



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de investigación previo a la obtención del Grado Académico de Magister en Administración de empresas.

TEMA

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA**

ELOY ALFARO, AÑO 2023.

AUTOR

LIC. ARIEL JHOEL CHIRIGUAYO COELLO

DIRECTOR

ING. STEVEN VIZUETA SILVA, MSC.

QUEVEDO – ECUADOR

2024



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de investigación previo a la
obtención del Grado Académico de
Magister en Administración de
empresas.

TEMA

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA**

ELOY ALFARO, AÑO 2023.

AUTOR

LIC. ARIEL JHOEL CHIRIGUAYO COELLO

DIRECTOR

ING. STEVEN VIZUETA SILVA, MSC.

QUEVEDO – ECUADOR

2024

CERTIFICACIÓN


Ing. Steven Vizuela Silva, MSc. Director del Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado académico de Magister en Administración de Empresas.

CERTIFICA

Que el Lcdo. Ariel Jhoel Chiriguayo Coello, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación titulado “***LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA ELOY ALFARO, AÑO 2023***”, el mismo que se encuentra apto para su presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, 2 de junio del 2024

Firmado digitalmente
por STEVEN DAVID
VIZUETA SILVA
Fecha: 2024.06.08
16:42:45 -05'00'



Ing. Steven Vizuela Silva, MSc.

DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

AUTORÍA

Yo, Ariel Jhoel Chiriguayo Coello, autor del Proyecto de Investigación titulado: **LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA ELOY ALFARO, AÑO 2023**, declaro que el proyecto de desarrollo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación personal; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento. La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este proyecto de investigación y desarrollo, según lo establecido por la Ley de propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normatividad institucional vigente.



Lcdo. Ariel Jhoel Chiriguayo Coello

AUTOR

DEDICATORIA

Mi proyecto de investigación está dedicado a mis padres, por ser mi inspiración y por brindarme las herramientas necesarias para alcanzar mis metas.

Mis hermanas Adriana y Alisson que con sus palabras de aliento no me dejaban decaer para llegar a culminar esta maravillosa meta.

A mis profesores y mentores, quienes con sabiduría y paciencia han guiado mi camino académico. A mis amigos, por su amistad incondicional y por compartir conmigo este emocionante viaje.

Finalmente, dedico este trabajo a todos aquellos que creyeron en mí y me alentaron a perseguir mis sueños.

Que este esfuerzo contribuya de alguna manera al avance y desarrollo en el campo de la administración de empresas.

Lcdo. Ariel Jhoel Chiriguayo Coello

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Específicamente, deseo reconocer a la Unidad de Postgrado y a sus autoridades por su valiosa contribución a mi formación profesional.

Además, extendiendo mi gratitud a los dedicados docentes que, con su guía y conocimientos, han sido fundamentales en mi desarrollo académico en la UTEQ.

También quiero agradecer a mis estimados amigos, cuya colaboración fue fundamental para el éxito de esta investigación.

Finalmente quiero expresar mi más sincero agradecimiento al Ing. Steven Vizuela Silva, MSc.

Él fue el actor principal a lo largo de todo el proceso, guiando con su dirección, compartiendo su conocimiento y enseñanza, y colaborando activamente para el desarrollo exitoso de este trabajo de investigación. Su paciencia, dedicación y amistad han sido invaluable.

Lcdo. Ariel Jhoel Chiriguayo Coello

PRÓLOGO

En el extremo ámbito educativo, la gestión administrativa desempeña un papel fundamental en el funcionamiento efectivo de las instituciones. En el contexto de la gestión administrativa y el desempeño laboral, la presente investigación “La gestión administrativa y su impacto en el desempeño laboral de la Unidad Educativa Eloy Alfaro, año 2023”, se alinea con la necesidad de comprender como las acciones administrativas inciden directamente en la evaluación y rendimiento laboral.

Más allá de explorar únicamente los aspectos pormenorizados de la gestión administrativa o del desempeño laboral, este estudio es de vital importancia para la comunidad educativa. Ofrece la oportunidad de reflexionar sobre las prácticas administrativas actuales, identificar áreas de mejora y establecer estrategias para optimizar el rendimiento laboral y, por ende, mejorar la calidad de la educación proporcionada a los estudiantes. Que este estudio sirva como un punto de partida para conversaciones valiosas, decisiones fundamentales y acciones concretas destinadas a una mejora continua.



Lcda. Narcisa Pinzón Murillo

Talento Humano

RESUMEN

La gestión administrativa y el desempeño laboral son pilares fundamentales en el éxito de las instituciones educativas. En este estudio, se evalúa el impacto de la gestión administrativa en el desempeño laboral del personal docente, administrativo y de apoyo de la Unidad Educativa Eloy Alfaro durante el año 2023. Se empleó un enfoque metodológico mixto, abarcando tanto técnicas cuantitativas como cualitativas. Se recopilaron datos mediante encuestas, entrevistas y revisión de documentos. El análisis de datos incluyó estadística descriptiva y análisis temático. Los hallazgos revelan una relación positiva entre la gestión administrativa efectiva y el desempeño laboral óptimo del personal. Se identificaron parámetros clave para medir el desempeño laboral en la gestión administrativa, incluyendo la planificación, organización, dirección y control. Se analizaron los factores que influyen en el desempeño laboral, tales como el liderazgo, la comunicación, el trabajo en equipo y la motivación. La gestión administrativa eficiente impacta positivamente en el desempeño laboral del personal de la Unidad Educativa Eloy Alfaro. Se recomienda implementar acciones estratégicas para fortalecer la gestión administrativa, enfocándose en los parámetros y factores identificados. Estas acciones contribuirán a optimizar el desempeño laboral del personal y, por ende, al éxito integral de la institución.

Palabras clave: Gestión Administrativa, Desempeño Laboral, Evaluación, Prácticas Administrativas, satisfacción.

ABSTRACT

Administrative management and work performance are fundamental pillars in the success of educational institutions. In this study, the impact of administrative management on the work performance of the teaching, administrative and support staff of the Eloy Alfaro Educational Unit is evaluated during the year 2023. A mixed methodological approach was used, covering both quantitative and qualitative techniques. Data was collected through surveys, interviews, and document review. Data analysis included descriptive statistics and thematic analysis. The findings reveal a positive relationship between effective administrative management and optimal job performance of staff. Key parameters were identified to measure job performance in administrative management, including planning, organization, direction and control. The factors that influence job performance were analyzed, such as leadership, communication, teamwork and motivation. Efficient administrative management positively impacts the work performance of the staff of the Eloy Alfaro Educational Unit. It is recommended to implement strategic actions to strengthen administrative management, focusing on the identified parameters and factors. These actions will contribute to optimizing the work performance of the staff and, therefore, to the overall success of the institution.

Keywords: Administrative Management, Job Performance, Evaluation, Administrative Practices, satisfaction.

INDICE

PORTADA	i
CERTIFICACIÓN	iv
AUTORÍA	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
PROLOGO	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INDICE DE CONTENIDO	xi
INTRODUCCIÓN	xvii
CAPÍTULO I MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	2
1.2 SITUACIÓN ACTUAL DEL PROBLEMA	3
1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
1.3.1 Problema general	4
1.3.2 Problemas derivados	4
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.5 OBJETIVOS	5
1.5.1 Objetivo general.....	5
1.5.2 Objetivos específicos	6
1.6 JUSTIFICACIÓN	6

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	9
2.1.1 Administración.....	9
2.1.2 Gestión	10
2.1.3 Gestión administrativa	11
2.1.4 Gestión de talento Humano.....	11
2.1.5 Cultura Organizacional	12
2.1.6 Compromiso organizacional	13
2.1.7 Estructura Organizacional.....	14
2.1.8 Desempeño laboral	15
2.1.9 Evaluación de desempeño.....	16
2.1.10 Gestión de calidad.....	17
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	17
2.2.1 Importancia de Gestión Administrativa.....	17
2.2.2 Funciones de la Gestión Administrativa.....	18
2.2.3 Gestión del Talento Humano	21
2.2.4 Objetivos de la Gestión del Talento Humano.....	22
2.2.5 Diferencias entre recurso humano, capital humano y talento humano	23
2.2.6 La cultura organizacional.....	24
2.2.7 Desempeño laboral	26
2.2.8 Evaluación de desempeño.....	27
2.2.9 Beneficios de la evaluación de desempeño laboral	28
2.2.10 Experiencia y su influencia en el desempeño laboral	29
2.2.11 Remuneraciones, compensaciones y beneficios	29

2.2.12 Sujetos en la Organización	29
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	30
2.3.1 Constitución de la República del Ecuador.....	30
2.3.2 ACUERDO Nro. MINEDUC-MINEDUC-2021-00027-A1	33
2.3.3 Código de Trabajo	34
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	37
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	38
3.1.1 Investigación Exploratoria.....	38
3.1.2 Investigación Descriptiva	38
3.2 Métodos de investigación	38
3.2.1. Método Descriptivo	39
3.2.2. Método Inductivo.....	39
3.2.3. Método Deductivo	39
3.2.4. Método Analítico	39
3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN	39
3.3.1. Población y muestra.....	39
3.3.2 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	40
3.3.3 Instrumentos de la investigación.....	40
3.4 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO	41
3.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	42
3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	42
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUIÓN.....	44

4.1 INDICADORES CLAVE QUE UTILIZA LA UNIDAD EDUCATIVA ELOY ALFARO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DOCENTE, ADMINISTRATIVO Y DE APOYO.....	45
4.2 LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA ELOY ALFARO	53
4.3 ACCIONES ESTRATÉGICAS ORIENTADAS A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA UNIDAD EDUCATIVA ELOY ALFARO.....	70
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	82
CONCLUSIONES.....	83
RECOMENDACIONES.....	85
BIBLIOGRAFÍA	87
ANEXOS	93

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Características de la Evaluación de Desempeño del Talento Humano.....	27
Tabla 2 Aspectos relevantes de la gestión administrativa	53
Tabla 3 Calificación a la comunicación entre los diferentes departamentos	54
Tabla 4 Medición del cumplimiento de los procesos administrativos establecidos	55
Tabla 5 Opinión sobre la eficacia en la asignación de recursos	56
Tabla 6 Capacitación y formación que brindan al personal.....	57
Tabla 7 Satisfacción del ambiente laboral en la institución.....	58
Tabla 8 Percepción sobre la toma de decisiones.....	59
Tabla 9 Manejo de los conflictos	60
Tabla 10 ¿Qué opinas sobre la transparencia en los procesos administrativos?.....	61
Tabla 11 ¿En qué medida se promueve la participación y colaboración entre los diferentes roles (docentes, administrativos, apoyo)?.....	62
Tabla 12 ¿Qué tan efectiva consideras la evaluación del desempeño en la institución?	63
Tabla 13 ¿Cómo se fomenta el bienestar laboral del personal?.....	64
Tabla 14 ¿Qué opinas sobre la gestión de recursos humanos en términos de contratación, retención y desarrollo?.....	65
Tabla 15 ¿En qué medida se reconoce y valora el trabajo del personal?.....	66
Tabla 16 ¿Qué mejoras sugerirías para optimizar la gestión y el desempeño laboral?	67

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Aspectos relevantes de la gestión administrativa	53
Gráfico 2 Calificación a la comunicación entre los diferentes departamentos	54
Gráfico 3 Medición del cumplimiento de los procesos administrativos establecidos	55
Gráfico 4 Opinión sobre la eficacia en la asignación de recursos	56
Gráfico 5 Capacitación y formación que brindan al personal	57
Gráfico 6 Satisfacción del ambiente laboral en la institución	58
Gráfico 7 Percepción sobre la toma de decisiones dentro de la Unidad Educativa.....	59
Gráfico 8 Manejo de los conflictos.....	60
Gráfico 9 Transparencia en los procesos	61
Gráfico 10 Participación y colaboración entre los diferentes roles	62
Gráfico 11 Consideración de la evaluación de desempeño en la institución.....	63
Gráfico 12 Bienestar laboral del personal.....	65
Gráfico 13 Gestión de recursos humanos	66
Gráfico 14 Reconocimiento y valoración	67
Gráfico 15 Sugerencias para optimización en la gestión y el desempeño laboral	67

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa en el ámbito educativo desempeña un papel decisivo en el trabajo eficiente de las instituciones. En particular, la Unidad Educativa Eloy Alfaro, ubicada en Quevedo, provincia de Los Ríos, Ecuador, se ha convertido en un punto focal para indagar cómo las prácticas administrativas impactan directamente en el desempeño laboral de su personal docente y administrativo.

En el año 2023, esta institución enfrenta diversos desafíos y oportunidades en su búsqueda constante por brindar una educación de calidad. La gestión administrativa, que abarca desde la planificación estratégica hasta la asignación de recursos y la toma de decisiones cotidianas, influye en la eficiencia, la satisfacción laboral y, en última instancia, en el logro de los objetivos educativos.

Esta investigación se propone analizar en detalle cómo las prácticas administrativas específicas afectan el desempeño de los profesores, el personal de apoyo y los líderes educativos en la Unidad Educativa Eloy Alfaro. Para ello, se emplea un enfoque multidisciplinario que examinará la gestión administrativa desde diversas perspectivas.

En primer lugar, llevó un análisis de las prácticas de planificación estratégica y su impacto en la eficiencia operativa y la capacidad de respuesta de la institución ante los cambios en el entorno educativo. Se estudió cómo la asignación de recursos, tanto humanos como materiales, influye en la carga laboral y la capacidad de los docentes para llevar a cabo sus funciones de manera efectiva.

Es importante destacar que esta investigación considera las particularidades del contexto ecuatoriano y cómo estas influyen en las dinámicas administrativas dentro de la Unidad Educativa Eloy Alfaro. Además, se prestó especial atención a la identificación de síntomas que puedan indicar problemas en la gestión administrativa, como altas tasas de rotación de personal, quejas frecuentes del cuerpo docente o deficiencias en la infraestructura escolar. Asimismo, se investigó cómo las decisiones administrativas cotidianas, como la gestión del tiempo, la resolución de conflictos y el apoyo emocional al personal, afectan la satisfacción laboral y la retención del talento en la institución.

El presente estudio aplicado a la unidad educativa, consta de los siguientes capítulos.

Capítulo I: se compone del marco contextual de la investigación, en este se hace constar la ubicación y contextualización de la problemática, la situación actual, problemas de investigación, problemas derivados, objetivos generales, específicos y justificación.

Capítulo II: Corresponde al marco teórico de la investigación, en este se despliegan la fundamentación conceptual, teórica y legal.

Capítulo III: En el que consta la metodología de la investigación, se presentan los métodos, técnicas e instrumentos que se utilizan para la elaboración del marco teórico, la recolección, procesamiento y análisis de la información.

Capítulo IV: Presentación de los resultados de la investigación, aquellos datos recolectados a través de entrevista, encuestas; mismas que fueron realizadas con el fin de resolver los objetivos planteados.

Capítulo V: Finalmente se determina las conclusiones y recomendaciones con base a los resultados obtenidos acorde a cada objetivo específico.

Capítulo VI: Se presenta las referencias bibliográficas que respaldan la información teórica y conceptual de la investigación.

Anexos: Se presenta como evidencia aquellos documentos que fueron utilizados para la investigación, tales como: solicitudes, autorizaciones, cuestionarios, entre otros.

Finalmente se exponen las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

*“Todo parece imposible hasta
que alguien lo hace”*

Nelson Mandela.

1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

La presente investigación se desarrolla en la Unidad Educativa Eloy Alfaro, ubicada en el Cantón Quevedo, región litoral del Ecuador, caracterizada por una extensa llanura, atravesada por el río Quevedo, a una altitud de 74 msnm y con un clima lluvioso tropical de 28°C en promedio, en la Av. Quito, Km 4 vía a Buena Fe; se observa en la Figura 1 la ubicación geográfica de la Unidad Educativa Eloy Alfaro en el Cantón Quevedo.

En su campo todas las instituciones de educación públicas y privadas buscan mejorar su gestión administrativa y académica, teniendo como deber la necesidad de diseñar y mantener una serie de controles en los procesos administrativos

Los procedimientos administrativos representan herramientas esenciales para las instituciones educativas, permitiéndoles transformar debilidades en fortalezas mediante el empleo de estrategias de gestión. La correcta ejecución de procesos administrativos y académicos requiere la presencia de un personal altamente capacitado que haga un uso eficiente de los recursos humanos, materiales y económicos, garantizando así el logro de los objetivos propuestos.

En este contexto, surge la imperante necesidad de comprender en detalle cómo las prácticas y estrategias administrativas inciden en el desempeño laboral de los integrantes de la institución. Aspectos cruciales como la eficiencia en la asignación de recursos, la transparencia en la comunicación interna y la habilidad para abordar las necesidades y expectativas del personal, tanto docente como administrativo, se convierten en factores determinantes. La evaluación del impacto de la gestión administrativa se posiciona como un

paso fundamental para identificar áreas de mejora y elaborar estrategias que fomenten un entorno laboral más eficiente y productivo en la Unidad Educativa Eloy Alfaro.

1.2 SITUACIÓN ACTUAL DEL PROBLEMA

La administración es una herramienta muy importante para que las instituciones públicas brinden buenos servicios, ya que los procesos administrativos deben seguirse a través de técnicas de gestión que conviertan las debilidades en fortalezas y las amenazas en oportunidades, logrando así la excelencia gerencial.

Por lo expuesto en nuestro objeto de estudio. La Unidad Educativa Eloy Alfaro muestra una serie de dificultades que impactan directamente en cómo el personal docente, administrativo y de apoyo desempeña sus funciones laborales. Estos problemas son diversos y van desde la carencia de criterios para evaluar el rendimiento hasta desafíos más amplios en la gestión administrativa.

La falta de indicadores clave para evaluar el desempeño laboral dificulta tanto la identificación de áreas de mejora como el reconocimiento del trabajo sobresaliente. La ausencia de criterios objetivos deja a los empleados sin una guía clara sobre qué se espera de ellos y cómo pueden alcanzar o superar esas expectativas. Esta falta de claridad puede conducir a la desmotivación y al estancamiento profesional.

Se identifican diversos desafíos y factores que afectan la gestión administrativa, lo que a su vez incide en el desempeño laboral. Estos pueden incluir desde problemas de comunicación interna y falta de recursos hasta procesos ineficientes de toma de decisiones y

deficiencias en la capacitación del personal. Estos obstáculos minimizan la capacidad de la institución para brindar un entorno de trabajo óptimo y afectan negativamente la satisfacción y el compromiso de los empleados.

Finalmente, se plantea la necesidad de acciones estratégicas para mejorar la gestión administrativa en la Unidad Educativa Eloy Alfaro. Estas acciones deben abordar tanto los problemas identificados como los desafíos subyacentes que afectan el desempeño laboral. Esto podría implicar la implementación de sistemas de evaluación de desempeño más robustos y transparentes, la mejora de la comunicación interna y la inversión en desarrollo profesional y recursos adecuados. Solo mediante un enfoque integral y proactivo hacia la gestión administrativa se podrá mejorar significativamente el desempeño laboral en la institución.

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Problema General

¿Qué impacto tiene la gestión administrativa en el desempeño laboral del personal docente, administrativo y de apoyo de la Unidad Educativa Eloy Alfaro?

1.3.2 Problemas Derivados

- ¿Qué indicadores clave utiliza la Unidad Educativa Eloy Alfaro para medir el desempeño laboral del personal docente, administrativo y de apoyo?

- ¿Cuáles son los principales desafíos y factores que afectan la gestión administrativa y, consecuentemente, inciden en el desempeño laboral de la Unidad Educativa Eloy Alfaro?
- ¿Cuáles son las acciones estratégicas recomendadas para mejorar la gestión administrativa en la Unidad Educativa Eloy Alfaro?

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Con el propósito de responder a las preguntas de investigación los límites específicos son descritos a continuación.

CAMPO	:	Ciencias Administrativas
ÁREA	:	Gestión Administrativa
LINEA	:	Administración, economía y finanzas.
LUGAR	:	Unidad Educativa Eloy Alfaro
TIEMPO	:	Año 2023.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo general

- Evaluar el impacto de la gestión administrativa en el desempeño laboral del personal docente, administrativo y de apoyo de la Unidad Educativa Eloy Alfaro.

1.5.2 Objetivos específicos

- Identificar los parámetros clave utiliza la Unidad Educativa Eloy Alfaro para medir el desempeño laboral del personal docente, administrativo y de apoyo.
- Analizar la gestión administrativa y los factores que influyen en el desempeño laboral de la Unidad Educativa Eloy Alfaro.
- Establecer acciones estratégicas orientadas a la gestión administrativa en la Unidad Educativa Eloy Alfaro.

1.6 JUSTIFICACIÓN

La gestión administrativa eficaz no solo agiliza los procedimientos internos, sino que también facilita la toma de decisiones, el flujo de recursos y la implementación de políticas pedagógicas. En la Unidad Educativa “Eloy Alfaro” comprender cómo se administran los recursos, se distribuyen las responsabilidades y se fomenta la comunicación interna es esencial. Esto puede reflejar directamente la calidad educativa ofrecida, el nivel de satisfacción y compromiso de los docentes, así como el clima laboral en general.

La gestión administrativa es el motor que impulsa el funcionamiento eficiente de cualquier institución, y en el contexto de una unidad educativa, su relevancia es aún más significativa. Este tema de investigación se torna crucial debido a su impacto directo en el desempeño laboral de todos los agentes involucrados: desde directivos y personal administrativo hasta docentes y personal de apoyo.

El análisis de la gestión administrativa en este contexto específico permitirá identificar los procesos, estrategias y políticas implementadas, así como su influencia en la

calidad educativa, el ambiente laboral y en el rendimiento de los estudiantes. Los hallazgos de esta investigación podrían proporcionar recomendaciones concretas para optimizar los recursos, fortalecer el desarrollo profesional del personal y, en última instancia, mejorar la calidad educativa en beneficio de los estudiantes y la comunidad en general.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

“La literatura es una expedición a
la verdad”

Franz Kafka.

2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1 Administración

Según Idalberto Chiavenato (2019), la administración es un proceso continuo y sistemático que implica una serie de actividades impulsoras, como planear, organizar, dirigir y controlar recursos y competencias para alcanzar metas y objetivos organizacionales. Además, incluye fijar los objetivos que se quieren alcanzar, tomar decisiones en el camino para alcanzarlos y liderar todo ese proceso con el fin de alcanzarlos y ofrecer resultados a los públicos estratégicos de la organización.

Según Lourdes Münch Galindo (2018), la administración es un proceso a través del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficacia, eficiencia, calidad, productividad y competitividad en la consecución de sus objetivos, para lograr la máxima eficiencia.

La administración es un área de conocimiento necesaria para las personas independientemente de las tareas que ejecuten y el ámbito en que se desempeñen. Todos la necesitamos y la practicamos en nuestra vida al tener que administrar nuestros recursos para obtener los objetivos y metas planteadas (Blanco, Sámano, & Gaxiola, 2018).

La administración, desde mi perspectiva, es el arte de dirigir, organizar y aprovechar de manera óptima los recursos disponibles, ya sea en un contexto organizacional o en la vida diaria, con el propósito de alcanzar metas y objetivos específicos. Implica la toma de decisiones estratégicas, la coordinación eficiente de recursos humanos, financieros y materiales, y la constante búsqueda de la eficacia, eficiencia y calidad en el logro de

resultados. Es una habilidad vital que todos necesitamos para gestionar nuestras vidas y alcanzar nuestros propios objetivos, independientemente del rol o área en la que nos desempeñemos.

2.1.2 Gestión

A la gestión como tal se la puede conceptualizar como el conjunto de responsabilidades asignadas hacia un grupo de trabajo, las cuales se realizan con el propósito de lograr los objetivos de una organización, su función principal es la coordinación de funciones o departamentos para el cumplimiento eficiente de actividades (Mendoza, García, Delgado, & Barreiro, 2018).

La gestión desde el ámbito administrativo se lo puede definir como una serie de estrategias, herramientas y técnicas utilizadas con el fin de aprovechar los recursos disponibles de una empresa de forma eficiente de tal manera que se cumplan con las metas y objetivos empresariales de la organización así también la gestión posee un enfoque basado en la aplicación de la mejora continua (Suárez Espinar, 2018).

La aplicación de la gestión en el entorno empresarial es un factor importante a considerar, porque la función principal de la gestión de cualquier organización es la gestión y el uso eficaz de los recursos disponibles para lograr las metas y objetivos de la organización.

2.1.3 Gestión administrativa

Según Palomeque y Ruiz (2019), la gestión administrativa se ocupa de promover la implementación y dirección de la institución hacia determinadas metas, las cuales se incorporan al plan estratégico de la institución.

Así mismo, Gerónimo, Puente y Castro (2020) define la gestión administrativa como las estrategias y mecanismos con el fin de ejecutar los objetivos de la empresa, por lo que es fundamental tener claro lo que se desea lograr.

Además, Vásquez y Farje (2021) plantean que los encargados de la gestión administrativa de una organización deben influir en los empleados y empleadas para obtener las metas deseadas; por tanto, el personal directivo debe caracterizarse por su capacidad de liderazgo para lograr una buena gestión y cumplir con sus funciones de manera eficiente.

La gestión administrativa se define como el conjunto de acciones estratégicas y dirigidas que se llevan a cabo para promover y dirigir una institución u organización hacia metas específicas, incorporadas dentro de su plan estratégico. Esta gestión implica el diseño y aplicación de estrategias y mecanismos que permitan ejecutar los objetivos de la empresa, enfocándose en la claridad de lo que se busca lograr.

2.1.4 Gestión de talento Humano

Según Idalberto Chiavenato (2019) define la gestión del talento humano como “El conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales

relacionados con las personas o recursos, incluidos el reclutamiento, la selección, la capacitación, las recompensas y la evaluación del desempeño”.

La gestión del talento humano requiere reclutar, seleccionar, orientar, recompensar, desarrollar, auditar y dar seguimiento a las personas, además formar una base de datos confiable para la toma de decisiones, que la gente se sienta comprometida con la empresa y sentido de pertinencia, solo de esta forma se logrará la productividad, calidad y cumplimiento de los objetivos organizativos (Chávez, 2015).

La gestión del talento humano se define como el conjunto de políticas y prácticas diseñadas para dirigir eficazmente los aspectos relacionados con las personas en roles gerenciales dentro de una organización. Esto abarca diversas áreas, como reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación del desempeño. Implica la implementación de estrategias que van desde reclutar y seleccionar adecuadamente a los colaboradores, orientarlos y desarrollar sus habilidades, hasta establecer sistemas de recompensas justos y evaluar de manera continua su desempeño.

2.1.5 Cultura Organizacional

“La Cultura es considerada hoy como uno de los activos o recursos intangibles más importantes de las organizaciones, como el núcleo central de su capital intelectual. Desde hace ya algún tiempo, la cultura ha dejado de ser concebida como una variable, para entenderse como una dimensión constitutiva de la organización” en el ámbito de la administración moderna (Yopan Fajardo, Palmero Gómez, & Santos Mejía, 2020)

La cultura organizacional acorde al autor (Kast Fremont, 2003) “es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los miembros tienen en común; ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización”.

En opinión al autor (Méndez Álvarez, 2019) “se caracteriza por el sentido de pertenencia que propicia en sus colaboradores, quienes, en una perspectiva sistémica, tienen conciencia de la responsabilidad individual que les otorga el rol que desempeñan, orientan su esfuerzo al máximo rendimiento y aportan a conseguir las metas y los objetivos”.

Esta cultura se compone de valores, creencias y entendimientos compartidos por los miembros, proporcionando pautas claras de pensamiento, sentimiento y reacción que influyen en la toma de decisiones y en las acciones cotidianas de quienes forman parte de la entidad. Al promover un fuerte sentido de pertenencia, impulsa la responsabilidad individual y el compromiso hacia el logro de metas y objetivos, inspirando a los colaboradores a orientar sus esfuerzos hacia el máximo rendimiento y la contribución significativa al éxito organizacional.

2.1.6 Compromiso organizacional

Según Čulibrk, Mitrović, & Čulibrk (2018) se entiende por compromiso organizacional al grado en que los empleados se identifican con la organización en la que trabajan, qué tan comprometidos están con la organización y si están listos para dejarla.

Por su parte Chordiya, Sabharwal & Goodman (2017) manifestaron que una organización será sostenible, siempre que el compromiso asumido se encamine de las instancias superiores hacia abajo y, que además posea un continuo proceso de seguimiento por parte de la alta dirección de la institución; por lo que se asume que el compromiso organizacional se encuentra promovido desde las instancias jerárquicas más elevadas.

De acuerdo con Berberoglu (Berberoglu, 2018) el compromiso organizacional de los empleados con su organización tiene una relación significativa e influencia en el desempeño organizacional general, así como el desempeño individual de los empleados también se correlaciona con el compromiso organizacional.

El compromiso organizacional es la medida en que los empleados se sienten identificados y leales a la organización para la que trabajan. Este compromiso puede influir en la disposición de los empleados a permanecer en la organización. Para que una organización sea sostenible, es importante que este compromiso se fomente desde los niveles más altos y se mantenga a través de un seguimiento constante.

2.1.7 Estructura Organizacional

La estructura organizacional, de acuerdo con autores (Tejada Estrada, 2023) “visualiza la funcionalidad de las instituciones, niveles jerárquicos líneas de mando y, la forma como se comportan. En relación al control obedece al seguimiento de cualquier actividad, estrategia operativa o táctica, que sirve de herramienta de comprobación de objetivos o metas establecidas dentro de las organizaciones bien sean públicas o privadas”.

Dentro de la investigación (Brume, 2019), “estructura organizacional es un sistema utilizado para definir una jerarquía dentro de una organización. Identifica cada puesto, su función y dónde se reporta dentro de la organización. Esta estructura se desarrolla para establecer cómo opera una organización y ayudar a lograr las metas para permitir un crecimiento futuro. La estructura se ilustra utilizando una tabla organizacional”.

La estructura organizacional es un sistema que define la jerarquía dentro de una organización. Esta estructura identifica cada puesto, su función y a quién reporta dentro de la organización. Se desarrolla para establecer cómo opera una organización y ayuda a alcanzar las metas para permitir un crecimiento futuro. La estructura organizacional también visualiza la funcionalidad de las instituciones, los niveles jerárquicos, las líneas de mando y cómo se comportan.

2.1.8 Desempeño laboral

Según Ameri, Yovera, Ayala, Maza, & Vasquez (2020) definen al desempeño laboral como aquella capacidad que el trabajador tiene al momento de producir o ejecutar las actividades con eficiencia y calidad.

En relación Cuello, Fructus, & Panduro (2020), lo describe de la siguiente manera, el desempeño laboral es un sistema integrado que permite la ejecución de las actividades de manera efectiva, direccionado hacia el éxito de la empresa por medio de actividades que ejercen valor para la organización.

Así mismo (Mori & Bardales, 2020) lo definen como la eficiencia del empleado; esto es, a través de un esfuerzo mínimo se logran las metas y objetivos de forma autónoma.

El desempeño laboral se refiere a la capacidad de un trabajador para producir o ejecutar actividades con eficiencia y calidad. Es un sistema integrado que permite la ejecución efectiva de las actividades, orientado hacia el éxito de la empresa a través de actividades que aportan valor a la organización.

2.1.9 Evaluación de desempeño

La evaluación de desempeño se convierte en un método de dominación que permite, a quienes ejercen el poder, decidir las conductas de los dominados, conforme a maximizar los beneficios de alta productividad de la organización (Tamayo, 2020).

La evaluación de desempeño se convierte en una herramienta de control de la potenciación de los resultados de los trabajadores, con el fin de aumentar los recursos, propiciar la eficiencia y la productividad para que las organizaciones sean rentables (Tweedie, salvaje, Rodas, & Martinov-Bennie, 2018).

La evaluación de desempeño se concibe como un sistema integral que busca potenciar el desarrollo individual y colectivo dentro de una organización. Va más allá de ser una herramienta de control o dominación, transformándose en un mecanismo que, al valorar el rendimiento de los colaboradores en función de metas y resultados alcanzados, impulsa el crecimiento personal y el aporte significativo al mejoramiento continuo de la empresa.

2.1.10 Gestión de calidad

La gestión de calidad es el conjunto de actividades y procesos que se llevan a cabo en una organización con el objetivo de garantizar y mejorar la calidad de los productos o servicios que ofrece. Consiste en planificar, coordinar, controlar y evaluar todas las etapas y aspectos relacionados con la calidad, desde el diseño y desarrollo hasta la producción, distribución y atención al cliente (Steubel, 2022).

La calidad representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Una de las tareas más cruciales en una organización es la gestión administrativa ya que permite coordinar los esfuerzos de todos los empleados para lograr el cumplimiento de los objetivos y de las metas planteadas. Todo negocio tiene un objetivo, que se puede alcanzar siguiendo un proceso estructurado y realizando el seguimiento adecuado.

2.2.1 Importancia de Gestión Administrativa.

Dentro de toda organización la utilización y manejo adecuado de la gestión administrativa es un factor clave a considerar debido a que es el cimiento para lograr poner en marcha distintas actividades de un proceso empresarial ya sea desde un enfoque operativo o administrativo, del mismo modo es útil para que los objetivos empresariales se cumplan de manera eficiente y eficaz, así también la aplicación de la gestión administrativa aporta de manera directa a que la empresa obtenga un crecimiento constante no solamente obteniendo

una adecuada rentabilidad si no también logrando que la organización sea competitiva dentro del mercado en el cual se enfoque la organización (Flores, Custodio, Rivera, & Falcón, 2020).

En la actualidad la gestión administrativa es un factor importante a considerarse dado a que al encontrarnos en un entorno tan competitivo el buen manejo de esta es primordial para lograr posicionarse ante el mercado debido a que esta herramienta engloba distintos aspectos que aportan al crecimiento empresarial como son el cumplimiento de objetivos, uso eficiente de los recursos disponibles, buena planificación, correcta toma de decisiones, entre otros (Mera, Berrones, & Guerrero, 2019).

La gestión administrativa eficaz es un factor clave con el que debe lidiar cualquier organización porque es necesario realizar y mejorar la eficiencia de las tareas laborales para lograr las metas y objetivos de la empresa. La organización intentó permanecer interna. Posicionamiento en el mercado y competencia con los competidores.

2.2.2 Funciones de la Gestión Administrativa

2.2.2.1 Planificación.

La planificación esencialmente se enfoca en la estructuración de un conjunto de actividades las cuales se deben realizar en intervalos de tiempo preestablecidos con el fin de cumplir con objetivos organizacionales (Villacis, Prado, Cedeño, & Morales, 2018).

La planificación desde un enfoque administrativo empresarial se lo puede definir como un conjunto de fases que tienen como propósito organizar de manera adecuada las actividades o tareas a realizarse mediante métodos de organización adecuados para el

cumplimiento de objetivos o metas de manera eficiente dentro de un intervalo de tiempo (Mero-Vélez, 2018).

2.2.2.2 Organización.

Se lo puede definir como una estructura que ayuda a la distribución adecuada y eficiente tanto de los recursos humanos, así como de los recursos económicos que posee una empresa para que de esta manera se puedan ejecutar los procesos laborales de manera adecuada y ordenada para alcanzar los objetivos departamentales y empresariales ya planificados con anterioridad (Pilar, Alvarenga, Lourdes, & Idalberto, 2019).

La organización desde un enfoque administrativo se lo puede conceptualizar como un proceso de designación de actividades el cual tiene como propósito proveer una estructura adecuada y eficiente para alcanzar los objetivos empresariales que han sido planeados con anterioridad (Beynon-Davies, 2018).

La organización en sí es un factor importante a considerar en cualquier negocio porque su función principal es agrupar actividades laborales predeterminadas para lograr los objetivos comerciales. Una organización debe tener un cronograma operativo y personal designado para lograr los objetivos comerciales. Las actividades y tareas mencionadas.

2.2.2.3 Dirección.

La dirección se enfoca en la ejecución de las estrategias que han sido planificadas con anterioridad, dichas estrategias estarán basadas en orientar las actividades de todos los colaboradores de la organización hacia el cumplimiento de objetivos empresariales dichos

proceso se lo realizara por medio del liderazgo del gerente con ayuda de los jefes departamentales en caso de que la organización lo posea (Zambrano, 2018).

La dirección desde el enfoque administrativo se basa en la coordinación y organización eficiente de las actividades empresariales estas van desde los procesos operativos hasta los procesos administrativos, para lograr dicho cometido es necesario mantener una comunicación organizacional adecuada, así como también hacer uso de un mecanismo de evaluación de desempeño constante, entre otros (Pazmiño, Parrales, Muñoz, & Merchan, 2019).

La gestión en los negocios administrativos se refiere a coordinar y organizar las actividades laborales, así como motivar al director administrativo e instruir a los asociados para que creen indicadores de productividad adecuados utilizando estas herramientas.

2.2.2.4 Control.

Se lo puede definir como el proceso constante de verificación del cumplimiento de tareas y de que las mismas se estén cumpliendo en base a las estrategias planificadas con el fin de tomar las mejores decisiones, orientar de manera adecuada las actividades, corregir problemas, evaluar los resultados obtenidos en base a los resultados esperados, entre otros (Palomo, 2019).

Dentro del mundo de la administración el control hace referencia a uno de los procesos más esenciales de la administración que es el aseguramiento de la ejecución de manera eficiente y adecuada de las acciones o actividades laborales, el proceso de control

como tal se fundamenta en que dichas actividades se cumplan de acuerdo con lo planificado con el fin de obtener resultados acordes a los esperados (Soler-González, Varela-Lorenzo, OñateAndino, & Naranjo-Silva, 2018).

En el marco de cualquier organización, es necesario mantener un seguimiento continuo, centrándose en el cumplimiento de las actividades de trabajo planificadas previamente, con el fin de lograr estos planes de acuerdo con los tiempos y requisitos especificados. El propósito de aplicar el control es lograr la calidad., eficiencia, desempeño de actividades, utilizando la eficiencia de los socios de cooperación organizacional.

2.2.3 Gestión del Talento Humano

Según Chiavenato Idalberto (2019) la gestión del talento humano “Las habilidades de cada persona en el proceso educativo a corto plazo aplicado de manera sistemática en la cual se desarrollan habilidades en función de los objetivos establecidos”. La gestión del talento es la práctica de lograr los objetivos organizacionales utilizando el conocimiento del mejor talento, finalización exitosa de los procesos de gestión, se trata de aplicar estrategias comunes, conduce a la satisfacción de los empleados, esto le permite identificar estos talentos únicos y aprovechar su conocimiento. El proceso de gestión del talento incluye el comportamiento organizacional de la administración, incluyendo los procesos tecnológicos e internos.

2.2.3.1 Talento humano

Para Chiavenato Idalberto (2019) talento humano “No solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas

modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, entre otras”. La gestión del talento humano busca descubrir, incorporar, destacar y retener a las personas que tienen un alto potencial, permite que cada trabajador desarrolle sus habilidades en función de los objetivos de la organización, beneficiándose con esta modalidad no solo la institución sino todos quienes forman parte de la misma.

2.2.4 Objetivos de la Gestión del Talento Humano

Las personas constituyen el principal activo de la organización; de ahí la necesidad de que esta sea más consciente y esté más atenta de los empleados. La gestión del talento humano en las organizaciones es la función que permite la colaboración eficaz de las personas, para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales. Los objetivos de la gestión de personas son diversos. La gestión de talento humano debe contribuir a la eficacia organizacional a través de los siguientes medios:

1. Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión: la función de talento humano es un componente fundamental de la organización actual. No se puede imaginar la función de talento humano sin conocer los negocios de una organización.
2. Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados: Dar reconocimiento a las personas y no solo dinero constituye el elemento básico de la motivación humana. Para mejorar el desempeño, las personas deben percibir justicia en las recompensas que reciben.

3. Administrar el cambio: en las últimas décadas hubo un periodo turbulento de cambios sociales, tecnológicos, económicos culturales y políticos. Estos cambios y tendencias traen nuevos enfoques, más flexibles y ágiles, que se deben utilizar para garantizar la supervivencia de las organizaciones.

Los objetivos de la gestión de talento humano es definir cuáles son las necesidades de la organización, con el mejoramiento del capital humano a corto, mediano y largo plazos, teniendo en cuenta el potencial existente en los puestos de la organización. Así como también aplicando estrategias de cambio para lograr el desarrollo en la organización, mejorar el perfil y las características del personal para estar en posibilidad de alcanzar los objetivos planteados. Las organizaciones se dan cuenta de que su desarrollo depende del personal que labora para ellas y por lo tanto este adquiere una posición definida en la organización. Cada una de las actividades relacionadas a la gestión de los recursos humanos es indispensable ya que tienen una consecución y no deben ser excluidas de ninguna forma a los trabajadores claramente cuáles son las actividades que deben cumplir, evitando rutinas agotadoras o redundantes (Chiavenato, 2019).

2.2.5 Diferencias entre recurso humano, capital humano y talento humano

Después de la Segunda Guerra Mundial se produce un cambio acelerado en el mundo empresarial, que transformó la concepción de la empresa dentro de la sociedad. Cada vez en mayor medida temas como la responsabilidad social y la consideración del trabajador en sus aspectos humanos adquieren un gran peso. Aparecen movimientos de consumidores, regulaciones ambientales, normalización de diferentes aspectos de la calidad, entre otros.

Estos y otros fenómenos son los que llevan a un nuevo concepto que comenzó a emerger: la empresa como organización, como un sistema en constante interacción con el medio. Uno de los resultados de este cambio es que, al referirse a los empleados, viejos términos como “personal” y “recursos humanos” se transformaran en “capital humano”. Esta denominación, capital humano, es la expresión de las relaciones de producción y explotación del obrero por el capitalista, demostrando que la fuerza de trabajo es capaz de crear valores por encima de su propio valor, de crear, plusvalía. Aunque tiene otros sinónimos como riqueza, patrimonio y caudal, cuando se aplica a las personas es cuestionable desde el punto de vista ético, pues se considera al ser humano como un elemento meramente material (Didier, 2018)

También se observa que las concepciones tradicionales del capital humano han puesto énfasis solo en los conocimientos, excluyendo el rol que juegan los valores humanos y limitándose al factor educacional. Se definen cuatro términos principales sobre este tema: personal, recurso humano, capital humano y talento humano. Es aquel conjunto de individuos pertenecientes a una clase, corporación o dependencia determinada. El recurso humano es aquel conjunto de capital humano que opera bajo el control de la empresa en una relación directa de empleo.

2.2.6 La cultura organizacional

A la cultura organizacional que existe en las instituciones públicas, no se le da la debida importancia pues a través de él deben reflejarse creencias, principios entre Directivos y empleados, pues esto mejoraría el desempeño laboral y las metas a alcanzar de las Instituciones Públicas.

Muchos estudios han definido a su modo diferentes conceptualizaciones de cultura organizacional entre los más destacados tenemos: La cultura organizacional es el resultado de la asimilación de valores y patrones de comportamiento por parte de los miembros de una organización. (Gabina, 2017)

Lo que caracteriza principalmente a una cultura son los valores, las creencias y las manifestaciones culturales, entendidos como elementos constitutivos de la cultura y que se encuentran definidos como:

- Valores. Son los ideales que se comparten y aceptan dentro de una sociedad.
 - Creencias. Propositiones o ideas reconocidas como verdades por los miembros de una sociedad independiente de su validez objetiva.
 - Manifestaciones culturales. Son las expresiones de un sistema cultural. Es donde se ven reflejados los valores y creencias básicas de los miembros de una organización.
- (Erazo, 2019)

La cultura organizacional es fundamental en toda organización ya que guía el rumbo de la empresa y orienta la forma en la que ésta debe conducirse. También direcciona el trato que debe darse a los empleados, clientes y a la sociedad en general (Raffino, 2020).

La cultura organizacional tiene dos grandes ejes de importancia: uno interno, que está relacionado con el personal, directivos, clima laboral, y otro externo, en relación a la comunidad en la que está inserta la organización (Raffino, 2020).

En el ámbito interno es importante tener en cuenta que todo empleado busca identificarse con cierta cultura organizacional. Por eso, cada organización debe comunicar los valores, creencia, hábitos, normas y costumbres que la rigen. A partir de allí, se buscará que todos los miembros se identifiquen con la cultura organizacional y trabajen en pos de dar a conocer la identidad y los objetivos de la empresa (Raffino, 2020).

2.2.7 Desempeño laboral

El desempeño laboral reflejado en las evaluaciones organizacionales de las instituciones de educación superior responde a un criterio basado en el conocimiento, la metodología, las relaciones interpersonales con estudiantes y la investigación en aula, en la que se encuentran involucrados la evaluación por parte del estudiante, de los jefes inmediatos o jefes de área asimismo como la autoevaluación (Salcedo, 2018).

Es la eficiencia que muestra el trabajador en las funciones y tareas asignadas, en un tiempo determinado.

El desempeño laboral constituye un elemento fundamental para el funcionamiento de cualquier organización, por lo que debe prestársele especial atención dentro del proceso de administración de recursos humanos. La evaluación de dicho desempeño debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas en virtud de contribuir a la satisfacción de los trabajadores en procura de garantizar el alcance de los objetivos institucionales (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010).

2.2.8 Evaluación de desempeño

Tabla 1 Características de la Evaluación de Desempeño del Talento Humano

CARACTERÍSTICAS DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	
El perfeccionamiento de la gerencia	Facilita un marco para el desarrollo futuro del empleado, al identificar y preparar a las personas para que asuman un mayor número de responsabilidades.
La medición del rendimiento	Instituye el valor relativo de la contribución de un sujeto a la empresa y ayuda a evaluar los logros individuales.
Retroalimentación	Proporciona una idea general del rendimiento que se espera de los empleados.
Planificación de los RR. HH	Permite evaluar la oferta presente de Recursos Humanos para planificar su desarrollo profesional dentro de la empresa.
Cumplimiento de la normativa	Ayuda a justificar las decisiones de contratación basadas en el rendimiento y respalda las acciones de la gerencia en reubicaciones o posibles despidos
Comunicación	Permite estructurar el diálogo entre superior y subordinado, y mejorar la comprensión de los objetivos personales y su carrera profesional.

Fuente: (Rodríguez, 2009).

La evaluación de desempeño es un instrumento importante para la gestión del talento humano que permite mejorar la calidad del recurso humano y por consiguiente del producto o servicio que se brinda (Maya, 2014).

El proceso de evaluación de desempeño se realiza "a través de la medición del grado de cumplimiento de los objetivos y la generación de valor de los empleados, que pueden ir ligados a los sistemas de revisión salarial y de incentivos (Gutiérrez, La gestión del talento humano y la generación de valor en la Empresa., 2017).

La actuación, el comportamiento, el desempeño de las personas son la clave del éxito. Hacer las cosas bien, tener un buen desempeño, implica enseñar y aprender. En este contexto, la evaluación debe estar orientada a identificar los aspectos que deben ser mejorados y con base en estos resultados, elaborar planes de formación y desarrollo profesional. Desde una perspectiva más amplia, se puede decir que el proceso de evaluación de desempeño es de mucha utilidad para poder detectar a aquellos empleados eficientes y de esta forma diseñar planes de sucesión que ahorran a la empresa tiempo y recursos en reclutar nuevos empleados (Macadams, 2016).

2.2.9 Beneficios de la evaluación de desempeño laboral

La evaluación de desempeño laboral es muy importante en el recurso humano, para realizar los ajustes necesarios en su rendimiento, además es un incentivo para que el funcionario evaluado continúe mejorando su desempeño laboral, es necesario medir para crecer (Caicedo, Caicedo, Meléndez, & Guerrero, 2021).

2.2.10 Experiencia y su influencia en el desempeño laboral

La experiencia laboral es la comprensión de los componentes esenciales de los planes de estudio que se llevan a cabo al estudiar la actividad del profesional, ya que, si queremos formar un profesional determinado, hay que ir a la práctica del que va a realizar y modelar con el proceso de formación de dicho profesional. La experiencia laboral, sin duda, es un ítem importante en la hoja de vida profesional de cada trabajador. Siempre se destacan los años de experiencia de desarrollo profesional y los distintos rubros en los que se ha desempeñado. Pero cuál es el verdadero peso que tiene la experiencia laboral al momento de buscar nuevos horizontes en lo profesional versus el peso de un título académico (Jiménez, 2016).

2.2.11 Remuneraciones, compensaciones y beneficios

La efectividad de los sistemas de compensaciones y beneficios se mide de acuerdo con el impacto en el nivel de motivación y compromiso de las personas (Madero, 2017).

El personal más comprometido se desempeña 20% mejor y tiene 87% menos probabilidades de renunciar; es por ello que existe la necesidad de construir una relación fuerte entre el trabajador y la empresa, diseñando políticas flexibles que permitan la conciliación entre la vida personal y laboral de los empleados, mediante la generación atractiva de una propuesta de valor que genere compromiso y motivación para el personal (Gutiérrez, La gestión del talento humano y la generación de valor en la Empresa., 2018).

2.2.12 Sujetos en la Organización

Con el fin de superar sus limitaciones individuales, las personas se agrupan para formar organizaciones orientadas al logro de los objetivos comunes. En la medida en que se

manejan bien esas organizaciones, éstas sobreviven o crecen; al crecer, las organizaciones requieren mayor número de personas para la ejecución de sus actividades, y estas personas al ingresar en las organizaciones persiguen objetivos individuales diferentes a los que tenían quienes en principio conformaron las organizaciones. Esto hace que gradualmente los objetivos organizacionales se alejen de los objetivos individuales de los nuevos participantes.

Las organizaciones reclutan y seleccionan sus recursos humanos para alcanzar con ellos, y mediante ellos, objetivos organizacionales (producción, rentabilidad, etc.). Inclusive, una vez reclutados y seleccionados, los individuos tienen objetivos personales que luchan por alcanzar, y muchas veces se valen de la organización para lograrlo (Chiavenato, 2019).

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1 Constitución de la República del Ecuador.

Art. 11.- El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios:

1. Los derechos se podrán ejercer, promover y exigir de forma individual o colectiva ante las autoridades competentes; estas autoridades garantizarán su cumplimiento.
2. Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades. Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento,

goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación. El Estado adoptará medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real en favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad.

3. Los derechos y garantías establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales de derechos humanos serán de directa e inmediata aplicación por y ante cualquier servidora o servidor público, administrativo o judicial, de oficio o a petición de parte. Para el ejercicio de los derechos y las garantías constitucionales no se exigirán condiciones o requisitos que no estén establecidos en la Constitución o la ley. Los derechos serán plenamente justiciables. No podrá alegarse falta de norma jurídica para justificar su violación o desconocimiento, para desechar la acción por esos hechos ni para negar su reconocimiento.
4. Ninguna norma jurídica podrá restringir el contenido de los derechos ni de las garantías constitucionales.
5. En materia de derechos y garantías constitucionales, las servidoras y servidores públicos, administrativos o judiciales, deberán aplicar la norma y la interpretación que más favorezcan su efectiva vigencia.
6. Todos los principios y los derechos son inalienables, irrenunciables, indivisibles, interdependientes y de igual jerarquía.
7. El reconocimiento de los derechos y garantías establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales de derechos humanos, no excluirá los demás derechos derivados de la dignidad de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades, que sean necesarios para su pleno desenvolvimiento.

8. El contenido de los derechos se desarrollará de manera progresiva a través de las normas, la jurisprudencia y las políticas públicas. El Estado generará y garantizará las condiciones necesarias para su pleno reconocimiento y ejercicio. Será inconstitucional cualquier acción u omisión de carácter regresivo que disminuya, menoscabe o anule injustificadamente el ejercicio de los derechos.
9. El más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución. El Estado, sus delegatarios, concesionarios y toda persona que actúe en ejercicio de una potestad pública, estarán obligados a reparar las violaciones a los derechos de los particulares por la falta o deficiencia en la prestación de los servicios públicos, o por las acciones u omisiones de sus funcionarias y funcionarios, y empleadas y empleados públicos en el desempeño de sus cargos.

El Estado ejercerá de forma inmediata el derecho de repetición en contra de las personas responsables del daño producido, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales y administrativas. El Estado será responsable por detención arbitraria, error judicial, retardo injustificado o inadecuada administración de justicia, violación del derecho a la tutela judicial efectiva, y por las violaciones de los principios y reglas del debido proceso.

Cuando una sentencia condenatoria sea reformada o revocada, el Estado reparará a la persona que haya sufrido pena como resultado de tal sentencia y, declarada la responsabilidad por tales actos de servidoras o servidores públicos, administrativos o judiciales, se repetirá en contra de ellos.

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 97.- Todas las organizaciones podrán desarrollar formas alternativas de mediación y solución de conflictos, en los casos que permita la ley; actuar por delegación de la autoridad competente, con asunción de la debida responsabilidad compartida con esta autoridad; demandar la reparación de daños ocasionados por entes públicos o privados; formular propuestas y reivindicaciones económicas, políticas, ambientales, sociales y culturales; y las demás iniciativas que contribuyan al buen vivir. Se reconoce al voluntariado de acción social y desarrollo como una forma de participación social.

2.3.2 ACUERDO Nro. MINEDUC-MINEDUC-2021-00027-A1

Este acuerdo del Ministerio de Educación del Ecuador establece varios artículos de la Constitución que son relevantes para la gestión administrativa en las entidades educativas.

Artículo 26: La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado.

Artículo 27: La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico.

Artículo 226: Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal

ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley.

Artículo 227: La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Artículo 343: El sistema nacional de educación tendrá como finalidad el desarrollo de capacidades y potencialidades individuales y colectivas de la población.

Artículo 344: El sistema nacional de educación comprenderá las instituciones, programas, políticas, recursos y actores del proceso educativo.

2.3.3 Código de Trabajo

Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo. - El trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes.

Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación. - El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente. En general, todo trabajo debe ser remunerado.

Art. 4.- Irrenunciabilidad de derechos. - Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación en contrario.

Art. 7.- Aplicación favorable al trabajador. - En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, los funcionarios judiciales y administrativos las aplicarán en el sentido más favorable a los trabajadores.

Art. 66.- Jornada que se considerará realizada. - En las fechas expresadas en el artículo anterior, la jornada se considerará como realizada, para los efectos del pago de la remuneración, siempre que no coincida con los días de descanso semanal. La disposición del inciso anterior comprende también a los trabajadores a destajo, de acuerdo a lo previsto en el artículo 93 de este Código.

CAPITULO III

Art 8. El jefe de la entidad laboral, los demás dirigentes dentro de sus respectivas Áreas y de funcionario tienen el deber de cumplir y hacer cumplir las tareas emanadas de sus planes de producción o de servicios y de crear las condiciones para que sus trabajadores puedan realizar el trabajo con la más alta eficiencia económica.

Art 9. El jefe de la entidad laboral actúa a nombre y en representación de la misma y puede delegar parte de su autoridad en los dirigentes que le están subordinados, de acuerdo con lo que se dispone en la ley.

Art 10. El jefe de la entidad laboral en relación con la totalidad de los trabajadores de la misma, y los demás dirigentes y funcionarios respecto a sus subordinados, están facultados para impartir instrucciones de trabajo, dentro del marco de la legalidad socialista.

CAPITULO IV

Art 42. Obligaciones del empleador

Literal 13. Tratar a los trabajadores con la medida consideración, no infiriéndoles maltrato de palabra o de obra.

Literal 15. Atender las reclamaciones de los trabajadores.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

“La ciencia se compone de errores, que a su vez son los pasos hacia la verdad”

Julio Verne

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo a los objetivos que se describieron en la presente investigación se utilizaron los siguientes tipos de investigación:

3.1.1 Investigación Exploratoria

Este tipo de investigación permitió recopilar e indagar información sobre la gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral en la Unidad Educativa Eloy Alfaro. Se obtuvo una visión general del tema estudiado y se identificarán los aspectos relevantes de las estrategias de gestión, con el objetivo de profundizar en el conocimiento de la problemática. Esto ayudo a identificar los aspectos que deben ser abordados en la investigación para llegar a conclusiones definitivas

3.1.2 Investigación Descriptiva

La utilización del tipo de investigación descriptiva permitió delimitar los hechos y situaciones que afronta la problemática analizada. Se determinó mediante el diseño de encuestas las características, actitudes y percepciones asociadas a la Gestión Administrativas para determinar su impacto en el desempeño laboral del personal educativo.

3.2 Métodos de investigación

La presente investigación se fundamentó con aspectos teóricos y conceptuales a partir de la observación directa y experiencias tomadas de la realidad, por lo que se utilizó los siguientes métodos:

3.2.1. Método Descriptivo

A través de este método se logró recoger, organizar, resumir y presentar los resultados de la observación en campo, verificando la incidencia de las variables.

3.2.2. Método Inductivo

El método inductivo permitió relacionar aspectos particulares enmarcados en el problema de investigación, mediante el análisis de la información y datos disponibles para llegar a conclusiones generales que expliquen los requerimientos específicos en este estudio.

3.2.3. Método Deductivo

La utilización de este método permitió analizar y relacionar los fundamentos teóricos y conceptuales respecto a la gestión administrativa y el impacto en el desempeño laboral, con el objetivo de identificar explicaciones particulares del problema de estudio.

3.2.4. Método Analítico

Mediante la identificación y análisis de las variables independientes se estableció cuál ha sido su efecto en las variables dependientes estableciendo una relación causa y efecto

3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Población y muestra

3.3.1.1 Población

La población objeto de estudio estuvo conformada por el personal docentes, personal administrativo y personal de apoyo de la Unidad Educativa Eloy Alfaro.

3.3.1.2 Muestra

En el trabajo investigativo, se tiene una población finita por lo cual se tomó para la muestra en un ciento por ciento.

3.3.2 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.3.2.1 Entrevista

La entrevista fue dirigida a la máxima autoridad de la institución, mediante la aplicación de una serie de preguntas, a través de las cuales se obtendrá información relevante acerca de las etapas de la gestión administrativa.

3.3.2.2 Encuesta

Se utilizó la encuesta, la misma estuvo dirigida a los docentes, personal administrativo y personal de apoyo de la unidad educativa en estudio, lo que proporcionó datos que permitieron alcanzar los objetivos planteados.

3.3.3 Instrumentos de la investigación

3.3.3.1 Guía de Cuestionario

Se elaboró una guía de cuestionario para aplicar a los docentes, personal administrativo y personal de apoyo de la unidad educativa en estudio, con la finalidad de conocer su percepción y satisfacción con el servicio que ofrece la municipalidad.

3.3.3.2 Guía de entrevista

Se elaboró una entrevista, con la finalidad de conocer la opinión de la persona entrevistada acerca de la incidencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral.

3.4 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

El marco teórico de la investigación sobre cómo la gestión administrativa afecta el desempeño laboral en la Unidad Educativa Eloy Alfaro se fundamenta en un análisis exhaustivo de la literatura especializada. Los descubrimientos de la investigación, basados en la teoría presentada en artículos profesionales de alta calidad y documentos de investigaciones relacionadas, proporcionarán los cimientos teóricos necesarios para entender el problema en cuestión.

La elaboración del marco teórico, sustenta la importancia de la presente investigación, dando un peso sustancial al tema investigado, se compone de 3 partes:

Fundamentación Conceptual

La fundamentación conceptual está compuesta por conceptos de temas que se han desprendido de las variables de estudio, ideas de investigadores acerca la administración, gestión administrativa, desempeño laboral, entre otros.

Fundamentación Teórica

Este apartado está construido a partir de las teorías relacionadas con el tema investigado, estas teorías han sido obtenidas tras la búsqueda de investigaciones de diferentes autores.

Fundamentación Legal

Las fuentes legales consultadas para este segmento son, la Constitución de la república del Ecuador (2008), Acuerdo nro. mineduc-mineduc-2021-00027-a1, Reglamento general a la ley orgánica de educación superior y Código de trabajo.

3.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Con el fin de desarrollar el presente trabajo de investigación, se utilizó varios instrumentos, para la recopilación de los datos necesarios:

- Entrevistas
- Encuestas

Con estos instrumentos, se obtienen los resultados que permitió establecer las conclusiones y dar las recomendaciones respectivas, como apoyo a la comunidad que será intervenida.

3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Los resultados provienen tanto de fuentes primarias, que implican la recolección directo de datos experimentales sobre las variables analizadas, como de fuentes secundarias como enciclopedias, libros, artículos, páginas web y tesis, que se utilizaron para respaldar el marco teórico de la investigación. El cuestionario de la encuesta fue diseñado en base en la teoría, la problemática y los objetivos de la investigación. La información recopilada a través de las encuestas será procesada utilizando una hoja electrónica de Excel, lo que facilitará la creación de tablas y gráficos pertinentes para el estudio. Las entrevistas complementarán los

datos obtenidos en la encuesta, proporcionando un respaldo adicional a las respuestas de los encuestados. Se garantiza la veracidad de la información presentada en este proyecto, ya que se ha obtenido de fuentes confiables y se busca ofrecer datos reales y precisos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

“La educación es el pasaporte al futuro, el mañana pertenece aquellos que se preparan para él en el día de hoy”

Malcom X

4.1 INDICADORES CLAVE QUE UTILIZA LA UNIDAD EDUCATIVA ELOY ALFARO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DOCENTE, ADMINISTRATIVO Y DE APOYO.

Entrevista a la directora de la Unidad Educativa Eloy Alfaro.

N.º	Pregunta	Respuesta	Análisis
1	¿Cuáles son los indicadores específicos que utilizan para evaluar la calidad de la enseñanza y la planificación de clases?	<ul style="list-style-type: none"> • Métodos y técnicas de enseñanza • Manejo del aula • Interacción positiva con la comunidad educativa • Habilidades y destrezas en el manejo del proceso de enseñanza aprendizaje • La planeación de la clase. 	Estos indicadores proporcionan una visión holística de la calidad de la enseñanza y la planificación de clases, permitiendo a los educadores identificar áreas de mejora y optimizar el proceso de aprendizaje
2	¿Qué aspectos o competencias consideran más importantes al evaluar el desempeño de un docente?	<ul style="list-style-type: none"> • Las estrategias metodológicas • El manejo del aula • La interacción con la comunidad educativa 	En la UE Eloy Alfaro evaluar el desempeño docente va más allá de los conocimientos teóricos; implica considerar habilidades prácticas, competencias sociales y su

					impacto en el aprendizaje de los estudiantes.
3	¿Qué importancia le dan a la innovación pedagógica y cómo se refleja en la evaluación?	Las innovaciones son fundamentales para estar acordes con los avances de ciencia y tecnología. Esto se ve reflejada en evaluaciones objetivas, que apuntan a la Autoevaluación y a la metacognición.			La institución resalta la importancia de mantenerse al día con los avances científicos y tecnológicos, y cómo esto se refleja en evaluaciones objetivas.
4	¿Con qué frecuencia se lleva a cabo la evaluación del desempeño de los docentes en la institución?	Es constante a través de la planificación y observación del proceso de clase.			Un docente es evaluado constantemente, la frecuencia dependerá enteramente de la planificación del periodo lectivo que se la realiza antes del inicio de las clases.
5	¿Existen oportunidades de desarrollo profesional para las docentes	SI	X	NO	La conexión entre los resultados de la evaluación y las oportunidades de desarrollo es crucial. Debe ser un proceso integral y

	basadas en los resultados de la evaluación del desempeño?					coherente. El objetivo es mejorar la calidad de la enseñanza, y las oportunidades de desarrollo deben estar alineadas con las necesidades individuales de las docentes.
6	¿Cuáles son los criterios de evaluación para el personal administrativo y de apoyo?	<ul style="list-style-type: none"> • Ética e integridad • Comunicación eficaz • Capacidad para orientar y responder las consultas requeridas • Consecución de los objetivos. 				Estos criterios son esenciales para mantener una institución educativa sólida y comprometida con la excelencia en todos los niveles
7	¿Cómo se mide la eficiencia en la gestión administrativa y el manejo de recursos?	Se mide a través de observar la eficiencia en la gestión administrativa y en uso eficiente y efectivo de los recursos económicos, tecnológicos y humano.				En la UE Eloy Alfaro el personal administrativo tiene un objetivo inamovible. Aprovechar al máximo cada uno de los recursos para lograr cumplir los objetivos

			instituciones de manera efectiva.
8	¿Qué indicadores considera para evaluar la atención al estudiante y la infraestructura escolar?	La capacidad de orientar y responder a las inquietudes de los estudiantes de manera oportuna. En cuanto a la infraestructura se evalúa a través del cuidado, el orden, aseo y mejoramiento del entorno.	En la UE Eloy Alfaro los indicadores que se consideran para valorar cuan comprometidos están con el bienestar estudiantil son: Aseo, orden, cuidado y mejoramiento constante de las instalaciones.
9	¿Cómo se aseguran de que tanto el personal docente como el no docente cumplan con estándares éticos en su desempeño laboral?	A través del seguimiento de los procesos y de los expedientes del personal, además de la capacitación continúa.	Asegurar estándares éticos en el desempeño laboral del personal, docente y no docente, requiere políticas claras, supervisión efectiva y una cultura organizacional que promueva la ética laboral en todos los ámbitos.
10	¿Qué medidas toman para	El trabajo comprometido, la ética y la práctica de valores	Estos elementos son fundamentales para promover

	fomentar una cultura de responsabilidad y compromiso en la comunidad educativa?	que además deben ser transmitidas a la comunidad educativa a través del ejemplo.				un ambiente educativo que valore la integridad, el trabajo arduo y el compromiso con el aprendizaje y el desarrollo personal.
11	¿Existe una normativa interna que de sustento al sistema de evaluación integral del profesor?	SI	X	NO		En la institución existen normativas que sirven como herramientas de parte de la administración para verificar los cumplimientos y funciones designadas para la comunidad educativa.
12	¿Cómo utilizan los resultados de las evaluaciones para identificar áreas de mejora y promover el desarrollo profesional del personal?	La evaluación sirve para identificar logros y falencias de ahí se realizará capacitaciones en los aspectos necesarios.				Los resultados obtenidos brindan información en cuanto a que áreas se puede mejorar. Para ello la importancia de brindar retroalimentación constructiva y apoyo continuo durante el proceso

			de desarrollo debe ser constante.
13	¿Qué estrategias implementan para capacitar y motivar al personal en función de los resultados obtenidos?	Se emplean numerosas estrategias para capacitar y motivar, entre ellas seminarios, charlas, diplomas y reconocimientos.	Las estrategias que emplea la UE Eloy Alfaro, con el fin de capacitar y motivar a su personal son: seminarios, charlas diplomas y reconocimientos, estructurándolos acorde al área de estudio en que se especializa el docente.
14	¿Se evalúa la colaboración interdepartamental y la contribución al ambiente escolar?	En educación no puede existir un departamento que trabaje de forma independiente, todos trabajamos por un objetivo específico que son nuestros estudiantes.	Comprender la importancia de evaluar y promover la colaboración interdepartamental y la contribución al ambiente escolar en el contexto educativo, reconoce que todos los esfuerzos deben estar alineados con el objetivo común de mejorar el

			aprendizaje y el desarrollo de los estudiantes.
15	¿Qué medidas se toman para garantizar la imparcialidad y la objetividad en el proceso de evaluación del desempeño?	Se selecciona un personal éticamente responsable y en la actualidad mediante el uso de tecnología se evitan algunas dudas que puedan presentarse	La importancia a la integridad moral y profesional del personal encargado de realizar las evaluaciones la formación del personal, junto con las herramientas digitales que minimizan la posibilidad de sesgos humanos y asegurando una mayor objetividad en los resultados.
16	¿Qué acciones se toman en caso de que alguien no cumpla con los estándares establecidos?	Se maneja el debido proceso, llamado de atención hasta sumario administrativo dependiendo la gravedad.	la organización tiene un enfoque estructurado y legalmente sólido para abordar las situaciones en las que alguien no cumple con los estándares establecidos, lo que puede ayudar a mantener la disciplina y el orden en el lugar de trabajo.

Discusión objetivo específico 1.

La gestión administrativa y el desempeño laboral en la Unidad Educativa Eloy Alfaro resaltan la importancia de contar con indicadores holísticos para mejorar la enseñanza y la planificación de clases. Estos indicadores deben evaluar tanto los conocimientos teóricos como las habilidades prácticas y las competencias sociales. Según Cámara y colaboradores (2018), lograr prácticas de evaluación del desempeño docente exitosas requiere procesos precisos y bien fundamentados.

Además, Vásquez y Farje (2020) plantean que los encargados de la gestión administrativa deben influir en los empleados y empleadas para alcanzar las metas deseadas. Por tanto, el personal directivo debe caracterizarse por su capacidad de liderazgo para lograr una buena gestión y cumplir con sus funciones de manera eficiente.

Es fundamental mantenerse actualizado con los avances científicos y tecnológicos, vinculando los resultados de evaluación con oportunidades de desarrollo para mejorar la calidad educativa. Se destaca el compromiso del personal administrativo en optimizar recursos para alcanzar objetivos institucionales, mientras se promueve una cultura organizacional ética que valore la integridad y el compromiso con el aprendizaje y el desarrollo personal. En este sentido, el estudio de Luis y Fernando (2016) sobre el rendimiento y su relación con el desempeño laboral en la Clínica San Juan de Dios – Pimentel concluyó que el trabajo en equipo es clave para aumentar la productividad y crear un ambiente laboral saludable.

Adicionalmente, María González, en su investigación “Liderazgo y Desempeño Laboral en Instituciones Educativas” (2019), enfatiza que el liderazgo efectivo es esencial para fomentar un entorno de trabajo positivo y motivador. González sugiere que los líderes deben inspirar a sus equipos, promover la comunicación abierta y establecer metas claras para lograr un desempeño excepcional.

4.2 LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA ELOY ALFARO

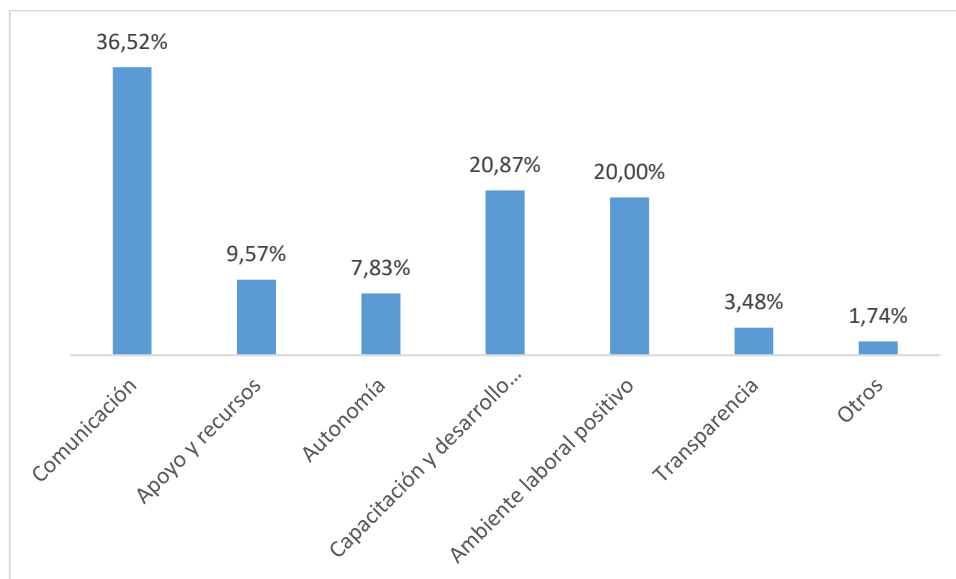
Encuesta dirigida al personal docente, administrativo y de apoyo.

Tabla 2 ¿Qué aspectos de la gestión administrativa consideran que tienen un impacto positivo en su desempeño laboral?

Respuesta	Destalle	Porcentaje
Comunicación	42	36,52%
Apoyo y recursos	11	9,57%
Autonomía	9	7,83%
Capacitación y desarrollo profesional	24	20,87%
Ambiente laboral positivo	23	20,00%
Transparencia	4	3,48%
Otros	2	1,74%
Total	115	100%

Nota: Los datos muestran los aspectos de la gestión administrativa, que se consideran tienen un impacto positivo en el desempeño laboral.

Gráfico 1 Aspectos relevantes de la gestión administrativa



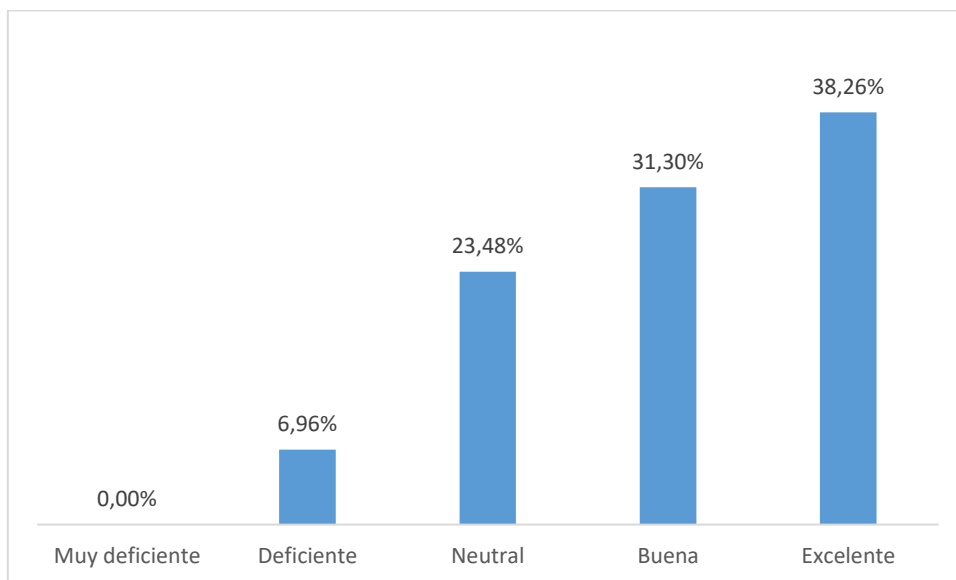
Según los datos obtenidos en la encuesta realizada, el 36,53% considera que la comunicación dentro de la gestión administrativa tiene un impacto positivo en el desempeño laboral, seguido de las capacitaciones y desarrollo profesional con un 20,87%, 20% considera que el ambiente laboral también tiene un impacto positivo en el desempeño laboral, 7,83% cree que la autonomía impacta positivamente el desarrollo laboral.

Tabla 3 ¿Cómo calificarías la comunicación entre los diferentes departamentos de la institución?

Respuesta	Destalle	Porcentaje
Muy deficiente	0	0,00%
Deficiente	8	6,96%
Neutral	27	23,48%
Buena	36	31,30%
Excelente	44	38,26%
Total	115	100%

Nota: Los resultados muestran la percepción de la comunicación entre los diferentes departamentos de la institución.

Gráfico 2 Calificación a la comunicación entre los diferentes departamentos de la institución



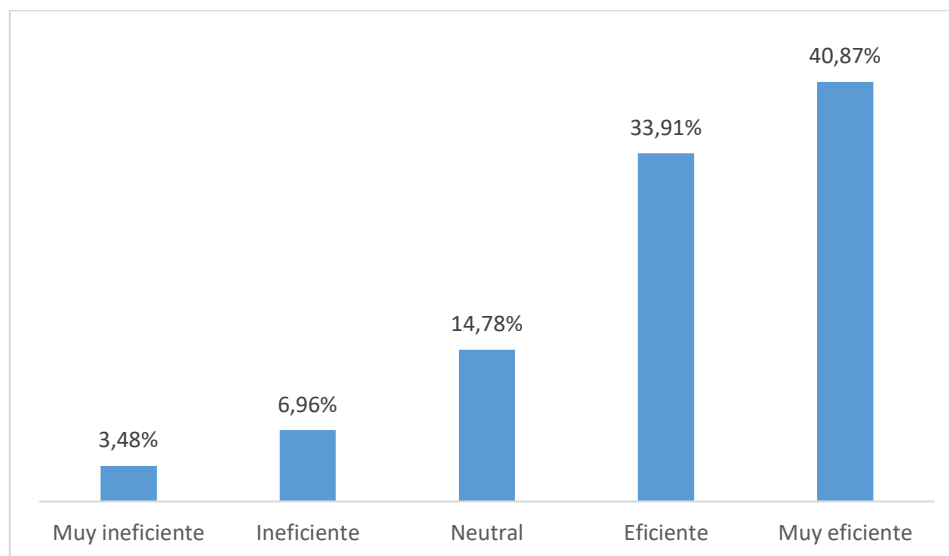
Con los datos que se obtuvieron en la encuesta se determina que, el 38,26% considera que la comunicación entre departamentos es excelente, un 31,30% indica que mantienen una buena comunicación entre el personal, el 23,48% cree que la comunicación a veces se cumple o se encuentra en un estado neutral, y finalmente un 6,96% considera que rara vez se cumple la comunicación entre departamento calificándola como deficiente.

Tabla 4 ¿En qué medida se cumplen los procedimientos administrativos establecidos?

Respuesta	Destalle	Porcentaje
Muy ineficiente	4	3,48%
Ineficiente	8	6,96%
Neutral	17	14,78%
Eficiente	39	33,91%
Muy eficiente	47	40,87%
Total	115	100%

Nota: Los resultados muestran la percepción en cuanto al cumplimiento de los procesos administrativos.

Gráfico 3 Medición del cumplimiento de los procesos administrativos establecidos



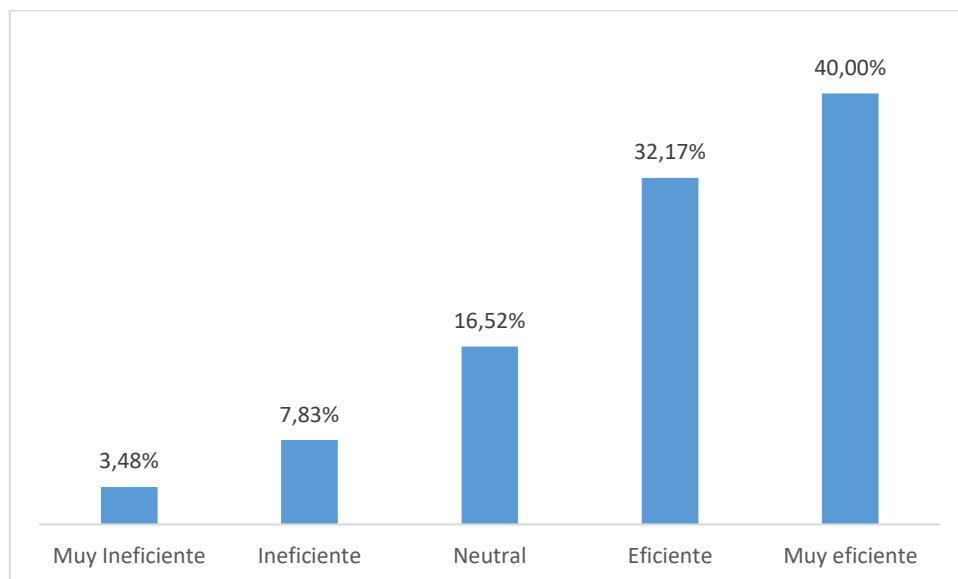
Con la encuesta realizada se obtuvieron los siguientes datos, el 40,87% indica que los procedimientos administrativos se cumplen de manera muy eficiencia, un 33,91% considera que los procedimientos se realizan de manera eficiente, 14,78% cree que los procedimientos son realizados de manera neutral, el 3,48% determina que los procedimientos son realizados de manera muy ineficiente.

Tabla 5 ¿Qué opinas sobre la eficiencia en la asignación de recursos (humanos, materiales, financieros)?

Respuesta	Destalle	Porcentaje
Muy Ineficiente	4	3,48%
Ineficiente	9	7,83%
Neutral	19	16,52%
Eficiente	37	32,17%
Muy eficiente	46	40,00%
Total	115	100%
Muy Ineficiente	4	3,48%

Nota: Los resultados muestran la percepción de la eficiencia en la asignación de los recursos (humanos, materiales, financieros).

Gráfico 4 Opinión sobre la eficacia en la asignación de recursos



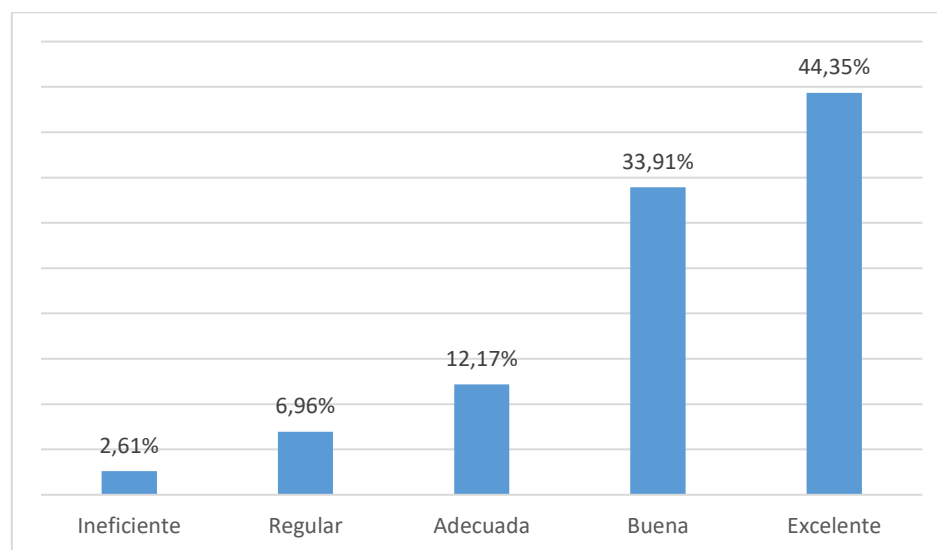
El gráfico demuestra que: el 40% del personal encuestado considera que la eficiencia en la asignación de recursos es muy eficiente, un 32,17% cree que es eficiente, 16,52% de los encuestados determina que la eficiencia en la asignación de recursos es neutral, el 7,83% indica que es ineficiente la asignación de recursos, finalmente solo el 3,48% de los encuestados considera que la eficiencia en la asignación de recursos es muy ineficiente.

Tabla 6 ¿Cómo evalúas la capacitación y formación que se brinda al personal?

Respuesta	Destalle	Porcentaje
Ineficiente	3	2,61%
Regular	8	6,96%
Adecuada	14	12,17%
Buena	39	33,91%
Excelente	51	44,35%
Total	115	100%

Nota: Los resultados muestran la percepción sobre la capacitación y formación que se brinda al personal.

Gráfico 5 Capacitación y formación que brindan al personal



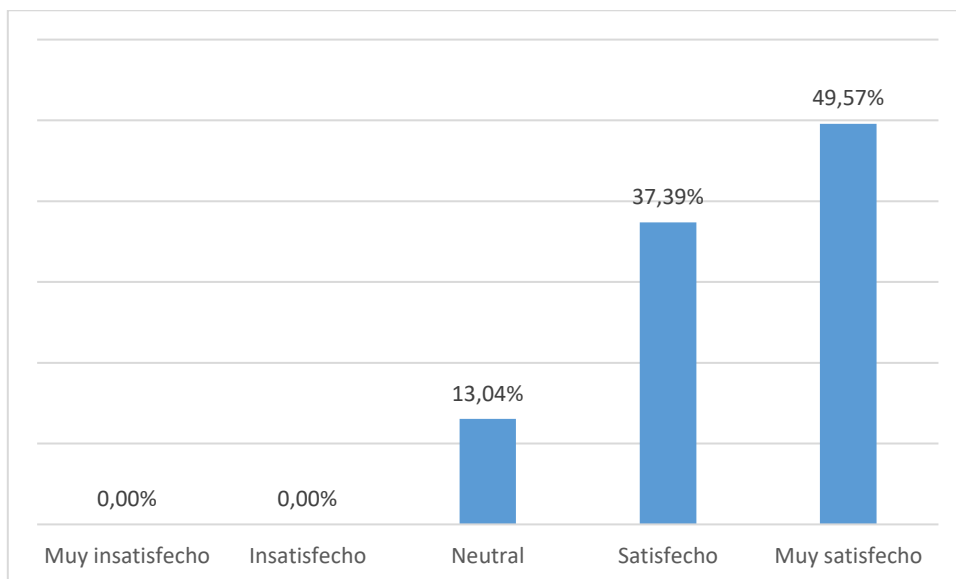
Con los datos obtenidos en la encuesta realizada al personal administrativo y docente, el 44,35% considera que la capacitación y formación brindada es excelente, 33,91% indica que es buena la capacitación y formación impartida, 12,17% cree que es adecuada, un 6,96% considera irregular la capacitación y formación que se brinda, finalmente solo el 2,61% de los encuestados consideran que la capacitación y formación que se brinda en la institución es ineficiente.

Tabla 7 ¿Qué tan satisfecho estás con el ambiente de trabajo en la institución?

Respuesta	Destalle	Porcentaje
Muy insatisfecho	0	0,00%
Insatisfecho	0	0,00%
Neutral	15	13,04%
Satisfecho	43	37,39%
Muy satisfecho	57	49,57%
Total	115	100%

Nota: Los resultados muestran la percepción del ambiente laboral en la institución.

Gráfico 6 Satisfacción del ambiente laboral en la institución



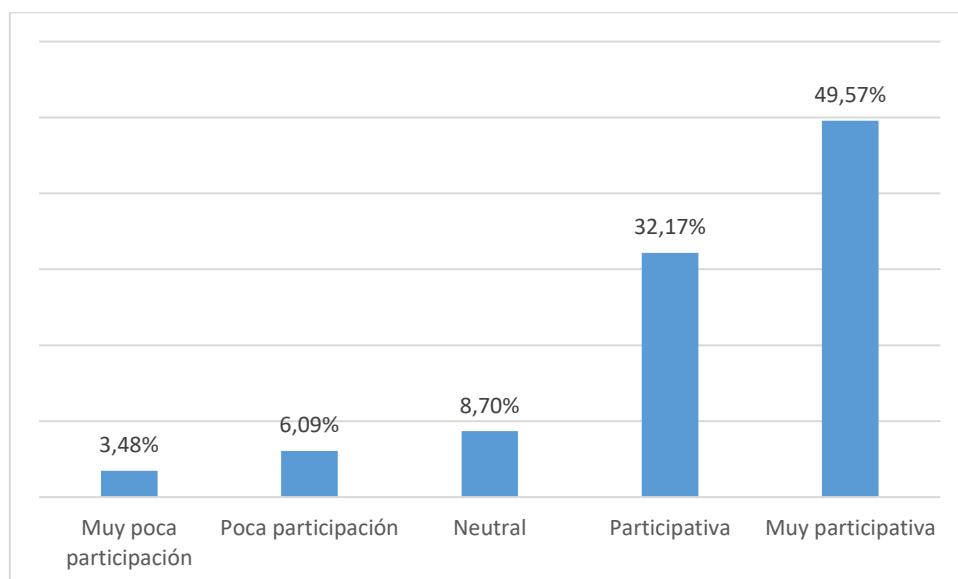
En base a los datos obtenidos en la encuesta, el gráfico muestra que: el 49,57% de los trabajadores de la Unidad Educativa Eloy Alfaro consideran que están muy satisfechos con el ambiente laboral en la institución, un 37,39% indica que están satisfechos con el ambiente laboral, finalmente solo un 13,04% determina que el ambiente laboral es neutral dentro de la institución.

Tabla 8 ¿Cuál es tu percepción sobre la toma de decisiones dentro de la Unidad Educativa?

Respuesta	Destalle	Porcentaje
Muy poca participación	4	3,48%
Poca participación	7	6,09%
Neutral	10	8,70%
Participativa	37	32,17%
Muy participativa	57	49,57%
Total	115	100%

Nota: Los resultados muestran la percepción en la toma de decisiones dentro de la unidad educativa.

Gráfico 7 Percepción sobre la toma de decisiones dentro de la Unidad Educativa



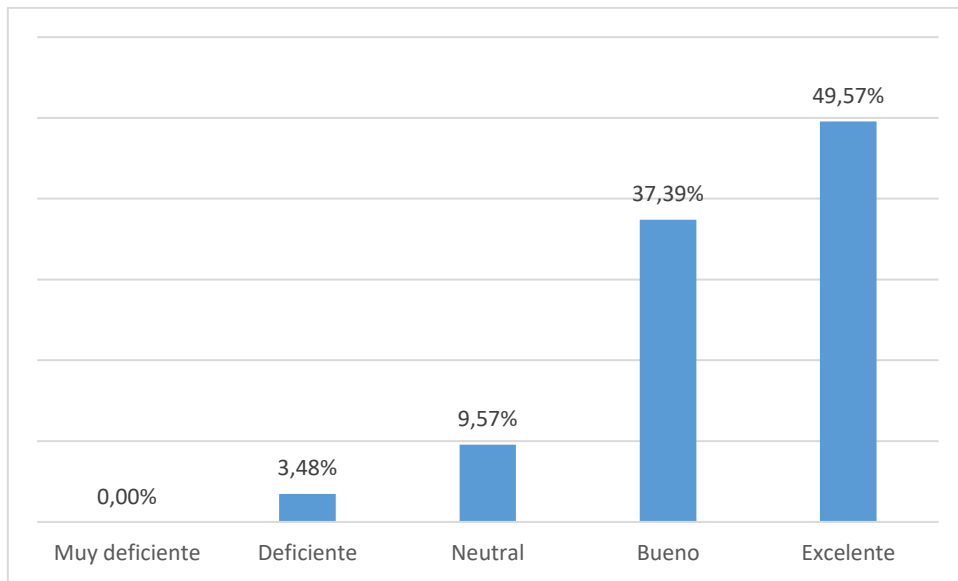
Con base a la encuesta realizada, el grafico demuestra que: el 49,57% de los trabajadores tiene mucha participación en la toma de decisiones dentro de la institución, 49,57% participa en la toma de decisiones, finalmente solo el 3,48% de los trabajadores determina que hay muy poca participación en la institución por parte de los trabajadores.

Tabla 9 ¿Cómo se manejan los conflictos entre el personal?

Respuesta	Destalle	Porcentaje
Muy deficiente	0	0,00%
Deficiente	4	3,48%
Neutral	11	9,57%
Bueno	43	37,39%
Excelente	57	49,57%
Total	115	100%

Nota: Los resultados muestran la percepción en el manejo de los conflictos entre el personal.

Gráfico 8 Manejo de los conflictos



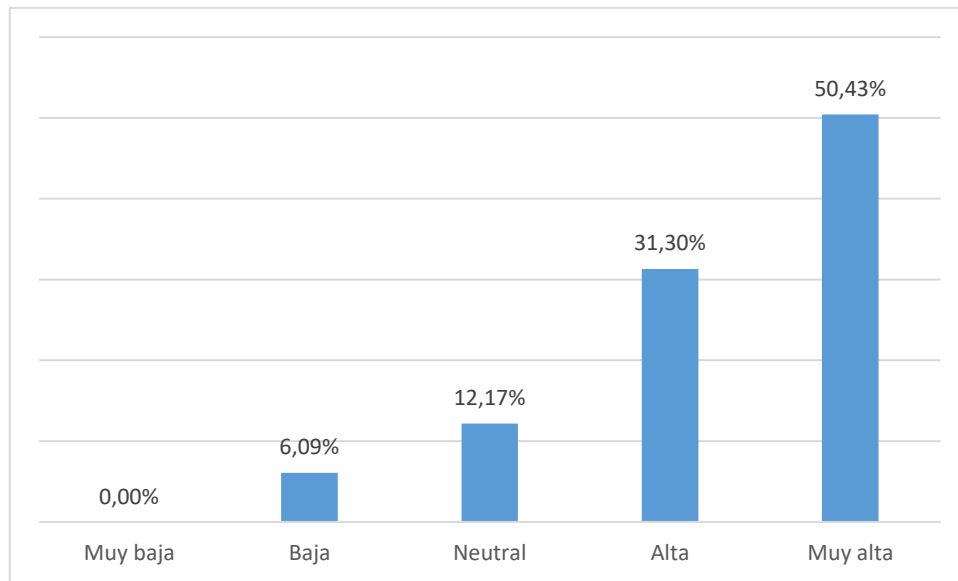
Con base a los datos obtenidos se deduce que el 49,57% de los encuestados considera que los conflictos entre el personal se manejan de manera excelente, el 37,39% considera que hay un buen manejo de estas situaciones, en posición neutral se pronunció el 9,57%, mientras que el 3,48% piensa que existe un manejo deficiente de los conflictos que se presentan entre el personal.

Tabla 10 ¿Qué opinas sobre la transparencia en los procesos administrativos?

Respuesta	Destalle	Porcentaje
Muy baja	0	0,00%
Baja	7	6,09%
Neutral	14	12,17%
Alta	36	31,30%
Muy alta	58	50,43%
Total	115	100%

Nota: Los resultados muestran la percepción de la transparencia en los procesos administrativos.

Gráfico 9 Transparencia en los procesos



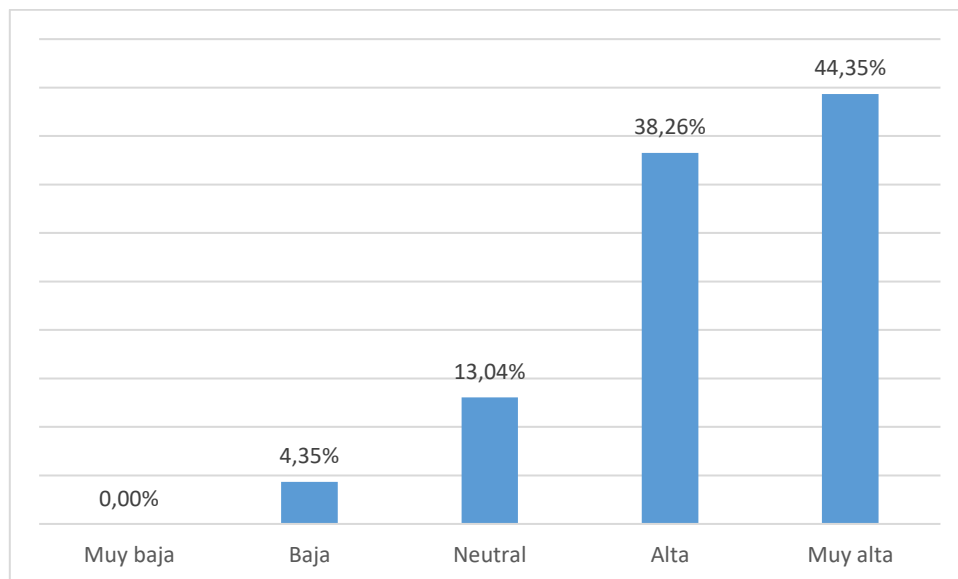
Tomando como base los datos obtenidos se puede deducir que el 50,43% de los encuestados considera que la transparencia en los procesos administrativos es muy alta, el 31,30% considera un nivel alto, el 12,17% presenta una actitud neutral y el 6,09% opina que la transparencia en los procesos administrativos es baja en la institución.

Tabla 11 ¿En qué medida se promueve la participación y colaboración entre los diferentes roles (docentes, administrativos, apoyo)?

Respuesta	Destalle	Porcentaje
Muy baja	0	0,00%
Baja	5	4,35%
Neutral	15	13,04%
Alta	44	38,26%
Muy alta	51	44,35%
Total	115	100%

Nota: Los resultados muestran la percepción de la participación y colaboración entre los diferentes roles (docentes, administrativos, apoyo).

Gráfico 10 Participación y colaboración entre los diferentes roles



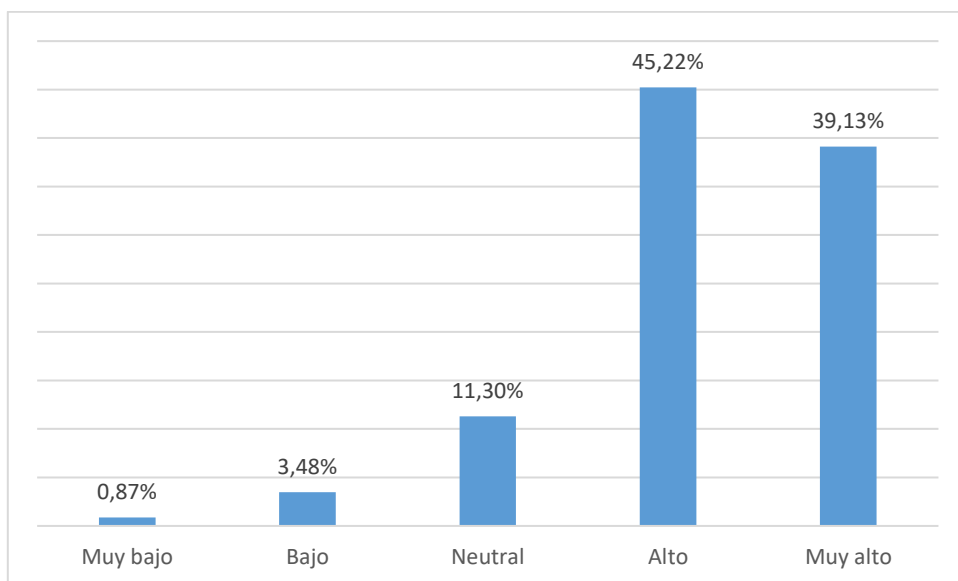
Con base en los datos obtenidos se deduce que el 44,35% de los encuestados considera que la medida en la que se promueve la participación y colaboración entre los diferentes roles es alta, el 38,26% opina que es muy alta la participación y colaboración, una opinión neutral mantiene el 13,04%, mientras que el 4,35% opina que la medida en que se promueve la participación y colaboración entre roles es baja dentro de la institución.

Tabla 12 ¿Qué tan efectiva consideras la evaluación del desempeño en la institución?

Respuesta	Destalle	Porcentaje
Muy inefectiva	0	0,00%
Inefectiva	2	1,74%
Neutral	19	16,52%
Efectiva	49	42,61%
Muy efectiva	45	39,13%
Total	115	100%

Nota: Los resultados muestran la percepción de la evaluación de desempeño en la institución.

Gráfico 11 Consideración de la evaluación de desempeño en la institución



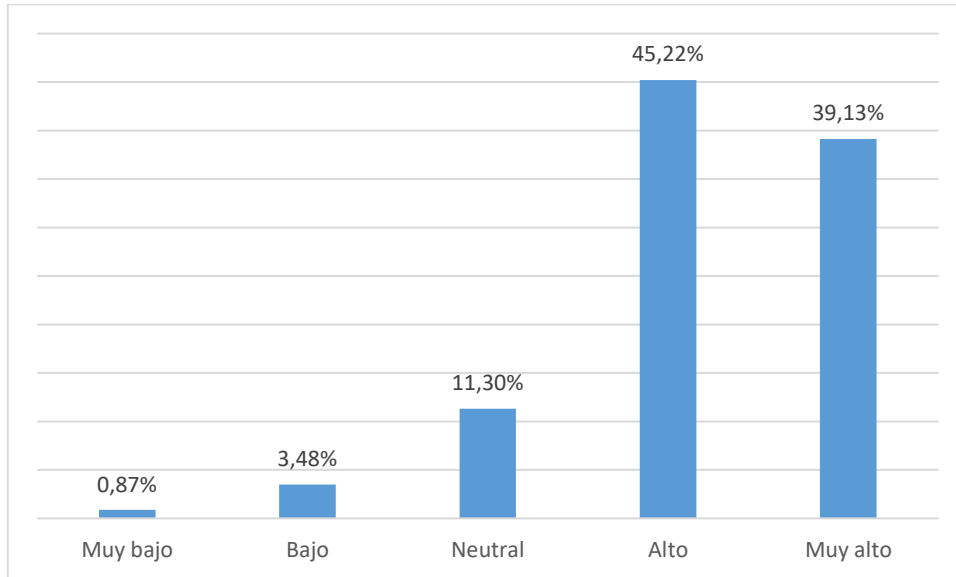
De acuerdo con los datos obtenidos en las encuestas se deduce que el 42,61% de los encuestados considera que la evaluación de desempeño en la institución es efectiva, el 39,13% de los encuestados opina que es muy efectiva, el 16,52% mantiene una opinión neutral, mientras que el 1,74% considera que esta evaluación es ineficiente.

Tabla 13 ¿Cómo se fomenta el bienestar laboral del personal?

Respuesta	Destalle	Porcentaje
Muy bajo	1	0,87%
Bajo	4	3,48%
Neutral	13	11,30%
Alto	52	45,22%
Muy alto	45	39,13%
Total	115	100%

Nota: Los resultados muestran la percepción del bienestar laboral del personal.

Gráfico 12 Bienestar laboral del personal



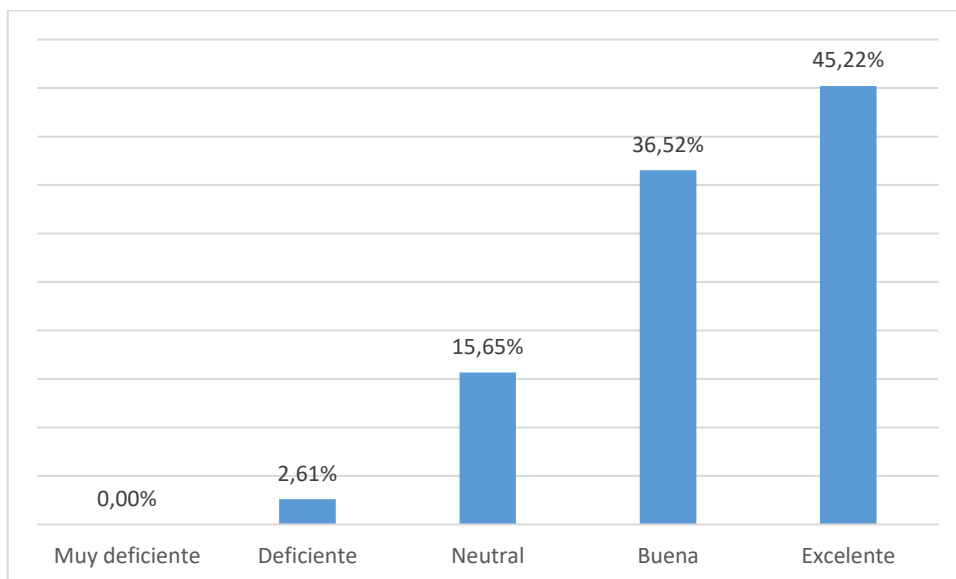
Con base en los datos obtenidos en las encuestas se deduce que el 45,22% de los encuestados considera que el fomento del bienestar laboral es alto, el 39,13% opina que es muy alto, de manera neutral opinó el 11,30% mientras que el 3,48% y el 0,87% opina que es bajo y muy bajo respectivamente.

Tabla 14 ¿Qué opinas sobre la gestión de recursos humanos en términos de contratación, retención y desarrollo?

Respuesta	Destalle	Porcentaje
Muy deficiente	0	0,00%
Deficiente	3	2,61%
Neutral	18	15,65%
Buena	42	36,52%
Excelente	52	45,22%
Total	115	100%

Nota: Los resultados muestran la percepción de la gestión de recursos humanos en términos de contratación, retención y desarrollo.

Gráfico 13 Gestión de recursos humanos



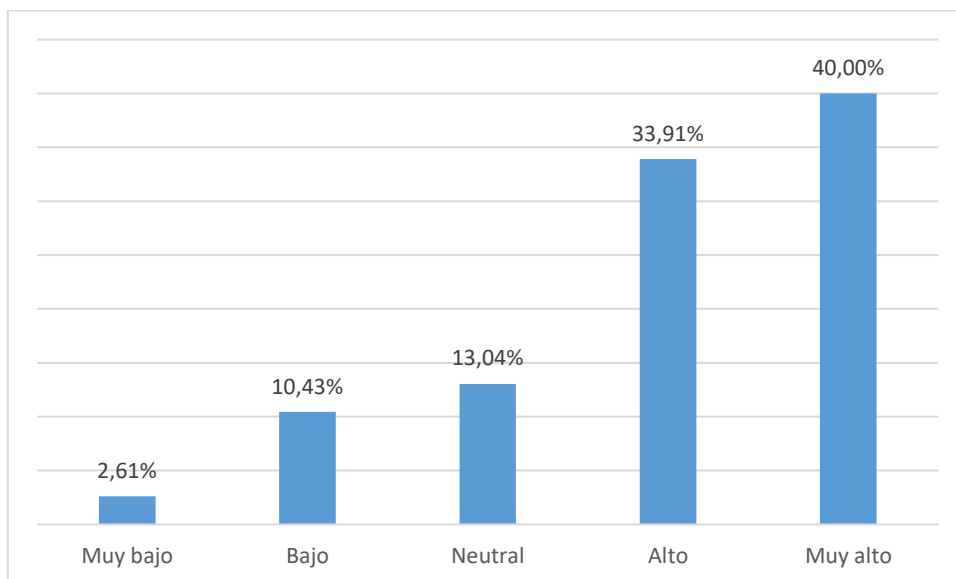
De acuerdo con los datos obtenidos en las encuestas se deduce que el 45,22% de los encuestados opina que la gestión de recursos humanos en términos de contratación, retención y desarrollo es excelente, el 36,52% opina que es buena, una posición neutral expresa el 15,65%, mientras que el 2,61% la considera deficiente dicha gestión.

Tabla 15 ¿En qué medida se reconoce y valora el trabajo del personal?

Respuesta	Destalle	Porcentaje
Muy bajo	3	2,61%
Bajo	12	10,43%
Neutral	15	13,04%
Alto	39	33,91%
Muy alto	46	40,00%
Total	115	100%

Nota: Los resultados muestran la percepción en cuanto al reconocimiento y valoración del trabajo del personal.

Gráfico 14 Reconocimiento y valoración



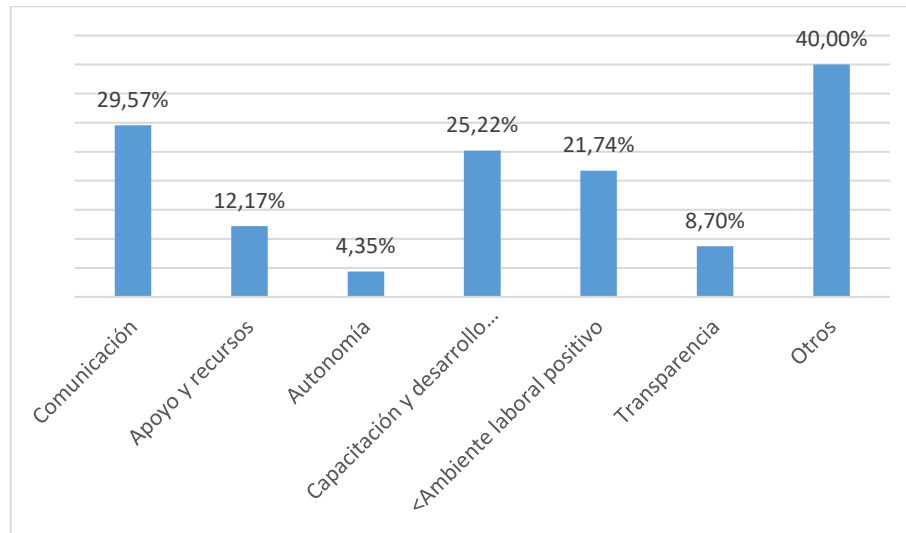
Con base en los datos obtenidos se deduce que el 40% de los encuestados considera muy alta la medida en la que se reconoce y valora el trabajo del personal, el 33,91% opina que es alta, el 13,04% tiene una opinión neutral, mientras que el 10,43% y el 2,61% considera bajo y muy bajo respectivamente esta medida.

Tabla 16 ¿Qué mejoras sugerirías para optimizar la gestión y el desempeño laboral?

Respuesta	Destalle	Porcentaje
Comunicación	34	29,57%
Apoyo y recursos	14	12,17%
Autonomía	5	4,35%
Capacitación y desarrollo profesional	29	25,22%
Ambiente laboral positivo	25	21,74%
Transparencia	10	8,70%
Otros	46	40,00%
Total	115	100%

Nota: Los resultados muestran las sugerencias para optimizar la gestión y desempeño laboral.

Gráfico 15 Sugerencias para optimización en la gestión y el desempeño laboral



De acuerdo con los datos obtenidos se deduce que las mejoras para optimizar la gestión y desempeño laboral se sugieren así: el 21,74% opina por un ambiente laboral positivo, el 25,22% opina por la capacitación y desarrollo personal, el 29,57% considera a la comunicación, el 12,17% por apoyo y recursos, el 8,70% opina por la transparencia y el 4,35% por la autonomía.

Discusión objetivo específico 2

El análisis de los datos recopilados a través de la encuesta proporciona una visión valiosa sobre la percepción de los empleados respecto a varios aspectos de la gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral en la Unidad Educativa Eloy Alfaro, varios puntos destacados emergen como elementos clave que merecen atención.

Uno de los hallazgos significativos es que el 36,53% de los encuestados considera que la comunicación dentro de la gestión administrativa tiene un impacto positivo en el desempeño

laboral. Este resultado resalta la importancia de establecer canales efectivos de comunicación dentro de la organización. Según Stephen P. Robbins y Timothy A. Jorge (2019) “La comunicación efectiva es fundamental para el éxito organizacional. Mejora la coordinación, reduce los malentendidos y fomenta un ambiente de confianza y colaboración”. La satisfacción con el ambiente laboral es otro aspecto crucial que influye en el desempeño de los empleados. Sorprendentemente, el 49,57% de los trabajadores se mostraron muy satisfechos con el ambiente laboral en la institución. Esto sugiere que un entorno positivo, donde los empleados se sienten valorados y apoyados, puede tener un impacto significativo en su motivación y productividad. Además, el mismo porcentaje de empleados participa en la toma de decisiones dentro de la institución. Esta alta participación puede ser un indicador de un ambiente laboral inclusivo y democrático, donde se valora la opinión de cada empleado, lo que a su vez puede fortalecer el compromiso y la responsabilidad de estos en su trabajo, ya que según Dudley D. Cahn & Ruth Anna Abigail (2019) “el manejo efectivo de conflictos en el lugar de trabajo es crucial para mantener la armonía y la productividad.

La transparencia y la apertura en la resolución de conflictos pueden fortalecer las relaciones laborales y mejorar el rendimiento”. Además, el 50,43% de los empleados perciben una alta transparencia en los procesos administrativos. La transparencia en la toma de decisiones y en la gestión de recursos puede aumentar la confianza y el compromiso de los empleados, lo que, a su vez, puede mejorar su desempeño laboral.

4.3 ACCIONES ESTRATÉGICAS ORIENTADAS A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA UNIDAD EDUCATIVA ELOY ALFARO.

Diseño del modelo CANVAS para la Unidad Educativa Eloy Alfaro.

SEGMENTOS DE CLIENTES:

Estudiantes:

Los estudiantes son el grupo principal al que se dirige la institución educativa. Representan el núcleo de la comunidad escolar. La satisfacción de los estudiantes, su éxito académico y su bienestar son fundamentales para el funcionamiento de la unidad educativa.

Padres de Familia:

Los padres de familia son un segmento importante. Su participación activa es crucial para el desarrollo de los estudiantes. Los padres se involucran en reuniones, eventos escolares, decisiones académicas y apoyo emocional. Además, son responsables de la matrícula y las cuotas.

Docentes, Personal Administrativo y de Apoyo:

Este grupo incluye a los profesores, directivos, personal de secretaría, conserjes y otros empleados. Son parte integral de la comunidad educativa. Su satisfacción laboral, capacitación y colaboración afectan directamente la calidad de la enseñanza y la gestión administrativa.

RELACIÓN CON LOS CLIENTES

Personalizada:

La atención personalizada es fundamental para satisfacer las necesidades específicas de cada segmento de cliente. Algunas acciones que podrían implementarse incluyen:

- Entrevistas individuales: Realizar entrevistas o encuestas con estudiantes, padres y personal para comprender sus inquietudes y expectativas.
- Seguimiento personalizado: Mantener un registro de las preferencias y necesidades de cada cliente para ofrecer soluciones adaptadas.

Continua:

Mantener una relación a largo plazo con los clientes es esencial para la estabilidad y el crecimiento de la unidad educativa. Aquí hay algunas estrategias:

- Comunicación constante: Establecer canales de comunicación regulares para compartir actualizaciones, logros y cambios.
- Programas de fidelización: Reconocer y recompensar la lealtad de los clientes (por ejemplo, premios para estudiantes destacados o reconocimientos para padres comprometidos).

Interactiva:

Fomentar la participación activa de los clientes puede generar ideas valiosas y mejorar la administración. Algunas sugerencias son:

- Reuniones participativas: Invitar a estudiantes, padres y personal a reuniones donde puedan expresar sus opiniones y sugerencias.
- Buzón de sugerencias: Establecer un sistema para recibir comentarios y propuestas de mejora de manera regular.

PROPUESTA DE VALOR

Mejora en la eficiencia administrativa:

- Automatización de procesos: Implementar sistemas o herramientas que reduzcan la carga administrativa manual, como la gestión de matrículas, seguimiento de asistencia y manejo de registros.
- Capacitación del personal: Brindar formación continua al personal administrativo para mejorar sus habilidades y conocimientos en áreas clave.

Mejora en la comunicación interna:

- Plataformas digitales: Utilizar aplicaciones o plataformas para facilitar la comunicación entre docentes, personal administrativo y padres de familia.

- Reuniones regulares: Establecer reuniones periódicas para compartir actualizaciones, resolver problemas y alinear objetivos.

Mejora en la satisfacción laboral del personal:

- Reconocimiento y motivación: Celebrar logros y reconocer el esfuerzo del personal. Esto puede incluir premios, reconocimientos públicos o incentivos.
- Ambiente de trabajo positivo: Fomentar un entorno donde el personal se sienta valorado y escuchado.

Mejora en la calidad de la educación ofrecida:

- Evaluación continua: Implementar mecanismos para evaluar regularmente la calidad de la enseñanza y el aprendizaje.
- Retroalimentación de los estudiantes: Recopilar comentarios de los estudiantes sobre sus experiencias educativas y utilizarlos para realizar mejoras.

ACTIVIDADES CLAVES

Implementación de sistemas de gestión integrados:

- Automatización de procesos: Implementar sistemas informáticos que centralicen y agilicen tareas administrativas, como la gestión de matrículas, seguimiento de asistencia y manejo de registros.

- Capacitación del personal: Asegurarse de que el personal esté capacitado para utilizar eficientemente los nuevos sistemas y herramientas.

Organización de reuniones regulares de seguimiento:

- Reuniones de equipo: Programar reuniones periódicas con el personal administrativo para revisar el progreso, identificar obstáculos y planificar acciones.
- Seguimiento de indicadores clave: Evaluar regularmente los indicadores de desempeño administrativo (por ejemplo, tiempos de respuesta, eficiencia en la asignación de recursos, etc.).

Realización de sesiones de capacitación para el personal administrativo:

- Formación específica: Ofrecer capacitación específica según las necesidades del personal (por ejemplo, habilidades de comunicación, manejo de conflictos, etc.).
- Actualización constante: Mantener al personal al tanto de las últimas prácticas y tendencias en gestión administrativa.

Evaluación continua de los procesos administrativos:

- Auditorías internas: Realizar auditorías regulares para identificar áreas de mejora y asegurar el cumplimiento de políticas y procedimientos.
- Retroalimentación del personal: Involucrar al personal en la evaluación y búsqueda de soluciones para optimizar los procesos.

SOCIOS CLAVES

Ministerio de Educación:

- El Ministerio de Educación es un socio crucial para garantizar el cumplimiento de las regulaciones y políticas educativas. Algunas áreas de colaboración podrían ser:
- Actualización normativa: Mantenerse al día con los cambios en las políticas educativas y asegurarse de que la unidad educativa cumpla con los requisitos.
- Capacitación docente: Participar en programas de formación y desarrollo profesional ofrecidos por el Ministerio.

Empresas Locales:

- Las empresas locales pueden ser aliados valiosos para la Unidad Educativa Eloy Alfaro. Aquí hay algunas formas de colaboración:
- Programas de prácticas: Establecer acuerdos con empresas para que los estudiantes realicen prácticas profesionales y adquieran experiencia laboral.
- Patrocinio y donaciones: Buscar apoyo financiero o en especie de empresas locales para mejorar las instalaciones o implementar proyectos educativos.

CANALES

Reuniones de Personal: Las reuniones de personal son un canal importante para la comunicación interna. En estas reuniones, el personal docente y administrativo se reúne para

discutir asuntos relevantes, compartir información, tomar decisiones y alinear estrategias. Estas reuniones pueden ser semanales, mensuales o según sea necesario.

Correo Electrónico Interno:

El correo electrónico es una herramienta eficaz para la comunicación escrita. Permite enviar mensajes, documentos y anuncios a todo el personal de manera rápida y eficiente. Es útil para compartir actualizaciones, recordatorios, políticas institucionales y otros temas relevantes.

Plataforma en Línea para Comunicación Interna:

Utilizar una plataforma en línea (como un portal web o una intranet) facilita la comunicación y el acceso a información relevante. En esta plataforma, se pueden publicar noticias, eventos, horarios, documentos compartidos y otros recursos. Además, puede servir como un espacio interactivo para que el personal comparta ideas y comentarios.

Sesiones de Capacitación Presenciales:

Las sesiones de capacitación son esenciales para el desarrollo del personal. Estas reuniones presenciales brindan oportunidades para adquirir nuevas habilidades, aprender sobre cambios en políticas o procedimientos, y mejorar el desempeño laboral. La capacitación puede ser impartida por expertos internos o externos.

RECURSOS CLAVES:

Personal Docente y Administrativo: Este recurso es fundamental para el funcionamiento de la institución educativa. El personal docente (profesores) y administrativo (directivos, secretaría, personal de apoyo) contribuye directamente al desarrollo académico y administrativo de la unidad educativa. Su capacitación, motivación y desempeño influyen en la calidad de la educación que se brinda.

Infraestructura: La infraestructura física es esencial para el proceso educativo. Esto incluye aulas, laboratorios, biblioteca, espacios deportivos y áreas comunes. Una infraestructura adecuada proporciona un entorno propicio para el aprendizaje y el trabajo del personal.

Tecnología: Los equipos y el software educativo son recursos tecnológicos clave. Los dispositivos (computadoras, proyectores, pizarras digitales) y el software específico para la enseñanza (plataformas de aprendizaje, aplicaciones educativas) permiten una enseñanza más efectiva y una gestión administrativa eficiente.

ESTRUCTURA DE COSTOS

Salarios y Beneficios para el Personal Docente y Administrativo:

Este componente incluye los sueldos y beneficios para el personal que trabaja en la institución educativa. Esto abarca a los profesores, directivos, personal de secretaría y otros

empleados. Es importante considerar los aumentos salariales, bonificaciones y beneficios adicionales como seguro médico o vacaciones pagadas.

Mantenimiento de Infraestructura:

El mantenimiento de la infraestructura es crucial para garantizar que las instalaciones estén en buen estado. Esto implica reparaciones, limpieza regular y mejoras necesarias en las aulas, laboratorios, biblioteca y otros espacios. Los costos pueden incluir materiales, mano de obra y servicios contratados.

Recursos Tecnológicos y Actualización de Equipos:

La tecnología desempeña un papel fundamental en la educación moderna. Los costos asociados con la adquisición y actualización de equipos informáticos, software educativo, proyectores, pizarras digitales y otros dispositivos deben considerarse. Además, se deben presupuestar los gastos de mantenimiento y reparación de estos recursos.

FLUJO DE INGRESOS

Presupuesto Asignado por la Institución Educativa:

El presupuesto asignado por la institución educativa es una fuente principal de ingresos. Este presupuesto proviene de fondos gubernamentales, subvenciones, donaciones y otros recursos financieros proporcionados por la entidad educativa. Incluye los fondos destinados a cubrir gastos operativos como salarios, infraestructura y tecnología.

Posibilidad de Generar Ingresos Adicionales Mediante la Eficiencia Administrativa:

La eficiencia administrativa puede generar ingresos adicionales. Algunas formas de lograrlo incluyen:

- **Cuotas:** La institución puede cobrarse cuotas por servicios adicionales como actividades extracurriculares, uso de instalaciones deportivas o eventos especiales.
- **Programas de Educación Continua:** Ofrecer programas de educación continua para adultos o cursos de capacitación específicos puede generar ingresos adicionales.
- **Alianzas Estratégicas:** Colaborar con otras organizaciones o empresas para ofrecer servicios conjuntos (por ejemplo, talleres, conferencias) puede generar ingresos compartidos.
- **Venta de Materiales Educativos:** Vender libros de texto, material didáctico o uniformes escolares puede ser una fuente adicional de ingresos.

Discusión objetivo específico 3.

El diseño del modelo CANVAS para la Unidad Educativa Eloy Alfaro implica la consideración de diversos elementos clave para su funcionamiento y desarrollo efectivo. Los segmentos de clientes, que incluyen a estudiantes, padres de familia y el personal docente, administrativo y de apoyo, representan los pilares fundamentales de la comunidad escolar. La satisfacción de estos segmentos es esencial para garantizar el éxito académico, el bienestar estudiantil y el funcionamiento óptimo de la institución. En este sentido, la teoría de Fullan (2006) sobre liderazgo educativo y colaboración organizacional resaltan la importancia de

establecer relaciones sólidas con socios clave, como el Ministerio de Educación y empresas locales, para promover la mejora escolar y maximizar el desempeño del personal docente. Además, las estrategias de relación con las clientes propuestas, tales como la atención personalizada, la comunicación continua y la participación interactiva, refuerzan la idea de que una gestión administrativa efectiva es fundamental para satisfacer las necesidades específicas de cada segmento de cliente y promover una cultura de colaboración y crecimiento dentro de la institución. Asimismo, la propuesta de valor, que busca mejorar la eficiencia administrativa, la comunicación interna, la satisfacción laboral del personal y la calidad de la educación ofrecida, se alinea con las estrategias propuestas por Armstrong (2019) para maximizar el desempeño laboral a través de la gestión eficiente de recursos humanos. En conjunto, estas teorías y estrategias respaldan la importancia de centrarse en los socios clave y en una gestión administrativa efectiva para el éxito y desarrollo sostenible de la Unidad Educativa Eloy Alfaro.

MODELO CANVAS PARA LA UNIDAD EDUCATIVA ELOY ALFARO

Socios clave <ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de Educación: Cumplimiento de regulaciones. • Empresas Locales: Colaboración en programas de prácticas. 	Actividades claves <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de sistemas de gestión integrados. • Organización de reuniones regulares de seguimiento. • Realización de sesiones de capacitación para el personal administrativo. • Evaluación continua de los procesos administrativos. 	Propuesta de valor <ul style="list-style-type: none"> • Mejora en la eficiencia administrativa. • Mejora en la comunicación interna. • Mejora en la satisfacción laboral del personal. • Mejora en la calidad de la educación ofrecida. 	Relaciones con los clientes <ul style="list-style-type: none"> • Personalizada: Atención individualizada a las necesidades de cada segmento de cliente. • Continua: Mantenimiento de una relación a largo plazo con los clientes. • Interactiva: Fomento de la participación activa de los clientes en las mejoras administrativas. 	Segmentos de clientes <ul style="list-style-type: none"> • Estudiantes • Padres de familia • Docentes, personal administrativo y de apoyo.
	Recursos claves <ul style="list-style-type: none"> • Personal Docente y Administrativo: Nuestro capital humano. • Infraestructura: Aulas, laboratorios, biblioteca. • Tecnología: Equipos, software educativo. 		Canales <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de personal. • Correo electrónico interno. • Plataforma en línea para comunicación interna. • Sesiones de capacitación presenciales. 	
Estructura de costos <ul style="list-style-type: none"> • Salarios y Beneficios: Personal docente y administrativo. • Mantenimiento de Infraestructura: Reparaciones, limpieza. • Recursos Tecnológicos: Actualización de equipos. 			Flujos de ingresos <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto asignado por la institución educativa. • Posibilidad de generar ingresos adicionales mediante la eficiencia administrativa. 	

Elaborado por: Autor

CAPÍTULO V.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

“Realmente no se tiene una gran cantidad de datos sobre el tema, y sin datos, ¿cómo podemos llegar a conclusiones definitivas?”

Thomas Alva Edison

CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos planteados en la investigación se concluye que:

La Unidad Educativa Eloy Alfaro realiza una evaluación integral del desempeño docente, considerando conocimientos teóricos, habilidades prácticas y competencias sociales. Se destaca la importancia de mantenerse actualizado con avances científicos y tecnológicos, vinculando los resultados de la evaluación con oportunidades de desarrollo personalizado para los docentes. Además, se promueve un compromiso institucional y ético, la colaboración interdepartamental y se garantiza la integridad y objetividad en el proceso evaluativo. En general, la institución se compromete con la excelencia académica y el bienestar organizacional en un ambiente ético y colaborativo.

Basándonos en los datos recopilados en la encuesta realizada al personal administrativo y docente de la Unidad Educativa Eloy Alfaro, podemos concluir que la satisfacción con el ambiente laboral, la transparencia en los procesos administrativos y la comunicación efectiva son aspectos primordiales que influyen significativamente en el desempeño laboral. El alto porcentaje (49,57%) de trabajadores que consideran estar muy satisfechos con el ambiente laboral en la institución indica la importancia de un entorno positivo y favorable para el trabajo. Además, el 50,43% de los encuestados perciben una transparencia muy alta en los procesos administrativos, lo que sugiere la implementación de prácticas claras y abiertas que generan confianza y compromiso entre el personal. Sumado a esto, el porcentaje (36,53%) que considera que la comunicación dentro de la gestión administrativa tiene un impacto positivo refuerza la necesidad de establecer canales efectivos

de comunicación para mejorar la coordinación y la colaboración entre los equipos. Estos hallazgos subrayan la importancia de promover un ambiente laboral satisfactorio, transparente y comunicativo para optimizar el desempeño laboral en la Unidad Educativa Eloy Alfaro.

Para la Unidad Educativa Eloy Alfaro destaca la importancia de centrarse en los segmentos de clientes clave, como estudiantes, padres de familia y personal docente y administrativo, para garantizar el éxito académico, el bienestar estudiantil y el funcionamiento óptimo de la institución. Se resalta la necesidad de establecer relaciones sólidas con socios clave, como el Ministerio de Educación y empresas locales, para promover la mejora escolar y maximizar el desempeño del personal docente. Además, se enfatiza en la importancia de la atención personalizada, la comunicación continua y la participación activa de los clientes en las mejoras administrativas para lograr una gestión eficiente y sostenible en la Unidad Educativa Eloy Alfaro

RECOMENDACIONES

Con base en los resultados de la investigación, una vez determinada las conclusiones, se recomienda que:

Considerando que la gestión administrativa impacta significativamente en el desempeño laboral, se recomienda establecer mecanismos efectivos de retroalimentación entre el personal administrativo y la dirección escolar, así como entre los propios miembros del equipo administrativo, para identificar áreas de mejora y compartir buenas prácticas. Además, se pueden ofrecer oportunidades de desarrollo profesional específicas para el personal administrativo, como programas de capacitación en gestión de recursos, herramientas tecnológicas de administración escolar y estrategias de trabajo en equipo. Es fundamental promover una cultura de colaboración y comunicación abierta dentro del equipo administrativo, reconociendo el impacto positivo que una gestión eficiente puede tener en el ambiente laboral y en el logro de los objetivos institucionales. Estas acciones contribuirán a fortalecer la gestión administrativa y, en consecuencia, a mejorar el desempeño laboral en la Unidad Educativa Eloy Alfaro.

Es fundamental reconocer que, a pesar de los porcentajes aceptables, persisten áreas de oportunidad que pueden ser abordadas para fortalecer aún más la gestión administrativa y mejorar el desempeño laboral en la institución. Para lograrlo, se sugieren planes de acción que incluyan la implementación de programas de capacitación y desarrollo profesional, como la organización de talleres mensuales para mejorar habilidades específicas; la creación de espacios de retroalimentación, como reuniones regulares entre el personal y la dirección

escolar para fomentar el intercambio de opiniones; la promoción de una cultura de transparencia y participación, a través de sesiones informativas trimestrales y sistemas de sugerencias; y la implementación de herramientas tecnológicas, como una plataforma en línea para facilitar la comunicación y colaboración del equipo. Estas estrategias, centradas en la mejora continua, permitirán fortalecer la gestión administrativa y promover un ambiente laboral que impulse el rendimiento y la satisfacción del personal, contribuyendo así al éxito y la excelencia institucional.

Para maximizar el desempeño laboral y la gestión administrativa en la Unidad Educativa Eloy Alfaro, se recomienda fortalecer las relaciones con los socios clave, como el Ministerio de Educación y las empresas locales. Esto se lograría mediante la creación de espacios de diálogo y colaboración, promoviendo su participación activa en la toma de decisiones y reconociendo su contribución. Estas acciones permitirían aprovechar recursos adicionales y promover el desarrollo integral de la institución educativa.

BIBLIOGRAFÍA

- Ameri, N. H., Yovera, S. E., Ayala, A. C., Maza, R. M., & Vasquez, Y. N. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa lechera peruana. *Revista Nacional de Administración*.
- Armstrong, M. (2019). *A Handbook of Human Resource Management Practice*. Kogan Page.
- Berberoglu, A. (2018). Impacto del clima organizacional en el compromiso organizacional y el desempeño organizacional percibido: evidencia empírica de hospitales públicos. *BMC Health Services Research*. doi:<https://doi.org/10.1186/s12913-018-3149-z>
- Beynon-Davies, P. (2018). *Introducción a la Informática en las organizaciones*. Reverté.
- Blanco, R. B., Sámano, M. R., & Gaxiola, C. F. (2018). *Elementos Básicos de Administración*. Culiacán : Servicios Editoriales Once Ríos.
- Brume, G. M. (2019). *Estructura organizacional*. Barranquilla: Institución Universitaria Itsa.
- Cahn, D. D., & Abigail, R. A. (2019). *Administración de Conflictos: Teoría y Práctica*. Routledge.
- Caicedo, D. I., Caicedo, D. I., Meléndez, V. E., & Guerrero, G. R. (2021). *La cultura organizacional y el desempeño laboral en el sector público* . ECUADOR: CIDEPRO.
- Cámara, P., Carmen, M. L., Bocado, I., Isela, I. G., Elizabeth, M., García, L., . . . Victoria, C. (2018). La evaluación del desempeño docente en la educación superior. *Revista Digital Universitaria (RDU)*.
- Chávez, L. M. (2015). *Gestión del talento humano* . Riobamba : Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

- Chiavenato, I. (2004). *Laura Gil Tamayo*. Bogotá: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2019). *Gestión del Talento Humano*. (3a ed.). McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración: Una visión integral de la moderna administración de las organizaciones* (10a. ed.). McGraw-Hill Interamericana .
- CHORDIYA, R., SABHARWAL, M., & GOODMAN, D. (2017). Compromiso organizacional afectivo y satisfacción laboral: Un estudio comparativo transnacional. *Public Administration*, Compromiso organizacional afectivo y satisfacción laboral: Un estudio comparativo transnacional . doi:<https://doi.org/10.1111/padm.12306>
- Córdova, P., & Carrillo, J. A. (2019). Impact of institutional management on the generation of scientific knowledge in higher educationImpacto de la gestión institucional sobre la generación de conocimiento científico en instituciones de educación superior institutions (. *Revista Espacios*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a19v40n02/19400214.html>
- Cuello, R. B., Fructus, R. C., & Panduro, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación Valor Agregado*.
- Ćulibrk, J., Mitrović, M. D., & Ćulibrk, D. (2018). Satisfacción laboral, compromiso organizacional e implicación laboral: el papel mediador de la implicación laboral. *Frontiers in Psychology*. Obtenido de <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2018.00132/full>
- Didier, N. (2018). A través de las nociones de Capital Humano. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*.
- Fernández, K. V., & Escobedo, J. D. (2021). Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales altoandinos, Luya, región Amazonas. *Revista Científica UNTRM*:

Ciencias Sociales y Humanidades. Obtenido de
<https://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/649>

Flores, A. E., Custodio, E. E., Rivera, A. S., & Falcón, E. P. (2020). *Gestión administrativa y planeamiento estratégico en la gestión de recursos financieros UGEL-04-2020*. CIID Journal.

Fullan, M. (2006). *El cambio educativo en una era de globalización*. Ediciones Morata.

Galindo, L. M. (2018). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y procesos administrativo (3rd Edición)*. Pearson HispanoAmerica Contenido.

Gerónimo, R. K., Puente, C. S., & Castro, A. S. (2020). Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad peruana Los Andes, Filial Chanchamayo. *Scielo*. Obtenido de
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262&lng=es&tlng=es

Gutiérrez, J. (2017). *La gestión del talento humano y la generación de valor en la Empresa*. México.

Gutiérrez, J. (2018). *La gestión del talento humano y la generación de valor en la Empresa*. México.

Kast Fremont, E. y. (2003). *Administración de las Organizaciones*. México: McGraw Hill.

Macadams, J. (2016). *Premiar el desempeño: Una guía del directivo para mejorar los resultados a través de las personas*.

Madero, S. (2017). *La efectividad de las condensaciones, la satisfacción del trabajador y las dimensiones del ambiente laboral*. Madrid. España.

- Maya, M. (2014). *Evaluación del Desempeño y su efecto en la calidad total*. . Madrid, España.
- Méndez Álvarez, C. (2019). Elementos para la relación entre cultura organizacional y estrategia. *Universidad & Empresa*, 21(37), 136-169. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187260206007>
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*.
- Mera, D. D., Berrones, S. S., & Guerrero, R. G. (2019). Aproximación Teórica a la Importancia de la Gestión de Procesos en las Empresas. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico-Tecnológicas*.
- Mero-Vélez, J. M. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *POCAIP*.
- Morales, E. (2002). *GRH, evolución, conceptos y diferentes perspectivas vistas en la realidad cubana. Otros conceptos y herramientas de RR.HH.*
- Mori, K. O., & Bardales, J. M. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Revista multidisciplinar Ciencia Latina*.
- Palomo, C. A. (2019). *Control interno en las empresas su aplicación y efectividad*. Competitive Press.
- Pazmiño, W., Parrales, M., Muñoz, L., & Merchan, V. (2019). Habilidades directivas fundamentales en la administración pública. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal. *Revista de Ciencias Sociales*.

- Pilar, O. L., Alvarenga, F. d., Lourdes, & Idalberto, C. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración: Una visión integral de la moderna administración de las organizaciones*. México: McGrawHill .
- Raffino, M. E. (2020). *Cultura Organizacional*. Argentina.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Comportamiento Organizacional*. México: PEARSON.
- Robbins, S. y. (2005). *Administración* (VIII edición ed.). México: Prentice Hall inc.
- Salcedo, F. P. (2018). *Desempeño laboral reflejado en las evaluaciones organizacionales*.
- Serna, C. C. (2009). *Nuevas tendencias en la retención y mejora del talento profesional y directivo*. Madrid, España. .
- Soler-González, R., Varela-Lorenzo, P., OñateAndino, A., & Naranjo-Silva, E. (2018). La gestión de riesgo: el ausente recurrente de la administración de empresas. *Ciencia UNEMI*.
- Steubel, P. (7 de 10 de 2022). *Gestión de calidad: qué es y cómo implantarla*. Obtenido de Asana: <https://asana.com/es/resources/quality-management>
- Suárez Espinar, M. S. (2018). *Gestión Empresarial: una paradigma del siglo XXI*. POCAIP.
- Tamayo, L. G. (2020). *La evaluación de desempeño: Una relación entre la teoría y el sentido de los trabajadores evaluados*. Medellín, Colombia.
- Tejada Estrada, G. R. (2023). Estructura organizacional y control en el modelo de gestión burocrática. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(89), 66-78. Recuperado el 10 de noviembre de 2023, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29062641006>

Tweedie, D., salvaje, D., Rodas, C., & Martinov-Bennie, N. (2018). *¿Cómo afecta la gestión del desempeño a los trabajadores? Más allá de la gestión de recursos humanos y su crítica*. *International Journal of Management Reviews*.

Villacis, A., Prado, S., Cedeño, J., & Morales, L. (2018). Administración, una herramienta de la planificación. *Revista Científica Mundo de la Investigación y en Conocimiento*.

Yopan Fajardo, J. L., Palmero Gómez, N., & Santos Mejía, J. R. (2020). Cultura Organizacional: Controversias y Concurrencias Latinoamericanas. *Asociación Latinoamericana de Sociología Uruguay*, 11(20), 263-289. Recuperado el 10 de Noviembre de 2023, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=588663787016>

Zambrano, L. (2018). *Las empresas su organización y funcionamiento*. POCAIP.

ANEXOS

ANEXO 1

CERTIFICADO DE COMPILATIO

Quevedo, 2 de junio del 2024


Dr. Bayron Oviedo Bayas PhD.

DECANO DE LA FACULTAD DE POSGRADO DE LA UTEQ

Presente. –

De mi consideración:

Mediante la presente cumpla en presentar ante usted, el informe del proyecto de investigación cuyo tema es: **“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA ELOY ALFARO, AÑO 2023”**, presentado por el **LCDO. ARIEL JHOEL CHIRIGUAYO COELLO**, estudiante del programa de maestría en Administración de Empresas cuyo resultado del análisis es el siguiente:

 **CERTIFICADO DE ANÁLISIS**
magister

PROYECTO 2024 - ARIEL CHIRIGUAYO - FINAL 2.0


3% Textos sospechosos

6% Similitudes (ignorado)
1% similitudes entre comillas (ignorado)
< 1% entre las fuentes mencionadas (ignorado)

3% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: PROYECTO 2024 - ARIEL CHIRIGUAYO - FINAL 2.0.docx	Depositante: STEVEN DAVID VIZUETA SILVA	Número de palabras: 19.233
ID del documento: f75cecb5179e66e4edd039f6978368e271bc53bc	Fecha de depósito: 8/6/2024	Número de caracteres: 133.779
Tamaño del documento original: 7,77 MB	Tipo de carga: interface	
	fecha de fin de análisis: 8/6/2024	

Ubicación de las similitudes en el documento:



Atentamente,

Firmado digitalmente
por STEVEN DAVID
VIZUETA SILVA
Fecha: 2024.06.08
16:42:45 -05'00'

Ing. Steven Vizueta Silva, MSc.

DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

ANEXO 2



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DOCENTE, ADMINISTRATIVO Y DE
APOYO EN LA UNIDAD EDUCATIVA ELOY ALFARO.

La presente encuesta tiene como objetivo final obtener información sobre cuál es la percepción de la gestión administrativa dentro de la Unidad Educativa Eloy Alfaro. Agradezco de antemano el grado de honestidad, reflejo de sus valores que aplicará en estas preguntas de entrevista

1. ¿Qué aspectos de la gestión administrativa consideran que tienen un impacto positivo en su desempeño laboral?
 - Comunicación
 - Apoyo y recursos
 - Autonomía
 - Capacitación y desarrollo profesional
 - Ambiente laboral positivo
 - Transparencia
 - Otro
2. ¿Cómo calificarías la **comunicación** entre los diferentes departamentos de la institución?
 - Muy deficiente
 - Deficiente
 - Neutral
 - Buena
 - Excelente

3. ¿En qué medida se **cumplen los procedimientos administrativos** establecidos?
- Muy ineficiente
 - Ineficiente
 - Neutral
 - Eficiente
 - Muy eficiente
4. ¿Qué opinas sobre la **eficiencia** en la asignación de recursos (humanos, materiales, financieros)?
- Muy ineficiente
 - Ineficiente
 - Neutral
 - Eficiente
 - Muy eficiente
5. ¿Cómo evalúas la **capacitación y formación** que se brinda al personal?
- Insuficiente
 - Regular
 - Adecuada
 - Buena
 - Excelente
6. ¿Qué tan satisfecho estás con el **ambiente de trabajo** en la institución?
- Muy insatisfecho
 - Insatisfecho
 - Neutral
 - Satisfecho
 - Muy satisfecho
7. ¿Cuál es tu percepción sobre la **toma de decisiones** dentro de la Unidad Educativa?
- Muy poco participativa
 - Poco participativa
 - Neutral

- Participativa
- Muy participativa

8. ¿Cómo se manejan los **conflictos** entre el personal?

- Muy deficiente
- Deficiente
- Neutral
- Bueno
- Excelente

9. ¿Qué opinas sobre la **transparencia** en los procesos administrativos?

- Muy baja
- Baja
- Neutral
- Alta
- Muy alta

10. ¿En qué medida se promueve la **participación y colaboración** entre los diferentes roles (docentes, administrativos, apoyo)?

- Muy baja
- Baja
- Neutral
- Alta
- Muy alta

11. ¿Qué tan efectiva consideras la **evaluación del desempeño** en la institución?

- Muy inefectiva
- Inefectiva
- Neutral
- Efectiva
- Muy efectiva

12. ¿Cómo se fomenta el **bienestar laboral** del personal?

- Muy bajo
- Bajo
- Neutral
- Alto
- Muy alto
-

13. ¿Qué opinas sobre la **gestión de recursos humanos** en términos de contratación, retención y desarrollo?

- Muy deficiente
- Deficiente
- Neutral
- Buena
- Excelente

14. ¿En qué medida se **reconoce y valora** el trabajo del personal?

- Muy bajo
- Bajo
- Neutral
- Alto
- Muy alto

15. ¿Qué mejoras sugerirías para **optimizar la gestión** y el desempeño laboral?

(pregunta abierta)

ANEXO 3



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ENTREVISTA A LA DIRECTORA DE LA UNIDAD EDUCATIVA ELOY ALFARO


La presente entrevista tiene como objetivo final obtener información sobre como la gestión administrativa realiza la evaluación del desempeño laboral dentro de la Unidad Educativa Eloy Alfaro. Agradezco de antemano el grado de honestidad, reflejo de sus valores que aplicará en estas preguntas de entrevista

1. ¿Cuáles son los indicadores específicos que utilizan para evaluar la calidad de la enseñanza y la planificación de clases?
2. ¿Qué aspectos o competencias consideran más importantes al evaluar el desempeño de un docente?
3. ¿Qué importancia le dan a la innovación pedagógica y cómo se refleja en la evaluación?
4. ¿Con qué frecuencia se lleva a cabo la evaluación del desempeño de los docentes en la institución?
5. ¿Existen oportunidades de desarrollo profesional para las docentes basadas en los resultados de la evaluación del desempeño?
SI () NO ()
6. ¿Cuáles son los criterios de evaluación para el personal administrativo y de apoyo?
7. ¿Cómo se mide la eficiencia en la gestión administrativa y el manejo de recursos?
8. ¿Qué indicadores considera para evaluar la atención al estudiante y la infraestructura escolar?
9. ¿Cómo se aseguran de que tanto el personal docente como el no docente cumplan con estándares éticos en su desempeño laboral?

10. ¿Qué medidas toman para fomentar una cultura de responsabilidad y compromiso en la comunidad educativa?
11. ¿Existe una normativa interna que de sustento al sistema de evaluación integral del profesor?
SI () NO ()
12. ¿Cómo utilizan los resultados de las evaluaciones para identificar áreas de mejora y promover el desarrollo profesional del personal?
13. ¿Qué estrategias implementan para capacitar y motivar al personal en función de los resultados obtenidos?
14. ¿Se evalúa la colaboración interdepartamental y la contribución al ambiente escolar?
15. ¿Qué medidas se toman para garantizar la imparcialidad y la objetividad en el proceso de evaluación del desempeño?
16. ¿Qué acciones se toman en caso de que alguien no cumpla con los estándares establecidos?

ANEXO 4

SOLICITUD DE APERTURA A LA INVESTIGACIÓN




Quevedo, 03 de enero del 2024

Lcda. María Alcázar
Directora de la Unidad Educativa "ELOY ALFARO".
Presente.-
De mi consideración:

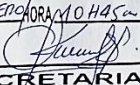
Por medio de la presente y en calidad de estudiante de la Unidad de Posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, portador de la cédula de identidad No. 1724747496, solicito a usted de la manera comedida, se me permita ejecutar mi trabajo investigativo, tema que consiste en **"LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA ELOY ALFARO, AÑO 2023"**; proyecto que se realizará como requisito previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas.

Esperando que mi petición tenga una acogida favorable, le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,



Lcdo. Ariel Jhoel Chiriguayo Coello
C.I.: 1724747496
Cel.: 0963173981

UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ALFARO"
RECIBIDO
FECHA 03/ENERO/2024 AÑO 2024


SECRETARIA

Campus "Ingeniero Manuel Agustín Haz Álvarez",
Av. Quito km. 1 1/2 vía a Santo Domingo de los Tsáchilas
Tel: (+593) 5 3702-220 Ext. 8001
www.uteq.edu.ec

ANEXO 5

REUNIÓN CON DIRECTORA DE LA UNIDAD EDUCATIVA (ENTREVISTA)

