



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS, MBA

Proyecto de Investigación previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas.

TEMA:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN LA
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS DE LA DIRECCION
DISTRITAL 12D03 MOCACHE – QUEVEDO EDUCACION AÑO 2023.

AUTORA:

ECON. SUSY ANDREINA PILLASAGUA LOZANO

DIRECTORA:

ING. DIANA CADENA MIRANDA, MS.C,

QUEVEDO – ECUADOR

AÑO 2024

CERTIFICACIÓN

Ing. Diana Cadena Miranda, Ms.C, directora del Proyecto de Investigación previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas.

CERTIFICA:

Que la Econ. **Susy Andreina Pillasagua Lozano**, ha cumplido con la elaboración del perfil de investigación titulado: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS DE LA DIRECCION DISTRITAL 12D03 MOCACHE – QUEVEDO EDUCACION AÑO 2023” el mismo que se encuentra apto para la presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, junio 06 del 2024.



Ing. Diana Cadena Miranda, MS.c

DIRECTORA



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

AUTORIA

El presente proyecto de Administración de Empresas titulado: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN 12D03 DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2023”; constituye un trabajo original, los contenidos son de exclusiva responsabilidad de la autora quien extiende los derechos a la Unidad de Posgrado de la UTEQ para hacer uso pertinente del presente documento como material de consulta académica.

Andreina Pillasagua
ECON. SUSY ANDREINA PILLASÁGUA LOZANO

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación principalmente a Dios, por su guía divina. En cada paso de este viaje académico. Que este trabajo sea un testimonio de mi gratitud y mi fe en su infinita bondad.

A mi hija Eduarda eres mi mayor inspiración y motor para alcanzar mis metas. Cada paso que he dado en este camino para alcanzar la meta ha sido guiado por el deseo de construir un mejor futuro para ti. Tu amor incondicional y tu sonrisa han iluminado mis días más difíciles y han hecho este viaje sea aún más significativo.

A mis padres, por traerme al mundo y brindarme su amor infinito, les debo todo lo que soy y todo lo que he logrado. Madre tu sacrificio y apoyo incondicional han sido la base sobre la cual he construido mis sueños. Esta tesis es también un homenaje a tu dedicación y esfuerzo.

A mis hermanos y en especial al que está en el cielo, su complicidad y aliento han sido un faro en los momentos de duda y dificultad. A través de risas compartidas y palabras de aliento, hemos recorrido juntos este camino, fortaleciendo nuestro vínculo y enriqueciendo mi experiencia. Y a mis tíos por sus consejos han sido un faro de orientación en mi vida.

Esta tesis está dedicada a cada uno de ustedes, quienes han sido parte integral de mi viaje hacia el conocimiento y el crecimiento personal. Su amor, apoyo y confianza han sido mi mayor impulso y mi mayor bendición.

Econ. Susy Andreina Pillasagua Lozano

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, fuente de toda sabiduría y fortaleza, por haberme guiado a lo largo de este arduo pero gratificante camino académico.

A mi amada familia, por su apoyo incondicional, comprensión y sacrificio. Sus palabras de aliento, sus gestos de amor y su presencia constante han sido mi mayor motivación.

A mi directora la Ing. Diana Cadena que estuvo siempre dispuesta a guiarme en cada paso y desde luego por su orientación experta, su paciencia y su invaluable contribución a mi formación académica. Su guía y sus consejos han sido fundamentales para mi crecimiento intelectual y profesional.

Econ. Susy Andreina Pillasagua Lozano

PRÓLOGO

La gestión administrativa es un componente esencial en cualquier organización, y su impacto en la satisfacción de los usuarios internos es fundamental para el funcionamiento efectivo de la misma. En el contexto de la Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo Educación, la gestión administrativa adquiere una relevancia aún mayor debido a su influencia directa en la calidad de los servicios educativos ofrecidos.

El presente trabajo de investigación se enfoca en analizar y comprender la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios internos de la Dirección Distrital 12D03. A través de un enfoque multidimensional, se examinarán diversos aspectos de la gestión administrativa, incluyendo la planificación, organización, dirección y control, así como la comunicación interna y la gestión del talento humano.

El objetivo principal de esta investigación es identificar las prácticas administrativas que contribuyen de manera significativa a la satisfacción de los usuarios internos, con el fin de proponer recomendaciones y estrategias que mejoren la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa en la Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo Educación.

Se espera que este estudio sirva como una herramienta útil para los directivos, administradores y personal de la Dirección Distrital, así como para la comunidad educativa en general.

CRUZ MARIA
CUSME
PALMA

Firmado digitalmente
por CRUZ MARIA CUSME
PALMA
Fecha: 2024.03.22
10:58:10 -05'00'

Ing. Cruz María Cusme Palma, Ms.C.

DOCENTE UTEQ

RESUMEN

El proyecto de investigación titulado "Gestión Administrativa y su Impacto en la Satisfacción de los Usuarios Internos de la Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo Educación Año 2023" aborda la importancia de la gestión administrativa en el contexto educativo, específicamente en la satisfacción de los docentes que trabajan dentro de las instituciones educativas bajo la jurisdicción de la Dirección Distrital 12D03. Reconoce la relevancia de la satisfacción de los usuarios internos para el éxito y desarrollo de la institución educativa, así como la necesidad de comprender cómo las prácticas administrativas influyen en dicha satisfacción. El estudio se enfoca en la identificación de áreas de mejora para fortalecer la gestión administrativa y, como resultado, elevar la calidad del servicio educativo proporcionado por la institución. Para ello, se han empleado diversos métodos e investigaciones, con énfasis en la técnica de la encuesta, la cual fue dirigida tanto a los responsables del servicio como a los usuarios internos, en este caso, los docentes de las unidades educativas. Este enfoque ha permitido establecer bases teóricas sólidas que respaldan la investigación. Se espera que las estrategias propuestas conlleven a una mejora significativa en la gestión administrativa de la organización, contribuyendo así a la satisfacción de los usuarios internos.

Palabras clave: Organización educativa, calidad del servicio, estrategias de mejora, eficacia.

ABSTRACT

The research project titled "Administrative Management and its Impact on the Satisfaction of Internal Users of the District Directorate 12D03 Mocache – Quevedo Education Year 2023" addresses the importance of administrative management in the educational context, specifically in the satisfaction of teachers who They work within educational institutions under the jurisdiction of District Directorate 12D03. It recognizes the relevance of internal user satisfaction for the success and development of the educational institution, as well as the need to understand how administrative practices influence said satisfaction. The study focuses on the identification of areas of improvement to strengthen administrative management and, as a result, raise the quality of the educational service provided by the institution. To achieve this, various methods and research have been used, with emphasis on the survey technique, which was directed both at those responsible for the service and at internal users, in this case, the teachers of the educational units. This approach has allowed us to establish solid theoretical bases that support the research. It is expected that the proposed strategies will lead to a significant improvement in the administrative management of the organization, thus contributing to the satisfaction of internal users.

Key words: Educational organization, service quality, improvement strategies, effectiveness.

ÍNDICE

PORTADA.....	i
AUTORIA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRÓLOGO.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS	xvi
INTRODUCCIÓN.....	xvii
CAPÍTULO I.....	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	2
1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA	3
1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
1.3.1. Problema general	4
1.3.2. Problemas Derivados	4
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.5 OBJETIVOS.....	5
1.5.1 Objetivo General.....	5
1.5.2 Objetivos específicos	5
1.6 JUSTIFICACIÓN	5
CAPÍTULO II.....	7
MARCO TEORICO	7
2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	8

2.1.1 Administración.....	8
2.1.2 Gestión	8
2.1.3 Gestión Administrativa	9
2.1.4 Proceso administrativo.....	10
2.1.5 Planeación.....	11
2.1.6 Organización.....	11
2.1.7 Dirección.....	12
2.1.8 Control.....	12
2.1.9 Calidad.....	13
2.1.10 Servicio.....	13
2.1.11 Satisfacción del usuario	14
2.1.12 La dirección de empresas.....	14
2.1.13 Liderazgo directivo	15
2.1.14 Usuario.....	16
2.1.15 Usuario interno.....	17
2.1.16 Instituciones educativas	17
2.1.17 Gestión administrativa en instituciones educativas	17
2.1.18 Administración publica.....	19
2.1.19 Gestión Estratégica	19
2.1.20 Instituciones educativas fiscomisionales	20
2.1.21 Cultura organizacional	21
2.1.22 La motivación y percepción de la calidad.....	21
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	22
2.2.1 Importancia de la administración.....	22
2.2.2 Características de la administración.....	23
2.2.3 Objetivos empresariales	23

2.2.4	Objetivos de la administración en instituciones educativas.....	24
2.2.5	El proceso administrativo	25
2.2.6	Operatividad del sistema educativo	26
2.2.7	La percepción de calidad del servicio	27
2.2.8	Normas de calidad de servicio	27
2.2.9	Fundamentos de la calidad en las empresas.....	28
2.2.10	Las estrategias de las empresas de servicios.....	29
2.2.11	Elementos específicos de atención.....	29
2.2.12	Calidad y seguimiento de la atención al cliente.....	30
2.2.13	Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente.....	30
2.2.14	Efectos sobre clientes en la entidad	31
2.2.15	Planificación estratégica	32
2.2.16	Los sistemas de calidad total.....	32
2.2.17	Elementos de una planificación estratégica	33
2.2.18	Modelo de gestión de calidad total	33
2.2.19	Modelo de calidad (ISO 9001, EFQM).....	34
2.2.20	Funciones de la Gestión en el contexto educativo.	35
2.2.21	Indicadores de calidad de la gestión administrativa en la educación.....	36
2.2.22	Teorías de Satisfacción: (Maslow, Herzberg, Hackman y Oldham).....	37
2.2.23	La motivación en el proceso de administración.....	37
2.3	FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	38
TÍTULO VI	38
2.3.1	Reglamento general a la ley orgánica de educación intercultural.....	42
2.3.2	Reglamento general a la ley del sistema ecuatoriano de la calidad	49
CAPITULO III	54
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	54

3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	55
3.1.1. Exploratoria.....	55
3.1.2. Campo.....	55
3.1.3. Descriptiva.....	55
3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	56
3.2.1 Método Inductivo.....	56
3.2.2 Método Deductivo	56
1.2.3 Método Analítico	57
3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN ..	57
3.3.1 Población.....	57
3.3.2 Muestra.....	58
3.3.3 Técnicas de investigación	59
3.3.3.1 La entrevista.....	59
3.3.3.2 La encuesta.....	59
3.3.4 Instrumentos de la investigación.....	60
3.3.4.1 Cuestionario.....	60
3.4. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO	60
3.5. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	60
3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS.....	61
CAPITULO IV	63
RESULTADOS Y DISCUSION	63
4.1 EL GRADO DE CONOCIMIENTO Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 12D03 MOCACHE QUEVEDO AÑO 2023.....	64
4.1.1 Resultado de las encuestas a los colaboradores de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo año 2023.....	64

4.1.2 Discusión de los resultados de la encuesta realizada a los colaboradores de los diferentes departamentos de la Dirección Distrital 12D03 Mocache-Quevedo Educación.....	81
4.2 LAS CAUSAS QUE PROVOCAN INSATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 12D03 MOCACHE QUEVEDO AÑO 2023.	82
4.2.1 Resultado de las encuestas a los docentes de las diferentes instituciones Educativas que pertenecen a la jurisdicción de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo año 2023.....	82
4.2.2 Discusión de los resultados de la encuesta realizada a los usuarios internos	102
4.3 LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LAS RESPUESTAS A TIEMPO EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 12D03 MOCACHE QUEVEDO AÑO 2023.....	103
4.3.1 Entrevista a la directora	103
CAPITULO V.....	109
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	109
5.1 CONCLUSIONES	110
5.2 RECOMENDACIONES.....	112
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	114
ANEXOS	121

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. La población que es considerada para determinar la muestra a investigar.....	58
Tabla 2. Datos Demográficos	64
Tabla 3. Capacitaciones sobre atención al cliente.	65
Tabla 4. Racionalización de recursos	67
Tabla 5. Planificación en la gestión administrativa	68
Tabla 6. Procedimientos para medir el cumplimiento de lo planificado	69
Tabla 7. Medidas de atención de calidad.....	71
Tabla 8. Calificación de procesos	72
Tabla 9. Sugerencias de quejas o recomendaciones	73
Tabla 10. Estructura organizacional	75
Tabla 11. Respuestas abiertas de los colaboradores para mejorar la atención al usuario interno	76
Tabla 12. Organización de respuestas de los colaboradores.....	79
Tabla 13. Datos demográficos de los docentes que laboran en las diferentes instituciones Educativas.....	83
Tabla 14. Percepción de atención respecto a los docentes	84
Tabla 15. Evaluación de tiempo de espera	86
Tabla 16. Estructura Física	87
Tabla 17. Calidad de servicio recibida.....	88
Tabla 18. Percepción de los docentes.	90
Tabla 19. Equipamiento en el servicio de atención	91
Tabla 20. Tiempo de espera.....	93
Tabla 21. Respuesta en días.....	94

Tabla 22. Información de requisitos	95
Tabla 23. Capacitación para brindar atención al usuario.....	96
Tabla 24. Percepción del usuario interno.....	98
Tabla 25. Realización de encuestas previas.....	99
Tabla 26. Organización de respuestas.....	100
Tabla 27. Preguntas y Respuestas de la entrevista realizada a la directora Distrital	103

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Operatividad del sistema educativo.....	26
Figura 2. Capacitaciones sobre atención al cliente	66
Figura 3. Racionalización de recursos	67
Figura 4. Planificación en la gestión administrativa.....	69
Figura 5. Procedimientos para medir el cumplimiento de lo planificado.....	70
Figura 6. Medidas de atención de calidad.....	71
Figura 7. Calificación de procesos.....	72
Figura 8. Sugerencias de quejas o recomendaciones	74
Figura 9. Estructura organizacional	75
Figura 10. Percepción de atención respecto a los docentes	85
Figura 11. Evaluación de tiempo de espera	86
Figura 12. Estructura Física.....	87
Figura 13. Calidad de servicio recibida	89
Figura 14. Percepción de los docentes.	90
Figura 15. Equipamiento en el servicio de atención.....	92
Figura 16. Tiempo de espera.....	93
Figura 17. Respuesta en días.	94
Figura 18. Información de requisitos	96
Figura 19. Capacitación para brindar atención al usuario.	97
Figura 20. Percepción del usuario interno	98
Figura 21. Realización de encuestas previas	99

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa juega un papel fundamental en el funcionamiento efectivo de cualquier organización y su impacto en la satisfacción de los usuarios internos es un aspecto de vital importancia para el desarrollo y el éxito de la institución. En un mundo globalizado las instituciones deben utilizar los recursos para ser competitivas, es necesario considerar las funciones que llevan a cabo entorno a la gestión administrativa, esta globaliza cuatro funciones específicas que son la planificación, organización, dirección y control, con el fin de alcanzar las metas que fueron propuestas desde sus inicios para que así la institución sea eficaz y eficiente.

Para las organizaciones el éxito es que exista una efectividad en la administración, para ello la satisfacción de los usuarios internos es un factor clave y su satisfacción se refleja en su productividad, compromiso y lealtad, tiene un impacto significativo en la satisfacción de los usuarios internos. Una gestión administrativa eficaz puede proporcionar oportunidades de desarrollo hacia la institución. En el contexto específico de la Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo Educación durante el año 2023, se torna imperativo analizar cómo las prácticas administrativas influyen en la percepción y la satisfacción de los usuarios internos que son los docentes de las diferentes instituciones educativas que están bajo su jurisdicción. Es crucial comprender el grado de conocimiento existente en los colaboradores, esta investigación proporciona una visión integral de los factores que afectan la atención a los usuarios internos en la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo durante el año 2023, con el fin de proponer recomendaciones concretas para mejorar la calidad del servicio y fortalecer la gestión organizacional en beneficio de todos los involucrados.

El presente trabajo de investigación está estructurado en capítulos:

El **primer capítulo** se enfoca en el marco contextual de la investigación, el mismo que contiene la ubicación de la Dirección Distrital 12D03, la situación actual de la problemática con respecto a la gestión administrativa interna de la cual se planteó los problemas de investigación que son a manera de pregunta y los objetivos tanto generales como específicos siendo el propósito amplio e integral de la investigación y describe su respectiva justificación que expone las razones, causas y argumentos desde un punto de vista científico.

El **segundo capítulo** se describe el marco teórico, el mismo que contiene la fundamentación conceptual que se colocan las definiciones o conceptos relacionados con el tema, teórica que incluye teorías sobre las variables de la investigación y legal el cual está apoyado en leyes/estatutos. Siendo el soporte científico que respalda la investigación.

El **tercer capítulo** se encuentra la metodología utilizada en este trabajo de investigación se basa en una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos en donde los métodos cualitativos se utilizarán para identificar los factores de la gestión administrativa que influyen en la satisfacción de los usuarios internos. Para ello, se realizarán entrevistas a los usuarios internos de la empresa. Mientras que los métodos cuantitativos se utilizarán para medir el impacto de la gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios internos. Para ello, se aplicará una encuesta a los usuarios internos de la dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo educación.

En **el cuarto capítulo** se describen los resultados de la investigación colocando cada uno de los objetivos específicos sin su verbo. Presentados en cuadros y gráficos, analizados, y realizando una discusión con diferentes autores.

En **el quinto capítulo** se expusieron las conclusiones y recomendaciones basadas en los resultados obtenidos a partir de los objetivos específicos. Se detallaron los

hallazgos clave y se propusieron acciones a seguir para mejorar y optimizar los procesos estudiados. Además, se evaluaron las implicaciones prácticas de los resultados y se sugirieron futuras líneas de investigación para abordar áreas no exploradas en este estudio, proporcionando una guía para investigadores y profesionales interesados en el tema.

Finalmente, en los **anexos** se incluyen las páginas que proporcionan el respaldo de la investigación de campo, junto con las certificaciones correspondientes. Estas secciones contienen la documentación necesaria que avala los procedimientos y resultados obtenidos, asegurando la validez y confiabilidad del estudio realizado.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

*“No es sobre las ideas. Sino sobre
hacer que estas se vuelvan realidad.”*

Scott Belsky

1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

La dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo está ubicada en la ciudad de Quevedo, calle Honduras y Uruguay junto a la Unidad Educativa Unidad Popular el cual limita al norte con los cantones Buena Fe y Valencia. El Distrito 12D03, se encuentra conformado por dos Cantones Quevedo y Mocache, en los cuales existen 2 parroquias Rurales y 10 parroquias urbanas. La dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo cuenta con 156 unidades educativas de sostenimiento Fiscal, 1 fiscomisional, 6 municipales y 39 particulares. Brinda servicios educativos con lineamientos del ministerio de educación mediante la designación de rectores, directores y líderes encargados de supervisar y dirigir actividades educativas.

La gestión administrativa en el sector educativo y el manejo de atención a los usuarios internos quienes son los docentes de las diferentes instituciones Educativas enlaza dos aspectos importantes como es la organización y la calidad del servicio que brindan dentro de la institución. En Ecuador existen 140 distritos educativos en total. Todos ellos poseen una Unidad Administrativa Distrital ubicada en el ámbito cantonal. Mientras que, en el caso de los cantones grandes como Guayaquil, Quito, Cuenca, Santo Domingo, Ambato las direcciones distritales se organizan en diversas parroquias, (Ministerio de Educación, 2021).

La educación es un derecho para todos los niños y adolescentes ecuatorianos, la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo es una institución creada por el ministerio de educación, para controlar y dirigir los centros educativos de los cantones Mocache y Quevedo.

La calidad del servicio ha tomado fuerza en las instituciones públicas sin importar el tamaño y ubicación de estas, esto es un factor importante para el usuario interno al

momento de adquirir un servicio cuando se acercan a realizar cualquier trámite dentro de la institución. En este caso, los usuarios internos son los docentes que trabajan dentro de las unidades educativas pertenecientes a la Dirección Distrital 12D03 Mocache - Quevedo Educación, desempeñan un papel fundamental en el proceso educativo, ya que son responsables de impartir conocimientos, guiar a los estudiantes y contribuir al desarrollo académico y personal de estos. Por lo tanto, entender su percepción y satisfacción con la gestión administrativa, puede proporcionar información valiosa sobre cómo se están llevando a cabo las operaciones administrativas y cómo impacta esto en el entorno laboral de los docentes.

1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

A partir del año 2012, año que se crearon los distritos de educación, la información de las unidades educativas se encontraba en distribución ya que se instalaron diferentes archivos lo que en ocasiones no eran guardados de la mejor manera y esto causaba un retraso en la entrega de información veraz.

Actualmente existen varias situaciones en la gestión administrativa entre los antecedentes de los colaboradores de la institución, los cuales no reciben capacitaciones constates sobre la atención al usuario, relaciones sociales y demás para llevar una satisfacción en la calidad de atención. Se conoce que la interacción efectiva con el usuario internos es la clave principal para lograr un punto de vista satisfactorio, no sirve solo que la infraestructura de la dirección este de un buen estado o que sea moderna si no se cuenta con la predisposición total de los colaboradores de esta. Es creciente el número de instituciones educativas que reconocen la necesidad de la planificación estratégica en base a estudios de expectativas de la comunidad educativa.

En la Dirección Distrital 12D03 no existe un instrumento normalizado que permita evaluar la calidad de servicio que perciben los docentes que enseñan en las unidades educativas. Siendo parte integral de la comunidad educativa que desempeñan un papel crucial en el proceso de enseñanza y aprendizaje. Son responsables de impartir conocimientos, desarrollar habilidades, y contribuir al crecimiento académico y personal de los estudiantes. La falta de capacitación de los colaboradores permite que exista inconvenientes en los procesos que se realizan dentro de la institución lo que ocasiona que no se brinde una buena calidad del servicio a los usuarios internos. Los directivos responsables de la conducción de las instituciones educativas no están, en general, preparados para ejercer una atención al usuario de calidad. Uno de los factores que inciden a la eficacia del sistema educativo lo constituye la buena o mala gestión administrativa cualquiera que sea su nivel. La implementación de mejoras para la institución es desarrollar un plan de acción para abordar el problema de la gestión administrativa.

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema general

¿De qué manera impacta la gestión administrativa en el nivel de satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo?

1.3.2. Problemas Derivados

¿Cómo la escasa capacitación incide en la atención de los usuarios internos en la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo?

¿Cuáles son las causas que provocan insatisfacción en la atención de los usuarios internos la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo?

¿De qué manera la gestión organizacional influye en la respuesta a tiempo en atención a usuarios internos de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo?

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

CAMPO: Administración de Empresas

ÁREA: Empresarial

LÍNEA: Administración, Comercio, Economía, Finanzas y Turismo

LUGAR: Zona urbana del cantón Quevedo

TIEMPO: Año 2023

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

Analizar el impacto de la gestión administrativa en el nivel de satisfacción de los usuarios internos en la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo año 2023.

1.5.2 Objetivos específicos

Identificar el grado de conocimiento y su incidencia en la atención de los usuarios internos de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo año 2023.

Diagnosticar las causas que provocan insatisfacción en la atención de los usuarios internos de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo año 2023.

Determinar la influencia de la gestión organizacional en las respuestas a tiempo en la atención a los usuarios de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo año 2023.

1.6 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación es de gran importancia porque la capacitación de los colaboradores de las diferentes organizaciones educativas influye directamente en la

calidad de la atención que brindan. Los colaboradores bien capacitados pueden identificar y abordar las necesidades individuales de los usuarios internos de manera más efectiva, lo que mejora la experiencia al momento de realizar trámites pertinentes.

El grado de capacitación y su incidencia en la atención de los usuarios internos de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo año 2023 es esencial para mejorar la calidad educativa, promover el desarrollo profesional, garantizar una atención de calidad a los usuarios que asisten para realizar trámites adaptarse a las necesidades locales, cumplir con las normativas, evaluar y mejorar el sistema educativo en los cantones Mocache y Quevedo.

Con la realización de este proyecto se puede analizar una gestión organizacional eficaz ya que se accede a una respuesta a tiempo en la atención de los usuarios de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo, esto es crucial para garantizar la eficiencia en la atención, mejorar la satisfacción del usuario, cumplir con las obligaciones normativas, utilizar eficazmente los recursos, promover la mejora continua, adaptarse a las necesidades cambiantes, mantener la transparencia y la rendición de cuentas del sistema educativo realizando un análisis de los diversos procesos administrativos que realizan en la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo, para un planteamiento alternativo que permita su rectificación y genere el cambio de actitud de cada servidor público que oferta su atención a los ciudadanos.

Los resultados de este trabajo de investigación permitirán identificar los factores de la gestión administrativa que influyen en la satisfacción de los usuarios internos. También permitirán medir el impacto de la gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios internos.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

“El único modo de hacer un gran trabajo es amar lo que haces.”

Steve Jobs.

2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

La presente investigación se fundamenta en los siguientes conceptos:

2.1.1 Administración

La administración es un sistema de conocimientos por medio del cual los hombres establecen relaciones, predicen resultados e influyen en las consecuencias de cualquier situación en que se organicen para trabajar unidos en el logro de propósitos comunes según (Remirez & Et all, 2022)

La administración se puede definir como el proceso que permite a todo ser humano saber que hacer (planeación), como hacerlo (organización), verificar como se está realizado (dirección) y asegurar como se realizó (control), esto implica a cualquier actividad que realicen las personas en forma cotidiana mencionado por (Torres, 2020).

La administración se la define como el proceso como el proceso de diseñar y mantener un medio ambiente en el cual los individuos, que trabajan juntos en grupos, logren eficientemente los objetivos seleccionados, según (Marco & Aníbal, 2016).

Se destaca la administración como un sistema que permite a los individuos establecer relaciones, también como un proceso que abarca la planeación, organización, dirección y control de actividades en un entorno donde los individuos pueden trabajar juntos en grupos para lograr eficientemente los objetivos de la organización.

2.1.2 Gestión

La gestión es entendida como un proceso en tanto y en cuanto requiere el establecimiento de ciertas estrategias y tácticas. La experiencia, el conocimiento organizacional, la prosecución de ciertos pasos lógicos confieren coherencia a la gestión (Nardulli & Gullo , 2018). Es decir, son actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización mencionado por (Jabaloyes, Carot, & Carrión, 2020).

(Pacheco & Cabrera , 2020) consideran que la gestión es la sistemática con la que la empresa gestiona sus impactos, tangibles o intangibles, pasados, presentes o futuros.

Por otro lado, (Quintana & Carmen , 2020) dicen que el concepto de gestión empresarial ha evolucionado en la medida que el hombre ha avanzado en la consecución de nueva tecnologías y relaciones para el mejoramiento de nuevos productos y servicios, buscando satisfacer a los clientes, también busca a través de las personas, mejorar la productividad y la competitividad de las empresas o negocios.

2.1.3 Gestión Administrativa

Según (Casco, Garrido , & Moran , 2017) La Gestión Administrativa, es la puesta en práctica de cada uno de los procesos de la Administración; éstos son: la planificación, la organización, la dirección, la coordinación o interrelación y el control de actividades de la organización; en otras palabras, la toma de decisiones y acciones oportunas para el cumplimiento de los objetivos preestablecidos de la empresa y que se basan en los procesos.

La gestión administrativa según (López, 2021) tiene hoy un escenario muy competitivo que requiere de una adecuada administración gerencial a través de las herramientas claves de la gestión empresarial, así como la planificación, organización, dirección y control.

La gestión administrativa es el área de la empresa que se encarga de emplear los recursos de la empresa de la forma más eficaz y eficiente posible para alcanzar los objetivos que se ha planteado la dirección de la empresa. La importancia que tiene la gestión administrativa en una empresa y cómo una mala gestión puede suponer elevados costes para la empresa, así como una buena gestión reducir los costes y agilizar los procesos. (Sánchez , Sancan, & Peña, 2022)

La gestión se conceptualiza como un proceso que implica el establecimiento de estrategias y tácticas basadas en la experiencia y el conocimiento organizacional, con la coordinación de actividades para dirigir y controlar una organización. Se enfoca en la gestión sistemática de los impactos empresariales, considerando tanto aspectos tangibles como intangibles, pasados, presentes y futuros. Y por último, reconoce su evolución, ligada al avance tecnológico ya la búsqueda continua de satisfacción del cliente, mejora de la productividad y competitividad a través de las personas.

2.1.4 Proceso administrativo

Es un conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúan la administración. Mismas que se interrelación y forman un proceso integral este proceso se compone de dos fases la mecánica y la dinámica. La primera es parte de la teoría de la administración es la que se establece lo que debe hacerse, se dirige siempre hacia el futuro y la segunda se refiere a cómo manejar de hecho el organismo social según (Casco, Garrido, & Moran, 2017)

(Valero, 2016), en su artículo científico menciona proceso administrativo en las MiPymes publicado por la revista Tlamati, México, menciona que la dirección es esencial para cualquier organización porque a través de ésta se toman medidas para reducir los riesgos y aprovechar al máximo las oportunidades que se presenten, así como el tiempo y los recursos en todos los niveles de la empresa.

El proceso administrativo se describe como un conjunto de fases o etapas interrelacionadas que forman un proceso integral, compuesto por las fases mecánica y dinámica. La primera establece lo que debe hacerse, orientada hacia el futuro, mientras que la segunda se centra en cómo manejar efectivamente el organismo social. Resalta la importancia de la dirección dentro del proceso administrativo, ya que permite a las

organizaciones tomar medidas para reducir riesgos, aprovechar oportunidades y gestionar eficientemente tiempo y recursos en todos los niveles de la empresa.

2.1.5 Planeación

(Louffat, 2018) Indica que la planeación es una herramienta que proporciona dirección y establece las pautas del curso que la organización pretende seguir para lograr un desarrollo sostenible y rentable a lo largo del tiempo.

Según (Cadena, 2020) la planeación comprende la definición de misiones, objetivos y la definición de las acciones necesarias para lograrlas; requiere tomar decisiones que sean posibles de ejecutar, lo cual consiste en elegir líneas de acción. Los planes proporcionan un enfoque racional para la consecución de los objetivos preseleccionados.

La planeación proporciona una dirección y establece pautas que guíen el desarrollo sostenible y rentable de la organización a lo largo del tiempo. Se destaca que la planeación implica definir misiones, objetivos y acciones necesarias para alcanzarlos, requiriendo decisiones ejecutables y proporcionando un enfoque racional para lograr las metas empresariales.

2.1.6 Organización

Según (Herrero & Valdean, 2023.) menciona que la organización de una empresa como la acción y el efecto de coordinar el trabajo de varias personas, mediante la asignación de tareas o funciones específicas a cada una de ellas, con el propósito de conseguir unos objetivos comunes.

Desde el punto de vista literal, organización es la acción o efecto de organizar u organizarse, pudiéndose entender en el sentido de disposición y orden; el mismo queda de manifiesto a primera vista en la etapa en la que se define la estructura organizacional,

la forma de delegar las distintas actividades a desarrollar. Una organización es una entidad social orientada hacia la consecución de metas en base a un sistema coordinado y estructurado en permanente vínculo con el entorno mencionado por (Genovese , Schmidt, & Cañoles, 2020).

La organización implica coordinar el trabajo de varias personas mediante la asignación de tareas para lograr objetivos comunes. Desde el punto de vista literal, es la disposición y orden evidente en la estructura organizacional.

2.1.7 Dirección

La dirección en sentido restringido consiste esencialmente en hacer que las personas de la organización cumplan sus funciones y obligaciones para alcanzar los objetivos deseados (Perez, 2021).

Por otro lado, (Peña, Garrido, & Díaz, 2018) mencionan que la dirección de la empresa necesita conocer las peculiaridades de los servicios dado que las mismas van a condicionar la respuesta que se dé desde la dirección a los problemas gerenciales. De ahí que resulte útil conocer las características básicas de los mismos que además permiten diferenciar a los servicios de los bienes o productos físicos.

La dirección se centra en garantizar que las personas cumplan sus funciones para alcanzar los objetivos. Además, se destaca que la dirección requiere comprender las peculiaridades de los servicios para abordar los problemas gerenciales

2.1.8 Control

Según (Pereyra, 2022) el control destaca y analiza la importancia organizacional, ya que evalúa los resultados obtenidos. En esta fase se garantiza que los recursos disponibles estén siendo administrados de manera adecuada.

(Louffat, 2018) indica que el control se define como la fase final del proceso administrativo, encargada de evaluar la efectividad y eficiencia de los resultados obtenidos en relación con los objetivos establecidos para un período determinado.

La conceptualización del control destaca la importancia organizacional al evaluar los resultados y garantizar la adecuada administración de recursos. También se define el control como la etapa final del proceso administrativo, encargada de evaluar la efectividad y eficiencia en relación con los objetivos establecidos.

2.1.9 Calidad

Se puede decir que la calidad es algo que va implícito en los genes de la humanidad; es la capacidad que tiene el ser humano de hacer las cosas. Es decir que la calidad es un valor humano de hacer un trabajo bien hecho según (Alcalde, 2019)

La calidad es una labor fundamental en todas las empresas, es el grado mediante el cual el producto o servicio satisface las necesidades o expectativas del cliente o grado de cumplimiento del producto o servicio con las especificaciones menciona por (Uribe, 2021).

La calidad es un valor inherente al ser humano, representando su capacidad para realizar tareas eficientemente. En el contexto empresarial, la calidad es crucial, ya que se refiere al grado en que un producto o servicio satisface las necesidades o expectativas del cliente y cumple con las especificaciones establecidas.

2.1.10 Servicio

El concepto de servicio hace referencia a la acción y efecto de servir. También a la organización y personal destinados a cuidar interese o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada, según (Peña, Garrido, & Díaz, 2018).

La concepción del servicio permite no entender el mismo como una estrategia aislada y desarrollada por un determinado departamento de la empresa, sino que debe considerarse como la complementación a las acciones que desarrolla habitualmente la empresa así se define los servicios como el conjunto de acciones, procesos y ejecuciones que se desarrollan de forma independiente y que también complementan la estrategia empresarial mencionado por (Nebreda & Prado, 2018)

El concepto de servicio implica tanto la acción de servir como la organización y personal dedicados a satisfacer las necesidades del público o de entidades oficiales o privadas. El servicio no debe ser visto como una estrategia aislada de un departamento específico, sino como una serie de acciones, procesos y ejecuciones que complementan las actividades habituales de la empresa y su estrategia empresarial.

2.1.11 Satisfacción del usuario

La satisfacción al cliente se desarrollan diversas organizaciones a través de identificar las necesidades básicas de sus clientes utilizando diferentes estrategias de marketing de modo que puedan cubrir esas expectativas que cada cliente pueda tener y que, individualmente, se van a relacionar con la satisfacción para conseguir, como fin último la fidelización y repetición de la compra o servicio según (Gil, 2020).

Las organizaciones buscan desarrollar la satisfacción del cliente identificando sus necesidades básicas y utilizando diversas estrategias de marketing para cubrir sus expectativas. El objetivo final es lograr la fidelización y la repetición de la compra o servicio, vinculando estrechamente la satisfacción individual del cliente con estos resultados.

2.1.12 La dirección de empresas

(Chávez & et all, 2020) menciona que la gestión es un proceso en constante evolución y principalmente social, ya que implica las interacciones entre las personas que, en los distintos niveles de la organización, desempeñan diversas funciones necesarias para alcanzar los objetivos de la empresa. Es a través del esfuerzo humano que los demás recursos se vuelven útiles para satisfacer las necesidades y aspiraciones de las sociedades humanas contemporáneas. Por otro lado (Gorostegui, 2021), dirigir consiste en conseguir los objetivos de las organizaciones mediante la aplicación de los factores disponible desarrollando las funciones de planificación, organización, gestión y control.

La gestión es un proceso en constante evolución y de naturaleza social, dado que implica la interacción entre personas en distintos niveles de la organización, quienes desempeñan funciones diversas para alcanzar los objetivos empresariales. Es el esfuerzo humano lo que convierte a los demás recursos en útiles para satisfacer las necesidades y aspiraciones de la sociedad contemporánea. Asimismo, dirigir implica alcanzar los objetivos organizacionales mediante la aplicación de los recursos disponibles, desarrollando funciones de planificación, organización, gestión y control.

2.1.13 Liderazgo directivo

El liderazgo directivo (Simbron & Sanabria , 2019) menciona de las personas o líderes que guían, enseñan tienen una manera particular de dirigir una institución u organización y ayudan a la obtención de buenos resultados. Es aquella persona que en principio solicita la opinión de sus subordinados y da instrucciones detalladas de cómo, cuándo y dónde deben llevar a cabo una tarea específica para solucionar un problema. Es un estilo adecuado cuando la escasez de tiempo impide explicar con detalle los asuntos; si el directivo líder, ha generado un clima de confianza, los subordinados asumirán que el directivo ha cambiado y es el adecuado, porque las circunstancias así lo requieren.

Por otro lado (Tailhade , 2019) dice que el liderazgo como desarrollo de una visión y de estrategias. Es el que mantiene el funcionamiento del sistema existente, planeado, presupuestado, organizado, administrado personal, controlado y resolviendo problemas. Este se manifiesta a través de personas y de la cultura.

El liderazgo directivo se caracteriza por guiar y enseñar de manera particular para obtener buenos resultados, solicitando la opinión de los subordinados y proporcionando instrucciones detalladas para la ejecución de tareas específicas, especialmente en situaciones de escasez de tiempo, siempre y cuando exista un clima de confianza. El liderazgo implica el desarrollo de una visión y estrategias para mantener el funcionamiento del sistema existente, planeando, presupuestando, organizando, administrando personal, controlando y resolviendo problemas, manifestándose a través de personas y la cultura organizacional.

2.1.14 Usuario

El usuario es el que nos proporcionará en el mercado, el será el que nos dirá si el producto o servicio está a su gusto o no. El conocimiento a fondo de sus necesidades y saber si los servicios que hemos diseñado le pueden satisfacer mencionado por (Fabrego, 2022).

El usuario es la persona que emplea un servicio proporcionado por una entidad pública o privada para beneficio personal. Este uso puede implicar un intercambio económico o ser gratuito. El término "usuario" se asocia principalmente con el uso de servicios públicos o privados, según (Lopez S. , 2020).

El usuario es quien determina en el mercado si un producto o servicio cumple con sus expectativas, por lo que es esencial conocer en profundidad sus necesidades y evaluar si los servicios diseñados pueden satisfacerla. Además, el usuario es la persona que utiliza

un servicio proporcionado por una entidad pública o privada para su beneficio personal, ya sea mediante un intercambio económico o de forma gratuita, y este término se asocia principalmente con el uso de servicios públicos o privados.

2.1.15 Usuario interno

Según (Guevara, 2009) citado en el artículo de (Tarazona, 2019) Los usuarios internos son considerados como aliados estratégicos dentro de las organizaciones e instituciones sin Fines de lucro pues son el soporte del grupo, incrementan las ganancias y posicionan el negocio gracias a sus productos y servicios.

Los usuarios internos son considerados aliados estratégicos en las organizaciones e instituciones sin fines de lucro, ya que constituyen el soporte del grupo, incrementan las ganancias y posicionan el negocio a través de sus productos y servicios.

2.1.16 Instituciones educativas

Las instituciones educativas pueden ser: “públicas, municipales, fiscomisionales y particulares”, sean éstas últimas nacionales o binacionales, cuya finalidad es impartir educación escolarizada a las niñas, niños, adolescentes, jóvenes y adultos según sea el caso (Ministerio de Educación, 2015).

Las instituciones educativas pueden ser públicas, municipales, fiscomisionales y particulares, ya sean nacionales o binacionales, y tienen como finalidad impartir educación escolarizada a niñas, niños, adolescentes, jóvenes y adultos, según corresponda.

2.1.17 Gestión administrativa en instituciones educativas

Ocado, 2017 citado en el artículo de (Gonzales, 2021) define a la gestión administrativa como el proceso o mecanismo desarrollado por un único o diversos

responsables cuya finalidad es direccionar el desempeño de los trabajadores, lo que se traduce en qué tan adecuado es el proceso de empleo de recursos de los que disponen.

Según (Inciarte & Marcano, 2019) la gestión administrativa se entiende como un sistema abierto, flexible, dinámico y continuo, conformado por procesos, componentes, subcomponentes y principios de gestión que orientan, equilibran y hacen posible el desarrollo del currículo a través de la realización de acciones dentro de ciertas normas, valores y procedimientos que permiten viabilizar los diferentes procesos para que éstos se cumplan tal como lo establece el marco legal, filosófico y teórico por el que se rigen las instituciones.

Desde la gestión administrativa se crean condiciones para prever, organizar, coordinar, controlar, monitorear y hacer seguimiento a los procesos que se generan en la ejecución de proyectos y acciones, racionalizando los recursos humanos, materiales y financieros, en atención a los objetivos formulados. En el sistema educativo, la gestión administrativa se apoya en las teorías y prácticas propias del campo de conocimiento de la administración en general y de la administración escolar en particular. Esta gestión se sustenta en la filosofía de la institución, la cual se refleja en la misión, visión y objetivos que la guían y, a partir de ellos, se determinan la estructura y funcionalidad de la organización como tal.

Se describe como un sistema abierto, flexible, dinámico y continuo, compuesto por procesos, componentes, subcomponentes y principios de gestión que orientan y equilibran el desarrollo del currículo. Esta gestión permite la realización de acciones dentro de normas, valores y procedimientos específicos, garantizando el cumplimiento de los procesos conforme al marco legal, filosófico y teórico de las instituciones. En el contexto educativo, la gestión administrativa crea condiciones para prever, organizar,

coordinar, controlar, monitorear y hacer seguimiento a los procesos de ejecución de proyectos y acciones, racionalizando los recursos humanos, materiales y financieros en función de los objetivos formulados. Se apoya en teorías y prácticas de administración general y escolar, sustentándose en la filosofía institucional reflejada en la misión, visión y objetivos, que determinan la estructura y funcionalidad de la organización.

2.1.18 Administración pública

La administración pública es la garantía de cumplir con lo ya reglamentado es la encargada de hacer el trabajo del gobierno. Es el aparato de gestión de los asuntos públicos. Está constituida por el conjunto de servicios públicos, cuya marcha permite la realización de objetivos definidos por el poder político según (Pérez W., 2016).

Por otro lado, (Tabares Neyra, 2020) la administración pública es el deber o los deberes del administrador, específicamente, las funciones ejecutivas del gobierno que consisten en el ejercicio de todos los poderes y deberes de gobierno, tanto general como local, y que no son ni el legislativo ni el judicial.

La administración pública garantiza el cumplimiento de lo reglamentado y se encarga de ejecutar el trabajo del gobierno, actuando como el aparato de gestión de los asuntos públicos y permitiendo la realización de los objetivos definidos por el poder político, abarca los deberes del administrador, específicamente las funciones ejecutivas del gobierno, que incluyen el ejercicio de todos los poderes y deberes gubernamentales, tanto a nivel general como local, excluyendo las funciones legislativas y judiciales.

2.1.19 Gestión Estratégica

Según (Zea, Ayón, & Zambrano, 2020) La Gestión Estratégica Organizacional, fundamentada en el “Poder de la Gente”, propone que cada gerente o líder debe ser la persona dispuesta y preparada para suscitar “dentro de su propia gestión, las estrategias

anticipativas y adaptativas requeridas para sobrevivir y ser competitivos a corto, mediano y largo plazo”. Es la herramienta esencial para el análisis y valoración de la situación actual de la empresa, debido a que permite a la alta gerencia desarrollar las actividades de caracterización, formulación y evaluación de alternativas estratégicas satisfactorias, en el complejo contexto de la compañía, generando como resultado la optimización de los recursos disponibles en su unidad productiva. A fin de cuentas, el gerente debe estar en la capacidad de interpretar la información y así poder tomar las decisiones más convenientes, para mantenerse y avanzar en un mercado altamente competitivo y agresivo. Por otra parte, la gestión estratégica organizacional, tiene como objetivo llevar a la firma por el camino hacia el éxito, siempre en la búsqueda de beneficiar a los stakeholders o grupos de interés, en especial, sus clientes, socios y empleados.

La gestión estratégica organizacional, basada en el "Poder de la Gente", implica que cada gerente o líder debe ser capaz de generar estrategias anticipativas y adaptativas para asegurar la competitividad a corto, mediano y largo plazo. Esta gestión estratégica es fundamental para analizar y valorar la situación actual de la empresa, permitiendo a la alta gerencia caracterizar, formular y evaluar alternativas estratégicas satisfactorias en un contexto empresarial complejo, lo que resulta en la optimización de los recursos disponibles.

2.1.20 Instituciones educativas fiscomisionales

Las instituciones educativas fiscomisionales son establecimientos educativos de derecho privado con apoyo estatal que brindan un servicio educativo complementario al del Estado ecuatoriano cuando la oferta fiscal es insuficiente para atender un sector geográfico y/o a necesidades educativas especializadas, asociadas o no a una discapacidad. Las instituciones educativas fiscomisionales dependen técnica,

administrativa y financieramente de una entidad promotora, la cual es una organización sin fines de lucro, misional o laica, que asume directa o indirectamente bajo su responsabilidad, los costos de creación y operación de la institución educativa (Ministerio de Educadion , 2016).

Las instituciones educativas fiscomisionales son establecimientos educativos de derecho privado que reciben apoyo estatal y proporcionan un servicio educativo complementario al del Estado ecuatoriano, especialmente cuando la oferta educativa pública es insuficiente para cubrir ciertos sectores geográficos o necesidades educativas especializadas, incluso relacionadas con discapacidades.

2.1.21 Cultura organizacional

La cultura organizacional abarca el conjunto de opiniones, normas y valores que se desarrollan dentro de una empresa y que caracterizan al comportamiento de directivos y del personal en su conjunto (Bayón J. , 2019).

La cultura organizacional se define como una percepción compartida por los miembros de un grupo sobre los valores, creencias, principios y normas que influyen en los aspectos de la vida laboral y rigen la toma de decisiones (Rincón & Aldana , 2021).

La cultura organizacional comprende el conjunto de opiniones, normas y valores que se desarrollan dentro de una empresa, dando forma al comportamiento tanto de los directivos como del personal en su totalidad. Además, se define como una percepción compartida por los miembros de un grupo sobre los valores, creencias, principios y normas que influyen en la vida laboral y guían la toma de decisiones.

2.1.22 La motivación y percepción de la calidad

La calidad de servicio percibido por los clientes depende de los métodos utilizados para satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas, la búsqueda de la calidad es

una condición clave para cualquier organización en un contexto socioeconómico caracterizado por la globalización de los mercados, el aumento de la información y la exigencia de los clientes. La satisfacción de los clientes es el resultado de ofrecer los bienes y servicios que se ajustan o exceden a sus necesidades. Las necesidades y expectativas de los clientes se conocen como calidad esperada según (Gil J. V., 2020)

La calidad del servicio percibido por los clientes está estrechamente ligada a los métodos utilizados para satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas, siendo la búsqueda de la calidad una condición fundamental para cualquier organización en un contexto socioeconómico marcado por la globalización de los mercados, el aumento de la información y la exigencia de los clientes.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Para realizar el trabajo de investigación se ha tomado en cuenta las siguientes referencias investigativas los cuales aportaran con argumentos a la presente investigación.

2.2.1 Importancia de la administración

El papel fundamental juega en las sociedades es protagónico frente a cualquier otra ciencia, técnica o disciplina, ya que en la práctica todo el quehacer humano usa el proceso administrativo, esto quiere decir según (Coque, 2016), que todo individuo, no importa su ocupación, profesión o sexo es un administrador, en este sentido la administración se convierte en la disciplina más practicada por el hombre.

La administración es fundamental para el desarrollo de muchas actividades que realizan tanto las personas como las empresas. De esto, la importancia de la administración radica en:

Proporcionar efectividad y eficiencia al esfuerzo de las personas que desempeñan alguna actividad personal o profesional.

Permitir obtener los mejores recursos (humanos, materiales, económicos, tecnológicos) así como las mejores relaciones humanas. Ayudar a mantener o adaptar cualquier actividad personal o empresarial sin importar las condiciones cambiantes del entorno. Proporcionar previsión y creatividad en todas las actividades a desarrollar mencionado por (Torres, 2020).

2.2.2 Características de la administración

Chiavenato en el año 1983, mencionado en el libro de (Prieto & Therán , 2018) este describe a la administración como la conducción racional de las actividades de una organización, con o sin ánimo de lucro. Y considera que las características de la administración son

La universalidad: porque la administración se presenta donde quiera que exista un grupo social con fines comunes.

Sistémica: porque a pesar de que el proceso administrativo está compuesto por varios elementos se constituye en un fenómeno único

Diferenciación: porque la forma como se prepara y actúa el gerente de una empresa lo hace diferente a las otras personas de la organización.

2.2.3 Objetivos empresariales

Para (Pazmiño, Poma, & Ordoñez, 2020) los objetivos empresariales están basados en:

Máximo beneficio. La variación entre los ingresos y gastos es a lo que se denomina máximo beneficio. Varios de los objetivos que se plantean están orientados al incremento de los beneficios.

Crecimiento. Es la acción de reinvertir los beneficios obtenidos por la empresa con tal de crecer y aumentar su participación en el mercado. Alcanzar un tamaño superior permita una mejor posición de la empresa en el futuro.

Satisfacción de los clientes. La satisfacción del cliente es un componente fundamental para el éxito de cualquier empresa, ya que clientes satisfechos tienden a ser leales, recomendar la empresa a otros y contribuir a la reputación positiva de la marca.

Calidad. Se refiere a la calidad del producto o servicio desarrollado, actualmente es una variable implícita que no se puede soslayar en ningún modelo de negocio.

2.2.4 Objetivos de la administración en instituciones educativas

Según (Oswaldo Soria et. al., 2022) Los objetivos de la administración educativa deben tenerse en cuenta, en lo que se refiere a los objetivos de la administración educativa:

Desarrollar una cultura organizacional democrática y eficiente con roles y responsabilidades claras dentro de la agencia, para promover y fortalecer sistemas responsables de participación y comunicación transparente entre agencias en la comunidad.

Llevar a cabo diversas acciones educativas para lograr metas y objetivos, creando las condiciones necesarias para el logro de las metas.

Velar por que cada miembro de la comunidad educativa desempeñe sus funciones para el logro de los objetivos

Evaluar el proceso y los resultados de los servicios educativos para identificar logros, deficiencias y soluciones creativas para optimizarlo.

Se debe considerar que el principio de la gestión educativa debe existir una gestión de calidad se parte de un plan, es decir, de tomar decisiones, de mantener la visión, rumbo y dirección de la gestión hacia las metas propuestas, es un proceso continuo.

2.2.5 El proceso administrativo

Se dice que el proceso administrativo dentro de las organizaciones se conciben una serie de actividades importantes como son:

Planeación: consiste en determinar los objetivos y curso de acción.

Organización: consiste en distribuir el trabajo entre el grupo, para establecer y reconocer las relaciones y la autoridad necesarias.

Dirección: consiste en conducir el talento y el esfuerzo de los demás para lograr los resultados esperados.

Control: Esta última etapa del proceso o función administrativos es aquella que encierra el ciclo propuesto al principio de este documento, ya que desde el momento inicial de planeación se debe estar verificando, controlando y revisando cada paso adelantado.

El control sugiere la posibilidad de replantear o repensar lo que se había planeado, organizado e incluso dirigido.

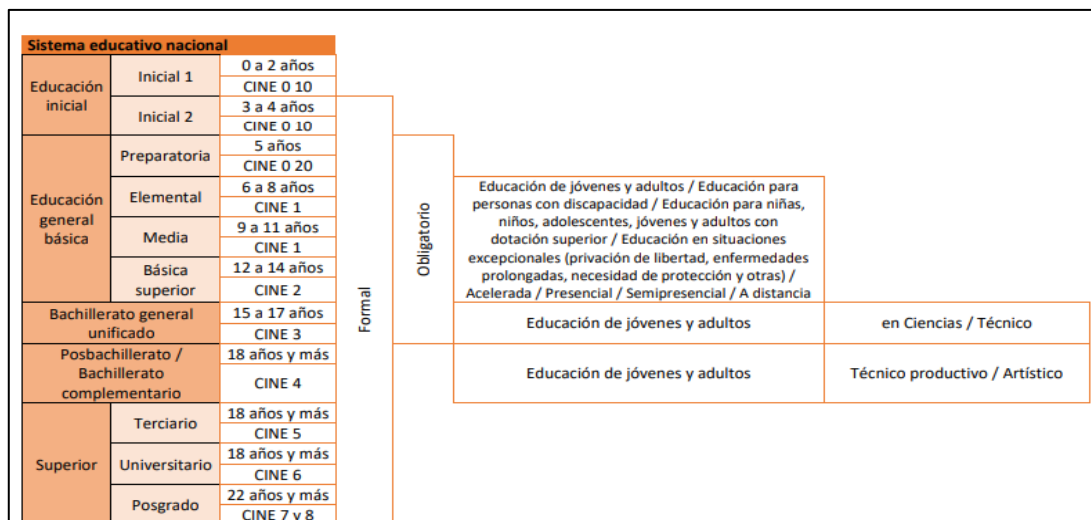
Para algunos autores, el control se convierte en un proceso tedioso y complicado, pero en realidad permite ejercer un procedimiento claro para verificar los aspectos que con anterioridad se determinaron. Un control aplicado y comunicado de manera correcta, permite no sólo corregir sino prevenir, pronosticar el presente y el futuro de las organizaciones mencionado por (Duque, 2018).

2.2.6 Operatividad del sistema educativo

La Ley Orgánica de educación intercultural (LOEI), sancionada en 2011 y reglamentada en 2015, establece que el sistema educativo de Ecuador está compuesto por el sistema nacional de educación, el cual comprende los niveles de educación inicial, básica y bachillerato; el sistema de educación superior y el sistema de educación intercultural bilingüe, una instancia desconcentrada que administra la educación que el Estado ofrece a los pueblos ancestrales y de nacionalidades indígenas. El sistema nacional de educación ofrece educación escolarizada y no escolarizada con pertinencia cultural y lingüística. La educación escolarizada es acumulativa, progresiva, conlleva a la obtención de un título o certificado, tiene un año lectivo cuya duración se definirá técnicamente en el respectivo reglamento; responde a estándares y currículos específicos definidos por la autoridad educativa en concordancia con el Plan Nacional de Educación; y, brinda la oportunidad de formación y desarrollo de los ciudadanos dentro de los niveles inicial, básico y bachillerato.

Figura 1.

Operatividad del sistema educativo



Fuente: (Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación, 2019)

2.2.7 La percepción de calidad del servicio

Los símbolos: En la percepción de la calidad influyen también los símbolos que rodean al producto. Es decir, todos los signos, verbales o no, que acompañan al servicio, tienen un papel fundamental en este sentido. Por eso, mirar al cliente a la cara, cederle el paso, expresar con una sonrisa el placer que produce verlo, llamarlo por su nombre consiguen ventajas a la hora de ofrecer un servicio de calidad que tenga por objeto la conquista del cliente según (Jurado, 2019).

La información: Se debe procesar toda la información recibida, con el objetivo de plantear soluciones y alternativas positivas y creativas mencionado por (Blanco, 2019).

2.2.8 Normas de calidad de servicio

Para gestionar todas las quejas y reclamaciones, algunos de estos principios básicos sobre los que debería apoyarse serían.

Saber escuchar. A través de la escucha activa podemos entender cuál es la preocupación principal de nuestro cliente para resolver de la mejor manera su situación y ofrecerle una solución.

Saber disculparse. La humildad es una clave que ofrece buenos resultados en la atención al cliente y ayuda a replantear la conversación en la línea de lo deseado.

Saber preguntar correctamente. No es fácil preguntar para conseguir la información necesaria, por ello, mediante una pregunta abierta y sabiendo escuchar atentamente podemos llegar a un grado de conocimiento que nos sirva para entender la preocupación principal del cliente, todo ello, sirve para mostrar interés y demostrar que nos preocupamos por él.

Saber centrarse el cliente. Esta parte se consigue empatizando y escuchando de forma atenta y sincera todo cuanto nos está contando, el cliente debe sentir que es comprendido y que se presta atención.

Saber discriminar posibilidades puede ser útil preguntar directamente al cliente cual sería la solución que le gustaría disponer.

Saber ofrecer una solución justa. En cualquier caso, siempre debe existir una solución que pueda satisfacer los deseos del cliente y así, mantenerlo.

Saber personalizar un cliente nunca se puede clasificar, ya que cada uno es único y, aunque sus motivaciones puedan ser similares, existen una serie de condicionantes de tipo emocional que no coinciden con ninguna categorización según (Gil, 2020)

2.2.9 Fundamentos de la calidad en las empresas

Los sistemas de la calidad en la empresa se basan como mínimo en seis principios:

Orientado al cliente: la supervivencia de una empresa se basa en sus clientes.

Compromiso de toda la organización: el compromiso y la participación de todas las personas a todos los niveles serán de vital importancia, generando un cambio cultural orientado a la calidad en todas las áreas.

Prevención: previniendo errores.

Mejora continua e innovación: la clave del éxito de una organización está en la mejora continua de sus procesos productivos.

Aseguramiento de la calidad: Son todas aquellas acciones planificadas que dan la confianza adecuada para que un producto o servicio se cumpla determinados requisitos de calidad.

Medida calibración trazabilidad: para saber si lo que estamos haciendo está bien resulta imprescindible la aportación de la metrología según (Alcalde, 2019).

2.2.10 Las estrategias de las empresas de servicios

Según (Lopez D. , 2018) citado por (Zabala & Velez, 2020) las ideas esenciales sobre la gestión de calidad de los servicios constituyen una herramienta valiosa por varios motivos que permite:

Asegurar la calidad del producto o servicio ofertado por la empresa, a fin de cumplir con las exigencias del cliente y,

Posibilita la incursión de manera competitiva de la organización en el vertiginoso ambiente de los negocios de la actualidad.

2.2.11 Elementos específicos de atención

Para la atención al cliente desde el departamento encargado de estas tareas disponen una serie de formularios que tienen como finalidad la mejora continua para la satisfacción del cliente. Estos pueden ser:

Línea de contacto: muy usada en plataformas web, esta función tiene un doble componente, pero en el caso del proyecto de investigación se tomará en cuenta el de servicios siendo una fuente de entrada de información relativa a las necesidades informativas de los clientes.

Buzón de sugerencias donde el cliente indica propuestas de mejora que aprecia tras su visita a la empresa y que son estudiadas para detectar posibles procedimientos inadecuados llevados a cabo por la empresa o incorporar mejorar la gestión de esta.

Recepción de quejas: la queja supone un paso más en la comunicación consumidor-entidad, pero en el ámbito interno empresarial.

Gestión de reclamos: donde el cliente manifiesta su voluntad de proceder a una petición a la empresa que soluciones el daño causado, considerando la labor de la empresa como responsable del mismo (Checa & Hinojosa, 2023).

2.2.12 Calidad y seguimiento de la atención al cliente

Existen tres elementos fundamentales que se deben considerar al hacer un seguimiento de los procesos de atención al cliente en la empresa y que deben la calidad de estos.

Determinación de las necesidades del cliente. El cliente tiene todo el protagonismo de la decisión de sus necesidades y, sobre todo, de sus deseos, ya que en realidad son estos los que determinan el éxito o no de un producto o servicio y su continuidad en el mercado.

Revisión de los ciclos de servicio. Hay que determinar las necesidades del cliente bajo parámetros de ciclos de atención.

Encuestas de servicios con los clientes un correcto control de atención debe partir siempre de una información especializada, en la que el usuario pueda expresar con claridad sus preferencias, dudas o quejas de manera directa o a otra persona; en concreto, una de las mejores formas de analizar los niveles de satisfacción del cliente es la realización de cuestionarios (Blanco, 2019).

2.2.13 Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente

Según (Checa & Hinojosa, 2023) la importancia de un buen servicio al cliente está haciendo que se vaya configurando como una rama fundamental en la gestión de una empresa o negocio. Las funciones que asume el departamento de atención al cliente varían en función de la estrategia empresarial y la estructura organizativa que la caracterice. Estas funciones se desarrollan a través de acciones que deben presentar la siguiente caracterización:

Atención personal: el trato personalizado y directo con la persona crea un valor añadido a la función de atención al cliente. La atención personal no exige el cara a cara

de las partes implicadas, sino que se concreta en la comunicación directa al cliente bajo sus circunstancias personales.

Confianza: tener el favor y credibilidad de la persona cliente hace que el valor de las acciones realizadas se maximice. Esta confianza se crea, consolida y amplía con la efectividad y eficacia de acciones anteriores realizadas entre otros aspectos.

Competencia del trabajador: el grado de conocimiento e información sobre los temas tratados con el cliente hacen las funciones desarrolladas con los mismos más fructíferas y eficaces.

Oportunidad: las funciones desarrolladas en la atención al cliente han de estar muy estructuradas en el tiempo en el que corresponda para su efectividad, es decir, cada función debe ser llevada a cabo en el momento oportuno.

Información: para empezar a dialogar con el consumidor, se ha de poseer una información la más completa posible respecto al hecho planteado. De no disponerse, es necesario escuchar y comprender detenidamente al cliente.

2.2.14 Efectos sobre clientes en la entidad

Según (Nuñez, 2022) Los efectos sobre clientes de la entidad son los siguientes:

La lealtad puede definirse como la intención o predisposición de un cliente a comprar nuevamente de la misma organización, que resulta de la convicción de que el valor recibido de un vendedor es mayor que el valor disponible de otras alternativas.

Según (Lall, 2022) citado por (Nuñez, 2022) identificó la confianza como la confianza de un individuo en las intenciones y capacidades de una pareja en una relación y la creencia de que una pareja en una relación se comportaría como uno esperaba.

2.2.15 Planificación estratégica

Según (Bayón J. , 2019) la estrategia empresarial explicita los objetivos generales de la empresa y los cursos de acción fundamentales, de acuerdo con los medios actuales y potenciales de la empresa, a fin de lograr la inserción óptima de esta en el medio socioeconómico. No obstante, la estrategia cobra su sentido dentro de la planificación estratégica.

La planificación estratégica es:

El análisis racional de las oportunidades y amenazas que presenta el entorno para la empresa.

El análisis de los puntos fuertes y débiles de la empresa frente a este entorno.

La selección del compromiso estratégico entre estos dos elementos que mejor satisfaga las aspiraciones de los directivos en relación con la empresa.

2.2.16 Los sistemas de calidad total

La empresa debe poner orden a su organización y focalizarla hacia, indicadores, la documentación, los procesos, los procedimientos. La documentación se refiere a la información detallada sobre los principales servicios que ofrece la empresa, incluidos los procesos que se llevan a cabo frente al cliente, así como aquellos que facilitan su ejecución o que definen cómo deberían ejecutarse, como por ejemplo un diseño de procesos. Los procesos son secuencias ordenadas de actividades repetitivas diseñadas para servir al cliente. Cuando estos procesos están interconectados, forman un sistema de gestión cuyo objetivo principal es la satisfacción del usuario, y se dividen en procesos estratégicos, clave y de soporte. Los procedimientos son documentos que detallan las actividades necesarias para llevar a cabo un proceso o servicio de manera secuencial. Los indicadores muestran el grado de eficiencia con el que se ha realizado un servicio, lo que

ayuda a mejorar el proceso. Los tres pilares en que se sustenta la calidad: empresa, colaborador y usuario o cliente (Fabrego, 2022).

2.2.17 Elementos de una planificación estratégica

Según (Valencia, 2022) menciona que el planeamiento estratégico como un proceso organizado y sistemático, por medio de cual una institución o empresa crea un plan de acciones desde una situación actual a un futuro deseado, en efectos la recopilación de la información de los artículos científicos mostró resultados positivos estableciendo cuatro dimensiones; planeación, organización, dirección y control, finalmente se demostró que el instrumento de gestión de la planeación tiene relación directa con la rentabilidad.

Dirección estratégica

Escenarios futuros más probables

Situación actual

Matriz FODA

Situación requerida a futuro

Brechas

Políticas, programas y acciones

Implementación monitoreo y evaluación del plan.

2.2.18 Modelo de gestión de calidad total

Mencionado por (Piattini Velthuis, 2019) la gestión de calidad total representa una actitud o filosofía por la cual la organización pretende ofrecer a sus clientes productos o servicios que satisfagan completamente sus necesidades. Para ello impregna la cultura

de calidad en todos los aspectos de la organización, se implementan los procesos correctamente desde el principio y se intentan erradicar los defectos en todo tipo de tareas.

La gestión de la calidad total concibe la organización como un conjunto de procesos que se pueden gestionar siguiendo el ciclo: “planificar, hacer, verificar, actuar” (PHVA) (o conocido también por sus siglas en inglés, PDCA: Plan, Do, Check, Act):

Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultado de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Hacer: implementar los procesos.

Verificar: implica que se debe ejecutar el seguimiento de los procesos y los productos en relación a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

2.2.19 Modelo de calidad (ISO 9001, EFQM).

La ISO 9001:2015 ha sido desarrollada tomando como base los principios de gestión de la calidad introducidos en su momento por la ISO 9000:2000. En su momento, eran ocho los principios de gestión de calidad, pero la nueva versión 2015 los redujo a 7. Ha desaparecido el principio de enfoque de sistemas para la gestión, aunque en realidad queda implícito en la redacción de los siete principios

Los siete principios en la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño:

Enfoque al cliente: las organizaciones dependen de sus clientes y por tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

Liderazgo: los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

Participación del personal: el personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización

Enfoque basado en procesos: un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Mejora continua la mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de esta.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor

Estos siete principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad. (Sánchez S. , 2017)

2.2.20 Funciones de la Gestión en el contexto educativo.

El desarrollo de la educación ha provocado un gran impacto en el ámbito laboral para que cada día se exija un nuevo beneficio y resultados de los objetivos institucionales. En el Ecuador, el sistema educativo está conformado por Instituciones privadas, públicas y fiscomisionales, con el pasar de los años requieren una mejor gestión de administración

más eficiente y con mayor producción para potencializar en un futuro a dichas instituciones educativas en la estructura administrativa

Dentro de las Instituciones Educativas se reconocen a cuatro autoridades: rector, vicerrector, inspector general y sub inspector y sus funciones es mantener el clima organizacional y fomentar el desarrollo de todo el personal (LOEI, 2017) Sin embargo, el principal problema en las Instituciones Educativas es presentar un inexperto manejo de recursos humanos, puesto que no presentan un manual de procedimientos donde se detallan reglas y funciones para cada miembro que labora, la falta de una estructura administrativa establecida y definida provoca la duplicidad de funciones y un deficiente manejo de los recursos; también conlleva a no seleccionar un personal con el perfil solicitado ya que no cuentan con los reglamentos necesarios que les permita desempeñar las funciones diarias de una manera satisfactoria mencionado por (Heras & Zambrano, 2019).

2.2.21 Indicadores de calidad de la gestión administrativa en la educación.

El liderazgo educativo es hacer referencia a modelos o enfoques de gestión de las instituciones educativas, y estos se ven reflejado en las prácticas no solo de gestión docente, aquellas que están dirigidas para alcanzar los objetivos programáticos en el proceso de enseñanza y aprendizaje, sino también en la gestión directiva, la cual engloba todo los asuntos gerenciales de comunicación e interacción, planificación, proyección, control que van a repercutir en el proceso educativo de los estudiantes así como en toda la dinámica institucional.

La calidad educativa es un constructo multidimensional que abarca políticas, estrategias, discursos, sentidos y prácticas que definen si el proceso educativo cumple o no cumple los preceptos sobre los cuales están constituidos y en qué condiciones sucede.

Incluye factores o variables educativas como proceso formativo, visión curricular, aprendizajes de los estudiantes e incluso la participación de otros actores sociales familiares y comunitarios en su desarrollo (Barba & Delgado, 2021).

2.2.22 Teorías de Satisfacción: (Maslow, Herzberg, Hackman y Oldham).

La teoría de la motivación de Maslow (1943) destaca el impulso humano para satisfacer necesidades, considerando factores culturales, ambientales y conductuales. Este modelo se ha utilizado en economía y en el mundo de la empresa. Propone un medio simple y eficaz para distinguir las diferentes necesidades bajo la condición de considerar un movimiento global y no niveles sucesivos. (Maslow, 2016)

Herzberg menciona ciertos factores que cuando no están presentes producen insatisfacción y desmotivación, pero cuya presencia no produce lo contrario. Son el salario, las buenas relaciones con el jefe, con los compañeros, la organización de la empresa, las instalaciones, el horario, las vacaciones, etc.

La teoría de Hackman y Oldham intenta definir la relación entre las dimensiones básicas del trabajo, los estados psicológicos que resultan de estas dimensiones, los resultados personales, profesionales, y la fuerza de la necesidad de crecimiento. Busca aumentar la motivación intrínseca de los empleados a través del diseño del trabajo (Fouad, 2024)

2.2.23 La motivación en el proceso de administración

La motivación dentro del proceso de administración constituye un elemento esencial para lograr el cumplimiento de las metas. Se entiende por motivación al conjunto de estímulos que condicionan el modo de actuación de una persona. La motivación genera impulso en las personas que las hace elegir y realizar una acción entre aquellas

alternativas que presentan en una determinada situación. La motivación está relacionada con la capacidad de las personas para proveer eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir objetivos de la organización. Crea incentivos necesarios para que un individuo busque mejorar el desarrollo de determinadas actividades, profesional y personalmente. (Arguello, Llumiguano, Torres, & Gavilanes, 2020)

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

TÍTULO VI

ESTRUCTURA ORGÁNICA DESCRIPTIVA

CAPITULO I

PROCESO GOBERNANTE

Art. 14.- Direccionamiento Estratégico del Sistema Nacional de Educación

Unidad Responsable: Despacho del Ministro(a)

Misión: Direccionar estratégicamente el Sistema Nacional de Educación para ofrecer una educación de calidad.

Responsable: Ministro(a) de Educación

Atribuciones y responsabilidades:

- a. Establecer lineamientos y directrices estratégicas para la formulación de políticas en el ámbito educativo que deben aplicarse a nivel nacional.
- b. Aprobar las políticas que deben aplicarse a nivel nacional.
- c. Dictar políticas y expedir normas de acuerdo con la Constitución y la LOEI.
- d. Asegurar el cumplimiento de los principios, fines, objetivos, políticas y normas de la Educación que figuran en la LOEI.
- e. Celebrar convenios interinstitucionales, nacionales o internacionales.

f. Presidir los consejos, comités, comisiones y otras dignidades a nivel nacional e internacional en el ámbito de su competencia.

g. Presentar información requerida y rendir cuentas periódicas al Presidente de la República, a la Asamblea Nacional, a los Ministerios Coordinadores, y la sociedad en general.

h. Aprobar la proforma presupuestaria anual y plan plurianual del sector educativo.

i. Dirigir estratégicamente el Ministerio de Educación.

j. Nombrar y remover a los funcionarios que son de libre nombramiento y remoción.

k. Delegar atribuciones en el nivel que creyere conveniente.

l. Resolver, en última instancia, situaciones que no hayan sido solventadas por los niveles pertinentes del Ministerio.

m. Ejercer las demás atribuciones y funciones determinadas en leyes y normativa que regulan la educación.

Art. 15.- Generación de políticas educativas del Sistema Nacional de Educación

Unidad Responsable: Despacho del Viceministro(a) de Educación

1. Misión: Proponer y desarrollar políticas educativas para mejorar la calidad del servicio educativo.

2. Responsable: Viceministro(a) de Educación

3. Atribuciones y responsabilidades:

a. Proponer y desarrollar políticas educativas para mejorar la calidad del servicio educativo.

b. Proponer la suscripción de convenios interinstitucionales, nacionales o internacionales, que permitan mejorar el servicio educativo.

c. Remitir información requerida y rendir cuentas a la Autoridad Educativa Nacional.

d. Dirigir estratégicamente las instancias bajo su cargo.

e. Aprobar la proforma presupuestaria anual y plan plurianual de las dependencias bajo su cargo.

f. Delegar atribuciones en el ámbito de su competencia.

g. Ejercer las demás funciones y atribuciones establecidas en las leyes, normativas, y aquellas que le delegare el (la) Ministro(a).

Unidad Responsable: Dirección Nacional de Currículo

1. Misión: Dictaminar, evaluar y fortalecer continuamente el modelo educativo, y el currículo, para garantizar una educación de calidad, pertinencia, actualidad y rigor científico de acuerdo a los principios que rigen la gestión del Ministerio de Educación.

2. Responsable: Director(a) Nacional de Currículo

3. Atribuciones y Responsabilidades:

a. Proponer políticas educativas orientadas a mejorar la calidad del servicio educativo.

b. Proponer el modelo educativo nacional, y sus correspondientes acciones de mejora continua, y ponerlo a consideración del (la) Subsecretario(a) de Fundamentos Educativos.

c. Proponer currículos y materiales complementarios del currículo nacional, así como ajustes y mejoras continuos al currículo nacional, y ponerlos a consideración del (la) Subsecretario(a) de Fundamentos Educativos.

d. Proponer políticas para la implementación de los procesos de experimentación, innovación y contextualización curriculares, y ponerlas a consideración del (la) Subsecretario(a) de Fundamentos Educativos.

e. Proponer y poner a consideración del (la) Subsecretario(a) de Fundamentos Educativos lineamientos y materiales de apoyo para hacer una contextualización curricular en cada institución educativa, la cual debe responder a sus necesidades regionales, sociales, culturales, entre otras.

f. Contribuir en el diseño de los estándares de aprendizaje que desarrollará la Dirección Nacional de Estándares Educativos.

g. Realizar procesos permanentes de monitoreo y seguimiento de la aplicación del currículo, en todos los niveles y modalidades e idiomas, y tomar insumos de otras instancias ministeriales como retroalimentación al análisis de la calidad de los procesos de aprendizajes en las instituciones educativas nacionales y las instituciones educativas extranjeras que tengan convenios con el Ministerio de Educación.

h. Coordinar con las demás Subsecretarías y otras instancias del Ministerio de Educación del Nivel Central y de los niveles desconcentrados, los procesos que estas instancias deben desarrollar como resultado de la implementación del currículo.

i. Proponer y poner a consideración del (la) Subsecretario(a) de Fundamentos Educativos la política de aprobación de contenidos de textos escolares oficiales y materiales complementarios.

j. Proponer y poner a consideración del (la) Subsecretario(a) de Fundamentos Educativos la política de certificación curricular para los demás textos escolares del país, que garantice su cumplimiento con lo establecido en el currículo nacional.

k. Ejercer las demás funciones y atribuciones establecidas en las leyes, normativas, y aquellas que le delegare el (la) (Subsecretario(a) de Fundamentos Educativos.

l. “Establecer los estándares educativos para la implementación de los laboratorios.

m. Determinar el presupuesto para la implementación de los laboratorios en cada coordinación zonal.” (Ministerio de Educacion, 2012)

2.3.1 Reglamento general a la ley orgánica de educación intercultural

DE LOS NIVELES DE GESTIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE EDUCACIÓN

Art. 3.- Nivel Distrital intercultural y bilingüe. Es el nivel de gestión desconcentrado, encargado de asegurar la cobertura y la calidad de los servicios educativos del Distrito en todos sus niveles y modalidades, desarrollar proyectos y programas educativos, planificar la oferta educativa del Distrito, coordinar las acciones de los Circuitos educativos interculturales o bilingües de su territorio y ofertar servicios a la n el objeto de fortalecer la gestión de la educación de forma equitativa e inclusiva, con pertinencia cultural y lingüística, que responda a las necesidades de la comunidad. Cada Distrito educativo intercultural y bilingüe debe corresponder al territorio definido por el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional, en concordancia con el Plan Nacional de Desarrollo. El Nivel Distrital desarrolla su gestión a través de las Direcciones Distritales. Las facultades específicas de este nivel serán determinados a través de la normativa que para el efecto expida el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional.

Art. 4.- Nivel del Circuito intercultural y bilingüe. Es el nivel de gestión desconcentrado encargado de garantizar el correcto funcionamiento administrativo,

financiero, técnico y pedagógico de las instituciones educativas que el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional determina que conforma un Circuito. La gestión administrativa y financiera de las instituciones públicas del circuito está a cargo del administrador del circuito; la gestión educativa está a cargo del Consejo Académico. Las facultades específicas de este nivel serán determinados a través de la normativa que para el efecto expida el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional.

Art. 5.- Consejo Académico. Es el órgano encargado de proponer las acciones educativas que serán implementadas en los establecimientos educativos para alcanzar la prestación de un servicio de calidad, de acuerdo con la problemática social del entorno y a las necesidades locales. En los Circuitos donde las instituciones educativas interculturales bilingües constituyan una minoría, está asegurada su representación mediante la presencia de un miembro de ellas. También se garantiza la representación de las instituciones interculturales no bilingües cuando constituyan minoría. El Consejo Académico debe contar con un Presidente y un Secretario, elegidos por votación mayoritaria de entre sus miembros. La elección de los miembros del Consejo Académico se debe hacer de conformidad con la normativa específica que para el efecto expida el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional.

Art. 8.- Funciones del Administrador del Circuito educativo. Además de las previstas en la Ley Orgánica de Educación Intercultural, son funciones del Administrador del Circuito educativo intercultural y bilingüe las siguientes:

1. Disponer la elaboración, el registro y la administración del inventario de activos fijos de las instituciones educativas que conforman el Circuito;

2. Procurar la seguridad de los bienes de las instituciones educativas fiscales que conforman el Circuito, de conformidad con la normativa vigente;

3. Elaborar los requerimientos, debidamente justificados, para la optimización y reubicación del personal docente público, en caso de existir exceso de personal, y ponerlo a consideración del Nivel Distrital; y,

4. Coordinar, con las instituciones públicas correspondientes, la prestación gratuita de los servicios de carácter social, psicológico y de atención integral de salud para los estudiantes de las instituciones educativas fiscales del Circuito educativo.

Art. 19.- Objetivos. - El Sistema Nacional de Educación tendrá, además de los objetivos previstos en la Constitución de la República, el cabal cumplimiento de los principios y fines educativos definidos en la presente Ley. (Constitucion de la Republica del Ecuador, 2008).

De los niveles de gestión de la autoridad educativa nacional

Art. 25.- Autoridad Educativa Nacional. - La Autoridad Educativa Nacional ejerce la rectoría del Sistema Nacional de Educación a nivel nacional y le corresponde garantizar y asegurar el cumplimiento cabal de las garantías y derechos constitucionales en materia educativa, ejecutando acciones directas y conducentes a la vigencia plena, permanente de la Constitución de la República. Está conformada por cuatro niveles de gestión, uno de carácter central y tres de gestión desconcentrada que son: zonal intercultural y bilingüe, distrital intercultural y bilingüe; y, circuitos educativos interculturales y bilingües. (Ministerio de Educación, 2015).

Art. 29.- Nivel distrital intercultural y bilingüe.- El nivel distrital intercultural y bilingüe, a través de las direcciones distritales interculturales y bilingües de educación definidas por la Autoridad Educativa Nacional, atiende las particularidades culturales y lingüísticas en concordancia con el plan nacional de educación; asegura la cobertura necesaria en su distrito intercultural y bilingüe en relación con la diversidad cultural y

lingüística para alcanzar la universalización de la educación inicial, básica y bachillerato; y garantiza la gestión de proyectos, los trámites y la atención a la ciudadanía. Además, interviene sobre el control de buen uso de los recursos de operación y mantenimiento, y la coordinación, monitoreo y asesoramiento educativo de los establecimientos del territorio, garantiza que cada circuito educativo intercultural y bilingüe cubra la demanda educativa. (Ministerio de Educación, 2015).

El ámbito de acción y ejecución de las políticas a nivel territorial de los distritos educativos interculturales y bilingües corresponderá a los cantones o circunscripciones territoriales especiales del nivel correspondiente según el número de establecimientos educativos y la población estudiantil, garantizando atender la diversidad cultural y lingüística de cada distrito.

En las ciudades con más de doscientos mil habitantes se podrá crear más de un distrito educativo intercultural y bilingüe en concordancia con las áreas administrativas establecidas por los gobiernos locales. Los distritos educativos interculturales y bilingües ejecutan los acuerdos entre prestadores de servicios públicos que optimicen en su respectiva jurisdicción la utilización de los servicios públicos complementarios al servicio educativo, tales como: infraestructura deportiva, servicios de salud, gestión cultural, acceso a tecnología, informática y comunicación y otros.

Dentro del nivel distrital intercultural y bilingüe, se garantiza una política de recursos humanos que permita la incorporación servidoras y servidores pertenecientes a los pueblos y nacionalidades indígenas. El o la directora Distrital deberá ser miembro de una comunidad, pueblo o nacionalidad indígena en aquellos distritos cuya población sea mayoritariamente indígena. (Ministerio de Educación, 2015).

Art. 30.- Circuito educativo intercultural y ó bilingüe. - El circuito educativo intercultural y bilingüe es un conjunto de instituciones educativas públicas, particulares y fiscomisionales, en un espacio territorial delimitado, conformado según criterios poblacionales, geográficos, étnicos, lingüísticos, culturales, ambientales y de circunscripciones territoriales especiales.

Las instituciones educativas públicas del circuito educativo intercultural y ó bilingüe están vinculadas a una sede administrativa para la gestión de los recursos y la ejecución presupuestaria.

Cada circuito intercultural y ó bilingüe creará un consejo académico que tendrá no menos de tres y no más de siete miembros que serán nombrados por los directores y rectores de los establecimientos educativos que lo conforman; en el caso de las instituciones particulares estas participan con un representante en el consejo académico con voz y voto exclusivamente en temas pedagógicos.

Cada circuito intercultural y ó bilingüe cuenta con un administrador, quien será una o un profesional encargados de los ámbitos administrativos y financieros de las instituciones educativas públicas del circuito. Será nombrado mediante concurso de méritos y oposición. En el caso de los circuitos conformados por una mayoría de centros educativos de un pueblo o nacionalidad, el administrador o la administradora deberá pertenecer al pueblo o nacionalidad del circuito correspondiente (Ministerio de Educación, 2015).

Art. 31.- Competencias del Consejo Académico del Circuito Educativo Intercultural y ó Bilingüe. - Son competencias del Consejo Académico del Circuito Educativo Intercultural y ó Bilingüe, las siguientes:

- a. Vigilar el cumplimiento de políticas y estándares educativos en el circuito;

- b. Impulsar la calidad educativa en establecimientos del circuito conjuntamente con asesores y auditores educativos;
- c. Diseñar e implementar planes y programas de desarrollo educativo del circuito;
- d. Elaborar estrategias de mejora continua del área pedagógica incluyendo el desarrollo profesional de directivos y docentes;
- e. Diseñar e implementar programas educativos interinstitucionales relacionados con el desarrollo local;
- f. Elaborar el plan de inversión del circuito y enviarlo al distrito y al administrador del circuito;
- g. Dar seguimiento a la ejecución del plan de inversión del circuito;
- h. Verificar el cumplimiento de los planes operativos y de compras ejecutado por el administrador del circuito y evaluar su desempeño;
- i. Generar y consensuar propuestas de atención a la problemática social del entorno; y,
- j. Las demás establecidas en el Reglamento. (Ministerio de Educación, 2015).

Art. 32.- Funciones del administrador del Consejo Académico del Circuito Educativo Intercultural y ó Bilingüe. - Son funciones del administrador las siguientes:

- a. Realizar las adquisiciones y contrataciones, de acuerdo a lo establecido en el plan de inversión por el Consejo Educativo del Circuito Educativo Intercultural ó Bilingüe, según lo determine las leyes correspondientes;
- b. Representar legal, judicial y extrajudicialmente a su respectivo circuito;
- c. Celebrar los actos y contratos necesarios para el cabal funcionamiento de su circuito; y,

d. Las demás establecidas en el respectivo reglamento (Ministerio de Educación, 2015).

De las instancias de resolución de conflictos del sistema nacional educativo

Art. 65.- Juntas Distritales de Resolución de Conflictos. - Las Juntas Distritales son el ente encargado de la solución de conflictos del sistema educativo. Tienen una conformación interdisciplinaria de tres profesionales que serán nombrados directamente por la autoridad competente: el director Distrital, el jefe de Recursos Humanos y el Jefe de Asesoría Jurídica. La Junta Distrital estará presidida por el director Distrital. .

Las resoluciones de las Juntas Distritales de Resolución de Conflictos serán apelables únicamente con efecto devolutivo ante la máxima autoridad del Nivel de Gestión Zonal correspondiente, sin perjuicio del derecho a recurrir ante sede contencioso-administrativa (Ministerio de Educación, 2015).

Art. 66.- Deberes y atribuciones de las juntas distritales interculturales de resolución de conflictos.

Las juntas distritales interculturales de resolución de conflictos tendrán los siguientes deberes y atribuciones:

a. Conocer de oficio, por denuncia o informe de las autoridades competentes, y resolver en instancia administrativa, los casos de violación a los derechos y principios establecidos en la presente Ley;

b. Conocer de oficio, por denuncia o informe de las autoridades competentes, sobre las faltas de las y los profesionales de la educación y las y los directivos de instituciones educativas de su jurisdicción y sancionar conforme corresponda;

c. Conocer los informes motivados sobre el incumplimiento de las obligaciones inherentes al cargo por parte de las y los directivos de las instituciones educativas

presentados por los gobiernos escolares, y ordenar los correctivos y sanciones que correspondan;

d. Resolver las apelaciones presentadas por los participantes en los concursos de méritos y oposición para llenar las vacantes del Sistema Nacional de Educación;

e. Resolver los conflictos de carácter administrativo y pedagógico que sean elevados a su conocimiento;

f. Sancionar a la máxima autoridad de la institución educativa en caso de incumplimiento, inobservancia o transgresión de la Ley; y,

g. Las demás funciones establecidas en el reglamento a la presente Ley (Ministerio de Educación, 2015).

2.3.2 Reglamento general a la ley del sistema ecuatoriano de la calidad

LEY DEL SISTEMA ECUATORIANO DE LA CALIDAD

Art. 1.- Esta Ley tiene como objetivo establecer el marco jurídico del sistema ecuatoriano de la calidad, destinado a:

i) regular los principios, políticas y entidades relacionados con las actividades vinculadas con la evaluación de la conformidad, que facilite el cumplimiento de los compromisos internacionales en ésta materia;

ii) garantizar el cumplimiento de los derechos ciudadanos relacionados con la seguridad, la protección de la vida y la salud humana, animal y vegetal, la preservación del medio ambiente, la protección del consumidor contra prácticas engañosas y la corrección y sanción de estas prácticas; y,

iii) Promover e incentivar la cultura de la calidad y el mejoramiento de la competitividad en la sociedad ecuatoriana.

Art. 2.- Se establecen como principios del sistema ecuatoriano de la calidad, los siguientes:

1. Equidad o trato nacional.- Igualdad de condiciones para la transacción de bienes y servicios producidos en el país e importados;

2. Equivalencia.- La posibilidad de reconocimiento de reglamentos técnicos de otros países, de conformidad con prácticas y procedimientos internacionales, siempre y cuando sean convenientes para el país;

3. Participación.- Garantizar la participación de todos los sectores en el desarrollo y promoción de la calidad;

4. Excelencia.- Es obligación de las autoridades gubernamentales propiciar estándares de calidad, eficiencia técnica, eficacia, productividad y responsabilidad social; y,

5. Información.- Responsabilidad de las entidades que conforman el sistema ecuatoriano de la calidad en la difusión permanente de sus actividades.

Art. 3.- Declárase política de Estado la demostración y la promoción de la calidad, en los ámbitos público y privado, como un factor fundamental y prioritario de la productividad, competitividad y del desarrollo nacional.

Art. 4.- Son objetivos de la presente Ley:

a) Regular el funcionamiento del sistema ecuatoriano de la calidad;

b) Coordinar la participación de la administración pública en las actividades de evaluación de la conformidad;

c) Establecer los mecanismos e incentivos para la promoción de la calidad en la sociedad ecuatoriana;

d) Establecer los requisitos y los procedimientos para la elaboración, adopción y aplicación de normas, reglamentos técnicos y procedimientos de evaluación de la conformidad;

e) Garantizar que las normas, reglamentos técnicos y los procedimientos para la evaluación de la conformidad se adecuen a los convenios y tratados internacionales de los que el país es signatario;

f) Garantizar seguridad, confianza y equidad en las relaciones de mercado en la comercialización de bienes y servicios, nacionales o importados; y,

g) Organizar y definir las responsabilidades institucionales que correspondan para la correcta y oportuna notificación e información interna y externa de las normas, los reglamentos técnicos y los procedimientos de evaluación de la conformidad.

Art. 5.- Las disposiciones de la presente Ley, se aplicarán a todos los bienes y servicios, nacionales o extranjeros que se produzcan, importen y comercialicen en el país, según corresponda, a las actividades de evaluación de la conformidad y a los mecanismos que aseguran la calidad, así como su promoción y difusión.

Art. 6.- Para los efectos de la presente Ley, se reconocen las definiciones que constan en las normas INEN ISO 17000, la Guía INEN ISO/IEC 2, el Vocabulario Internacional de Metrología VIM; y, las definiciones que constan en el Acuerdo de Barreras Técnicas al Comercio - OTC de la Organización Mundial de Comercio - OMC.

De igual manera el Reglamento General a la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad en su Artículo 73 menciona las funciones del Organismo Oficial de Notificación, la cuales son:

1. Comunicar y notificar cuando sea pertinente o a solicitud previa de los organismos internacionales, los programas de trabajo que en materia del Sistema

Ecuatoriano de la Calidad se desarrollan en el país, bajo los lineamientos del Comité Interministerial de la Calidad. Al efecto, todo organismo que se encuentre desarrollando normas, reglamentos técnicos o procedimientos de evaluación de la conformidad, deberá entregar la información pertinente al Organismo Oficial de Notificación;

2. Notificar, en cumplimiento de lo establecido en los acuerdos comerciales internacionales, lo pertinente a la expedición de normas, reglamentos técnicos y procedimientos de evaluación de la conformidad;

3. Difundir en las instancias y organizaciones nacionales competentes las notificaciones sobre el Sistema de la Calidad y Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC) recibidas de otros países, solicitando planteamientos y opiniones sobre dichas notificaciones, para ponerlas en conocimiento del Comité Interministerial de la Calidad o la entidad pertinente;

4. Comunicar al Punto de Contacto del país notificante u organismos internacionales pertinentes, la posición oficial de autoridad competente sobre las notificaciones recibidas;

5. Mantener actualizado el sistema de información, con las bases documentales y de datos del sistema nacional de notificación;

6. Coordinar con los diferentes organismos nacionales con capacidad de reglamentar, acerca de la obligatoriedad de notificar todo lo relacionado con Obstáculos Técnicos al Comercio; y,

7. Las demás que establezca la Constitución, la Ley o reglamentos sobre la materia.

CAPITULO II

DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

Art. 77.- Complementariamente al proceso administrativo contemplado en la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad por infracciones u omisiones hacia esta o su reglamento general de aplicación, deberá tomarse en cuenta el siguiente procedimiento a seguir.

Art. 78.- La Subsecretaría de la Calidad, de oficio o a previa presentación de denuncia de parte interesada, resolverá sobre los conflictos originados por acciones u omisiones que conlleven infracciones a la Ley o demás normativa de calidad ecuatoriana (REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGANICA DEL SERVICIO).

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

*“La confianza en sí mismo es
el primer secreto del éxito.”*

Ralph Waldo Emerson.

3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para el estudio de la presente investigación siendo un proceso sistemático y riguroso se recopilaron aspectos metodológicos cuali-cuantitativa y se aplicó tal como se describe a continuación:

3.1.1. Exploratoria

Esta técnica de investigación se utilizó para estudiar el problema ya que se requirió obtener resultados concluyentes de las causas que provocan la falta de capacitación de los colaboradores de la Dirección Distrital 12D03 Mocache-Quevedo Educación. La investigación exploratoria ayudó a la identificación de las principales variables y conceptos involucrados, así como la comprensión de las relaciones entre ellos.

3.1.2. Campo

Permitió la recolección de información de la población objetivo siendo los docentes de las Instituciones Educativas que están bajo la jurisdicción de la Dirección Distrital 12D03 Mocache-Quevedo Educación, donde se desarrolló la recopilación, la cual permitió acercarse a la problemática para determinar los factores que afectan a la insatisfacción de la calidad del servicio dentro de la institución, para quienes se acercan a realizar cualquier tipo de trámite. Se realizaron las respectivas encuestas y entrevistas a toda la muestra, las cuales ayudaron al contenido informativo y detallado, para así mejorar la calidad de servicio de la institución y de acuerdo con estos resultados realizar la propuesta a la gestión administrativa.

3.1.3. Descriptiva

Este tipo de investigación se utilizó como herramienta mediante la observación del estado actual de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación en cuanto al nivel de la calidad de servicio que esta institución les brinda a los usuarios internos.

Los estudios descriptivos permitieron detallar el contexto y escenario de la investigación, esto ayudó a desarrollar y a especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido en este análisis.

3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

En este trabajo de investigación se utilizaron aspectos teóricos que a medida que fueron aplicados se desarrollaran con la necesidad de brindar una estructura adecuada para la gestión administrativa que debería aplicarse en la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación, los métodos de investigación que fueron utilizados son:

3.2.1 Método Inductivo

Este método permitió observar fenómenos particulares llegando a conclusiones generales, que ayudaron a comprender los hechos y así lograr encontrar soluciones que ayudaran a generar una calidad de satisfacción con los usuarios internos de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación. El método inductivo que fue un método de razonamiento que se basa en la observación y la experimentación para llegar a una conclusión general a partir de casos específicos, permitió obtener una comprensión general del tema, observando y experimentando para identificar los patrones y tendencias que lo caracterizan.

3.2.2 Método Deductivo

Método de razonamiento que se basa en la aplicación de principios generales a casos específicos para llegar a una conclusión. Permitted recoger informaciones parciales a través de encuestas y entrevistas para llegar a los resultados en base al análisis de las teorías citadas dentro de la fundamentación teórica. Además, este método ayudó a explicar las relaciones causales entre las variables de por qué una gestión administrativa

estratégica puede mejorar las relaciones entre los usuarios internos y los colaboradores de la Dirección Distrital 12D03 Mocache-Quevedo.

1.2.3 Método Analítico

Este método de investigación se centra en la descomposición de un fenómeno o problema en sus partes más pequeñas para comprenderlo mejor. Permitió identificar cada una de las partes que caracterizan al fenómeno a investigación, estableciendo la relación causa – efecto entre sus elementos, este análisis nos ayudó a identificar las relaciones entre las diferentes partes de las variables de la investigación y a comprender como estas se relacionan contribuyendo en su conjunto.

3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 Población

La población que se consideró para este trabajo de investigación son los usuarios internos que, en este caso, son los docentes de las 202 instituciones Educativas que se encuentran bajo la jurisdicción de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación las cuales se encuentran en los cantones Mocache y Quevedo, las cuales hacen uso de los servicios que brinda la institución, los colaboradores que se encuentran en diferentes departamentos y la Directora Distrital, los cuales permitieron desarrollar el estudio, de manera que los resultados sean válidos y fiables.

Tabla 1.

La población que es considerada para determinar la muestra a investigar.

Detalle	Numero de Colaboradores	Instrumentos
Colaboradores de la Dirección Distrital	36	Encuesta
12D03 Mocache Quevedo Educación		
Usuarios Internos	2115	Encuesta
Directora Distrital	1	Entrevista

Fuente: Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación

Elaboración: Autora

3.3.2 Muestra

Usuarios Internos

N = Población 2115

Z = nivel de confianza, 95% P = probabilidad de éxito, o proporción esperada 1.96

Q = probabilidad de fracaso 0.05

D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción). 5%

$$n = \frac{z^2 \times P \times Q \times N}{E^2 (N - 1) + z^2 \times P \times Q}$$
$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 2115}{0.05^2 (2115 - 1) + 2^2 \times 0.5 \times 0.5}$$
$$n = \frac{3.8416 \times 0.5 \times 0.5 \times 2115}{0.0025 (2115) + 3.8416 \times 0.5 \times 0.5}$$
$$n = 326$$

La muestra se determinó considerando un 95% de confiabilidad, 5% de margen de error, al universo de los usuarios internos que son 2115 docentes de las diferentes

instituciones educativas que pertenecen a la jurisdicción de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación, obteniendo un tamaño de la muestra para aplicar a 326 personas, a quienes se les realizó una encuesta con una serie de preguntas para la obtención de los resultados. Así mismo, se realizó una encuesta a los colaboradores quienes prestan sus servicios en los diferentes departamentos que están dentro de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación y una entrevista a la directora distrital.

3.3.3 Técnicas de investigación

En el proyecto de investigación se utilizó investigación cualitativa y cuantitativa donde se aprovechó la visita de los usuarios que diariamente recibe la institución, realizando preguntas abiertas y cerradas por medio de encuestas para recopilar datos, se solicitó información al director de la entidad para que nos detalle la gestión administrativa que se realiza dentro de la Dirección Distrital 12D03 Mocache-Quevedo educación. Las técnicas aplicadas en la presente investigación para seleccionar la información se dieron de la siguiente manera:

3.3.3.1 La entrevista

Fue orientada para tener contacto directo con las personas ya que estas son la fuente de información, una entrevista es una conversación entre dos personas, el entrevistador y el entrevistado, es un cuestionario el cual conlleva preguntas para determinar las falencias de la Gestión Administrativa con respecto a la atención de los usuarios internos en este caso los profesores de las diferentes instituciones educativas.

3.3.3.2 La encuesta

Las encuestas sirvieron para la recolección de información, sta se empleó mediante un cuestionario de preguntas de alternativas múltiples estructuradas que fueron

dirigidas a los colaboradores de la Dirección Distrital y a los usuarios internos que asisten a realizar gestiones o cualquier tipo de trámite.

3.3.4 Instrumentos de la investigación

3.3.4.1 Cuestionario

El cuestionario es una herramienta diseñada para recopilar información, tanto cuantitativa como cualitativa, sobre la percepción de la calidad del servicio proporcionado por la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación. Este instrumento puede proporcionar respuestas para los objetivos de la investigación, que constituyeron la unidad de análisis del estudio. La investigación fue de campo, ya que se basó en hechos de la realidad. Se utilizó para formular una serie de preguntas a las muestras seleccionadas de usuarios internos y colaboradores.

3.4. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

Esta sujetado en enfoques teóricos, antecedentes de investigaciones validos con el fin de evitar errores y orientar el proceso de la investigación. Se desarrollo un grupo de contenidos que describieron la que reforzo la investigación de campo y de valor agregado a la propuesta. Las categorías principales son la gestión administrativa y la calidad de servicio para establecer temas en virtud de los objetivos propuestos.

Dentro de este tipo de fuentes se estimó conveniente la utilización de los documentos científicos pertinentes: textos, revistas, artículos, etc., que garantizo la correcta aplicación de la metodología de la investigación: recolección de datos a través de encuestas, entrevistas con los directivos de la institución, y el seguimiento/monitoreo a los usuarios internos para la evaluación de los servicios.

3.5. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La recolección de la información mediante la observación, encuestas y las entrevistas realizadas tanto a los usuarios internos como a los colaboradores de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación, se realizó un análisis e interpretación de los resultados con el propósito de responder a la problemática de la investigación de cómo se maneja la gestión administrativa con respecto a la calidad de atención que reciben los profesores como usuarios internos. Para la aplicación de la investigación se diseñó un análisis de datos de encuestas digitales, que fueron enviadas a los correos de los usuarios internos ubicados por una muestra de forma aleatoria. Para el proceso y tabulación de los resultados obtenidos mediante la aplicación de instrumentos, se lo realizó a través de la aplicación Google drive en formularios para obtener los resultados de las encuestas, con lo cual se elaboraron las tablas y gráficos.

3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Para la investigación es de gran importancia las técnicas aplicadas para seleccionar información se dio de la siguiente forma: encuestas a los colaboradores, encuestas a los usuarios internos y una entrevista a la directora distrital para así llegar a un análisis estratégico que permita a los colaboradores dar una calidad de atención satisfactoria.

La investigación se centró en evaluar el efecto de la gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios internos dentro de la Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo Educación durante el año 2023. Para llevar a cabo este estudio, se empleó un enfoque metodológico mixto que combina técnicas cualitativas y cuantitativas. En primer lugar, se recopiló datos mediante encuestas y entrevistas con el personal administrativo y docente. Estas herramientas proporcionaron información sobre la percepción de los usuarios

internos respecto a diversos aspectos de la gestión administrativa, como la eficiencia en los procesos, la comunicación interna, la calidad de los servicios ofrecidos, entre otros.

Una vez recopilados los datos, se procedió al análisis cualitativo mediante la codificación y categorización de las respuestas obtenidas en las encuestas, lo que permitió identificar patrones y temas emergentes relacionados con la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios internos. Además, se llevó a cabo un análisis cuantitativo de los datos de las encuestas utilizando técnicas estadísticas apropiadas para determinar la relación entre diferentes variables y evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios internos en función de la gestión administrativa. Los resultados de este estudio proporcionaron información valiosa sobre la percepción de los usuarios internos respecto a la gestión administrativa en la Dirección Distrital 12D03 Mocache – Quevedo Educación y su impacto en su satisfacción. Además, permitió identificar áreas de mejora y se ofrecerán recomendaciones para optimizar la gestión administrativa y mejorar la experiencia de los usuarios internos en la institución durante el año 2023.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

"Únicamente aquellos que se atreven a tener grandes fracasos, terminan consiguiendo grandes éxitos".

Robert F. Kennedy.

4.1 EL GRADO DE CONOCIMIENTO Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 12D03 MOCACHE QUEVEDO AÑO 2023.

4.1.1 Resultado de las encuestas a los colaboradores de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo año 2023.

Las siguientes preguntas se basan en la lógica para evaluar la consistencia de las respuestas sobre la percepción de la calidad del servicio del usuario interno en este caso los profesores de las diferentes instituciones educativas. La percepción de la calidad del servicio del usuario interno, a su vez, es influenciada por una variedad de factores, entre los que se encuentran la cooperación entre los colaboradores, el liderazgo de la gestión, la responsabilidad institucional y la valoración de su labor.

Tabla 2.

Datos Demográficos

		Cantidad	Porcentaje
Sexo	Hombres	12	34%
	Mujeres	24	66%
Rango De Edad	Entre 20 y 39 Años	10	28%
	Entre 40 y 49 años	13	36%
	Mas de 50 años	13	36%
Años de trabajo en la institución	Entre 1 y 2 años	4	11%
	Entre 3 y 5 años	5	14%
	>5 años	27	75%

Fuente: Colaboradores de los diferentes departamentos de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo año 2023.

Análisis e Interpretación:

La tabla 2 muestra que hay un total de 36 colaboradores en la Dirección Distrital 12D03. De estos, 12 son hombres, lo que representa el 34%, y 24 son mujeres, lo que representa el 66%.

Con respecto a la edad están en diferentes rangos entre 20 y 39 años, lo cual representa el 28% del total de colaboradores (10 de 36); entre 40 y 49 años representan el 36% del total de colaboradores (13 de 36) y más de 50 años que representan el 36% del total de colaboradores (13 de 36). Muestra una distribución equitativa entre los colaboradores de entre 40 y 49 años y aquellos de más de 50 años, ambos representando aproximadamente el 36% del total de los colaboradores. Por otro lado, los colaboradores más jóvenes, en el rango de edad entre 20 y 39 años, representan un porcentaje ligeramente menor, alrededor del 28%.

El 75% tienen más de 5 años de experiencia, lo que indica una cierta estabilidad en la fuerza laboral. Por otro lado, hay una proporción significativa de colaboradores con menos experiencia, con el 11% entre 1 y 2 años, y el 14% entre 3 y 5 años.

Pregunta 1. El director toma decisiones oportunas para brindar una atención adecuada ya sean capacitaciones sobre la atención al cliente

Tabla 3.

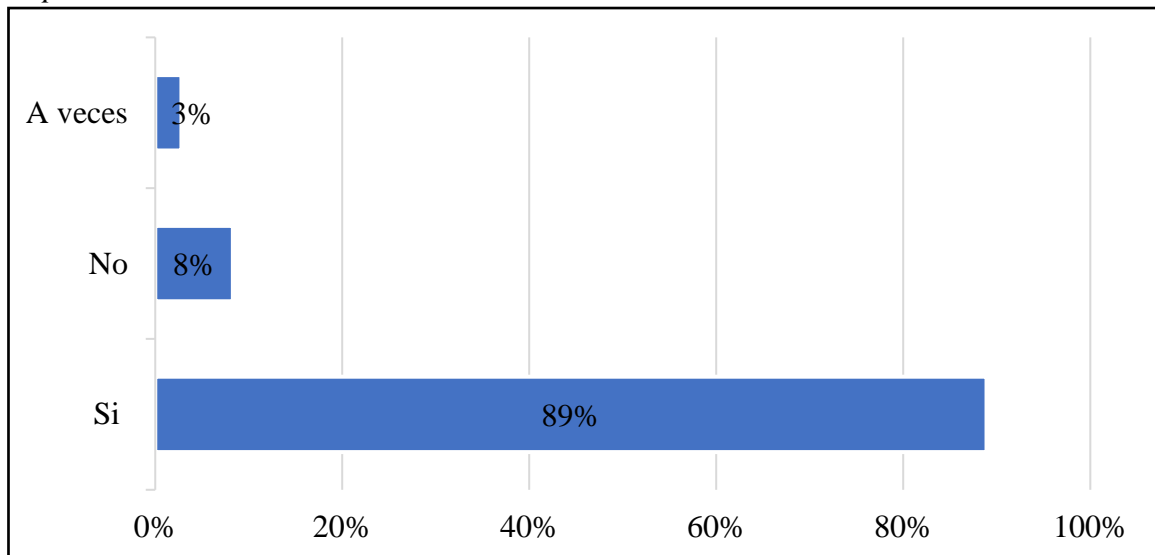
Capacitaciones sobre atención al cliente.

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	32	89%
No	3	8%
A veces	1	3%
Total	36	100%

Fuente: Colaboradores de los diferentes departamentos de la Dirección Distrital 12D03
Mocache Quevedo año 2023.

Figura 2.

Capacitaciones sobre atención al cliente



Fuente: Colaboradores de los diferentes departamentos de la Dirección Distrital 12D03
Mocache Quevedo año 2023.

Análisis e Interpretación:

El 89% de los colaboradores afirman que la directora toma decisiones oportunas para mejorar la atención al usuario. Esto puede indicar un nivel de confianza y satisfacción general con las acciones en relación con la capacitación y la mejora de la atención al usuario interno. El 8% respondió negativamente esto indica que hay una minoría de colaboradores que no están satisfechos con las decisiones tomadas por el director en relación con la atención. Mientras que solo el 3% respondió "a veces" indica que una proporción muy pequeña de colaboradores experimenta inconsistencias en la toma de decisiones del director en este aspecto.

Pregunta 2. La Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación racionaliza los recursos para una adecuada atención al usuario interno

Tabla 4.

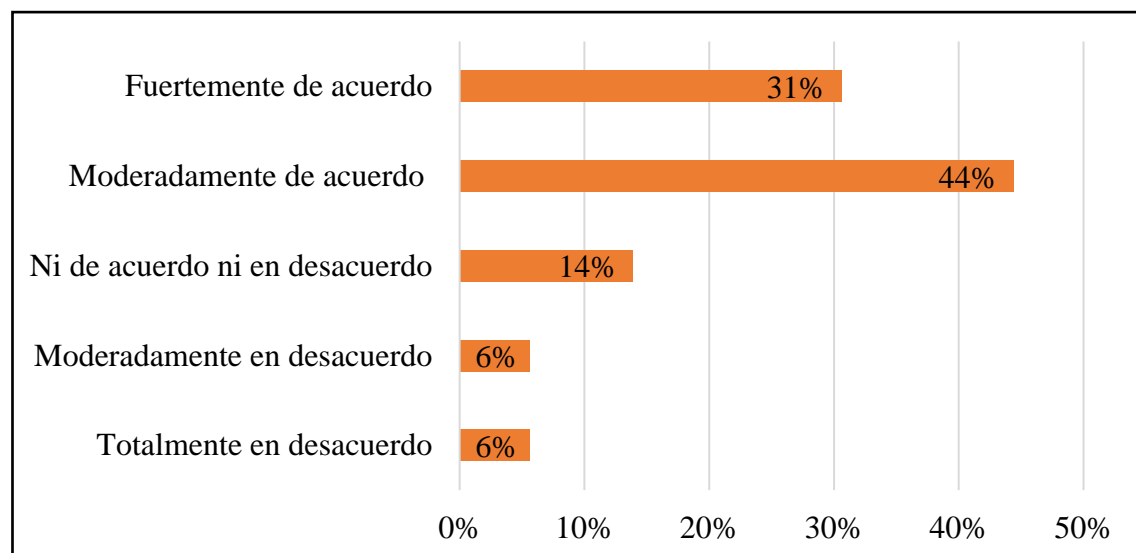
Racionalización de recursos

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	6%
Moderadamente en desacuerdo	2	6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	14%
Moderadamente de acuerdo	16	44%
Fuertemente de acuerdo	11	31%
Total	36	100%

Fuente: Colaboradores de los diferentes departamentos de la Dirección Distrital 12D03

Figura 3.

Racionalización de recursos



Fuente: Colaboradores de los diferentes departamentos de la Dirección Distrital 12D03

Análisis e Interpretación:

La racionalización de recursos para una adecuada atención al usuario interno en la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación, podemos observar las respuestas de los colaboradores de los diferentes departamentos. Desacuerdo totalmente en desacuerdo + moderadamente en desacuerdo, representan un 19%. Esta cifra representa a aquellos colaboradores que expresan una percepción negativa o dudas significativas sobre la racionalización de recursos para la atención al usuario interno. De manera neutral ni de acuerdo ni en desacuerdo representa un 14%. Estos colaboradores no muestran una postura clara sobre la racionalización de recursos. Acuerdo moderadamente de acuerdo + fuertemente de acuerdo Total: 27 personas (75%). La mayoría de los colaboradores están de acuerdo en que la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación racionaliza los recursos para una adecuada atención al usuario interno.

Pregunta 3. ¿Quiénes dictan las medidas de planificación en la gestión administrativa?

Tabla 5.

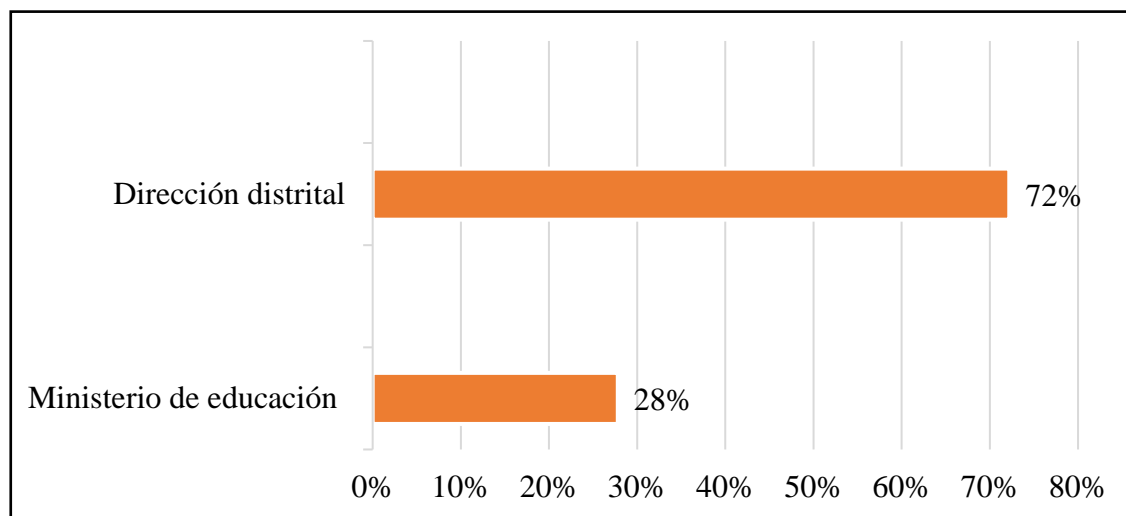
Planificación en la gestión administrativa

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Ministerio de educación	10	28%
Dirección distrital	26	72%
Total	36	100%

Fuente: Colaboradores de los diferentes departamentos de la Dirección Distrital 12D03

Figura 4.

Planificación en la gestión administrativa



Fuente: Colaboradores de los diferentes departamentos de la Dirección Distrital 12D03

Análisis e Interpretación:

Las medidas de planificación en la dirección distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación los colaboradores 26 de 36, lo que representa aproximadamente el 72% respondieron que la Dirección Distrital es responsable de dictar las medidas de planificación en la gestión administrativa. Por otro lado, 10 colaboradores el 28% identifican al Ministerio de Educación como la entidad responsable de dictar estas medidas. Esta diversidad de percepciones podría tener implicaciones en la forma en que se implementan y se cumplen las políticas.

Pregunta 4. ¿Existe procedimientos para medir el cumplimiento de lo planificado?

Tabla 6.

Procedimientos para medir el cumplimiento de lo planificado

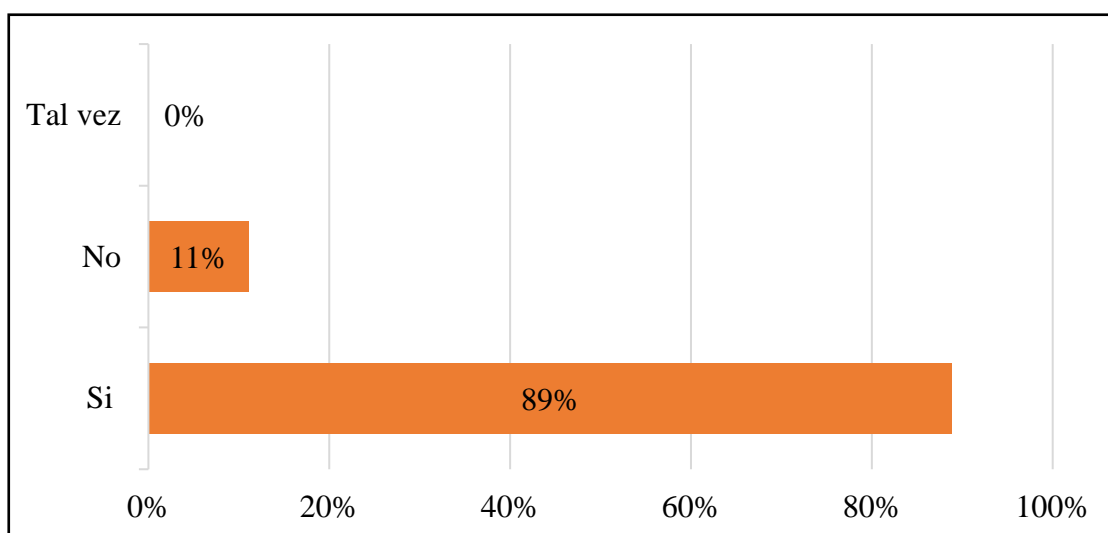
Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	32	89%

No	4	11%
Tal vez	0	0%
Total	36	100%

Fuente: Colaboradores de los diferentes departamentos de la Dirección Distrital 12D03

Figura 5.

Procedimientos para medir el cumplimiento de lo planificado



Fuente: Colaboradores de los diferentes departamentos de la Dirección Distrital 12D03

Análisis e Interpretación:

Los procedimientos para medir el cumplimiento de lo planificado los colaboradores de los diferentes departamentos de la Dirección Distrital 12D03 indicaron que la gran mayoría el 89% afirmaron que sí existen procedimientos para medir el cumplimiento de lo planificado en la Dirección Distrital. Esto sugiere que la institución tiene establecidos métodos o herramientas para evaluar si las actividades y metas planificadas se están llevando a cabo de acuerdo con lo establecido. Por otro lado, el 11% de los colaboradores indicaron que no existen dichos procedimientos.

Pregunta 5. La Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación cuenta con medidas necesarias para una atención de calidad, seleccione cuales.

Tabla 7.

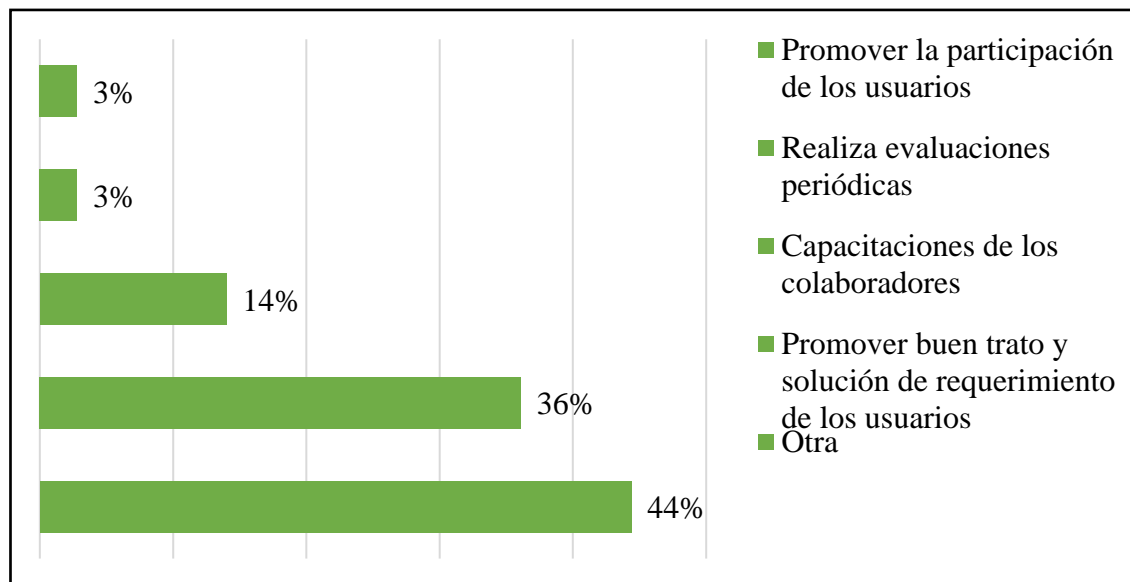
Medidas de atención de calidad

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Promover la participación de los usuarios	16	44%
Realiza evaluaciones periódicas	12	36%
Capacitaciones de los colaboradores	6	14%
Promover buen trato y solución de requerimiento de los usuarios	1	3%
Otra	1	3%
Total	36	100%

Fuente: Colaboradores de los diferentes departamentos de la Dirección Distrital 12D03

Figura 6.

Medidas de atención de calidad



Fuente: Colaboradores de los diferentes departamentos de la Dirección Distrital 12D03

Análisis e Interpretación:

El 44% destaca como la más frecuente, lo que sugiere que la dirección reconoce la importancia de involucrar a los usuarios en el proceso de atención para satisfacer sus necesidades y expectativas. El 36% la realización de evaluaciones periódicas indica un compromiso con la mejora continua. El 14% la capacitación del personal es fundamental para garantizar que estén equipados con las habilidades y conocimientos necesarios para brindar un servicio de calidad. Por otro lado, un 3% promueve un ambiente de respeto y empatía hacia los usuarios es fundamental para una atención de calidad, combinación de estas medidas sugiere un enfoque integral hacia la atención de calidad.

Pregunta 6. ¿Considera que los usuarios están satisfechos con el servicio que Uds. brindan?

Tabla 8.

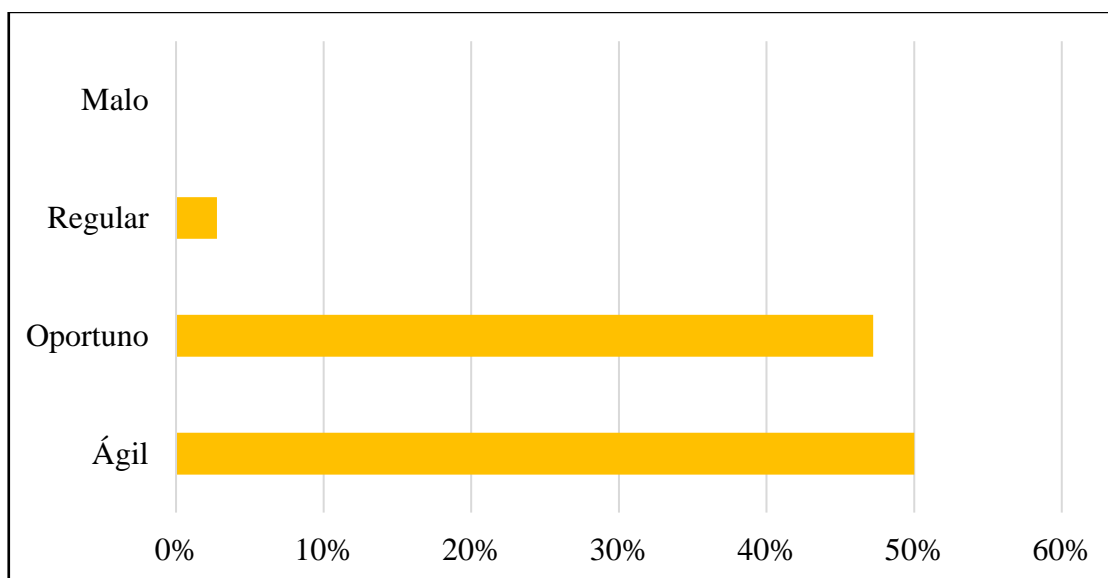
Calificación de procesos

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Ágil	18	50%
Oportuno	17	47%
Regular	1	3%
Malo	0	0%
Total	36	100%

Fuente: Colaboradores de los diferentes departamentos de la Dirección Distrital 12D03

Figura 7.

Calificación de procesos



Fuente: Colaboradores de los diferentes departamentos de la Dirección Distrital 12D03

Análisis e Interpretación

El análisis de la pregunta sobre la percepción de los colaboradores de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo sobre la satisfacción de los usuarios internos con el servicio brindado revela que la mayoría de los colaboradores, con 18 personas, perciben que los usuarios están satisfechos con el servicio brindado, describiéndolo como "ágil". Esto sugiere que hay una impresión generalizada de que el servicio se entrega de manera rápida y eficiente. Por otro lado, 17 personas consideran que el servicio es "oportuno". Sin embargo, hay 1 personas que califican el servicio como "regular", lo que sugiere que algunos colaboradores tienen dudas sobre la satisfacción de los usuarios internos.

Pregunta 7. ¿La Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación cuenta con un buzón de sugerencias para que el usuario realice sus quejas o recomendaciones?

Tabla 9.

Sugerencias de quejas o recomendaciones

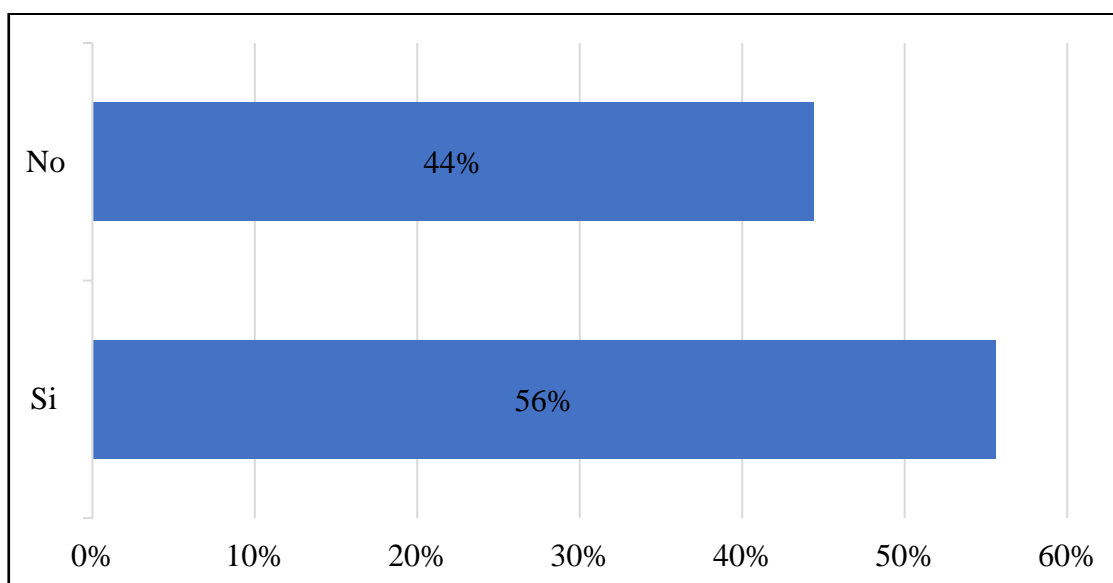
Detalle	Frecuencia	Porcentaje
----------------	-------------------	-------------------

Si	20	56%
No	16	44%
Total	36	100%

Fuente: Colaboradores de los diferentes departamentos de la Dirección Distrital 12D03

Figura 8.

Sugerencias de quejas o recomendaciones



Fuente: Colaboradores de los diferentes departamentos de la Dirección Distrital 12D03

Análisis e Interpretación:

El análisis de la pregunta sobre si la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación cuenta con un buzón de sugerencias para que los usuarios realicen sus quejas o recomendaciones indicó que una mayoría de colaboradores, con un 56%, afirman que la institución cuenta con un buzón de sugerencias para que los usuarios puedan realizar sus quejas o recomendaciones. Existe un mecanismo establecido para recopilar comentarios y retroalimentación por parte de los usuarios, lo cual es una práctica positiva para mejorar continuamente los servicios y la satisfacción del cliente. Y el 44% de los colaboradores indicaron que la institución no cuenta con dicho buzón.

Pregunta 8. ¿Cómo califica Ud. la estructura organizacional de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación?

Tabla 10.

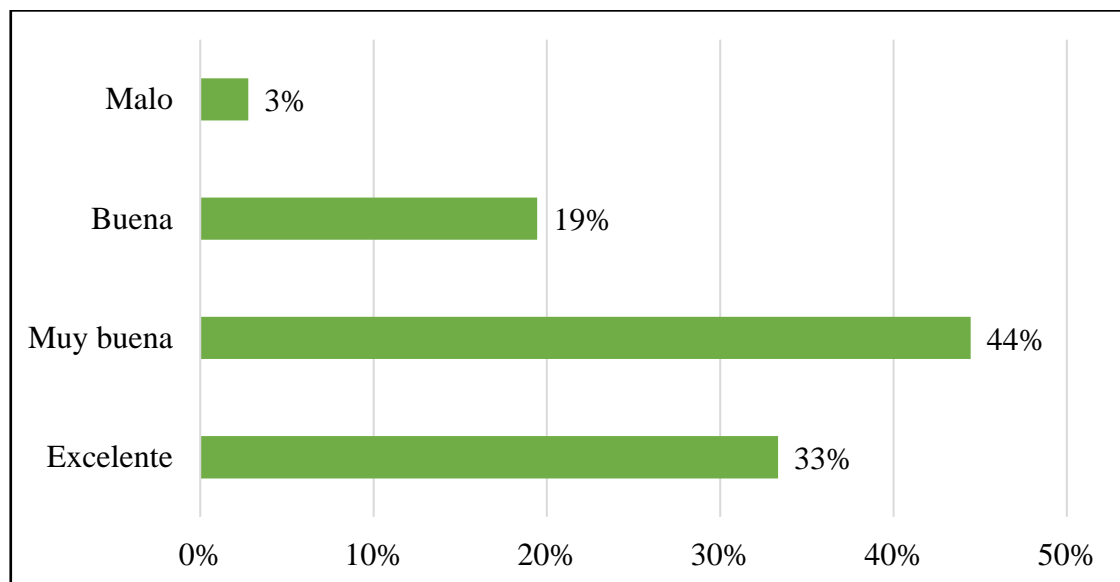
Estructura organizacional

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	12	33%
Muy buena	16	44%
Buena	7	19%
Malo	1	3%
Total	36	100%

Fuente: Colaboradores de los diferentes departamentos de la Dirección Distrital 12D03

Figura 9.

Estructura organizacional



Fuente: Colaboradores de los diferentes departamentos de la Dirección Distrital 12D03.

Análisis e Interpretación:

Cómo califican los colaboradores la estructura organizacional de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación, la mayoría de los colaboradores, con el 33% y el 44%, calificaron la estructura organizacional como excelente o muy buena, lo que indica un nivel general de satisfacción alto o muy alto reflejan una percepción de eficiencia, claridad en las responsabilidades y una buena coordinación entre los diferentes departamentos o áreas dentro de la dirección. Aunque el 19% menciona que es buena refleja que hay áreas específicas de la estructura que podrían ser mejoradas o aspectos que podrían ser fortalecidos para alcanzar un nivel de excelencia aún mayor. Y solo el 3% de los colaboradores encuestados calificaron con malo indica que al menos una persona considera que la estructura organizacional de la dirección es deficiente o inadecuada.

Pregunta 9. ¿Qué cree que podría hacer la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación para mejorar la satisfacción en la calidad de servicio de los usuarios internos?

Tabla 11.

Respuestas abiertas de los colaboradores para mejorar la atención al usuario interno

	Respuestas abiertas:
1	Trabajar de forma más organizada
2	Seguir capacitándose
3	Contar con más personal para que su ejecución sea más rápida
4	Cambiar los equipos informáticos sería lo primero
5	Falta de recurso humano
6	Capacitaciones constantes

7	Renovar los equipos tecnológicos y actualización de los sistemas
8	Optimizar los equipos tecnológicos, porque las máquinas están obsoletas
9	Recursos tecnológicos
10	Seguir dando el servicio con calidez
11	Mayor eficiencia en valores como el respeto y honestidad
12	Capacitar constantemente al personal en atención al usuario y trabajo en equipo
13	Tiene que darle uniforme
14	Aplicando el principio de celeridad para mejorar la atención a la comunidad educativa
15	Necesitamos más personal en cada departamento.
16	Mantener una página virtual de servicios de forma permanente
17	Que sean capacitados permanentemente los analistas del Distrito 12D03 Mocache Quevedo
18	Falta infraestructura, equipos, movilizaciones
19	COLOCAR UN BUZON DE SUGERENCIAS
20	Ninguna
21	Trabajo en equipo, buscar solución a los problemas
22	Dotar a los departamentos de insumos actualizados Ej. computadoras, scanner etc.
23	Seguir atendiendo al usuario de manera ágil y oportuna

24	Debería realizar capacitaciones al personal sobre estrategias de atención a cliente, para tener un personal ágil y más eficiente y de esa manera brindar una excelente atención de calidad y calidez.
25	OFRECER UN CLIMA AGRADABLE
26	Siempre dar una buena atención e información a usuarios con calidad y calidez
27	Capacitación permanente al personal.
28	capacitaciones de acuerdo con los departamentos
29	Seguir capacitando
30	reducir con el tiempo de espera en los tramites
31	Mejorar los equipos tecnológicos y buen Internet
32	Buen ambiente laboral
33	Si
34	Realizar reuniones y dar charlas a los usuarios para que se familiaricen más en el tema
35	Mejorar la calidad de vida
36	Ser más cordiales

Fuente: Colaboradores de los diferentes departamentos de la Dirección Distrital 12D03.

Análisis e Interpretación

En las respuestas abiertas se organizó de manera clara, agrupándolas según los temas principales que abordan. Aquí está una organización temática de las respuestas:

Tabla 12.*Organización de respuestas de los colaboradores*

Capacitación y Desarrollo del Personal:	Seguir capacitándose
	Capacitaciones constantes
	Capacitar constantemente al personal en atención al usuario y trabajo en equipo
	Capacitar permanentemente a los analistas del Distrito 12D03 Mocache Quevedo
	Capacitaciones al personal sobre estrategias de atención al cliente
	Capacitación permanente al personal
Contar con más personal para que la ejecución sea más rápida	Necesitamos más personal en cada departamento
	Trabajo en equipo, buscar solución a los problemas
	Mejorar la calidad de vida
	Ser más cordiales
Tecnología y Equipos:	Renovar los equipos tecnológicos y actualización de los sistemas
	Optimizar los equipos tecnológicos, porque las máquinas están obsoletas
	Recursos tecnológicos
	Dotar a los departamentos de insumos actualizados (computadoras, scanner, etc.)
	Mejorar los equipos tecnológicos y el buen Internet

	Atención al Usuario: 18. Seguir dando el servicio con calidez
	Mayor eficiencia en valores como el respeto y honestidad
	Aplicando el principio de celeridad para mejorar la atención a la comunidad educativa
	Mantener una página virtual de servicios de forma permanente
	Colocar un buzón de sugerencias
	Siempre dar una buena atención e información a usuarios con calidad y calidez
	Realizar reuniones y dar charlas a los usuarios para que se familiaricen más en el tema
	Reducir con el tiempo de espera en los trámites
	Ofrecer un clima agradable
Trabajar de forma más organizada y otros.	Falta de recurso humano
	Ninguna

Fuente: Colaboradores de los diferentes departamentos de la Dirección Distrital 12D03.

Esta organización temática proporciona una visión clara de las áreas en las que los colaboradores creen que la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación podría mejorar para aumentar la satisfacción en la calidad del servicio ofrecido a los usuarios internos.

4.1.2 Discusión de los resultados de la encuesta realizada a los colaboradores de los diferentes departamentos de la Dirección Distrital 12D03 Mocache-Quevedo Educación.

El propósito de la investigación fue determinar si existe una relación entre el grado de conocimiento de la gestión administrativa de los colaboradores de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo en el año 2023 tiene una alta incidencia en la atención a los usuarios internos en este caso a los docentes.

Reveló que el 44% de los colaboradores promueven que se realice una participación de los usuarios internos dentro de la dirección y un 36% realizar evaluaciones periódicas para identificar que punto de la atención están fallando y así poder realizar mejoras mientras que para (Barrenechea, 2020) en su tesis para optar el grado académico de maestro en gestión Pública existe una relación significativa entre sus variables en la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio. Por otro lado los colaboradores de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo mencionan que la satisfacción de los usuarios internos con el servicio brindado revelo que en su mayoría el servicio es ágil con un 44.4% de respuestas es decir que para ellos hay una impresión generalizada de que el servicio es de manera rápida y eficiente, lo que podría indicar un aspecto positivo en la atención, mientras que para (Blanco, 2019) en su libro Atención al cliente y calidad en el servicio COMM002PO se debe tener presente que para ofrecer una excelente calidad en el servicio las empresas deben crear y mantener un ambiente de trabajo que motive; de este modo los colaboradores encontraran razones para invertir su energía en beneficio a la organización. Para medir procedimientos, cumplimiento lo planificado los colaboradores de los diferentes departamentos de la Dirección Distrital 12D03, el 89% afirmaron que sí existen procedimientos para medir el cumplimiento de

lo planificado en la Dirección Distrital. Esto sugiere que la institución tiene establecidos métodos o herramientas para evaluar si las actividades y metas planificadas se están llevando a cabo de acuerdo con lo establecido es posible que algunos de los colaboradores carezcan de conocimientos específicos sobre ciertos procesos o políticas, en este caso quienes dictan las de planificación en la gestión administrativa ya que en su mayoría contestaron que la dirección distrital y otros el ministerio de Educación, lo que podría resultar en una atención deficiente o inconsistente para algunos usuarios internos. Esto podría manifestarse en quejas recurrentes, tiempos de respuesta lentos o malentendidos que podrían haberse evitado con un mejor conocimiento por parte del personal, debido a la falta de conocimiento que existe dentro de la misma.

4.2 LAS CAUSAS QUE PROVOCAN INSATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 12D03 MOCACHE QUEVEDO AÑO 2023.

4.2.1 Resultado de las encuestas a los docentes de las diferentes instituciones Educativas que pertenecen a la jurisdicción de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo año 2023.

Estas preguntas tuvieron como objetivo medir la percepción de los docentes de las diferentes Instituciones Educativas que están bajo la jurisdicción de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación, sobre la calidad del servicio. Los resultados de la encuesta se utilizarán para identificar áreas de mejora y desarrollar acciones para mejorar la Gestión Administrativa.

Tabla 13.

Datos demográficos de los docentes que laboran en las diferentes instituciones Educativas.

		Cantidad	Porcentaje
Sexo	Hombre	84	26%
	Mujer	242	74%
Rango De Edad	Entre 20 y 39 Años	94	29%
	Entre 40 y 49 años	110	34%
	Mas de 50 años	122	37%
Años de trabajo en la institución	Entre 1 y 2 años	66	20%
	Entre 3 y 5 años	29	9%
	>5 años	231	71%

Fuente. Docentes de las diferentes Instituciones Educativas

Análisis e Interpretación

Los datos demográficos de los docentes que laboran en las diferentes instituciones educativas de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo en el año 2023, podemos destacar varios puntos importantes:

Distribución por género: La mayoría de los docentes son mujeres, con un total de 242, lo que representa aproximadamente el 74% del total. Por otro lado, hay 84 hombres, que representan aproximadamente el 26% del total.

Rango de edad: La distribución por edad muestra una diversidad generacional dentro del cuerpo docente. Hay una proporción significativa de docentes que tienen más de 50 años, con 122 personas en esta categoría, lo que podría indicar una experiencia considerable en el campo educativo. Por otro lado, hay 94 docentes en el rango de edad

de 20 a 39 años y 110 en el rango de 40 a 49 años, lo que muestra una representación equilibrada de diferentes grupos de edad.

Años en la institución educativa: La mayoría de los docentes han estado en la institución por más de 5 años, con 231 personas en esta categoría. Esto sugiere una cierta estabilidad en la fuerza laboral docente y posiblemente un alto grado de experiencia y conocimiento institucional. Por otro lado, hay 66 docentes que llevan entre 1 y 2 años en la institución, lo que podría indicar una rotación más rápida de personal o la contratación de personal nuevo en los últimos años.

Estos insights (análisis de datos) pueden ser útiles para comprender mejor las características de la fuerza laboral docente y orientar políticas y programas de recursos humanos en el ámbito educativo.

Pregunta 1. ¿Cómo considera la atención al usuario a la hora de realizar algún trámite?

Tabla 14.

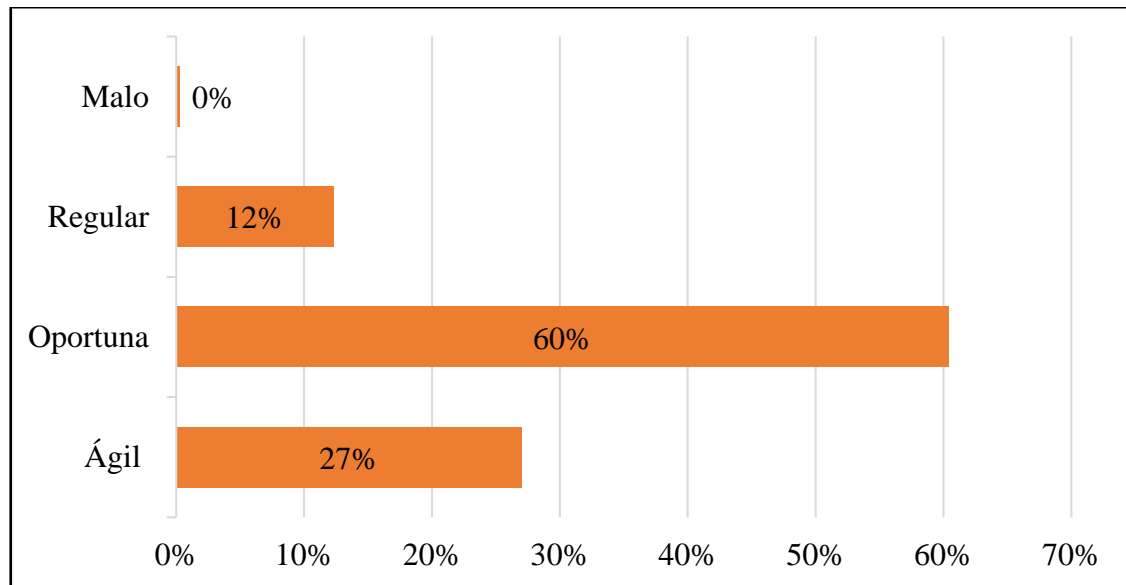
Percepción de atención respecto a los docentes

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Ágil	88	27%
Oportuna	197	60%
Regular	40	12%
Malo	1	0.3%
Total	326	100%

Fuente: Docentes de las diferentes Instituciones Educativas.

Figura 10.

Percepción de atención respecto a los docentes



Fuente: Docentes de las diferentes Instituciones Educativas.

Análisis e Interpretación:

La mayoría de los docentes encuestados, con 60% de respuestas, consideran que la atención al usuario al realizar algún trámite es "oportuna", lo que sugiere que la mayoría de las interacciones de los usuarios con el sistema de trámites son gestionadas en un tiempo razonable y adecuado para sus necesidades. El 27% de los docentes califican la atención como "ágil", lo que indica que una parte significativa de ellos percibe que la atención se realiza de manera rápida y eficiente. Sin embargo, 12% docentes consideran que la atención es "regular", lo que sugiere que hay margen para mejorar en términos de eficiencia y efectividad en el proceso de atención al usuario. Y solo el 0.3% docente califica la atención como "mala", lo que indica que al menos una persona tiene una experiencia muy negativa en términos de la atención recibida al realizar trámites.

Pregunta 2. De manera general ¿Cómo evaluaría el tiempo de espera para la atención al usuario?

Tabla 15.

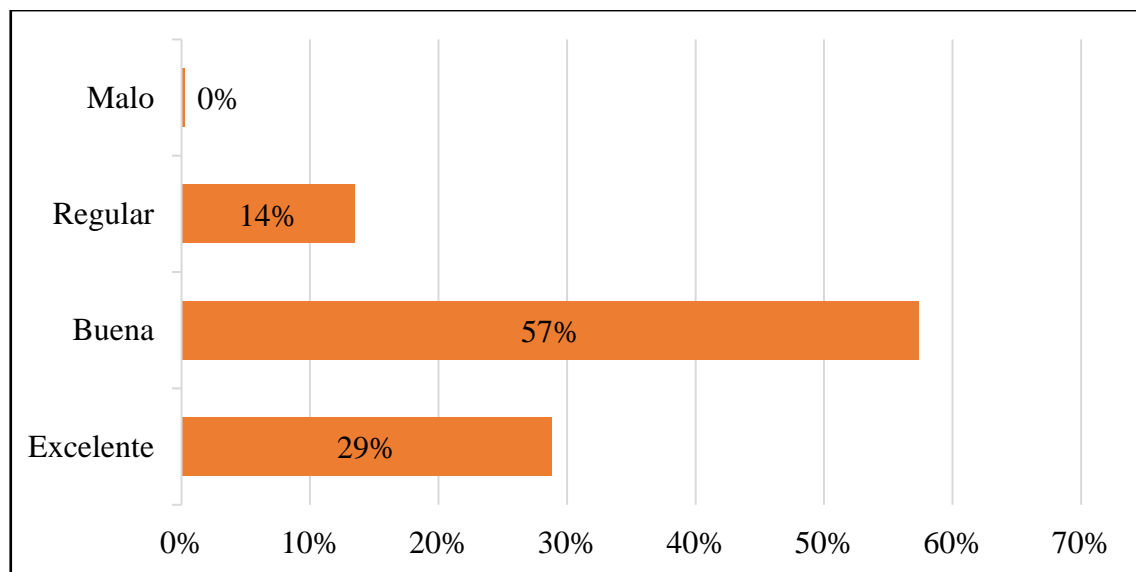
Evaluación de tiempo de espera

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	94	29%
Buena	187	57%
Regular	44	13%
Malo	1	0.3%
Total	326	100%

Fuente: Docentes de las diferentes Instituciones Educativas.

Figura 11.

Evaluación de tiempo de espera



Fuente: Docentes de las diferentes Instituciones Educativas.

Análisis e Interpretación:

La mayoría de los docentes, con un 57%, evalúan el tiempo de espera para la atención al usuario como "buena". Un 29% de los docentes califica el tiempo de espera como "excelente", lo que indica que una parte significativa de ellos percibe que el tiempo

de espera es mínimo o prácticamente inexistente, lo cual es altamente satisfactorio. Por otro lado, el 14% de los docentes consideran que el tiempo de espera es "regular". Y solo un 0.3% de los docentes califica el tiempo de espera como "malo", lo que indica que hay una minoría muy pequeña que tiene una experiencia negativa en cuanto al tiempo que deben esperar para recibir atención.

Pregunta 3. ¿Las instalaciones de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación son las adecuadas para su atención?

Tabla 16.

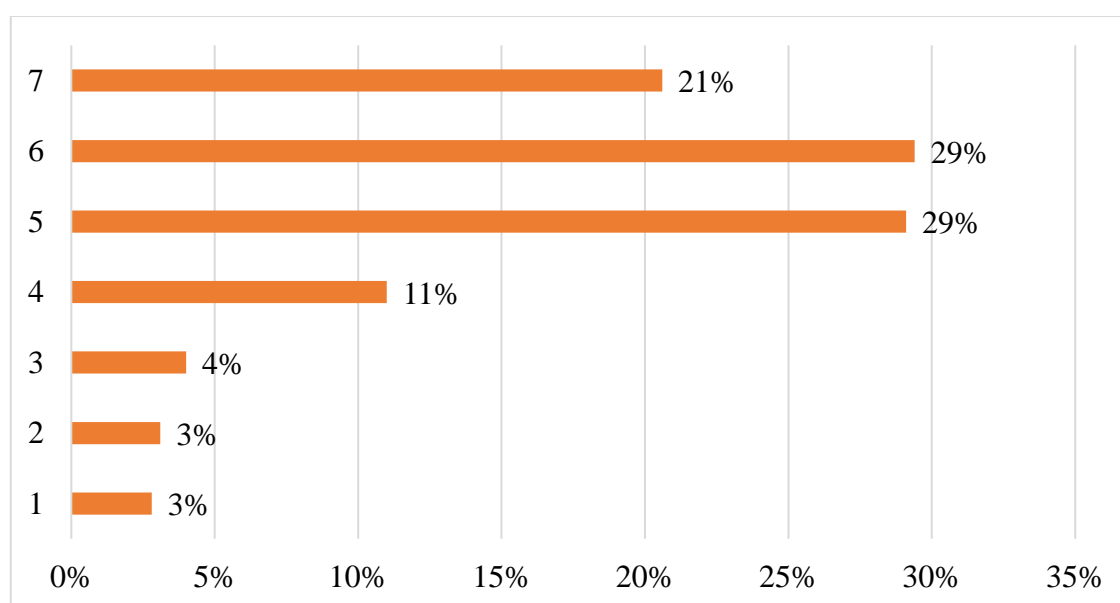
Estructura Física

Detalle	1	2	3	4	5	6	7	Total
Frecuencia	9	10	13	36	95	96	67	326
Porcentaje	3%	3%	4%	11%	29%	29%	21%	100%

Fuente: Docentes de las diferentes Instituciones Educativas

Figura 12.

Estructura Física



Fuente: Docentes de las diferentes Instituciones Educativas

Análisis e Interpretación:

Las respuestas indican que la mayoría de los docentes consideran que las instalaciones de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación son adecuadas para su atención. Esto se refleja en el hecho de que el 90% de los docentes califican las instalaciones como adecuadas o muy adecuadas (categorías 4 a 7). Sin embargo, también hay un porcentaje significativo de docentes que no están completamente satisfechos con las instalaciones que son el 10% de los docentes califican las instalaciones como inadecuadas o muy inadecuadas (categorías 1 a 3). Aunque la mayoría de los docentes están satisfechos con las instalaciones de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación, existe una proporción considerable que sugiere que aún hay espacio para mejorar y optimizar las instalaciones para garantizar una atención óptima.

Pregunta 4. En su opinión, ¿Se debe mejorar la calidad del servicio de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación?

Tabla 17.

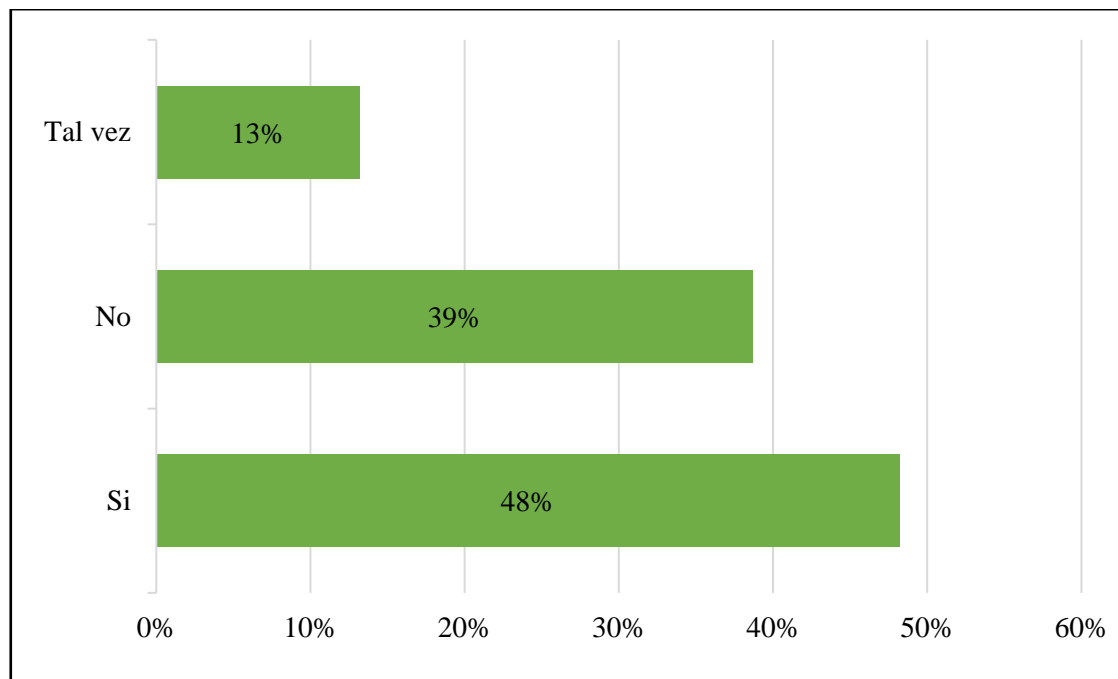
Calidad de servicio recibida

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	157	48%
No	43	39%
Tal vez	126	13%
Total	326	100%

Fuente: Docentes de las diferentes Instituciones Educativas

Figura 13.

Calidad de servicio recibida



Fuente: Docentes de las diferentes Instituciones Educativas

Análisis e Interpretación:

La mejora de la calidad del servicio de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación, basado en las respuestas de los docentes de las diferentes instituciones educativas, revela lo siguiente que la mayoría de los docentes 48% creen que se debe mejorar la calidad del servicio de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación. Esto sugiere que existe una percepción generalizada de que hay áreas de mejora identificadas que podrían beneficiar la calidad del servicio ofrecido por la institución. Por otro lado, un grupo significativo de docentes 39% respondió "tal vez", lo que sugiere cierta indecisión o ambigüedad en cuanto a la necesidad de mejorar la calidad del servicio. Y, por último, un pequeño porcentaje de docentes 13% opinaron que no se necesita mejorar la calidad del servicio.

Pregunta 5. El personal administrativo le trato con respeto al momento de realizar algún tramite

Tabla 18.

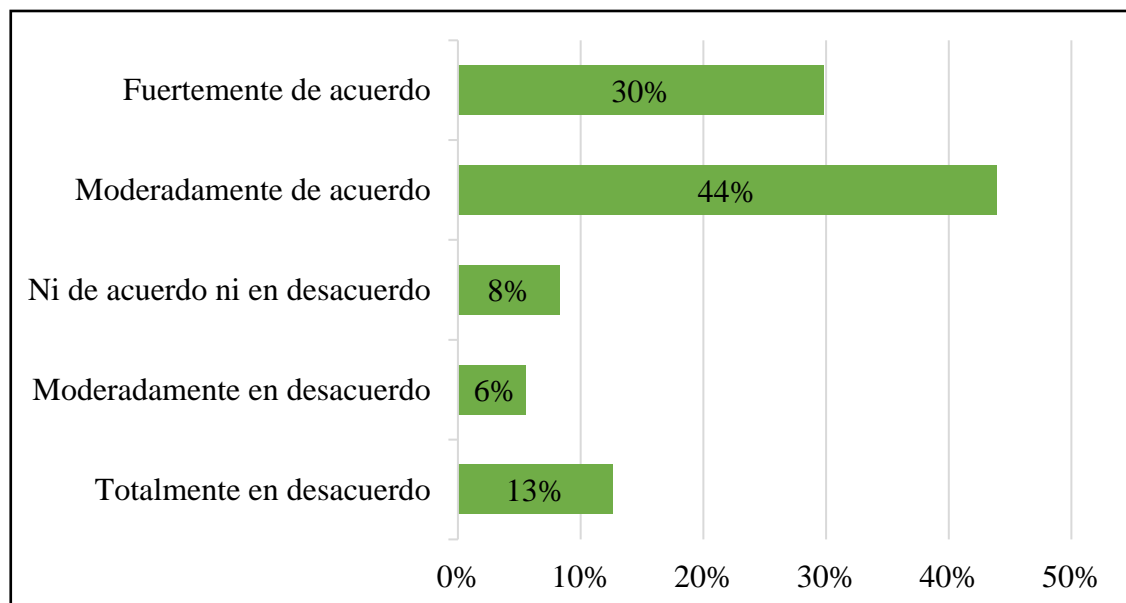
Percepción de los docentes.

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Fuertemente de acuerdo	97	30%
Moderadamente de acuerdo	143	44%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	8%
Moderadamente en desacuerdo	18	6%
Totalmente en desacuerdo	41	13%
Total	326	100%

Fuente: Docentes de las diferentes Instituciones Educativas

Figura 14.

Percepción de los docentes.



Fuente: Docentes de las diferentes Instituciones Educativas

Análisis e Interpretación:

La mayoría de los docentes, con un 74% suma de "moderadamente de acuerdo" y "fuertemente de acuerdo", considera que el personal administrativo les trata con respeto al momento de realizar algún trámite. Esto sugiere una percepción mayoritariamente positiva en cuanto al comportamiento del personal administrativo en esta área. Sin embargo, también existe una proporción significativa de docentes 33% que muestran cierta insatisfacción o ambigüedad en cuanto al trato recibido por parte del personal administrativo, ya sea manifestando que están en desacuerdo o que se encuentran indecisos "ni de acuerdo ni en desacuerdo".

Pregunta 6. Considera que el equipamiento en el servicio de atención está disponible para su uso o a su vez evidencia que las instalaciones se encuentran limpias y con olores agradables

Tabla 19.

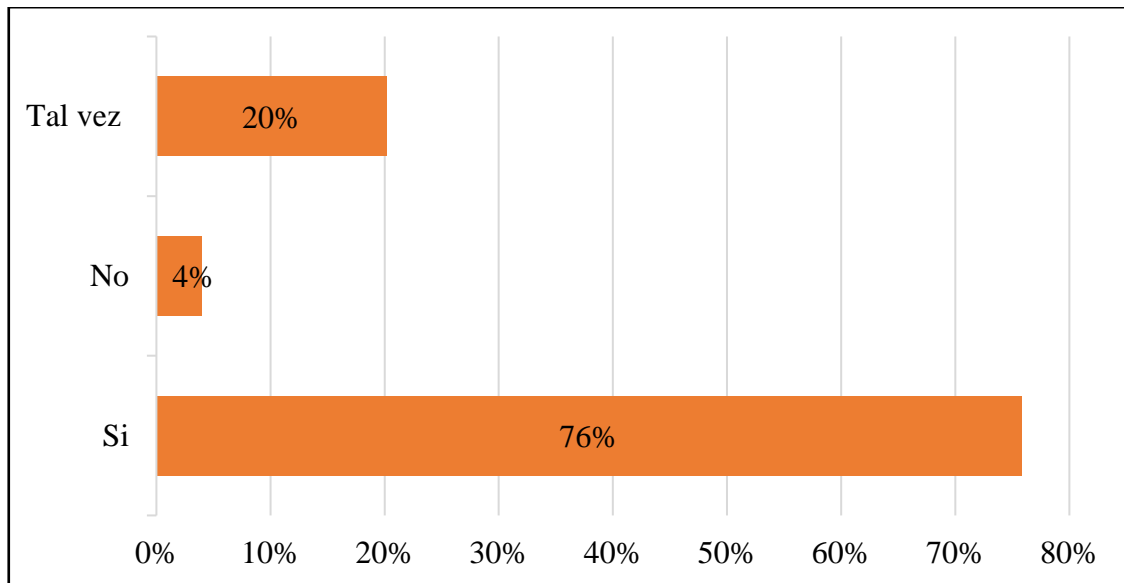
Equipamiento en el servicio de atención

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	247	76%
No	13	4%
Tal vez	66	20%
Total	326	100%

Fuente: Docentes de las diferentes Instituciones Educativas.

Figura 15.

Equipamiento en el servicio de atención



Fuente: Docentes de las diferentes Instituciones Educativas

Análisis e Interpretación:

Se puede evidenciar mediante la respuesta de la mayoría de los docentes, con un 76%, indican que el equipamiento en el servicio de atención está disponible para su uso, o que las instalaciones se encuentran limpias y con olores agradables. Sin embargo, un pequeño porcentaje de docentes 4% expresan que el equipamiento no está disponible o que las instalaciones no se encuentran limpias y con olores agradables. Un porcentaje considerable de docentes 20% responden "tal vez", lo que sugiere cierta ambigüedad o indecisión en cuanto a la disponibilidad del equipamiento y la limpieza de las instalaciones.

Pregunta 7. ¿Cuándo concurre a la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación el tiempo de espera de atención?

Tabla 20.

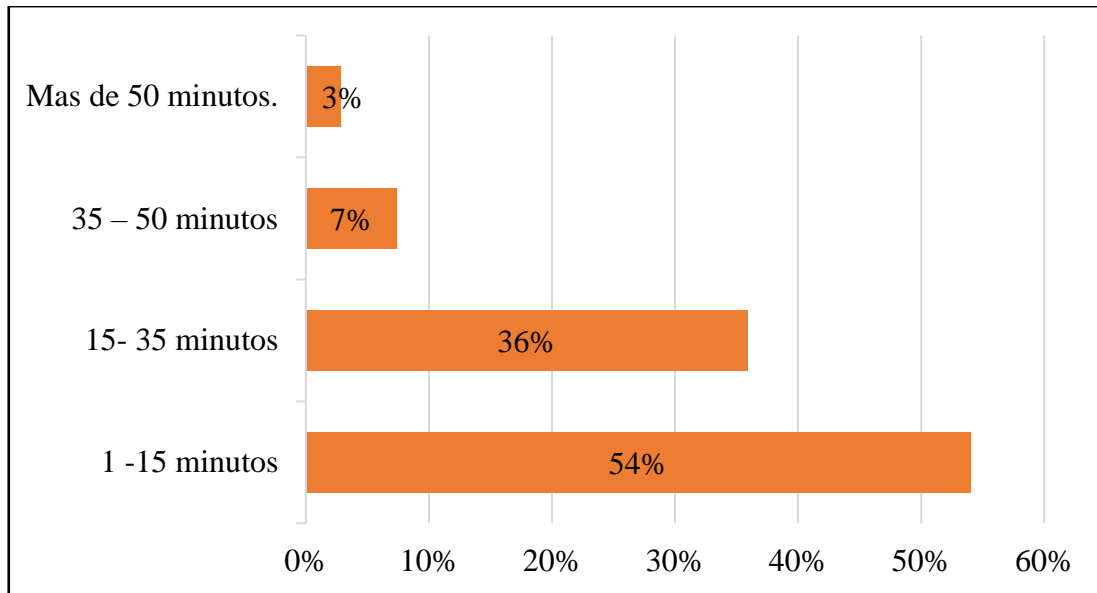
Tiempo de espera

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
1 -15 minutos	176	54%
15- 35 minutos	117	36%
35 – 50 minutos	24	7%
Mas de 50 minutos.	9	3%
Total	326	100%

Fuente: Docentes de las diferentes Instituciones Educativas

Figura 16.

Tiempo de espera



Fuente: Docentes de las diferentes Instituciones Educativas

Análisis e Interpretación:

El 54%, informa que el tiempo de espera de atención en la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación es de 1 a 15 minutos. Por otro lado, el 36% de los docentes experimenta un tiempo de espera de entre 15 y 35 minutos, lo que indica que

una proporción significativa experimenta un tiempo de espera moderado. Una cantidad más pequeña de docentes, el 7%, reporta esperar entre 35 y 50 minutos, mientras que solo el 3% experimenta tiempos de espera superiores a los 50 minutos.

Pregunta 8. ¿Cuándo solicita un trámite en la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación le responden en cuantos días?

Tabla 21.

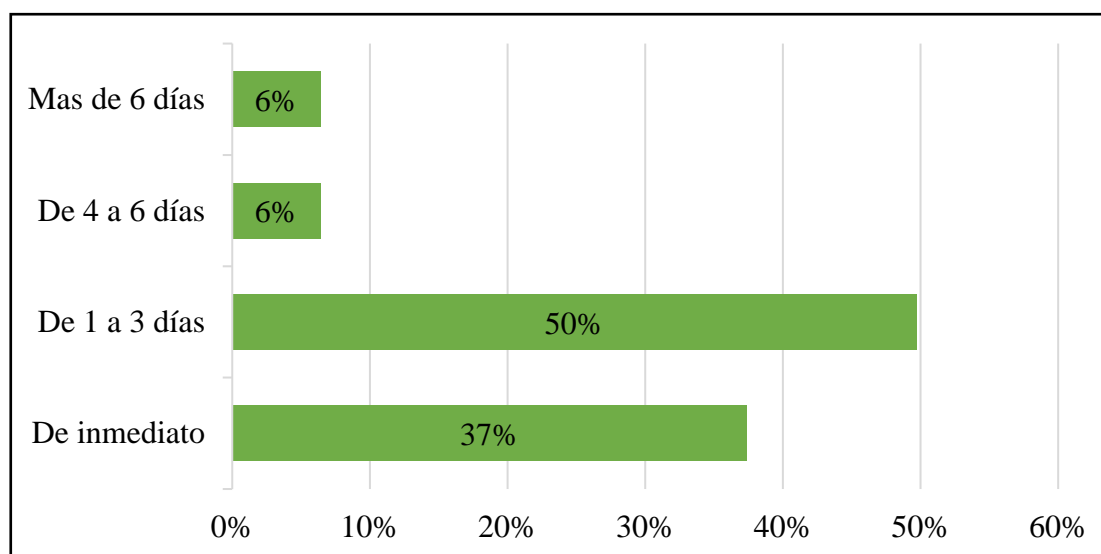
Respuesta en días.

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
De inmediato	122	37%
De 1 a 3 días	162	50%
De 4 a 6 días	21	6%
Mas de 6 días	21	6%
Total	326	100%

Fuente: Docentes de las diferentes Instituciones Educativas

Figura 17.

Respuesta en días.



Fuente: Docentes de las diferentes Instituciones Educativas

Análisis e Interpretación:

La mayoría de los docentes, con un 50%, reporta que reciben respuesta a sus trámites dentro de un plazo de 1 a 3 días hábiles. Esto sugiere que, para la mayoría de los casos, la respuesta se proporciona en un tiempo razonable y relativamente corto después de haber solicitado el trámite. Un 37% de los docentes indica que reciben respuesta de inmediato. Por otro lado, un porcentaje pequeño de docentes, tanto el 6%, reporta que la respuesta tarda de 4 a 6 días y más de 6 días respectivamente. La mayoría de los docentes reciben respuesta a sus trámites dentro de un plazo de 1 a 3 días. Sin embargo, aún existen casos en los que los tiempos de respuesta pueden mejorar, especialmente para aquellos que experimentan retrasos de 4 días o más.

Pregunta 9. ¿Cuándo solicita información de algún trámite que tiene que realizar el personal le informa en forma oportuna de todos los requisitos que necesita?

Tabla 22.

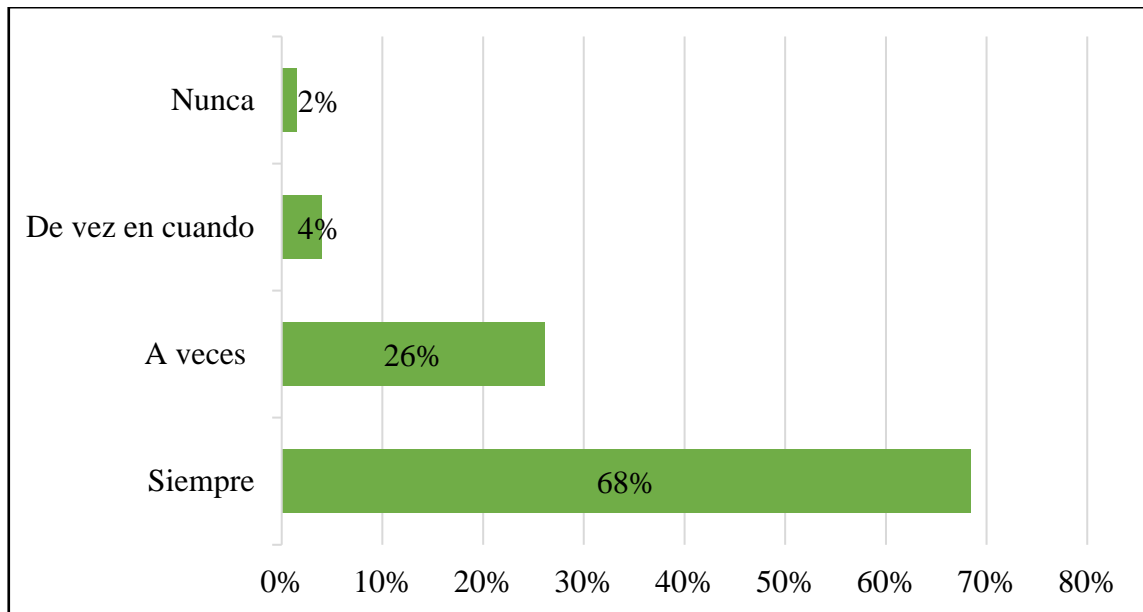
Información de requisitos

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	223	68%
A veces	85	26%
De vez en cuando	13	4%
Nunca	5	2%
Total	36	100%

Fuente: Docentes de las diferentes Instituciones Educativas

Figura 18.

Información de requisitos



Fuente: Docentes de las diferentes Instituciones Educativas

Análisis e Interpretación:

El 68%, indica que el personal siempre informa en forma oportuna de todos los requisitos necesarios cuando solicitan información sobre algún trámite. Un porcentaje significativo de docentes, el 26%, indica que a veces el personal informa de manera oportuna sobre los requisitos del trámite. Además, hay una pequeña proporción de docentes que indican que el personal informa de vez en cuando 4% o nunca 2% sobre los requisitos necesarios.

Pregunta 10. ¿Considera que el personal de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación debe capacitarse para brindar una buena atención al usuario?

Tabla 23.

Capacitación para brindar atención al usuario.

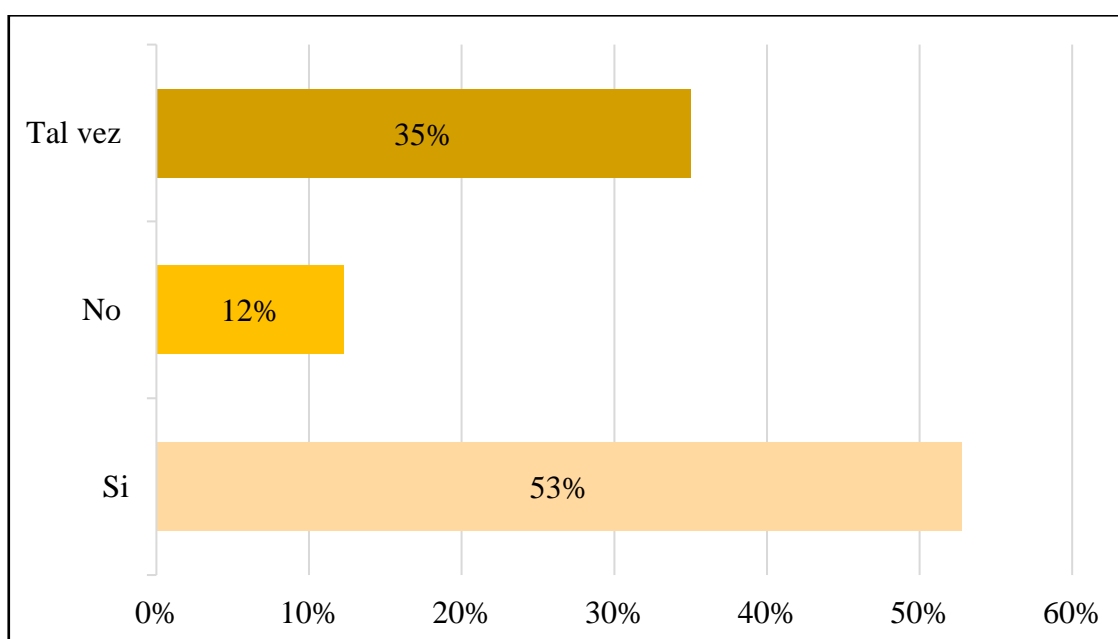
Detalle	Frecuencia	Porcentaje
---------	------------	------------

Si	172	53%
No	40	12%
Tal vez	114	35%
Total	326	100%

Fuente: Docentes de las diferentes Instituciones Educativas

Figura 19.

Capacitación para brindar atención al usuario.



Fuente: Docentes de las diferentes Instituciones Educativas

Análisis e Interpretación:

El 53%, están de acuerdo en que el personal de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación debe capacitarse para brindar una buena atención al usuario. Esto sugiere que existe una percepción generalizada de que la capacitación puede mejorar la calidad del servicio ofrecido por el personal de la institución. Una minoría significativa de docentes, el 12%, se muestra en desacuerdo con la necesidad de capacitación para el personal. Además, un 35% de los docentes respondió "tal vez", lo

que indica cierta indecisión o ambigüedad en cuanto a la necesidad de capacitación del personal.

Pregunta 11. ¿Considera Usted que en la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación los colaboradores de los diferentes departamentos trabaja en equipo?

Tabla 24.

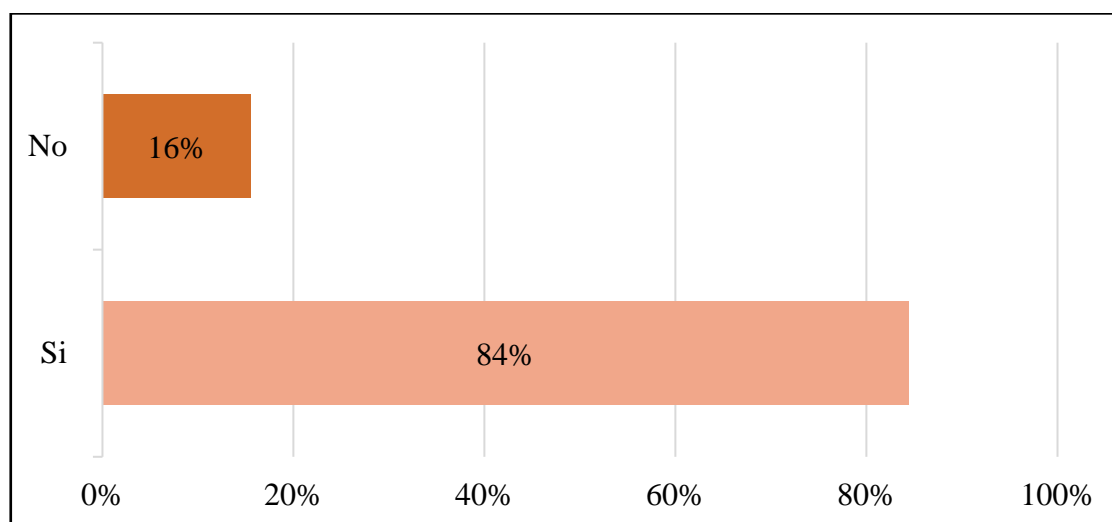
Percepción del usuario interno

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	275	84%
No	51	16%
Total	326	100%

Fuente: Docentes de las diferentes Instituciones Educativas

Figura 20.

Percepción del usuario interno



Fuente: Docentes de las diferentes Instituciones Educativas

Análisis e Interpretación:

La mayoría abrumadora de los docentes, representada por el 84%, considera que los colaboradores de los diferentes departamentos de la Dirección Distrital 12D03

Mocache Quevedo Educación trabajan en equipo. Esto sugiere una percepción positiva generalizada sobre la cooperación y colaboración entre los diferentes equipos dentro de la institución. Un 16% de los docentes indican que no perciben un trabajo en equipo entre los colaboradores de los diferentes departamentos.

Pregunta 12. ¿Usted ha llenado la encuesta de satisfacción cuando realiza algún trámite?

Tabla 25.

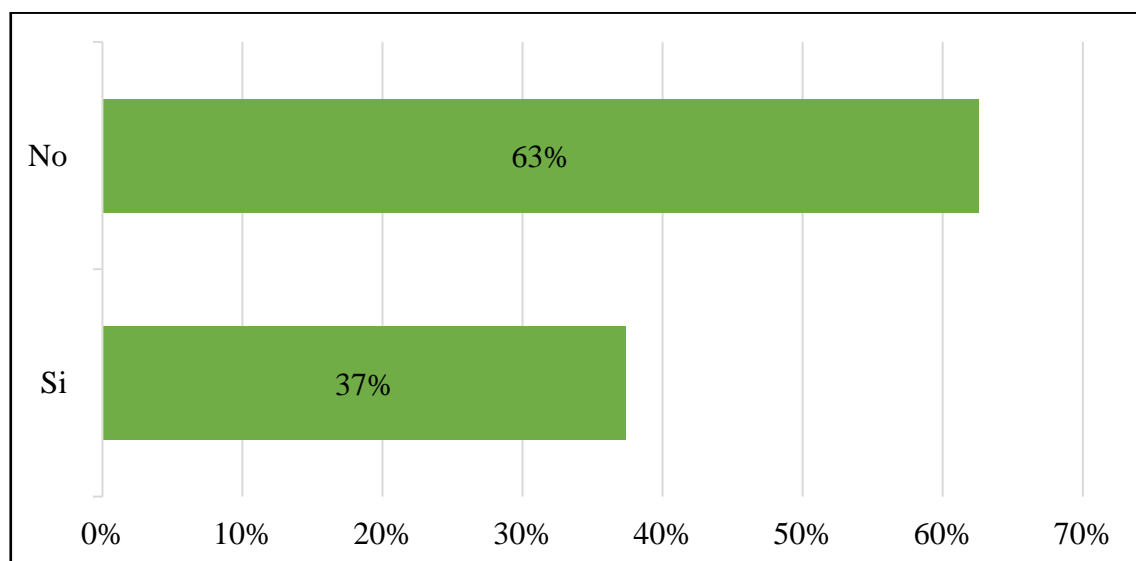
Realización de encuestas previas.

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	122	37%
No	204	63%
Total	326	100%

Fuente: Docentes de las diferentes Instituciones Educativas

Figura 21.

Realización de encuestas previas



Fuente: Docentes de las diferentes Instituciones Educativas

Análisis e Interpretación:

El 37% de los docentes indican que han llenado la encuesta de satisfacción al realizar algún trámite, lo que sugiere que una parte significativa de ellos ha participado en proporcionar retroalimentación sobre su experiencia con los trámites en la institución. Por otro lado, el 63% de los docentes indican que no han llenado la encuesta de satisfacción. Esto puede indicar una falta de participación en la retroalimentación formal sobre la experiencia con los trámites, ya sea por desconocimiento de la existencia de la encuesta, falta de tiempo o interés, entre otros motivos. Esto resalta la importancia de promover la participación y conciencia sobre la encuesta de satisfacción para recopilar retroalimentación valiosa que pueda contribuir a mejorar los procesos y la calidad de los servicios ofrecidos por la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación.

Pregunta 13. Que sugerencias tiene para mejorar la calidad del servicio de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación

Análisis e Interpretación:

Para organizar estas respuestas y establecer un rango para cada una de las respuestas repetidas, podemos proceder de la siguiente manera:

Tabla 26.

Organización de respuestas

1	Agilizar los trámites para que sean más rápidos.
2	Mejorar la coordinación entre departamentos para evitar solicitudes duplicadas.
3	Mantener la empatía en el trato con los usuarios.
4	Incrementar la atención virtual a través del correo de atención ciudadana.

5	Gestionar más materiales tecnológicos y didácticos para las instituciones educativas.
6	Ofrecer una atención adecuada a los trámites requeridos.
7	Mejorar el trato a los usuarios
8	Brindar una atención más amable y cordial
9	Capacitar al personal para brindar mejor atención.
10	Ubicar adecuadamente a los empleados en cada departamento.
11	Capacitar al personal en atención al cliente y trabajo en equipo.
12	Proporcionar una mesa de ayuda o implementar tickets para organizar solicitudes.
13	Implementar tecnología de chatbots para brindar asistencia fuera del horario laboral.
14	Diseñar una base de conocimientos para acceder a materiales virtuales de apoyo.
15	Capacitar al personal en funciones específicas para mejorar la atención.
16	Brindar soluciones de acuerdo a las necesidades de cada persona.
17	Proporcionar una atención oportuna y cordial.
18	Continuar con la capacitación constante del personal.
19	Facilitar la ejecución de trámites siguiendo los protocolos establecidos.
20	Brindar más seguridad en las instalaciones.
21	Ser más solícitos en la atención a los usuarios.
22	Agilizar los procesos para respuestas oportunas.

23	Implementar mesas de atención individuales para cada asunto.
24	Capacitar al personal en manejo de TIC.
25	Mejorar la comodidad para los usuarios durante la espera.
26	Brindar una atención más acelerada.
27	Mantener un trato adecuado y trabajar en forma virtual.
28	Capacitación sobre trato a los usuarios para todos los servidores públicos.
29	Mejorar la infraestructura para una mejor atención.
30	Continuar con la capacitación y la mejora constante.

Fuente: Respuestas de los colaboradores de los diferentes departamentos.

Cada una de estas respuestas representa una sugerencia específica para mejorar el servicio en la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación, con la organización se facilita la identificación de áreas de mejora y la implementación de acciones concretas para satisfacer las necesidades de los usuarios.

4.2.2 Discusión de los resultados de la encuesta realizada a los usuarios internos

Mediante la encuesta realizada se identificó que las causas que provocan la insatisfacción en la atención al usuario según los docentes de las diferentes instituciones educativas el 57% incide en que la atención es buena evaluando un tiempo de espera razonable y aceptable lo cual contribuye a una experiencia positiva dentro del distrito. Mientras que para (Jessica Gomez, 2021) en la revista Digital Publisher menciona que el nivel de satisfacción más predominante dentro de los ítems de la capacidad de respuesta, ya que cuando hay un incremento en clientes satisfechos se reduce el riesgo de tener

clientes insatisfechos lo que quedaría representado como una capacidad de respuesta totalmente mala y por ello podrían perderse clientes.

La Falta de capacitación según la encuesta es una de las causas que provocan la insatisfacción según el 53% de los docentes respondieron que los colaboradores necesitan capacitaciones para la atención al cliente lo que concuerda con (Molina, Dueñas, & Neira, 2021) es evidente el impacto que logra la capacitación en las empresas, y los logros que determina en los objetivos organizacionales, teniendo en cuenta que es un factor repetitivo en la toma de decisiones al momento de subsanar una necesidad o falencia en las empresas.

El trabajo en equipo es otra de las grandes causas que podrían existir al momento de atender al usuario interno, los docentes respondieron que en la dirección distrital no hay problema ya que respondieron un 84% que, si existe trabajo en equipo debido que, para realizar algún trámite, los diferentes departamentos que hay en la dirección distrital si están trabajando en equipo.

4.3 LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LAS RESPUESTAS A TIEMPO EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 12D03 MOCACHE QUEVEDO AÑO 2023.

4.3.1 Entrevista a la directora

Tabla 27.

Preguntas y Respuestas de la entrevista realizada a la directora Distrital

Preguntas	Respuesta
Usted considera que el personal de la Dirección Distrital 12D03 Mocache	Si. Los colaboradores de esta Dirección Distrital realizan con cabalidad

Quevedo Educación realiza sus funciones para alcanzar la misión de la institución. las funciones para cumplir con la misión de la institución.

Para usted la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación hace cumplir las políticas de atención al usuario interno en este caso los profesores. Si

Considera usted que la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación conoce la problemática en la atención al usuario Si

Le han evaluado sobre su satisfacción en el servicio de atención dentro de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación Si

Evidencia que el personal del área de servicio al cliente trabaja en un ambiente de confianza y sinceridad. Depende de los temas y la situación, porque existe la confianza, pero en ocasiones a existido la fuga de información.

Para que áreas tiene desarrolladas estrategias administrativas dentro de la Para los diferentes departamentos existen estrategias administrativas ya que

Dirección Distrital 12D03 Mocache estamos en un mundo versátil y siempre
Quevedo Educación existen cambios de mejora.

Usted ha evidenciado algún conflicto entre el personal de departamento de atención. Si, como en toda organización a existido conflictos ya que los diferentes usuarios muchas veces piden que los documentos sean entregados de forma inmediata y en ocasiones estos documentos no son resueltos de forma inmediata, sin embargo, siempre se ha tratado de explicarles a cada uno la atención que se debe tomar a los diferentes tipos de tramites.

Considera que el personal de servicio de atención al cliente tiene conocimiento adecuado de sus funciones y/o actividades. Si, cada uno de los colaboradores tiene el conocimiento de sus actividades diarias.

Para usted el personal del departamento de atención al usuario están capacitados en su función. En este caso no solo el personal de departamento de atención al usuario está capacitado porque en la Dirección Distrital todos los departamentos a diario reciben a usuarios por cualquier situación,

	para realizar algún trámite que sea necesario. Incluso yo como directora de la institución a diario recibo a los docentes
¿Qué cree que podría hacer su institución educativa para aumentar el compromiso de los trabajadores con la calidad del servicio?	Trato de reconocer las actividades como entregando placas, certificados, valorando diariamente el recurso humano dentro de la institución.
Enumere 3 fortalezas de la calidad de servicio en la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación.	Entregar dentro de los tiempos la información requerida. Tener menos usuarios en espera. Ser un distrito con organización, planificación en las agendas y sobre todo tener liderazgo.

Fuente: Entrevista realizada a la directora distrital.

Análisis e Interpretación:

Este cuadro proporciona una visión general de la directora distrital sobre la percepción del personal y los usuarios sobre diversos aspectos relacionados con la calidad del servicio en la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación.

La Misión de la institución la directora distrital considera que el personal realiza sus funciones para alcanzar la misión de la institución, lo que sugiere un compromiso con los objetivos establecidos. En el cumplimiento de políticas de atención al usuario se percibe que la institución cumple con las políticas de atención al usuario interno (profesores), lo que indica una atención centrada en las necesidades de los usuarios

internos. Se conoce la problemática en la atención al usuario, lo que sugiere una conciencia sobre las áreas de mejora. Se ha evaluado sobre su satisfacción en el servicio de atención, lo que indica una preocupación por la retroalimentación y la mejora continua.

El personal del área de servicio al cliente trabaja en un ambiente de confianza y sinceridad, lo que sugiere la necesidad de abordar posibles problemas de confidencialidad. En el desarrollo de estrategias administrativas esta institución ha desarrollado estrategias administrativas para los diferentes departamentos, lo que indica una adaptación a un entorno en constante cambio.

Se han evidenciado conflictos en el departamento de atención, lo que resalta la importancia de una comunicación efectiva y la gestión de expectativas para manejar estos conflictos de manera constructiva. Existe percepción de que el personal está capacitado en sus funciones, lo que sugiere un compromiso con el desarrollo profesional y por último el reconocimiento y la valoración del personal podrían aumentar el compromiso con la calidad del servicio, lo que resalta la importancia del reconocimiento y la motivación en el entorno laboral.

4.3.2 Discusión de los resultados de la entrevista dirigida a la directora de la Dirección Distrital 12D03 Quevedo-Mocache Educación.

Según la entrevista realizada a la directora de la Dirección Distrital 12D03 afirma que el personal realiza sus funciones para alcanzar la misión de la institución. Esto sugiere que existe un nivel de compromiso por parte del personal hacia los objetivos y valores de la organización, lo que puede influir positivamente en la calidad de la atención a los usuarios. Concuera con (Vasquez & Morales, 2021) dentro de su estudio el desarrollo organizacional es un reto importante para la administración de las organizaciones ya que este permite conocer que tipos de modelos de gestión de recursos humanos se puede

aplicar para contribuir al incremento de la eficiencia y eficacia en un clima laboral favorable, tomando como gran importancia la tecnología de gestión permitiéndoles prestar sus servicios. El punto central del clima laboral de las organizaciones es lograr un adecuado comportamiento organizacional llevando a las empresas a tener mejor productividad y ser más competitivas. Para la directora La adecuada asignación y capacitación del personal también influye en la capacidad de la organización para atender a los usuarios de manera oportuna. Si el personal cuenta con las habilidades y el apoyo necesarios, es más probable que puedan brindar respuestas efectivas y rápidas a las consultas y solicitudes de los usuarios.

La directora confirma que se hacen cumplir las políticas de atención al usuario interno, lo que indica que la organización tiene estructuras y procedimientos establecidos para garantizar un servicio adecuado y consistente. Para (Iglesias & Mora, 2020) determina que las dimensiones del clima organizacional que influyen por encima del promedio fueron: identidad, motivación laboral y responsabilidad.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

“Encuentra un lugar en tu interior donde haya alegría, y la alegría se quemará el dolor”.

Joseph Campbell Robert

5.1 CONCLUSIONES

Uno de los principales problemas identificados es la falta de capacitación del personal administrativo, con el 53% de los docentes señalando la necesidad de formación en atención al usuario. Este aspecto es crucial, ya que la capacitación adecuada puede mejorar significativamente la calidad del servicio ofrecido. Asimismo, aunque el 84% de los docentes considera que existe un buen trabajo en equipo entre los diferentes departamentos ya que solo un 16% percibe una falta de colaboración, lo que indica la necesidad de fomentar una cultura de cooperación más robusta. Además, aunque la mayoría de los docentes califican positivamente las instalaciones y el equipamiento, un pequeño porcentaje expresó insatisfacción, sugiriendo la necesidad de mejoras en la infraestructura y en la disponibilidad de recursos tecnológicos y didácticos. En definitiva, para mejorar la satisfacción de los usuarios internos en la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo, es esencial enfocarse en la capacitación del personal, fortalecer el trabajo en equipo, mejorar las instalaciones y recursos disponibles. Estas acciones no solo atenderán las áreas de insatisfacción identificadas, sino que también contribuirán a una experiencia de atención más eficiente y satisfactoria para los docentes y otros usuarios internos.

El diagnóstico de las causas que provocan insatisfacción en la atención de los usuarios internos de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo durante el año 2023 revela una serie de factores interrelacionados que afectan la calidad del servicio ofrecido. A lo largo de este estudio, se ha identificado una variedad de causas potenciales entre ellas está el tiempo espera para la atención al usuario ya que el 57% revelo que es buena siendo este un valor significativo sugiere que la mayoría de las veces el tiempo es razonable lo que implica una experiencia positiva. Para el 48% se debería mejorar la

calidad de atención, de manera generalizada requiere que hay áreas que deben ser analizadas, la capacitación es una de las causas con mayor porcentaje el cual el 53% de los docentes están de acuerdo en que los colaboradores deben de ser capacitados para brindar una buena atención al usuario. La investigación ha demostrado que existen la insatisfacción de los usuarios asumiendo que para ellos existen una falta de innovación en la tecnología e implementos de organización.

La entrevista con la directora de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación revela una percepción positiva sobre el cumplimiento de la misión institucional y la implementación de políticas de atención al usuario. La directora destaca el compromiso del personal con sus funciones, lo que contribuye a alcanzar los objetivos de la institución. Además, se reconoce la existencia de conflictos ocasionales, especialmente relacionados con la demanda de atención inmediata por parte de los usuarios, lo que subraya la necesidad de una gestión efectiva de expectativas y comunicación. La confianza y sinceridad en el ambiente de trabajo son aspectos valorados, aunque se señala la importancia de abordar problemas de confidencialidad. La capacitación constante y la asignación adecuada de funciones son fundamentales para mantener un servicio de calidad. Finalmente, la directora enfatiza la importancia del reconocimiento y la motivación del personal para incrementar el compromiso con la calidad del servicio, alineándose con estudios que resaltan la relevancia del clima organizacional.

5.2 RECOMENDACIONES

Se recomienda implementar estrategias de capacitación y desarrollo profesional para fortalecer las competencias del personal y mejorar la capacidad para abordar las necesidades internas de manera más eficiente. Aunque el 57% de los encuestados consideran aceptable el tiempo de espera, es crucial implementar estrategias para mejorarlo, como sistemas de gestión de filas y citas. Dado que el 48% de los usuarios sugieren mejoras en la calidad de atención, se deben realizar evaluaciones periódicas de desempeño y recopilar feedback para identificar áreas de mejora. Fomentar una cultura de servicio al usuario puede mejorar la percepción y satisfacción. Con el 53% de los docentes destacando la necesidad de capacitación, es vital desarrollar programas de formación continua. Para enfrentar la falta de innovación, se debe invertir en tecnologías avanzadas y actualizar los recursos usados en la atención al usuario.

En el diagnóstico que causa la insatisfacción es fundamental realizar evaluaciones periódicas y recopilar información del 48% de los usuarios que sugieren mejoras en la calidad de atención. Además, desarrollar un programa de formación continua es crucial, ya que el 53% de los docentes destaca la necesidad de capacitación. Se recomienda invertir en tecnologías innovadoras y actualizar los recursos de organización esto puede mejorar la eficiencia y la satisfacción general.

Para mejorar la gestión administrativa y garantizar respuestas oportunas en la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo, se recomienda fortalecer el compromiso de los colaboradores con la misión institucional mediante reconocimientos y programas de motivación. Es esencial alinear los esfuerzos del equipo con los objetivos organizacionales, lo que podría lograrse mediante capacitaciones y comunicación efectiva. Además, se sugiere implementar estrategias administrativas específicas que

mejoren la eficiencia y la calidad del servicio. Estas acciones contribuirán a mejorar la satisfacción de los usuarios internos y a consolidar la posición de la institución como un líder en gestión educativa.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alcalde, M. (2019). Calidad Fundamentos, herramientas y gestion de la calidad para Pymes. España: Ediciones Paraninfo.

Arguello, M. A., Llumiguano, E. M., Torres, L. H., & Gavilanes, C. V. (2020). Administración De Empresas. Elementos Básicos. . n.p.: Infinite Study.

Barba , L. C., & Delgado, K. E. (2021). Gestión escolar y liderazgo del directivo: aporte para la calidad educativa. Revista Educare.

Barrenechea, H. (2020). La gestion administrativa y su incidencia en la calidad de servicio de la ugel huarmey-2016 .

Bayón , J. (2019). Cultural empresarial. Editorial Elearning, S.L..

Bayón, J. (2019). Fundamentos de estrategia. Editorial Elearning, S.L..

Blanco, M. (2019). Atención al cliente y calidad en el servicio. COMM002PO. España: : IC Editorial.

Cadena, C. C. (2020). Planeación: concepto y modalidades. N.P.

Casco, A., Garrido , E., & Moran , R. (2017). La gestion administrativa en el desarrollo empresarial. Contribuciones a la Economía, 8.

Chávez, M., & et all. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. FIPCAEC (núm. 18) Vol. 5, Año 5.

Checa, E., & Hinojosa, J. (2023). Gestion de quejas y reclamaciones en materia de consumo. COMT0110. España: IC Editorial.

Constitucion de la Republica del Ecuador. (2008).

Coque. (2016). La Gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa MegamicroS.A de la Ciudad de Ambato (tesis para la optención del grado académico de Magister) Universidad Técnica de Ambato,. Ambato-Ecuador.:

Recuperada de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/22863/1/T3604M.pdf>.

Duque, O. Y. (2018). Procesos administrativos. Bogota: eduardo mora bejarano.

Fabrego, N. M. (2022). El director de calidad en empresas de alojamiento y restauración Diseño, planificación, implantación, supervisión y control práctico del servicio. España: Ediciones Diaz de Santos.

Fouad, S. (2024). Incentiva. (n.p.): Mil Millones De Conocimientos [Spanish].

Genovese , C., Schmidt, L., & Cañoles, M. (2020). Las organizaciones: una aproximación al objeto de estudio de la administración.

Gil. (2020). COMT004PO - Fundamentos de atención al cliente. Editorial Elearning, S.L..

Gil, J. V. (2020). COMT004PO - Fundamentos de atención al cliente. (n.p.): : Editorial Elearning, S.L.

Gonzales, V. a. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas.

Gorostegui, E. P. (2021). Direccion de Empresas. Editorial Universitaria Ramon Areces.

Guevara, U. L. (2009). Medición de la satisfacción del cliente interno en una empresa de transformación. México: Universidad Veracruzana.

Heras, E., & Zambrano, E. (2019). Auditoría de gestión en la unidad educativa particular Colegio Alemán Stiehle [Management audit of the private educational unit Colegio Alemán Stiehle]. Trabajo en línea. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/32025>

Herrero, D., & Valdean, S. E. (2023.). Organización empresarial y de recursos humanos. . España: Ediciones Paraninfo, S.A.

Iglesias, A., & Mora, J. T. (2020). Estudios de clima organizacional: revisión integrativa <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4567>.

Inciarte, A., & Marcano, & R. (2019). Gestión académico-administrativa en la educación básica. Revista Venezolana de Gerencia.

Instituto Internacional de Planeamiento de la Educacion. (05 de 2019). SITEAL.

Jessica Gomez, G. C. (2021). Rapidez en el servicio, creando. Digital Publisher.

Jurado, F. (2019). Gestion del Bar-Cafeteria. Editorial Elearning, S.L.

LOEI. (2017). Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural [General Regulation to the Organic Law of Intercultural Education]. Obtenido de <https://n9.cl/bca5>

López, A. D. (2021). La Administración como herramienta clave. Estudio de caso en la gestión empresarial en Tingo María. Gaceta Científica.

Lopez, D. (2018). Calidad de el Servicio y la Satisfacción de los Clientes del Restaurante. Universidad Católica de Santiago.

Lopez, S. (2020). Atención al cliente, consumidor y usuario. España: Ediciones Paraninfo, S.A.

Louffat, E. (2018). Administración: Fundamentos del proceso administrativo(4ª ed.). Mexico: Cengage Learning, Mx – Cengage.

Marco, F., & Aníbal, L. (2016). Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones. Argentina: Universidad Nacional Arturo Jauretche.

Maslow, L. p. (2016). La teoría de la motivación de Maslow (1943) destaca el impulso humano para satisfacer necesidades, considerando factores culturales, ambientales y conductuales. 50Minutos.es.

Ministerio de Educación. (25 de agosto de 2015). Ley Orgánica De Educación Intercultural. Obtenido de Ley Orgánica De Educación Intercultural: educacion.gob.ec

Ministerio de Educación. (2021). Obtenido de Ministerio de Educación: <https://educacion.gob.ec/el-distrito-educativo/#:~:text=Son%20140%20distritos%20educativos%20en,se%20organizan%20en%20diversas%20parroquias.>

Ministerio de Educadion . (2016). Normativa para regular el funcionamiento de las instituciones educativas fiscomisionales. Obtenido de <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/06/ACUERDO-MINEDUC-ME-00026-A.pdf>

Molina, A., Dueñas, J., & Neira, R. (2021). Importancia de la capacitacion en la atencion al cliente trabajo de investigación opción de grado modalidad virtual. Bogotá.

Nardulli, J. P., & Gullo , J. (2018). Gestión Organizacional. Argentina : Editorial Maipue.

Nebreda, R., & Prado, P. (2018). Marketing industrial y de servicios. ESIC Editorial.

Núñez, D. (2022). Perceptiva de los clientes de entidades bancarias: un análisis sobre los servicios de banca móvil en Tungurahua . Digital Publisher.

Oswaldo Soria et. al. (2022). Gestión educativa y desempeño laboral de los directores de instituciones educativas de la provincia de Aymaraes, 2022. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar.

Pacheco, M. G., & Cabrera, M. (2020). Gestión de intangibles como pilar fundamental en el desarrollo de nuevas organizaciones. Universidad y Sociedad.

Pazmiño, A. M., Poma, M. E., & Ordoñez, C. V. (2020). Administración de Empresas. Guayas: 1era Edición 2020.

Peña, M., Garrido, M., & Díaz, L. (2018). Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios. España, : ESIC Editorial.

Pereyra, L. (2022). Administración II.

Pérez W. (2016). Para comprender la administración, gestión y las políticas públicas. Colombia: : Universidad del Magdalena.

Pérez, E. (2021). Dirección de empresas. España: Editorial Universitaria Ramón Areces.

Piattini Velthuis, M. (2019). Calidad de Servicios. España: RA-MA S.A. Editorial y Publicaciones.

Prieto, H. J., & Therán, B. I. (2018). Administración: Teorías, autores, fases y reflexiones. . Colombia: : Ediciones de la U.

Quintana, J., & Carmen, P. (2020). Importancia del modelo de gestión empresarial para las organizaciones modernas. Revista de Investigación en Ciencias de la Administración.

Reglamento General A La Ley Organica Del Servicio . (s.f.).

Obtenido de chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/Reglamento-a-la-Ley-Org%C3%A1nica-del-Servicio-P%C3%BAblico.pdf

Remirez, C., & Et all. (2022). Fundamentos de administración - 5ta edición. ECOE Ediciones.

Rincón , Ó., & Aldana , L. (2021). Cultura organizacional y su relación con los sistemas de gestión: una revisión bibliográfica. Redalyc .

Sánchez , M. R., Sancan, L. T., & Peña, D. K. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. Recimundo.

Sánchez , S. (2017). Gestión de la calidad (ISO 9001/2015). Editorial Elearning, S.L.

Simbron , S., & Sanabria , F. (2019). liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente. CIENCIAMATRIA.

Tabares Neyra, L. (2020). Administración Pública: conceptos y realidades. Cuba: Editorial Universitaria.

Tailhade , S. (2019). Liderazgo Gerencial. Argentina:: Ediciones Granica.

Tarazona, S. R. (2019). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. Industria Data Revista de investigacion .

Torres, L. (2020). Administracion I. Mexico: Klink.

Uribe, J. (2021). Fundamentos de control estadístico de procesos para gestores y administradores tecnológicos. Colombia: Instituto Tecnológico Metropolitano – ITM.

Valencia, M. (2022). Efectividad de la gestión pública a través de la planificación estratégica. Revista Multidisciplinar.

Valero, J. (2016). El proceso administrativo en las MiPyMEs. Clamati Solidaria. <http://tlamati.uagro.mx/t7e1/40.pdf>.

Vasquez, G., & Morales, D. P. (2021). Proceso administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacional de las MIPYMES. *Publicando* ISSN 1390-9304.

Zabala, F., & Velez, E. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en. *Revista Científica* .

Zea, C. A., Ayón, G. I., & Zambrano, J. M. (2020). Procedimiento para aplicar la Gestión Estratégica Organizacional en las PYMES de la ciudad de Jipijapa. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1411/2526>.

ANEXOS

*“Una vez aceptamos nuestros límites,
vamos más allá de estos”*

Albert Einstein

Anexo 1. Certificación del Compilatio

Quevedo, 05 de junio del 2024

Ing. Byron Oviedo Bayas, Ph.D.

DECANO DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

De mi consideración:

Por medio del presente, me permito hacer llegar los resultado obtenido por el paquete de COMPILATIO, respecto al trabajo de Investigación titulado “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 12D03 MOCACHE-QUEVEDO EDUCACIÓN AÑO 2023.” A cargo de la aspirante a Magister, Econ. Susy Andreina Pillasagua Lozano, portadora de la cedula de identidad 120702182-3, estudiantes de la Maestria en Administración de Empresas, cuyo resultado del análisis es el siguiente:



Atentamente,



Ing. Diana Isabel Cadena Miranda, MSc

DIRECTORA DEL PROYECTO

Anexo 2. Encuesta para los colaboradores la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo

	Cantidad	Porcentaje
Sexo	Hombre	
	Mujer	
Rango De Edad	Entre 20 y 39 Años	
	Entre 40 y 49 años	
	Mas de 50 años	
Años de trabajo en la institución	Entre 1 y 2 años	
	Entre 3 y 5 años	
	>5 años	

1. Como calificaría la calidad de servicio que brindan dentro de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación

Bajo

Básico

Alto

Superior

2. El director toma decisiones oportunas para brindar una atención adecuada ya sean capacitaciones sobre la atención al cliente

Si

No

Otra.

3. La Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación racionaliza los recursos para una adecuada atención al usuario interno

Totalmente en desacuerdo

Moderadamente en desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Moderadamente de acuerdo

Fuertemente de acuerdo

4. ¿Quiénes dictan las medidas de planificación en la gestión administrativa?

Ministerio de educación

Dirección distrital

Otros

5. ¿Existe procedimientos para medir el cumplimiento de lo planificado?

Si

No

Tal vez

6. La Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación cuenta con medidas necesarias para una atención de calidad, seleccione cuales

Promover la participación de los usuarios

Realiza evaluaciones periódicas

Capitaciones de los colaboradores

7. ¿Considera que los usuarios están satisfechos con el servicio que Uds. brindan?

Ágil

Oportuno

Regular

Malo

- 8. ¿La Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación cuenta con un buzón de sugerencias para que el usuario realice sus quejas o recomendaciones?**

Si

No

- 9. ¿Cómo califica Ud. la estructura organizacional de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación?**

Excelente

Muy buena

Buena

Mala

- 10. ¿Qué cree que podría hacer la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación para mejorar la satisfacción en la calidad de servicio de los usuarios internos?**

Anexo 3. Entrevista a la directora

1. Usted considera que el personal de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación realiza sus funciones para alcanzar la misión de la institución.
2. Para usted la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación hace cumplir las políticas de atención al usuario interno en este caso los profesores.
3. Considera usted que la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación conoce la problemática en la atención al usuario
4. Le han evaluado sobre su satisfacción en el servicio de atención dentro de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación.
5. Evidencia que el personal del área de servicio al cliente trabaja en un ambiente de confianza y sinceridad.
6. Para que áreas tiene desarrolladas estrategias administrativas dentro de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación
7. Usted ha evidenciado algún conflicto entre el personal de departamento de atención.
8. Considera que el personal de servicio de atención al cliente tiene conocimiento adecuado de sus funciones y/o actividades.
9. Para usted el personal del departamento de atención al usuario están capacitados en su función.
10. ¿Qué cree que podría hacer su institución educativa para aumentar el compromiso de los trabajadores con la calidad del servicio?
11. Enumere 3 fortalezas de la calidad de servicio en la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación.

Anexo 5. Encuesta para los usuarios internos de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación

1. Como califica la atención de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo

Educación

Satisfactoria

Regular

Mala

2. ¿Cómo considera la atención al cliente a la hora de realizar algún trámite?

Ágil

Oportuno

Regular

Malo

3. De manera general ¿cómo evaluaría el tiempo de espera para la atención al usuario?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

4. ¿Las instalaciones de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación son las adecuadas para su atención?

Si

No

5. En su opinión, ¿Se debe mejorar la calidad del servicio de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación?

Si

No

Tal ves

6. El personal administrativo le trato con respeto al momento de realizar algún tramite

Totalmente en desacuerdo

Moderadamente en desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Moderadamente de acuerdo

Fuertemente de acuerdo

7. Considera que el equipamiento en el servicio de atención está disponible para su uso o a su vez evidencia que las instalaciones se encuentran limpias y con olores agradables

Si

No

Tal Vez

8. ¿Cuándo concurre a la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación el tiempo de espera de atención?

1 -15 minutos

20 - 35minutos

35 – 50 minutos

Mas de 50 minutos.

9. ¿Cuándo solicita un trámite en la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación le responden?

De inmediato

De 1 a 3 días

De 4 a 6 días

Mas de 6 días

10. ¿Cuándo solicita información de algún trámite que tiene que realizar el personal le informa en forma oportuna de todos los requisitos que necesita?

Siempre

A veces

De vez en cuando

Nunca

11. ¿Considera que el personal de la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación debe capacitarse para brindar una buena atención al usuario?

Si

No

Tal vez

12. ¿Considera Usted que en la Dirección Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación el personal trabaja en equipo?

Si

No

Quizás

13. ¿Usted ha llenado la encuesta de satisfacción cuando realiza algún trámite?

Si

no

14. Que sugerencias tiene para mejorar la calidad del servicio de la Dirección

Distrital 12D03 Mocache Quevedo Educación

Anexo 4. Foto

Instalaciones de la Dirección Distrital 12D03 Mocache-Quevedo Educación

