades. Los jefes inmediatos por lo general saben quién o no necesitan ser capacitados.

### **Análisis de cargos:**

Mediante esta técnica nos permite tener el conocimiento y la definición de lo que se quiere en cuanto a aptitudes, conocimientos y capacidad, hace que se puedan preparar programas adecuados de capacitación para desarrollar la capacidad y proveer conocimientos específicos según las tareas, además de formular planes de capacitación concretos y económicos y de adaptar métodos didácticos.

Revisar la descripción de funciones para cada cargo y señalar las habilidades críticas que requiere la persona que ocupa el puesto. Si algún colaborador no tiene los conocimientos necesarios para su posición, éstos deben incluirse en el programa de capacitación y la persona que carezca de ellos debe asistir a los

módulos correspondientes del curso. Utilizar el plan de trabajo para asegurarse que los objetivos de la organización serán tratados en la capacitación.

### **Indicadores a priori:**

Son los eventos que, si ocurrieran, proporcionarían necesidades futuras de capacitación fácilmente previsibles. Los indicadores a priori son:

- Crecimiento y desarrollo de la Institución y admisión de nuevos colaboradores.
- Reducción del número de colaboradores.
- Cambio de métodos y procesos de trabajo
- Sustituciones o movimiento de personal.
- Faltas, licencias y vacaciones del personal.
- Expansión de los servicios.
- Modernización de maquinarias y equipos.
- Producción y comercialización de nuevos productos o servicios.
- Enfoque de una necesidad específica cada vez.
- Definición clara del objetivo de la capacitación.
- División del trabajo a ser desarrollado, en módulos, paquetes o ciclos.

### **Definición de la población objetivo, es decir, el personal que va a ser capacitado, considerando:**

- Número de personas.
- Disponibilidad de tiempo.
- Grado de habilidad, conocimientos y tipos de actitudes.
- Características personales de comportamiento.
- Local donde se efectuara la capacitación, considerando las alternativas en el puesto de trabajo o fuera del mismo, en la empresa o fuera de ella.
- Época o periodicidad de la capacitación, considerando el horario más oportuno o la ocasión más propicia.
- Cálculo de la relación costo-beneficio del programa.

- Control y evaluación de los resultados, considerando la verificación de puntos críticos que requieran ajustes o modificaciones en el programa para mejorar su eficiencia.

## **PROGRAMACIÓN Y DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN**

Una vez hecho el diagnóstico de capacitación, sigue la elección y prescripción de los medios de capacitación para sanar las necesidades percibidas. Una vez que se ha efectuado la determinación de las necesidades se procede a su programación.

La programación de la capacitación esta sistematizada y fundamentada sobre los siguientes aspectos, que deben ser analizados durante la determinación:

- ¿Cuál es la necesidad?
- ¿Dónde fue señalada por primera vez?
- ¿Ocurre en otra área o en otro sector?
- ¿Cuál es su causa?
- ¿Es parte de una necesidad mayor?
- ¿Cómo resolverla, por separado o combinada con otras?
- ¿Se necesita alguna indicación inicial antes de resolverla?
- ¿La necesidad es inmediata?
- ¿Cuál es su prioridad con respecto a las demás?
- ¿La necesidad es permanente o temporal?
- ¿Cuántas personas y cuantos servicios alcanzaran?
- ¿Cuál es el tiempo disponible para la capacitación?
- ¿Cuál es el costo probable de la capacitación?
- ¿Quién va a ejecutar la capacitación?

La determinación de necesidades de capacitación debe suministrar las siguientes informaciones, para que la programación de la capacitación pueda diseñarse:

- ¿QUÉ debe enseñarse?
- ¿QUIÉN debe aprender?
- ¿CUÁNDO debe enseñarse?
- ¿DÓNDE debe enseñarse?
- ¿CÓMO debe enseñarse?
- ¿QUIÉN debe enseñar?

## **PLANEACIÓN DE LA CAPACITACIÓN**

Consiste en determinar el plan de desarrollo del personal, teniendo en cuenta las políticas, estrategias, metodología, inversión y los demás aspectos que se consideran para realizar un plan de desarrollo del recurso humano; A su vez la programación implica el detalle de las características en lo referente al diseño instruccional objetivos - contenidos - métodos - materiales - evaluación, los mismos que deben ser diseñados para cada actividad. Específicamente en esta etapa debe:

- Definir la filosofía, objetivos, políticas, estrategias y demás acciones del sistema de capacitación y desarrollo.
- Determinar el diagnóstico de necesidades priorizadas de capacitación y desarrollo del personal,
- Definir quiénes deben ser desarrollados
- Precisar que necesitan aprender los colaboradores (conocimientos, habilidades o destrezas)
- Definir a quien seleccionar como instructor

## **ORGANIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN**

Está referido a la materialización del planeamiento, estableciendo la programación de las acciones de cómo se desarrollará el plan de capacitación y desarrollo, entre estas acciones se deben considerar las siguientes:

- Fijación de la fecha y hora del evento
- Determinación del auditorio adecuado donde se desarrollará el evento
- Contratación de los instructores
- Selección de participantes
- Designación de los coordinadores

## **EJECUCIÓN DE LA CAPACITACIÓN**

Es la etapa de la puesta en marcha del plan de capacitación y desarrollo, específicamente se coordina y prepara el programa para el desarrollo del evento, utilizando los trípticos y/u otro medio para difundir la realización del evento. La ejecución de las actividades de capacitación, pueden darse de distintas modalidades, dependiendo de la programación establecida: tele conferencia, seminario, películas- videos, cursos, etc.

En esta fase debe estar considerada los diversos medios de capacitación y decisiones de todos los aspectos del proceso, como motivar al personal hacia el aprendizaje, distribuir la enseñanza en el tiempo, asegurar el impacto, que se aplique lo aprendido, etc.

Además debemos tener en cuenta, que el programa de capacitación debe ser planificado y con la interacción del método, calidad de instructores y características de los colaboradores a instruir, por ello, se debe hacer lo siguiente:

- Análisis del Método: Contenido, características del individuo, aptitudes
- Calidad de Instructores: es un aspecto fundamental en el éxito del programa de capacitación
- Observar los principios del aprendizaje:
  - a) Motivación, ayuda al aprendiz
  - b) Reforzamiento a tiempo
  - c) Evitar la tensión, es negativa

- d) Buscar la participación
- e) Facilitar la retroalimentación

Para que la capacitación se ejecute en forma armónica, y sobre todo que cumpla sus objetivos dependerá principalmente de los siguientes factores:

a. Adecuación del programa de entrenamiento a las necesidades de la organización. La decisión de establecer determinados programas de entrenamiento debe depender de la necesidad de preparar determinados empleados o mejorar el nivel de los empleados disponibles. El entrenamiento debe ser la solución de los problemas que dieron origen a las necesidades diagnosticadas o percibidas.

b. La calidad del material del entrenamiento presentado.

El material de enseñanza debe ser planeado de manera cuidadosa, con el fin de facilitar la ejecución del entrenamiento. El material de enseñanza busca concretar la instrucción, objetivándola debidamente, facilitar la comprensión del aprendiz por la utilización de recursos audiovisuales, aumentar el rendimiento del entrenamiento y racionalizar la tarea del instructor.

c. La cooperación de los jefes y dirigentes de la empresa.

El entrenamiento debe hacerse con todo el personal de la empresa, en todos los niveles y funciones. Su mantenimiento implica una cantidad considerable de esfuerzo y de entusiasmo por parte de todos los participantes en la tarea, además de implicar un costo que debe ser considerado como una inversión que capitalizará dividendos a mediano plazo y a corto plazo y no como un gasto superfluo.

Es necesario contar con un espíritu de cooperación del personal y con el apoyo de los dirigentes, ya que todos los jefes y supervisores deben participar de manera efectiva en la ejecución del programa.

Sabemos que un director ejerce mucha influencia decisiva sobre la vida de un supervisor y, del mismo modo, éste sobre cada uno de los empleados.

El mejor entrenamiento que un superior puede tener es contar con una dirección adecuada y abierta, y el mejor entrenamiento que un empleado puede tener es contar con una supervisión eficiente.

d. La calidad y preparación de los instructores.

El éxito de la ejecución dependerá de interés, del esfuerzo y del entrenamiento de los instructores.

Es muy importante el criterio de selección de los instructores. Éstos deberán reunir ciertas cualidades personales: facilidad para las relaciones humanas, motivación por la función, raciocinio, capacidades didácticas, exposición fácil, además del conocimiento de la especialidad.

Los instructores podrán ser seleccionados entre los diversos niveles y áreas de la empresa. Deben conocer a la perfección las responsabilidades de la función y estar dispuestos a asumirla. La tarea no es fácil e implica algunos sacrificios personales.

Como el instructor estará constantemente en contacto con los aprendices, de él depende la formación de los mismos.

Es muy importante que este instructor llene un cierto número de requisitos.

Cuanto mayor sea el grado en que el instructor posea tales requisitos, tanto mejor desempeñará su función.

e. La calidad de los aprendices.

Aparentemente, la calidad de los aprendices influye de manera sustancial en los resultados del programa de entrenamiento. Tanto que los mejores resultados se

obtienen con una selección adecuada de los aprendices, en función de la forma y del contenido del programa de los objetivos del entrenamiento para que se llegue a disponer del personal más adecuado para cada trabajo.

## **EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN**

La evaluación es un proceso continuo que comienza con el desarrollo de los objetivos de capacitación. Lo ideal es evaluar los programas de capacitación desde el principio, durante, al final y una vez más después de que los participantes regresen a sus trabajos.

En esta fase permite conocer en qué medida se ha logrado cumplir, los objetivos establecidos para satisfacer las necesidades determinadas en el planeamiento.

## **ATENCIÓN CIUDADANA**

El personal encargado de la Atención a la Ciudadanía tiene un gran peso en los entes públicos. De ellos depende la imagen que percibe el ciudadano. Son la cara visible de la Administración.

El personal que atiende debe adquirir determinados conocimientos relativos a las informaciones y procesos administrativos de los cuales deben dar cuenta ante los ciudadanos y, al mismo tiempo, deben potenciar determinadas habilidades y actitudes que respondan a sus objetivos y a su cultura de organización: actitud de servicio, trato amable y efectivo, capacidad de escucha e interpretación, tratamiento de quejas y reclamaciones, etc.

Con este entrenamiento los participantes conocen la importancia que tiene la atención al usuario en los servicios de la Administración Pública como parte integrante de los elementos de la calidad y de la imagen de la organización.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Ser conscientes de los derechos que tienen las personas que se relacionan con la Administración Local.

- Sensibilizarse de la importancia que tiene la prestación de unos servicios públicos de calidad y, por lo tanto, de la necesidad de mejorar la calidad.
- Sensibilizarse y concienciarse de la importancia de una buena atención a la ciudadanía.
- Saber acoger amablemente las peticiones de la población, utilizando técnicas asertivas.
- Conocer las capacidades comunicativas propias.
- Analizar las diferentes técnicas de comunicación y de expresión útiles por atender satisfactoriamente a la población.
- Resolver las situaciones de conflicto en la atención a la ciudadanía y dar instrumentos y métodos para conseguir más efectividad en la relación interpersonal.
- Sensibilizar respecto a la igualdad entre hombres y mujeres

**Cuadro N° 16. Modelo Operativo**

<b>FASES</b>	<b>METAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>Sensibilización</b>	Sensibilizar a las autoridades y servidores públicos, sobre la necesidad de aplicar el plan de capacitación para mejorar la calidad de atención ciudadana en Distrito de Educación Buena Fe - Valencia	Socialización del instructor con los servidores públicos para la integración de la temática del plan de capacitación para mejorar la calidad de atención al usuario.	Humanas Materiales Institucionales	El 10 de mayo del 2016 (2horas)	Director Distrital, Jefes departamentales	Servidores públicos motivados para la correcta utilización del Plan de Capacitación para mejorar la calidad de atención ciudadana
<b>Capacitación</b>	Difundir los contenidos del Plan de Capacitación para mejorar la calidad de atención ciudadana en el Distrito de Educación Buena Fe - Valencia	Entrega, análisis y sustentación del Plan de Capacitación para mejorar la Calidad de atención ciudadana.	Humanas Materiales Institucionales	Del 13 al 17 de mayo del 2016 (1 semana, 2 horas diarias)	Investigador	Servidores Públicos capacitados, para la correcta utilización del Plan de Capacitación para mejorar la calidad de atención ciudadana
<b>Ejecución</b>	Aplicar en las ventanillas de atención ciudadana los conocimientos adquiridos en el Plan de capacitación para mejorar la calidad de atención ciudadana	Aplicación de los conocimientos adquiridos en las ventanillas de atención Ciudadana.	Humanas Materiales Institucionales	Permanente	Servidores Municipales	Mejora en la Atención ciudadana basados en la eficacia y eficiencia
<b>Evaluación</b>	Determinar el grado de interés del servidor municipal, en la aplicación del Plan de Capacitación para mejorar la calidad de atención Ciudadana.	Observación y diálogo permanente con autoridades, servidores públicos y usuarios	Humanas Materiales Institucionales	Del 20 al 21 de mayo del 2016 (2 horas)	Director Distrital, Jefes departamentales	Servidores Públicos entrenados para la aplicación de estrategias para mejorar la Calidad de atención ciudadana.

Elaborado por: El Autor

**Cuadro Nº 17. PLAN DE CAPACITACIÓN PARA FUNCIONARIOS DEL DISTRITO BUENA FE  
– VALENCIA**

<b>Nº</b>	<b>EVENTO</b>	<b>DURACION (HORAS)</b>	<b>APROBACION</b>	<b>Nº PARTICIPANTES</b>	<b>RESPONSABLE DE LA CAPACITACION</b>
1	ATENCIÓN AL CLIENTE	8	SI	35	DIRECTOR DISTRITAL
2	DISEÑO Y GESTIÓN POR PROCESOS	8	SI	35	DIRECTOR DISTRITAL
3	EXCEL CONTABLE Y FINANCIERO	6	SI	35	DIRECTOR DISTRITAL
4	GESTIÓN DE BIENES DE LARGA DURACIÓN Y EXISTENCIAS	6	SI	35	DIRECTOR DISTRITAL
5	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y EVALUACIÓN POR COMPETENCIAS	8	SI	35	DIRECTOR DISTRITAL
6	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	8	SI	35	DIRECTOR DISTRITAL
7	LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO	6	SI	35	DIRECTOR DISTRITAL
8	AUDITORIA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	6	SI	35	DIRECTOR DISTRITAL
9	COMPRAS PUBLICAS	8	SI	35	DIRECTOR DISTRITAL
10	RELACIONES HUMANAS Y MOTIVACIÓN PARA EL TRABAJO	4		35	DIRECTOR DISTRITAL
11	INNOVACIÓN Y DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	4	SI	35	DIRECTOR DISTRITAL

**Elaborado Por:** El Autor

**Cuadro. Nº 18. PLAN DE ACCIÓN**

**ÁREA CLAVE:** Funcionarios Públicos  
**OBJETIVO:** Mejorar la calidad de atención al usuario  
**PLAN DE ACCIÓN:** Plan para la capacitación y desarrollo del personal  
**PROPÓSITO:** Lograr una capacitación y desarrollo del personal docente  
**RESPONSABLE BÁSICO:** Jefe de Talento Humano

TALLERES	TIEMPO ESTIMADO / MAYO													
	SEMANA 1				SEMANA 2				SEMANA 3				SEMANA 4	
ATENCIÓN AL CLIENTE	x		x											
DISEÑO Y GESTIÓN POR PROCESOS														
EXCEL CONTABLE Y FINANCIERO				x	x									
GESTIÓN DE BIENES DE LARGA DURACIÓN Y EXISTENCIAS						x								
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y EVALUACIÓN POR COMPETENCIAS							x							
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA								x						
LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO										x				
AUDITORIA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO											x			
COMPRAS PUBLICAS											x			
RELACIONES HUMANAS Y MOTIVACIÓN PARA EL TRABAJO												x	x	
INNOVACIÓN Y DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS														x

Elaborado por: El Autor

**CAPÍTULO VII**  
**BIBLIOGRAFÍA**

## BIBLIOGRAFÍAS

- SERVICIO DE RENTAS INTERNAS . (23 de AGOSTO de 2014). Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/web/10138/219>
- Alternativa, F. (2012). Retos de la Educación en el Siglo XXI. Seminario CAF.
- Álvarez, U. C. (2010). ESTRUCTURAS REGIONALES EMERGENTES Y DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE: LA REGIÓN COSTA SUR DE NAYARIT, MÉXICO.
- Amorós, E. (2008). Administración del personal: Una visión del norte de Perú, investigaciones. Perú: eudmet.
- Arboleda, G. (2014). Proyectos, formulación, evaluación y control. México: A.C editores.
- Arreola Rivera, R., González García, E., & Castillo Serrano, J. (2012). LIDERAZGO Y LA ORGANIZACIÓN. Tamaulipas: eumed.
- Baca. (2009). Evaluación y Administración de proyectos. Colombia: Ecoe ediciones.
- Baca Urbina. (2010). Evaluación de Proyectos. México: ISBM 978-607-15-0260-5.
- Baca, G. (2010). Evaluación de proyectos. Colombia: Mc Graw Hill.
- Baca, G. (2010). Evaluación de proyectos. México: Mc Graw Hill.
- Baca, U. G. (2010). Evaluación de proyectos (cuarta edición). México: McGraw Hill compañías.
- Baca, U. G. (2011). Evaluación de proyectos. México: Mc Graw Hill.
- Baca, U. G. (2012). Evaluación de proyectos (Quinta edición). México: Mc Graw Hill.
- Backer, M. (2011). Contabilidad de costo. Enfoque administrativo para la toma de decisiones. México: Mc Graw Hill.
- Bajaña, C. (21 de Julio de 2010). Escuela Politécnica Nacional. Obtenido de <http://repositorio.educacionsuperior.gob.ec/bitstream/28000/114/1/Dise%C3%B1o%20e%20implementaci%C3%B3n%20de%20un%20sistema.pdf>
- Barajas, M. J. (2010). Curso de introducción a la administración. México: Editorial Trillas.
- Bartelt, M. G. (Junio de 2007). Gestión financiera en la empresa. Obtenido de <http://html.rincondelvago.com/gestion-financiera-en-la-empresa.html>
- Betancourt, A. (2015). Rotación de inventario de productos de consumo masivo y su incidencia en las ventas Corp S.A por el periodo 2013-2014, propuesta de control de inventario. Quevedo: UTEQ.
- Bonta, P., & Farber, M. (15 de Julio de 2010). Preguntas sobre marketing y publicidad de grupo. Obtenido de Promonegocios: <http://www.promonegocios.net/>
- Bonta, P., & Farber, M. (2012). Preguntas sobre marketing y publicidad de grupo. Ecuador: Editorial norma.
- Boullón, R. C. (2009). Las Actividades Turísticas. México: ISBM: 978-607-17-0152-7.
- Caballero, A. (23 de Marzo de 2012). Juspuí. Obtenido de <http://186.42.96.211:8080/jspui/bitstream/123456789/318/1/Tesis%20final%20ING.pdf>

- Caldas, M. (2011). Marco, preparación y evaluación de proyectos. México: Mc Graw Hill.
- Call, J. C. (2009). Las Flechas Economía del Tiempo y la Información .
- Camara, c. d. (2010). Manual para elaboración de proyectos. Guayaquil: Poligrafica C.A.
- Carlos Augusto Rincón Soto, G. L. (2012). Contabilidad siglo XXI. Bogota: CETA SIGLO XXI.
- Carlos Manuel Cañedo Iglesias, M. C. (Octubre de 2008). FUNDAMENTOS TEÓRICOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA DIDÁCTICA EN EL PROCESO ENSEÑANZA-APRENDIZAJE.
- Carlos, R. M. (2009). Economía, Etimológico Conceptual y Procedimental.
- Catocora, F. (2011). Sistemas y procedimientos contables. México: Mc Graw Hill.
- Chain, N. S. (2011). Proyectos de Inversión Formación y Evaluación. Santiago de Chile: ISBM: 978-956-343-106-3.
- Chavez, D. B. (Julio de 2013). Gestión financiera. Obtenido de <http://zuzunagachavez.blogspot.com/2013/07/gestion-financiera-concepto-se-denomina.html>
- Chiavenato. (2009). Principios de administración. México: Editorial continental S.A.
- Chiavenato. (2010). Introducción a la teoría general de la administración. McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. México: Mc Graw Hill.
- Chiriboga, R. A. (2010). Diccionario técnico financiero ecuatoriano. Quito: Luz de América.
- Cochran, W. (2010). Técnicas de muestreo. México: Editorial Continental S.A.
- CÓDIGO DE LA PRODUCCIÓN. (29 de diciembre de 2010). Código de la Producción. Recuperado el 08 de Abril de 2015, de <http://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/codigoproduccion.pdf>
- COMERCIO, E. (2011). Tasas de Analfabetismo. pág. 6.
- Cordova. (2011). Formación y evaluación del proyecto. Bogotá: Ecos ediciones.
- Corea. (2009). American marketing. Brasil: Editores Argentina S.A.
- Cortés, J. A. (2008). LA IMPORTANCIA DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.
- Costales, B. (2011). diseño y elaboración de proyectos de inversión. Ecuador : Espe.
- Daniela Lucia Molina Sánchez, V. E. (2012). ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA CONCEPTUAL DEL MODELO INTERNACIONAL DE CONTABILIDAD SECTOR PÚBLICO.
- día, c. y. (2009). CONTABILIZACIÓN DE UNA OPERACIÓN DE IMPORTACIÓN. Obtenido de <http://avancetributario.blogspot.com/2009/04/contabilizacion-de-una-operacion-de.html>
- Díaz de Castro, E. (2009). Distribución comercial (segunda edición). Madrid - España: Mc Graw Hill.
- Díaz, D. C. (5 de Octubre de 2009). Distribución comercial (segunda edición). Madrid - España: Mc Graw Hill.

- Díaz, F. N. (2010). Proyectos formulación y criterios de evaluación. Colombia: Editorial alfaomega.
- DIAZ, H. (2011). GESTION DE COSTOS- ADMINISTRACION. Obtenido de <http://gestiondecostos-administracion.blogspot.com/2011/09/inventarios.html>
- Díaz, M. (2010). Introducción a los negocios en un mundo cambiante. México: Mc Graw Hill.
- Domingo, A. (2010). Dirección y gestión de proyectos: Un enfoque practico (segunda edición). México: editorial alfa omega.
- Domingo, A. A. (2010). Dirección y gestión de proyecto un enfoque practico (segunda edición). México: Editorial alfa omega Ra - Ma.
- Dumorné, K. (2008). DIAGNÓSTICO ECONÓMICO-FINANCIERO Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE TRES CENTROS DE ACOPIO DE LECHE VINCULADOS AL CENTRO DE GESTIÓN DE PAILLACO, REGIÓN DE LOS RÍOS, CHILE, ESTUDIO DE CASOS. Chile: Universidad Austral de Chile.
- Dumorné, K. (2008). DIAGNÓSTICO ECONÓMICO-FINANCIERO Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE TRES CENTROS DE ACOPIO DE LECHE VINCULADOS AL CENTRO DE GESTIÓN DE PAILLACO, REGIÓN DE LOS RÍOS, CHILE, ESTUDIO DE CASOS. Chile: Universidad Austral de Chile.
- Dumorné, K. (2008). DIAGNÓSTICO ECONÓMICO-FINANCIERO Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE TRES CENTROS DE ACOPIO DE LECHE VINCULADOS AL CENTRO DE GESTIÓN DE PAILLACO, REGIÓN DE LOS RÍOS, CHILE, ESTUDIO DE CASOS. Chile: Universidad Austral de Chile.
- F. Hair Joseph, P. R. (2010). Investigacion de Mercados. Mexico: IBSN: 978-607-15-0290-2.
- Fernández, E. B. (Diciembre de 2008). Especialización en Pedagogía para el desarrollo del aprendizaje autónomo. Obtenido de <http://es.wikipedia.org/wiki/Educaci%C3%B3n>
- Fischer. (2009). Mercadotecnia . Mc Graw Hill.
- Flores, U. J. (2010). Proyecto de inversión para las PYMES, creación de empresas (primera edición). Bogotá - Colombia: Ecoe ediciones.
- Galindo Ruiz, C. J. (2009). MANUAL PARA LA CREACION DE EMPRESAS. BOGOTÁ: ISBN 978-958-648-550-0.
- Galindo Ruiz, C. J. (2011). Formulacion y Evaluacion de Planes de Negocio. Bogota-Colombia: ISBM 978- 958-8675-92-3.
- Gómez, C. (2010). Principios de control de inventarios. México: Mc Graw Hill.
- González Salazar, D. M. (2007). PLAN DE NEGOCIOS PARA EMPRENDEDORES AL ÉXITO. MEXICO: ISBN - 10: 970-10-5923-9.
- Greene, J. H. (2010). Control de la producción. Buenos Aires: Ediciones diana.
- Guerrero, M. (21 de Agosto de 2010). Gerencia.com. Obtenido de <http://www.gerencie.com/rotacion-de-inventarios.html>
- Guzman, R. (2011). Análisis financiero en solicitudes de créditos. Ecuador: banco nacional de Fomento.
- Guzmán, V. I. (2011). La ciencia de la adminisitración. México: Limusa S.A.

- Hernández. (2011). Formulación y evaluación de proyectos de inversión. México: ECAFSA.
- Hernández, H. (2013). Formulación y evaluación de proyectos de inversión (cuarta edición). México : ECAFSA Thompson Learning.
- Hernández, H. A. (2010). Formulación y evaluación de proyecto de inversión (quinta edición). Colombia: Mc Graw Hill.
- Hernández, R. S. (2011). Introducción a la administración. Teoría general administrativa: Origen, evolución y vanguardia (quinta edición). México: Mc Graw Hill.
- Hicks. (2009). Introducción a la ingeniería industrial y ciencias de la administración. México: Mc Graw Hill.
- Ilpes. (2011). Guía para la prestación de proyectos. México: Editorial siglo XXI.
- Jackeline, A. P. (Abril de 2002). La planeación estratégica en el proceso administrativo. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/la-planeacion-estrategica-en-el-proceso-administrativo/>
- Jackeline, A. P. (Abril de 2002). La planeación estratégica en el proceso administrativo. Obtenido de [www.gestiopolis.com/la-planeacion-estrategica-en-el-proceso-administrativo/](http://www.gestiopolis.com/la-planeacion-estrategica-en-el-proceso-administrativo/)
- Jean, J. L. (2010). Marketing estratégico. México: Mc Graw Hill.
- Jiménez, E. A. (2012). Gestión de Capacitación, Gran Bahía Príncipe Cayacoa - República Dominicana. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos96/gestion-capacitacion-gran-bahia-principe-cayacoa/gestion-capacitacion-gran-bahia-principe-cayacoa3.shtml>
- Kinney, T. (2013). Investigación de mercados, enfoque aplicado. Colombia: Mc Graw Hill.
- Luis, L. (2012). Proceso de Reingeniería en la Educación. Madrid, España: Mc Graw Hill.
- Mariño Tamayo, W. (2007). 500 IDEAS DE NEGOCIOS NO TRADICIONALES Y COMO PONERLAS EN PRÁCTICA. QUITO: ECUADOR F.B.T.
- Mariotti, J. (2010). Marketing. México: Mc Gra Hill.
- Mendoza, M. B. (2013). EL DESARROLLO LOCAL COMPLEMENTARIO.
- Meza, O. J. (2010). Evaluación financiera de proyectos (tercera edición). Bogotá - Colombia: Ecoe ediciones.
- Miño, D. (12 de Marzo de 2010). Definición.de. Obtenido de <http://definicion.de/venta/>
- Miranda Miranda, J. J. (2010). Gestión de proyectos IDENTIFICACIÓN - FORMULACIÓN - EVALUACIÓN financiera - Económica - Social - Ambiental. México: Mc Graw Hill.
- Miranda, C. (01 de Diciembre de 2009). Importancia. Org. Obtenido de <http://www.importancia.org/inventario.php>
- Miranda, M. (2009). gestión de proyecto: identificación, formulación, evaluación financiera - económica - social - ambiental. Colombia: Ediciones MM.
- Miranda, M. J. (2010). Gestión de proyectos. México: Mc Graw Hill.
- Mondy, R. y. (2005). Administración de Recursos. Obtenido de <http://dip.una.edu.ve/man/administracionrrhh/paginas/mondy%20Cap%C3%ADtulo%20VII.pdf>

- Montenegro, R. (21 de Febrero de 2011). Escuela Politécnica Nacional. Obtenido de <http://repositorio.educacionsuperior.gob.ec/bitstream/28000/114/1/Dise%C3%B1o%20e%20implementaci%C3%B3n%20de%20un%20sistema.pdf>
- MONTERO, J. F. (2012). DAR A CONOCER EL PROCESO DE PAGO DE NOMINAS A LOS BECARIOS DEL SUBPROGRAMA BÉCATE DEL SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO. Obtenido de <http://www.uteq.edu.mx/tesis/IIDE/0271.pdf>
- Moreno, A. (2010). Métodos de investigación y exposición. Ecuador: Corporación editora nacional.
- Moreno, M. I. (2009). Estrategia Empresarial. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos89/estrategiaempresarial/estrategiaempresarial3.shtml>
- Murcia. (2009). Proyectos, formulación y criterios de evaluación. Bogotá: Alfaomega colombiana S.A.
- Murcia. (2010). Proyectos, formulación y criterios de evaluación. Bogotá: Alfaomega colombiana S.A.
- NIC. (2009). Norma Internacional de Contabilidad 1 (Nic 1). Presentación de Estados Financieros. Obtenido de <http://www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/>
- Ojeda López , E. (2011). INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES. Obtenido de <http://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/2623/1/Tesis%20Elisa%20Ojeda.pdf>
- Oliveira. (2009). Teoría de la administración. International Thomson Editores.
- Ortega. (2009). análisis financiero: Certificado internacional de formulación, evaluación y gestión de proyectos. Maestría en gestión de proyectos. BID - CITE - EPN - UTEQ. Quito: Ediciones empresariales.
- Ortega, A. (2010). Proyectos de inversión . México: Compañía editorial continental.
- Ortega, C. A. (2009). Proyectos de inversión. México: Continental.
- Payares, A. M. (2013). EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL DE LAS COOPERATIVAS ASOCIADAS A CONFECOOP CARIBE.
- Pedraza, J. C. (2009). PLANIFICACIÓN FINANCIERA.
- Porras, V. d. (2014). LA EDUCACIÓN COMO FACTOR CLAVE PARA MITIGAR LA POBREZA.
- Portilla, J. (14 de Agosto de 2010). Empresa distribuidores de golosinas. Obtenido de <http://www.distribuidoresdegolosinas.com/productos/inventario-de-mercaderia.html>
- R, R. S. (Marzo de 2013). ESTRATEGIA FINANCIERA. Obtenido de [https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CBsQFjAAahUKEwiviYn73ZXIAhVG1x4KHUZmA3g&url=http%3A%2F%2Fwww.delfabro.cl%2FClases%2520al%252012%2520de%2520Junio\\_Est.%2520Financiera\\_2013.pptx&usg=AFQjCNHYTNzUFgrlCgKAU](https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CBsQFjAAahUKEwiviYn73ZXIAhVG1x4KHUZmA3g&url=http%3A%2F%2Fwww.delfabro.cl%2FClases%2520al%252012%2520de%2520Junio_Est.%2520Financiera_2013.pptx&usg=AFQjCNHYTNzUFgrlCgKAU)

- Ramos, T. (2004). diccionario de economia. Madrid: ISBN 84-206-5230-9.
- Registro Oficial. (2015). Educación de Calidad. Obtenido de <http://educaciondecalidad.ec/ley-educacion-intercultural-menu/reglamento-loei-texto.html>
- Reyes, P. A. (2012). Admnsitración de empresas. México: Limusa S.A.
- Richard, T. (2009). Principles of inventory and materials management. North - Holland: Mc Graw Hill.
- Rodríguez. (2009). Como aplicar la plneación estrategica a la pequeña y mediana empresa. Mexico : CengagetLearning editores.
- Rodríguez Santoyo, A. (2014). FUNDAMENTOS DE MERCADOTECNIA. Mexico: Guanajuato.
- Rojas, J. (2012). Proyectos educacionales. Perú: Editorial San Marcos.
- Romero. (2010). Marketing. Palmir E.I.R.L.
- Rubio, D. P. (2012). Manual de análisis financiero. Malaga - España: Mc Graw Hill.
- Ruvalcaba, G. (Octubre de 2012). MÉTODOS Y TÉCNICAS DE PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN. Obtenido de <https://prezi.com/udqu0ukfiwtb/metodos-y-tecnicas-de-planificacion-y-programacion/>
- Sabino, C. (2005). Diccionario de Economía y Finanzas. Caracas: Panapo.
- Samaniego, J. D. (2008). ADMINISTRACIÓN FINANCIERA II.
- Samuel, P. J. (1997). Direccion Estrategica. Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Plan\\_estrat%C3%A9gico](https://es.wikipedia.org/wiki/Plan_estrat%C3%A9gico)
- Sánchez Hernández, M. (2010). Enfoque comparativo a los postulados básicos de la contabilidad. Mexico: eumed.net.
- sanchez, L. (2012). formulación de proyectos de inversión. Perú: San Marcos.
- Sapag, N. &. (2013). Preparación y evaluación de proyectos (cuarta edición). México: mc Graw Hill.
- Sapag, N. (2009). Propecio y evaluación de proyectos. México: Mc Graw Hill.
- Sapag, N. (2012). Preparación y evaluación de proyectos. Colombia: Mc Graw Hill.
- Sarmiento, R. (2011). Contabilidad general (octava edición). Quito - Ecuador: Editorial voluntad.
- schall, h. (2010). Administración financiera. México: Mc Graw Hill.
- SENA, E. (2008). CONCEPTOS BASICOS. Obtenido de <http://lore0418.blogspot.com/2008/07/guia-no-4-tema-1-conceptos-basicos.html>
- Sovero, F. (2010). Innovadores planes y proyectos educativos. Perú: Editorial san Marco.
- Stanton. (2011). Fundamentos de marketing. Mc Graw-Hill Interamericana.
- Stoner, J. A. (2012). Administración (sexta edición). México: Prentice Hall.
- Sugey, T. (Noviembre de 2003). Teoría y práctica del desarrollo organizacional. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/teoria-y-practica-del-desarrollo-organizacional/>
- Tarrago, J. (2010). Fundamentos de economía de la empresa. México: Mx Graw Hill.
- Terranova. (2010). Economía, administración y mercadeo agropecuario. Bogota - Colombia: Ecoe ediciones.

- Torres, A. C. (ENERO de 2007). Plan de Capacitación y Desarrollo Orientado al Desempeño del Personal del Departamento de Marketing de la Empresa Marcimex S.A. Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/1509/1/05771.pdf>
- Urbina, G. (2009). Evaluación de proyectos (Quinta edición). México: Mc Graw Hill.
- Vaca. (2009). Marketing; Estrategias y aplicación sectoriales. Madrid: ediciones civita.
- Valencia. (2008). Estrategias y aplicaciones sectoriales. Madrid: Ediciones civitas.
- Varela, R. (2012). Evaluación económica de alternativas operacionales y proyectos de inversión. Colombia: Editorial norma.
- Varela, V. (2010). Formulación y evaluación de proyectos de inversión, estudio de mercado (cuarta edición). México: Edición D.F México.
- Varela, V. R. (2010). Evaluación económica de proyectos de inversión (séptima edición). Bogotá - Colombia: Mc Graw Hill.
- VARGAS, L. M. (2010). Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/370/1/T-UTB-FAFI-CPA00010.pdf>
- Velasco, E. (2013). El precio; variable estratégica de marketing. España: Mc Graw Hill.
- Velasco, R. d. (2009). manual de derecho mercantil. Quito: Luz de america.
- Viscione. (2011). Análisis financiero: Principios y Métodos. México: Mc Graw-Hill.
- Viscione, J. (2012). Análisis financiero, principios y métodos. México: Limusa.
- Vizcarra, J. (2010). Economía - terminos, ideas y fenomenos económicos. México : Prentice Hill.
- weblog, J. a. (2010). Las Tics En La Didáctica De La Contabilidad. Obtenido de <https://aquilinocontab.wordpress.com/inventarios/>
- Xie , Q., Zhou , L., & Yizhou , Z. (2008). MODELO DE FORMACIÓN Y DESARROLLO A IMPLEMENTAR EN LAS UNIVERSIDADES. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008b/406/Definicion%20de%20los%20terminos%20capacitacion%20y%20desarrollo.htm>
- Xie Qian, Z. L. (Noviembre de 2008). MODELO DE FORMACIÓN Y DESARROLLO A IMPLEMENTAR EN LAS UNIVERSIDADES.
- Zayas Agüero, P. (2011). LA FUNCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y EL ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN, LAS ESPECIFICACIONES, LA MATRIZ PARA ELABORAR EL PERFIL DE LAS COMPETENCIAS DE LOS CARGOS U OCUPACIONES. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1104/index.htm>

*LEY DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS, 2012. Ecuador.*

## ANEXO 1

### UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO Unidad de Posgrado UTEQ

Quevedo, diciembre 22 de 2015

Ingeniero  
Roque Vivas  
**Director Unidad de Posgrado UTEQ**  
Presente

U.T.E.Q.  
UNIDAD DE POSGRADO  
ECONOMICO POS. GRADO  
FECHA: 22/12/2015  
HORA: 18:50  
Roque Vivas

De mi consideración:

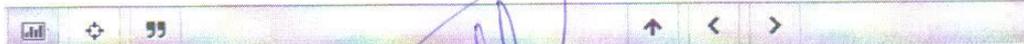
ING. CARLOS MARTINEZ MEDINA, en calidad de Director de la Tesis cuyo tema es: **“GESTION ADMINISTRATIVA OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA PLANIFICACIÓN DEL DISTRITO 12D06 BUENA FE – VALENCIA AÑO 2014. PROPUESTA ALTERNATIVA.”**, me permito manifestar a usted lo siguiente:

Que, el ECON. ADOLFO HERNAN ELIZONDO SALTOS, ha cumplido con las correcciones pertinentes, de acuerdo al reglamento de Graduación de la UTEQ, e ingresada su tesis de grado al sistema URKUND, tengo bien certificar lo siguiente información sobre el informe del sistema reflejando un porcentaje del 9%.

 <https://secure.orkund.com/view/16914446-336915-248749#DcwxDoAgDEbhu>

URKUND

Document [INTRODUCCIÓN.docx \(D16885328\)](#)  
Submitted 2015-12-22 18:07 (-05:00)  
Submitted by Martinez Medina Carlos Manuel (cmartinez@uteq.edu.ec)  
Receiver amcrtinez.uteq@analysis.orkund.com  
Message ANALIZAR TESIS MAESTRIA [Show full message](#)  
9% of this approx. 35 pages long document consists of text present in 5 sources.



  
\_\_\_\_\_  
**ING. CARLOS MARTINEZ MEDINA**  
Director de Tesis

## ANEXO 2



## ANEXO 3

DIRECCIÓN DISTRITAL 12D06  
BUENA FE- VALENCIA

El **Ab. Rafael Ponce Alvarado**, Identificado con CI N° 120582407-9, Director Distrital Distrito de Educación 12D06 Buena Fe - Valencia.

### CERTIFICA:

Que, el **Econ. Adolfo Hernán Elizondo Saltos**, Identificado con cédula de identidad N° 120460934-9, realizo en esta institución la investigación titulada "**GESTIÓN ADMINISTRATIVA OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA PLANIFICACIÓN DEL DISTRITO 12D06 BUENA FE – VALENCIA AÑO 2014. PLAN DE CAPACITACIÓN**", durante el periodo comprendido desde el 05/05/2015 hasta el 05/11/2015, es todo en cuanto puedo certificar en honor a la verdad y al cargo que desempeño como Director del Distrito de Educación 12D06 Buena Fe – Valencia pudiendo el interesado hacer uso del mismo para los fines pertinentes.

Atentamente



**Ab. Rafael Ponce Alvarado**  
Director Distrital

## ANEXO 3



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**UNIDAD DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MBA**

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DIRECTORES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN 12D06 BUENA FE - VALENCIA.

Instrucción: Señale con una (X) o conteste la respuesta que usted consideró correcta.

1.- ¿Cuántos años tiene de experiencia como rector de la Institución?

- a) 0 – 5 ( )
- b) 6 – 10 ( )
- c) 11 - 15 ( )
- d) Mayor a 15 ( )

2.- ¿Cuántos años lleva recibiendo recursos educativos por parte del Distrito?

- e) 1 – 5 ( )
- f) 5 – 10 ( )
- g) Más de 10 ( )

3.- ¿Cómo calificaría usted la distribución de los recursos educativos?

- Excelente ( )
- Muy Bueno ( )
- Bueno ( )
- Regular ( )
- Pésimo ( )

4.- ¿Piensa usted que se debe mejorar el control a la hora de distribuir los recursos educativos?

Si ( )                      No ( )                      NR ( )

5.- ¿Cree usted que se debe fijar fecha establecida para la entrega de los recursos educativos?

Si ( )                      No ( )                      NR ( )

6.- ¿Considera usted que la impuntualidad a la hora de recibir los recursos educativos se debe principalmente a la planificación establecida por el distrito?

Si ( )                      No ( )                      NR ( )

7.- ¿De los recursos que usted recibe, considera que estos llegan?

- a) Completos ( )
- b) Semi Incompletos ( )
- c) Deteriorados ( )
- d) Semi deteriorados ( )
- e) No llega nada ( )

8.- ¿Los formatos de cantidad para la entrega / recepción de los recursos son: ?

- a) Eficientes ( )
- b) Poco eficientes ( )
- c) No ayudan ( )
- d) Fáciles de Manejar ( )
- e) Engorrosos ( )

9.- ¿De acuerdo a la planificación anual de su Institución, considera usted que los recursos son entregados con su planificación?

Siempre ( )                      A veces ( )                      Casi siempre ( )                      Nunca ( )

10.- ¿El déficit de los recursos lo obliga a usted a: ?

- a) Comprar por cuenta institucional ( )

- b) Adquirir los préstamos bancarios ( )
- c) Realizar intercambio o prestamos institucionales ( )
- d) Que los representantes padres de familia asuman déficit ( )

11.- ¿Cree usted que el servicio de entrega de los recursos por parte del distrito es?

- a) Excelente ( )
- b) Muy Bueno ( )
- c) Malo ( )
- d) Regular ( )
- e) Pésimo ( )

