



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**

**Carrera de Ingeniería Comercial**

**Título**

**LA GESTION ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO PARTICULAR**  
**HISPANOAMÉRICA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO**  
**INSTITUCIONAL PERIODO 2012-2013.**

**TESIS DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**  
**INGENIERA COMERCIAL**  
**MENCIÓN: GESTIÓN MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA**

**Autora**

**MAYRA ALEJANDRA ADRIANO QUIROZ**

**Tutor**

**Ing. Stalin Arguello M.D.E.**

**AÑO**

**2016**

## Informe del Asesor

En mi calidad de asesor, y luego de haber revisado el desarrollo de la Tesis cuyo título es **La Gestión Administrativa del Instituto Particular Hispanoamérica y su Incidencia en el Desarrollo Institucional Periodo 2012-2013**, elaborada por la Srta. Mayra Alejandra Adriano Quiroz, tengo a bien informar que el trabajo indicado, cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesta al público, luego de ser evaluada por el Tribunal designado por la Comisión.

Riobamba, 2016



M.S. Stalin Arguello M.D.E.

**CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**  
**CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO**

Nombres y Firmas del Presidente y Miembros del Tribunal:

Ing. SANDRA HUILCAPI M.D.E.

**Presidenta**



**Firma**

Ing. MARIELA RAMOS M.D.E.


**Miembro 1**



**Firma**

Ing. STALIN ARGUELLO M.D.E.

**Miembro 2**

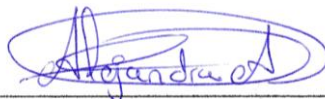


**Firma**

**NOTA:** \_\_\_\_\_ **(SOBRE 10 DIEZ)**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Yo, Mayra Alejandra Adriano Quiroz, portadora de la C.I.: 060400881-3 soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas expuestas en el presente trabajo de investigación, y los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.



---

Mayra Alejandra Adriano Quiroz  
C.I.: 060400881-3

## DEDICATORIA

Dedico esta Tesis a mis seres más queridos y en especial a mis padres: Vicente Adriano y Betty Quiroz que con mucho esfuerzo y trabajo han formado de mí una persona íntegra y también a mi lindo hijo Ismael que con su cariño y amor me ha dado la fortaleza de seguir adelante.

Esto no sería posible con la ayuda de Dios que es mi protector en la tierra por lo cual exhibo un párrafo bíblico que dice **“Pidan y Dios les dará; busquen, y encontrarán; llamen a la puerta y se les abrirá. Porque el que pide recibe; y el que busca, encuentra; y al que llama la puerta, se la abre”**

Pongan su confianza en Dios porque a él le pertenece el poder y el amor y nadie quedará defraudado al que se acoge al Señor.

*Mayra Adriano*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Nacional de Chimborazo y a la Planta de docentes de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas Carrera Ingeniería Comercial por permitir educarme en esta prestigiosa Institución y por compartir todos sus conocimientos orientados al campo laboral.

Y todo mi reconocimiento al Ing. Stalin Arguello M.D.E. quien me apoyó constantemente con su dedicación, paciencia y tiempo para la ejecución de la presente tesis y también a todos nuestros compañeros que nos acompañaron en los buenos y malos momentos compartidos.

## Índice General

Informe del Asesor.....	i
CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL .....	ii
DERECHOS DE AUTOR .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
Índice General.....	vi
Índice de Gráficos.....	xii
Indicé de Cuadros .....	xiv
Summary .....	xvi
Resumen .....	xvii
Introducción.....	1
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>3</b>
1. Marco Referencial .....	3
1.1. Planteamiento del problema .....	3
1.2. Formulación del problema.....	4
1.3. Objetivos.....	4
1.3.1. Objetivo General .....	4
1.3.2. Objetivos Específicos .....	4
1.4. Justificación e importancia .....	5
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>6</b>
2. Marco Teórico. ....	6
2.1. Fundamentación Teórica .....	6
Unidad I .....	8
<b>INSTITUTO PARTICULAR HISPANOAMÉRICA</b> .....	<b>8</b>
2.2.1. Datos Generales del Instituto Particular Hispanoamérica .....	8
2.2.2. Reseña Histórica .....	9
2.2.3. Misión.....	10

2.2.4.	Visión .....	10
2.2.5.	Valores Institucionales .....	10
2.2.6.	Objetivos Institucionales .....	10
2.2.7.	Organigrama Estructural Actual .....	11
2.2.8.	Ubicación geográfica del Instituto Particular Hispanoamérica .....	12
2.2.9.	Antecedentes Legales .....	14
Unidad II .....		17
LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA .....		17
2.3.	Definición de la gestión administrativa .....	17
2.3.1.	Perspectiva General de la Gestión Administrativa .....	17
2.3.2.	Importancia de la Gestión Administrativa .....	18
2.3.3.	Procesos Administrativos .....	18
2.3.4.	La Planeación .....	21
2.3.4.1.	Características de la Planeación .....	21
2.3.5.	La Organización .....	22
2.3.5.1.	Etapas de la Organización .....	23
2.3.6.	La Dirección .....	24
2.3.6.1.	Etapas del Proceso de dirección .....	25
2.3.7.	El Control .....	26
2.3.7.1.	Importancia del Control .....	26
2.3.8.	Recursos de la Gestión Administrativa .....	27
2.3.9.	Diagnóstico de la Situación Actual del Instituto Particular Hispanoamérica.....	27
2.3.10.	FODA del Instituto Particular Hispanoamérica. ....	29
2.3.11.	Valoración del FODA.....	30
2.3.12.	Modelo de la Gestión Administrativa.....	32
2.3.13.	Nueve Criterios del Modelo Fundación Europea para la gestión de la Calidad (EFQM) .....	33
2.3.13.1.	Liderazgo.....	34



2.3.13.2.	Estrategias y Políticas.....	35
2.3.13.3.	Personas.....	36
2.3.13.4.	Recursos y Alianzas.....	37
2.3.13.5.	Procesos.....	38
2.3.13.6.	Resultados relativos a los clientes.....	39
2.3.13.7.	Resultados relativos al personal.....	39
2.3.13.8.	Resultados relativos a la sociedad.....	40
2.3.13.9.	Resultados clave.....	40
Unidad III	.....	41
DESARROLLO INSTITUCIONAL	.....	41
2.4.	Definición de Desarrollo Institucional.....	41
2.4.1.	Perspectiva General del Desarrollo Institucional.....	41
2.4.2.	Plan de Desarrollo Institucional.....	42
2.4.3.	Metodología.....	42
2.4.4.	Visión, Misión, Políticas, Objetivos y Valores.....	43
2.4.5.	Diagnóstico del Desarrollo Institucional.....	44
2.4.6.	Ejes Estratégicos.....	45
2.4.7.	Objetivos Estratégicos.....	47
Unidad IV	.....	48
UNIDAD HIPOTÉTICA	.....	48
2.5.	Hipótesis.....	48
2.5.1.	Variables.....	48
2.5.1.1.	Variable Independiente.....	48
2.5.1.2.	Variable Dependiente.....	48
2.5.2.	Operacionalización de las variables.....	49
CAPÍTULO III.....	.....	50
3.	Marco Metodológico.....	50
3.1.	Método.....	50

3.2.	Tipo de Investigación .....	50
3.3.	Diseño de la investigación .....	50
3.4.	Población y Muestra .....	51
3.4.1.	Población .....	51
3.4.2.	Muestra .....	51
3.5.	Técnicas e instrumentos para la recolección de datos .....	52
3.5.1.	Técnicas .....	52
3.5.2.	Instrumentos .....	52
3.6.	Técnicas para el Procesamiento e Interpretación de Datos .....	52
3.7.	Análisis y Discusión de Resultados .....	53
3.7.1.	Encuesta aplicada al Instituto Particular Hispanoamérica.....	53
3.7.2.	Entrevista realizada a los directivos del Instituto Particular Hispanoamérica ...	63
3.8.	Comprobación de la hipótesis .....	63
CAPÍTULO IV .....		65
4.	Conclusiones y Recomendaciones. ....	65
4.1.	Conclusiones.....	65
4.2.	Recomendaciones. ....	65
CAPÍTULO V .....		66
PROPUESTA.....		66
5.	Título. ....	66
5.1.	Datos Informativos. ....	66
5.2.	Importancia de la Propuesta. ....	66
5.3.	Justificación de la Propuesta. ....	66
5.4.	Objetivos de la Propuesta. ....	67
5.4.1.	Objetivo General de la Propuesta. ....	67
5.4.2.	Objetivos Específicos de la Propuesta.....	67
5.5.	Introducción.....	67
5.6.	Desarrollo de la Propuesta. ....	68

5.6.1.	Plan Administrativo.....	68
5.6.2.	Metodología.....	69
5.6.3.	Reformulación de la Misión. ....	70
5.6.4.	Reformulación de la Visión.....	70
5.6.5.	Reformulación de Valores y Objetivos Institucionales.....	71
5.6.6.	Formulación de Políticas. ....	72
5.6.7.	Organigrama Estructural de la Propuesta. ....	73
5.6.8.	Objetivos Estratégicos.....	74
5.6.8.1.	Objetivos Estratégicos Eje Factor Humano.....	74
5.6.8.2.	Objetivos Estratégicos Eje Gestión Administrativa .....	75
5.6.8.3.	Objetivos Estratégicos Eje Académico .....	76
5.6.9.	Estrategias y Políticas.....	77
5.6.10.	Procesos.....	79
5.6.10.1.	Proceso de atención al cliente.....	81
5.6.10.2.	Proceso de Ingreso de Nuevos Estudiantes. ....	83
5.6.10.3.	Proceso de Recepción de Quejas y Sugerencias.....	85
5.6.10.4.	Proceso de Cobro de Pensiones.....	87
5.6.10.5.	Proceso de Descuentos de Pensiones .....	89
5.6.10.6.	Proceso de Convocatoria de Reuniones de Padres de Familia.....	91
5.6.10.7.	Proceso de Convocatoria de Vacantes dirigido a Docentes y Personal Administrativo.....	93
5.6.10.8.	Proceso de Selección del Personal Docente y/o Administrativo.....	95
5.6.10.9.	Proceso de Incorporación del personal docente y/o administrativo. ....	97
5.6.10.10.	Proceso de Capacitación del Personal Docente y/o Administrativo. ....	99
5.6.10.11.	Proceso de Valoración Laboral. ....	101
5.6.11.	Resultados relativos a los clientes.....	104
5.6.12.	Resultados relativos al personal. ....	105
5.6.13.	Resultados relativos a la sociedad. ....	107

5.6.14. Presupuesto del Plan Administrativo para el Instituto Particular Hispanoamérica.	108
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	109
A n e x o s .....	114
Anexo I. Cuestionario de Encuesta.....	115
Anexo II. Cuestionario de Entrevista.....	118

## Índice de Gráficos

Gráfico No. 1 Organigrama Estructural Actual del Instituto Particular Hispanoamérica .....	11
Gráfico No. 2 Mapa de Ubicación del Cantón Riobamba .....	12
Gráfico No. 3 Estructura Poblacional de la Provincia de Chimborazo. ....	13
Gráfico No. 4 Características de la Educación. ....	13
Gráfico No. 5 Evolución del Instituto Particular Hispanoamérica .....	28
Gráfico No. 6 Modelo de Mejora Continua .....	32
Gráfico No. 7 Modelo de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) .....	33
Gráfico No. 8 Procedimiento para construir un Proceso. ....	38
Gráfico No. 9 Identificación con la Institución .....	53
Gráfico No. 10 Incidencia de la Gestión Administrativa.....	54
Gráfico No. 11 Mejora de los procesos de la gestión administrativa .....	55
Gráfico No. 12 Acciones de mejora continua.....	56
Gráfico No. 13 Avance del Desarrollo Institucional .....	57
Gráfico No. 14 Relaciones de Comunicación.....	58
Gráfico No. 15 Iniciar cambios.....	59
Gráfico No. 16 Definición de responsabilidades y funciones .....	60
Gráfico No. 17 No disponer de un plan administrativo.....	61
Gráfico No. 18 Aspectos de servicios a mejorar .....	62
Gráfico No. 19 Metodología.....	69
Gráfico No. 20 Mapa de Procesos del Instituto Particular Hispanoamérica. ....	80
Gráfico No. 21 Diagrama de Procesos de Atención al Cliente.....	82
Gráfico No. 22 Diagrama de Proceso de ingreso de nuevos estudiantes.....	84

Gráfico No. 23 Diagrama de Procesos de Quejas y Sugerencias. ....	86
Gráfico No. 24 Diagrama de Proceso de Cobro de Pensiones.....	88
Gráfico No. 25 Diagrama de Proceso de Descuento de Pensiones.....	90
Gráfico No. 26 Diagrama de Procesos de Convocatoria a Reuniones de Padres de Familia .....	92
Gráfico No. 27 Diagrama de Proceso de convocatoria de vacantes de docentes y/o personal Administrativo.....	94
Gráfico No. 28 Diagrama de Proceso de Selección de Personal Docente y/o Administrativo. ....	96
Gráfico No. 29 Diagrama de Procesos de Incorporación del Personal Docente y/o Administrativo contratado. ....	98
Gráfico No. 30 Diagrama de Procesos de Capacitación del Personal Docente y/o Administrativo. ....	100
Gráfico No. 31 Diagrama de Procesos de Valoración Laboral al Personal Docente y/o Administrativo. ....	102

## Indicé de Cuadros

Cuadro No. 1 FODA del Instituto Particular Hispanoamérica.....	29
Cuadro No. 2 Matriz de Evaluación Factores Internos.....	30
Cuadro No. 3 Matriz de Evaluación de Factores Externos.....	31
Cuadro No. 4 Modelos de Liderazgo.....	35
Cuadro No. 5 Operacionalización de las variables independientes y dependientes .....	49
Cuadro No. 6 Identificación con la Institución.....	53
Cuadro No. 7 Incidencia de la Gestión Administrativa .....	54
Cuadro No. 8 Mejora de los procesos de la gestión administrativa.....	55
Cuadro No. 9 Acciones de mejora continua .....	56
Cuadro No. 10 Avance del Desarrollo Institucional.....	57
Cuadro No. 11 Relaciones de Comunicación .....	58
Cuadro No. 12 Iniciar cambios .....	59
Cuadro No. 13 Definición de responsabilidades y funciones .....	60
Cuadro No. 14 No disponer de un plan administrativo .....	61
Cuadro No. 15 Aspectos de servicios a mejorar .....	62
Cuadro No. 16 Comprobación de la Hipótesis .....	64
Cuadro No. 17 Estrategias .....	78
Cuadro No. 18 Proceso de atención al Cliente .....	81
Cuadro No. 19 Proceso de Ingreso de Nuevos Estudiantes .....	83
Cuadro No. 20 Proceso de Recepción de Quejas y Sugerencias .....	85
Cuadro No. 21 Proceso de Cobro de Pensiones.....	87
Cuadro No. 22 Proceso de Descuentos de Pensiones. ....	89
Cuadro No. 23 Proceso de Convocatoria a Reuniones de Padres de Familia.....	91

Cuadro No. 24. Proceso de Convocatoria de vacantes dirigido a Docentes y/o Personal Administrativo.....	93
Cuadro No. 25. Selección del Personal Docentes y/o Administrativo. ....	95
Cuadro No. 26 Proceso de Incorporación del Personal Docente y/o Administrativo.....	97
Cuadro No. 27 Proceso de Capacitación del Personal Docente y/o Administrativo .....	99
Cuadro No. 28 Proceso de Valoración Laboral. ....	101
Cuadro No. 29 Formato de Valoración Laboral. ....	103
Cuadro No. 30 Medidas de Percepción Relativos a los Clientes.....	104
Cuadro No. 31 Indicadores de Rendimiento Relativos a los Clientes.....	105
Cuadro No. 32 Medidas de Percepción Relativos al Personal.....	106
Cuadro No. 33 Indicadores de Rendimiento Relativos al Personal.....	106





---

### Summary

The importance the thesis “The Administrative Management Private Institute Latin America and its impact on Institutional Development” is related to theoretical and practical combination learning in an articulated manner, which may be applied in the workplace.

The Private Institute Latin America Administrative management consists of: making a diagnosis of institution to analyze each one of management processes, in order to establish, whether this affect the development of educational establishment, in which a plan to develop an administrative process is proposed, which it is a tool for continuous improvement with respect to education and obtaining results for clients in this case students, the results relating to staff are compound by principals, teachers, administrative staff and society giving a keyset for institutional development.

The presented information in this document will provide teachers, administrators and managers a better understanding of administrative elements planning used to achieve the mission and vision of institution.

REVIEWED BY MsC. ELSA CEVALLOS ORDOÑEZ



## **Resumen**

La importancia de la presentación de la tesis denominada La Gestión Administrativa del Instituto Particular Hispanoamérica y su incidencia en el Desarrollo Institucional se relaciona con el hecho de conjugar el aprendizaje teórico-práctico en forma articulada, las cuales podrán ser aplicadas en el campo laboral.

La gestión administrativa para el Instituto Particular Hispanoamérica consiste en efectuar un diagnóstico de la Institución en la que se analiza cada uno de los procesos de la gestión, con el fin de establecer si dichos procesos inciden en el desarrollo del establecimiento educativo en la que se plantea desarrollar un plan administrativo la misma que es una herramienta para la mejora continua con respecto a la educación y la obtención de resultados relativos en los clientes en este caso los estudiantes, resultados relativos al personal que se encuentra conformado por directivos, docentes, personal administrativo y resultados a la sociedad dando un conjunto de resultados claves para el desarrollo Institucional.

La información que se presenta en este documento brindará a docentes, personal administrativo y directivos una mejor comprensión de los elementos de una planificación administrativa utilizados para alcanzar la misión y visión de la Institución.

## **Introducción**

En el mundo global en que vivimos la necesidad de sobresalir ante los demás ha hecho que las empresas, instituciones y organizaciones busquen nuevas formas de gestionar una administración eficiente y eficaz para alcanzar los logros propuestos por cada entidad; es por ello que los procesos administrativos toman gran importancia convirtiéndose en una guía esencial para el éxito ya que planear es conocer hacia donde se dirige, organizar es cómo lo hace, dirigir es ejercer la dirección a través del liderazgo y el control que son mecanismos de medición que permiten obtener información concreta y oportuna.

El Instituto Particular Hispanoamérica en la necesidad de mejorar continuamente los procesos que emplea para el desarrollo institucional se ve en la brevedad de aplicar una gestión administrativa con respecto a la calidad para el crecimiento de la unidad educativa, por este motivo la presente tesis está concebida con una orientación teórico- práctica con la finalidad de promover una gestión de calidad educacional que involucra a estudiantes, docentes, personal administrativo y directivos.

La investigación está conformada por cinco capítulos conformados de la siguiente manera:

En el Capítulo I se encuentra todo lo referente al marco referencial que contiene el problema de la investigación, formulación del problema, objetivos generales, objetivos específicos y justificación del problema.

En el Capítulo II se presenta toda la fundamentación teórica, desarrollo de cada una de las unidades relacionada con la gestión administrativa, desarrollo institucional y al final encontramos la hipótesis y las variables con su respectiva Operacionalización.

En el Capítulo III se desarrolla el marco metodológico, métodos, tipo de investigación, diseño de la investigación, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento de datos, análisis y discusión de los resultados y comprobación de la hipótesis.

En el Capítulo IV se encuentra las conclusiones y recomendaciones del tema de investigación en estudio.

En el Capítulo V se desarrolla la propuesta del plan administrativo para el Instituto Particular Hispanoamérica.

## CAPÍTULO I

### 1. Marco Referencial

#### 1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad el Gobierno de la Revolución ciudadana dirigido por el Sr. Presidente Rafael Correa Delgado da un gran giro en la educación del país aplicando un nuevo Modelo de Gestión Educativa para mejorar la calidad de educación con calidez, convirtiéndose así la educación pública accesible para todos los niños, jóvenes y adultos de nuestro país de una forma gratuita con calidad; dando el Gobierno los primeros pasos de construcción de Unidades Educativas del Milenio en zonas completamente olvidadas.

El Instituto Particular Hispanoamérica fue creado mediante Acuerdo Ministerial # 392, del 6 de junio de 1997, su fundador el Dr. Giovanni Gavidia, consciente que la educación es el pilar fundamental para el desarrollo de los pueblos, prospectó el ofertar a Riobamba y la Provincia de Chimborazo un Centro Educativo cuya filosofía se enmarque en tres líneas directrices generales que son el desarrollo de valores y actitudes, desarrollo del pensamiento y conocimiento y protección del medio ambiente.

La Institución inicio sus labores académicas con Preescolar, progresivamente fue incrementando un nivel académico por año, contaba con una planta docente de tres profesores, 30 estudiantes y por lo que la planificación, organización, dirección y control eran intuitivamente simples de llevar, ya que su despliegue en ese momento fue pequeño y con una infraestructura reducida debido a que el local era arrendado.

Al paso de los años, a medida que fue creciendo la Institución y la falta de control de las autoridades competentes y las pocas exigencias referente a lo académico, espacios verdes, ambientes reducidos y no contar con un plan institucional, planes de emergencia y contingencia originaron problemas en los procesos administrativos que no fueron subsanados a su debido tiempo.

El problema surge al momento en que la Educación Privada al entrar al Sistema de Gestión de Modernización de Educación implementada por el Gobierno se generó la categorización de las Instituciones Educativas debiendo cumplir con una serie de requerimientos, establecidos por la Ley Orgánica de Educación Intercultural.

Por lo cual el Instituto Particular Hispanoamérica al no cumplir con cada uno de los requerimientos que son indispensables para el mejoramiento en la educación y superación perderá su Categoría y el riesgo principal estaría enfocado que la institución será cerrada.

Por lo que es conveniente abordar y proponer soluciones a las problemáticas que repercuten en los resultados de la educación, ya que el funcionamiento y la eficacia de las escuelas no son los óptimos acorde a la calidad del Sistema Educativo Nacional. De acuerdo a los antecedentes de la investigación se ve la necesidad de plantear una Gestión Administrativa para el desarrollo institucional con el fin de conseguir logros y resultados eficientemente y sin complicaciones.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cómo la Gestión Administrativa del Instituto Particular Hispanoamérica incide en el desarrollo institucional período 2012-2013?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo General**

- Analizar como la Gestión Administrativa del Instituto Particular Hispanoamérica incide en el desarrollo institucional período 2012-2013.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa para el avance institucional.

- Evaluar los procesos administrativos que ayudarán a generar las mejoras institucionales.
- Analizar el Desarrollo Institucional del Instituto Particular Hispanoamérica.

#### **1.4. Justificación e importancia**

Este trabajo investigativo tiene como justificación el diagnosticar la situación actual de la Institución dentro de la Gestión Administrativa como es la planificación, organización, dirección y control. Mismas que permitirán tener herramientas indispensables para la toma de decisiones y establecimiento de estrategias.

La Institución educativa ha mantenido un crecimiento sostenido a lo largo de estos 16 años de servicios educacionales brindando atención desde Inicial 1, Educación General Básica y Bachillerato, actualmente tiene 364 estudiantes, este emprendimiento educativo ha permitido generar trabajo a 1 auxiliar de servicio, 2 directivos, 24 docentes, 1 contador considerado como personal administrativo, mejorando su infraestructura física; de acuerdo a la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI), se hace notorio la falta de la aplicación de una gestión administrativa adecuada por lo cual les compromete a optimizar y mejorar procesos educativos.

En la actualidad nos encontramos en la era del conocimiento e información, en la que se busca brindar una Educación de Calidad a los estudiantes del Instituto Particular Hispanoamérica de la ciudad de Riobamba Provincia de Chimborazo, mediante la integración de estándares de calidad e infraestructura educativa definidos por la Autoridad Educativa Nacional. Al contar con una comunidad educativa comprometida al desarrollo institucional para la superación individual y colectiva se podrá potenciar un correcto desempeño de actividades académicas.

La investigación también brindará una dirección hacia donde se quiere llegar y como se va a llegar para el Desarrollo Institucional, dando un aporte social de preparar a los niños y jóvenes para el crecimiento humano; siendo factible la realización de una Gestión Administrativa la misma que será un pilar de suma importancia para el desarrollo estudiantil y beneficio de la Institución, proporcionando el avance institucional con reconocimiento local y nacional.

## CAPÍTULO II

### 2. Marco Teórico.

#### 2.1. Fundamentación Teórica

(Maldonado, 2012, pág. 9) menciona que la “Administración es la ciencia social y técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de todos los recursos (humanos, financieros, tecnológicos, y otros) de una organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible, pudiendo éste ser de carácter económico o social dependiendo de los fines que persigue la organización”.

De acuerdo a (Lazzo y Mora, 2012) manifiesta que: “la Gestión Administrativa es la acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar”.

Y según (Calix, 2011) indica que “la Gestión Administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos”.

Por lo que se puede decir que la Gestión Administrativa es el arte de coordinar varios recursos y acciones para conseguir las metas y objetivos, que llevarán a cumplir la visión del futuro de cada organización.

A través de la preparación del camino en la que se podrán combinar varias opciones como la aplicación de gestión de conocimientos para optimizar la información e interacción de las personas, la administración de tiempos para desarrollar el trabajo de mejor manera, la orientación hacia la mejora continua y un cambio de manera de pensar y accionar en los empleadores y trabajadores para obtener un mejor desempeño y así lograr el sueño que se ha emprendido para el bienestar social y económico.

En cambio la noción de desarrollo se refiere a avanzar en algo ya sea físico o intelectual para prosperar y aportar a la sociedad. Por lo que algunas instituciones conciben al



desarrollo institucional como “a todas las acciones que una institución lleva a cabo para construir la confianza, el compromiso y el apoyo de sus públicos, para allegarse de recursos y soportar el crecimiento estudiantil, académico, orgánico y tecnológico” (Anáhuac, 2015).

Para la (Secretaria de Planificación y Programación de la Presidencia del Gobierno de Guatemala, Segeplan, 2015) plantea que el desarrollo institucional “se basa en generar capacidades propias para la planificación y seguimiento del quehacer Institucional, permitiendo comunicar información estratégica sobre desarrollo y hacerla disponible al sector público y a la comunidad en general”.

De igual manera el Desarrollo Institucional permitirá brindar confianza a la comunidad educativa al cumplir con los objetivos y expectativas las mismas que se podrán valer de alianzas estratégicas y organizaciones virtuales a fin de edificar un crecimiento sostenible en el tiempo.

En donde las alianzas no son más que la unión de varias organizaciones formales para alcanzar algunos retos ejecutivos en las que se deberá aprender a convivir y a sobresalir a los diversos conflictos a los que están expuestos.

En lo que concierne a las organizaciones virtuales son nuevas formas de trabajo apoyadas en el internet, ya no es necesario estar en un lugar fijo para trabajar ahora se lo puede hacer desde distintos lugares creando grupos de trabajo que están compartiendo información en forma de vía electrónica como si estuvieran en una oficina.

Siendo un gran beneficio en la rapidez de la comunicación y solución de problemas pero teniendo una desventaja de las relaciones interpersonales entre los miembros del grupo ya que no existe el contacto entre las personas y nos impide sentir sus estados emocionales si se encuentran bien o están mal.

## Unidad I

### INSTITUTO PARTICULAR HISPANOAMÉRICA



#### 2.2.1. Datos Generales del Instituto Particular Hispanoamérica

Es importante conocer los Datos Generales del Instituto Particular Hispanoamérica ya que a partir de ellos se obtendrá la información histórica desde sus inicios hasta sus actuales momentos. Las que ayudarán a tener un panorama global de cómo se encuentra la Institución para dar los cambios necesarios para avanzar y conseguir las metas y objetivos propuestos, el primer paso es indagar en su Reseña Histórica, Misión, Visión, Valores y Objetivos Institucionales convirtiéndose esta búsqueda en una herramienta muy valiosa.

### 2.2.2. Reseña Histórica

El día viernes 26 de septiembre de 1997 el Instituto Hispanoamérica en una solemne ceremonia cumple su acto de inauguración a la que asistieron autoridades y amigos. El Instituto fue creado mediante Acuerdo Ministerial # 392, del 6 de junio de 1997, su fundador el Dr. Giovanni Gavidia Velastegui. Este evento comenzó con la bendición del Padre Ángel Montesdeoca.

La mesa directiva estuvo integrada por: Lic. Lolita Díaz de Salazar, Gobernadora de la Provincia; Ing. Alfonso Burbano, Prefecto Provincial; Lic. David Silva, Jefe de la División de Planeamiento de la Dirección Provincial de Educación; Ing. Víctor Maldonado, Jefe Regional del Instituto Ecuatoriano de Minas; Dra. Magdalena Salas, Presidenta del Patronato de Amparo Social; Dra. Miriam Salgado, Presidenta Nacional de la Federación Ecuatoriana de Secretarías; Ing. Mercedes Haro, Secretaria de la Institución; y, Dr. Msc. Giovanni Gavidia Velastegui, Rector del Instituto Hispanoamérica...”

Prospecto el ofertar a Riobamba un Centro Educativo cuya filosofía se enmarca en tres líneas directrices generales:

- Desarrollo de valores y actitudes
- Desarrollo del pensamiento
- Conocimiento y protección del medio ambiente

Inició sus actividades académicas con Preescolar, progresivamente fue incrementando un nivel académico por año; hoy se encuentra con el Tercer y último año de Bachillerato en Ciencias.

La población estudiantil ha mantenido un crecimiento sostenido a lo largo de estos 16 años de servicios educacionales, actualmente ha sobrepasado los 350 estudiantes; así mismo, este emprendimiento educativo ha permitido generar trabajo para 24 profesores así como para personal administrativo. Con el incremento de la población estudiantil también ha crecido la necesidad de ampliar su infraestructura física también está adquiriendo más equipos para mejorar los laboratorios de ciencias.

### **2.2.3. Misión**

El Instituto Hispanoamérica es un centro de educación particular laico al servicio de la comunidad educativa del centro del país, que está en búsqueda constante de una educación de calidad y una formación integral de sus estudiantes, ofertando educación de calidad y calidez a los niveles de educación inicial, básico y bachillerato desde un enfoque crítico, potenciando una sólida formación crítica y en valores.

### **2.2.4. Visión**

Un centro educativo líder en imagen por la oferta educativa y de servicios que brinda, con docentes permanentemente capacitados, infraestructura física y laboratorios modernos, con alto nivel organizacional y administrativo, con una cobertura que abarque los niveles inicial, básico, bachillerato y pos bachillerato.

### **2.2.5. Valores Institucionales**

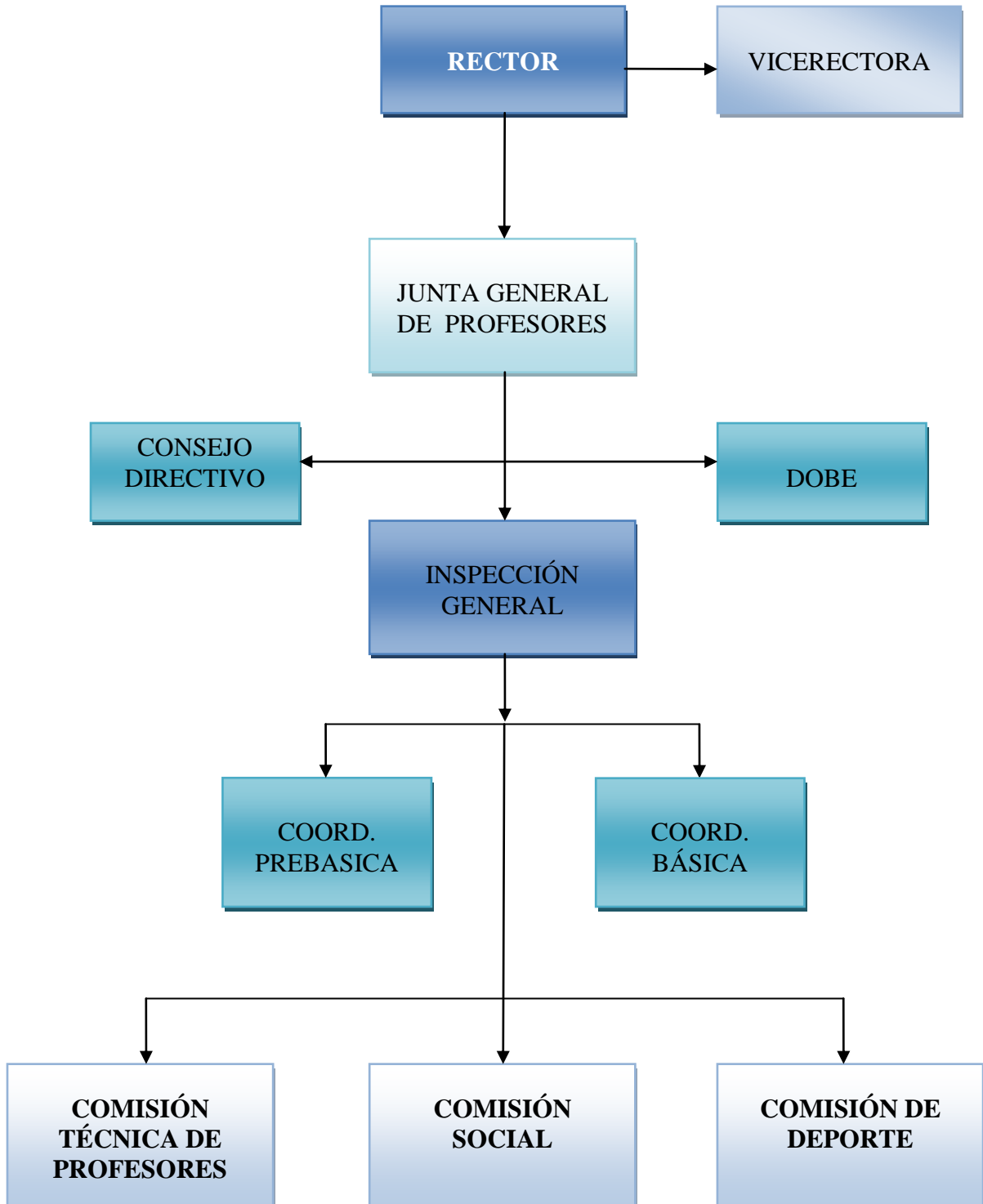
- Servicio
- Compromiso
- Calidad
- Desarrollo
- Respeto
- Responsabilidad

### **2.2.6. Objetivos Institucionales**

- Demostrar la calidad de infraestructura que dispone este centro educativo.
- Complementar los servicios educacionales con la ampliación de educación inicial para niños de tres a cinco años.
- Mejorar progresivamente la oferta de sus servicios educativos complementarios en este centro educativo.

### 2.2.7. Organigrama Estructural Actual

**Gráfico No. 1 Organigrama Estructural Actual del Instituto Particular Hispanoamérica**



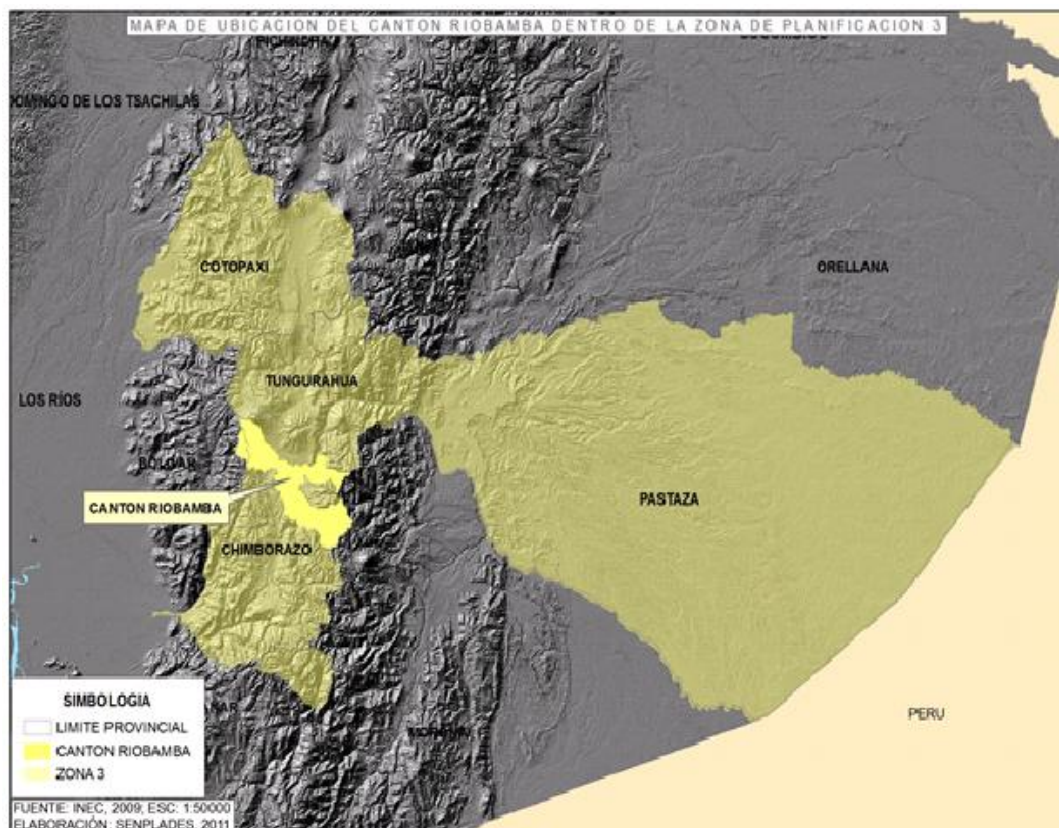
**Fuente:** Instituto Particular Hispanoamérica (2008)

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

### 2.2.8. Ubicación geográfica del Instituto Particular Hispanoamérica

El Instituto Particular Hispanoamérica se encuentra ubicado en el Cantón Riobamba Provincia de Chimborazo perteneciente a la zona de planificación 3 cuya dirección es Rusia s/n y Bulgaria.

**Gráfico No. 2 Mapa de Ubicación del Cantón Riobamba**

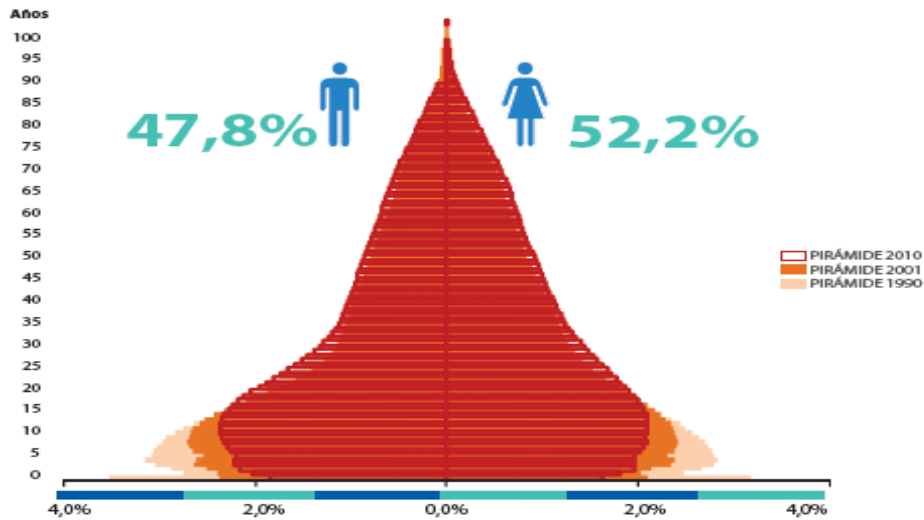


**Fuente:** Mapa de Ubicación del Cantón Riobamba (Inec, 2009).

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

Según el censo realizado por el Instituto de Estadística (INEC) en el año 2010 la población de Chimborazo está conformado por 239.180 mujeres y 219.401 hombres dando como resultado 458.581 habitantes en la provincia.

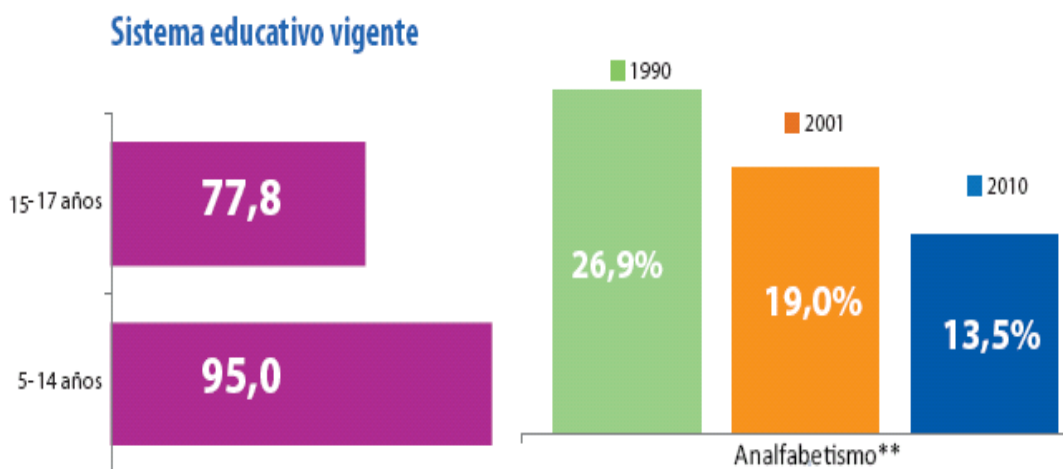
Es decir la estructura poblacional es de 52,2% mujeres y el 47,8% hombres, como se puede observar en el Gráfico No.3 la pirámide de la estructura poblacional de la Provincia de Chimborazo.

**Gráfico No. 3 Estructura Poblacional de la Provincia de Chimborazo.**

**Fuente:** Estructura Poblacional Provincia de Chimborazo (Inec, 2010).

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

En lo que respecta a la educación el analfabetismo es del 13,5% y la tasa de asistencia neta es del 95% entre 5 a 14 años y el 77,8% entre 15 a 17 años (INEC, 2010). Lo que demuestra que hay un nivel de disminución en el analfabetismo y el incremento de niños - adolescentes incorporados al sistema educativo debido a las políticas de Gobierno de la Revolución ciudadana que ha implementado para mejorar el buen vivir con equidad, solidaridad y justicia.

**Gráfico No. 4 Características de la Educación.**

**Fuente:** Características de la Educación (Inec, 2010).

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

### 2.2.9. Antecedentes Legales

Esta investigación tiene como base legal la constitución del Ecuador aprobada en el año 2008 y La Ley Orgánica de Educación Intercultural Bilingüe que entra en vigencia en el año 2011.

En la Constitución de la República del Ecuador en su Capítulo Segundo, Derechos del buen vivir, Sección quinta, educación:

**Artículo 26.-** La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo. (La Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

En la Ley Orgánica de Educación Intercultural, Título I, de los Principios Generales, Capítulo Único Del Ámbito, Principios y Fines se considera importante el **Artículo 2** con algunos literales significativos detallados a continuación.

**Art. 2.- Principios.-** La actividad educativa se desarrolla atendiendo a los siguientes principios generales, que son los fundamentos filosóficos, conceptuales y constitucionales que sustentan, definen y rigen las decisiones y actividades en el ámbito educativo:

**a. Universalidad.-** La educación es un derecho humano fundamental y es deber ineludible e inexcusable del Estado garantizar el acceso, permanencia y calidad de la educación para toda la población sin ningún tipo de discriminación. Está articulada a los instrumentos internacionales de derechos humanos.

**b. Educación para el cambio.-** La educación constituye instrumento de transformación de la sociedad; contribuye a la construcción del país, de los proyectos de vida y de la libertad de sus habitantes, pueblos y nacionalidades; reconoce a las y los seres humanos, en particular a las niñas, niños y adolescentes, como centro del proceso de



aprendizajes y sujetos de derecho; y se organiza sobre la base de los principios constitucionales.

**f. Desarrollo de procesos.-** Los niveles educativos deben adecuarse a ciclos de vida de las personas, a su desarrollo cognitivo, afectivo y psicomotriz, capacidades, ámbito cultural y lingüístico, sus necesidades y las del país, atendiendo de manera particular la igualdad real de grupos poblacionales históricamente excluidos o cuyas desventajas se mantienen vigentes, como son las personas y grupos de atención prioritaria previstos.

**g. Aprendizaje permanente.-** La concepción de la educación como un aprendizaje permanente, que se desarrolla a lo largo de toda la vida.

**p. Corresponsabilidad.-** La educación demanda corresponsabilidad en la formación e instrucción de las niñas, niños y adolescentes y el esfuerzo compartido de estudiantes, familias, docentes, centros educativos, comunidad, instituciones del Estado, medios de comunicación y el conjunto de la sociedad, que se orientarán por los principios de esta ley;

**q. Motivación.-** Se promueve el esfuerzo individual y la motivación a las personas para el aprendizaje, así como el reconocimiento y valoración del profesorado, la garantía del cumplimiento de sus derechos y el apoyo a su tarea, como factor esencial de calidad de la educación;

**s. Flexibilidad.-** La educación tendrá una flexibilidad que le permita adecuarse a las diversidades y realidades locales y globales, preservando la identidad nacional y la diversidad cultural, para asumirlas e integrarlas en el concierto educativo nacional, tanto en sus conceptos como en sus contenidos, base científica - tecnológica y modelos de gestión.

**u. Investigación, construcción y desarrollo permanente de conocimientos.-** Se establece a la investigación, construcción y desarrollo permanente de conocimientos como garantía del fomento de la creatividad y de la producción de conocimientos, promoción de la investigación y la experimentación para la innovación educativa y la formación científica.

**w. Calidad y calidez.-** Garantiza el derecho de las personas a una educación de calidad y calidez, pertinente, adecuada, contextualizada, actualizada y articulada en todo el proceso educativo, en sus sistemas, niveles, subniveles o modalidades; y que incluya evaluaciones permanentes. Así mismo, garantiza la concepción del educando como el centro del proceso educativo, con una flexibilidad y propiedad de contenidos, procesos y metodologías que se adapte a sus necesidades y realidades fundamentales. Promueve condiciones adecuadas de respeto, tolerancia y afecto, que generen un clima escolar propicio en el proceso de aprendizajes.

**y. Laicismo.-** Se garantiza la educación pública laica, se respeta y mantiene la independencia frente a las religiones, cultos y doctrinas, evitando la imposición de cualquiera de ellos, para garantizar la libertad de conciencia de los miembros de la comunidad educativa.

**ff. Obligatoriedad.-** Se establece la obligatoriedad de la educación desde el nivel de educación inicial hasta el nivel de bachillerato o su equivalente;

**hh. Acceso y permanencia.-** Se garantiza el derecho a la educación en cualquier etapa o ciclo de la vida de las personas, así como su acceso, permanencia, movilidad y egreso sin discriminación alguna;

**ii. Transparencia, exigibilidad y rendición de cuentas.-** Se garantiza la transparencia en la gestión del Sistema Educativo Nacional, en consecuencia la sociedad accederá a la información plena acerca de los recursos empleados y las acciones tomadas por los actores del Sistema Educativo, para determinar sus logros, debilidades y sostenibilidad del proceso. Para el efecto, se aplicarán procesos de monitoreo, seguimiento, control y evaluación.

**kk. Convivencia armónica.-** La educación tendrá como principio rector la formulación de acuerdos de convivencia armónica entre los actores de la comunidad educativa; y,

**ll. Pertinencia.-** Se garantiza a las y los estudiantes una formación que responda a las necesidades de su entorno social, natural y cultural en los ámbitos local, nacional y mundial.

## **Unidad II**

### **LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

#### **2.3. Definición de la gestión administrativa**

“La gestión es la capacidad que debe tener la organización de actuar y decidir con conocimiento, de medir los riesgos posibles y aceptables que puedan correr y determinar cuáles se pueden evitar, de manera que pueda sobrevivir al ambiente competitivo que impera en el medio, anticipándose a la solución de problemas, realizando acciones y actividades que le permitan obtener óptimos resultados para ello debe contar con un sistema de información que le proporcione datos concretos y oportunos” (Rojas, 2008, pág. 164).

Para (Calix, 2011) “La Gestión Administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos”.

Por las definiciones expuestas se puede decir que al implementar una gestión administrativa con conocimientos se obtiene ventajas competitivas en la optimización de recursos empleados para la ejecución de la misión y visión mediante la determinación de objetivos de forma eficiente y eficaz en la que se previene, corrige y se minimiza los errores.

La gestión administrativa del Instituto Particular Hispanoamérica tiene por objeto mejorar continuamente los servicios de educación con respecto a la calidad demostrando que se planifica, organiza, dirige, y se controla para el desarrollo de la institución.

##### **2.3.1. Perspectiva General de la Gestión Administrativa**

En un ámbito general la gestión administrativa nos permitirá efectuar una coordinación de los procesos administrativos para sincronizar cada uno de estos elementos que son indispensables en una gestión veraz, eficiente y eficaz ; no se puede funcionar con uno,

dos o tres elementos, sino con los cuatro pasos elementales como son la planificación, organización, dirección y control los cuales deben interactuar simultáneamente para una movilización coherente hacia los objetivos, optimizando tiempo y recursos.

Es así que nace la necesidad de emplear los procesos administrativos como una herramienta tan poderosa en cualquier área ya sea personal, profesional, laboral, empresarial y educacional, lo que ha motivado a incursionar en el aprendizaje del manejo de este instrumento que es muy utilizado tanto en el sector público como privado para dar un servicio de calidad y un mejoramiento continuo en sus funciones a desempeñar.

### **2.3.2. Importancia de la Gestión Administrativa**

La gestión administrativa es importante ya que mediante ella se integran actividades que influyen en el funcionamiento de las empresas o grupos sociales optimizando esfuerzos, recursos para obtener beneficios económicos o sociales mediante la generación de empleos y contribuyendo a mejorar la calidad de vida de los conciudadanos de nuestro país.

Conocerla y saberla aplicarla ayudará a la dinámica de una economía sustentable y amigable con el entorno en la que se involucran todos los integrantes de cualquier ente organizado rigiéndose por una ética y responsabilidad social ya que por mucho tiempo se creyó que la única responsabilidad que tenían las organizaciones era de generar dinero pero también tienen la responsabilidad social, es decir de velar por el desarrollo humano equitativo en un ambiente de conservación de los recursos naturales del planeta.

### **2.3.3. Procesos Administrativos**

La administración siempre existió desde que el hombre se organizó para la recolección de los frutos y la caza después fue evolucionando encontrándose su uso en los comerciantes sumerios y en los antiguos egipcios que lo utilizaron en la construcción de las pirámides. La iglesia católica también se organizó así como los árabes quienes realizaron algunas innovaciones en los siglos V y XV. La aparición de la contabilidad

de partida doble en 1.494 proporciono herramientas para la planificación y control de la organización y de esta forma el nacimiento formal de la administración.

El nacimiento de la revolución industrial, desencadenó que el siglo XIX aparezca la administración científica y las teorías administrativas siendo las más notables las siguientes.

**Charles Babbage:** Creador precursor de la computadora en términos administrativos sus aportaciones fueron:

- Propuso la división de la producción en procesos.
- Estableció la técnica de costos por procesos.
- Aplicó el método científico del trabajo en la recolección de datos para clasificarlos, ordenarlos y generar teorías de sistemas de producción.

**Adam Smith:** Basados en sus estudios Smith concluyó que la división del trabajo aumenta la productividad al incrementar la habilidad y destreza de cada trabajador, al ahorrar tiempo que por lo general, se pierde al cambiar de actividades y al crear inventos y máquinas que ahorran trabajo.

**Frederick Taylor:** Conocido como el padre de la administración científica sus experiencias como aprendiz, mecánico e ingeniero le dio una amplia oportunidad de conocer los problemas y actitudes de los trabajadores desde cada puesto de trabajo observando grandes posibilidades para mejorar la calidad de la administración fundamentando su filosofía en cuatro principios:

- Principio de planeación.- Sustituir el criterio individual del obrero, la improvisación y la actuación empírica en el trabajo por métodos basados en procedimientos científicos.
- Principio de preparación.- Seleccionar científicamente los trabajadores de acuerdo a sus aptitudes, preparándolos y entrenándolos para que produzcan más y mejor de acuerdo con el método planteado.

- Principio de control.- Controlar el trabajo para certificar que se ejecute de acuerdo con las normas establecidas y según el plan previsto.
- Principio de ejecución.- Distribuir de manera distinta las funciones y responsabilidades para que la ejecución del trabajo sea más disciplinada.

**Henry Fayol:** Creador de la teoría clásica no porque fuera el primero en estudiar el comportamiento gerencial sino porque fue el primero en sistematizarlo. Enuncia los catorce principios administrativos. La división del trabajo (entre más se especialice una persona mayor será su eficiencia), autoridad (los gerentes deben guiar órdenes para que hagan las cosas), disciplina (acuerdos justos y líderes buenos), unidad de mando (cada empleado debe recibir instrucción de una sola persona), unidad de dirección, subordinación del interés individual al bien común, remuneración (justa para empleados y empleadores), centralización, jerarquía, orden, equidad, estabilidad del personal, iniciativa y espíritu de equipo.

Cualquier organización con fines económicos o sociales tienen inmersos procesos administrativos que son el motor fundamental para el crecimiento de las mismas ya que debido a este se logra alcanzar lo que cada organización se ha propuesto.

Para (Juan Carlos Valda, 2013) indica que los procesos administrativos es una secuencia de pasos de planificación, organización, dirección y control para el funcionamiento adecuado de una empresa.

- **Planificación.-** Es un elemento trascendental en que el administrador debe entrenarse en adquirir habilidades y destrezas de programación y estrategias para mirar hacia el futuro, es decir hacia dónde quiere llegar con la empresa en el futuro a través de la aplicación de estrategias.
- **Organización.-** Es la forma de estructurar la empresa con el fin de armonizar cada uno de los recursos que posee como son, los equipos tecnológicos, financieros y humanos.
- **Dirección.-** Es el poder de dirigir motivando a cada uno que conforma la empresa a su motivación, entusiasmo de alcanzar la meta.
- **Control.-** Es de vital importancia ya que mediante este paso, se observa si se está cumpliendo con lo que se planteó, es decir se efectúa una verificación de las metas y

objetivos propuestos, la cual permitirá conocer si se continúa o se rectifica lo que se planificó.

#### **2.3.4. La Planeación**

La definición de planeación para las autoras (Münch, Galicia, & Jiménez, 2011) enuncian que: “La planeación es la determinación de escenarios futuros, del rumbo hacia donde se dirige la empresa y de los resultados que se pretenden obtener para minimizar riesgos y definir las estrategias a fin de lograr el propósito de la organización con una mayor probabilidad de éxito”.

El planificar se constituye en una herramienta esencial en la que se diseña el mapa a seguir para la consecución de la misión y visión mediante el establecimiento de objetivos ya que realizar acciones y toma de decisiones en el presente llevará hacia los resultados que se esperan obtener en el futuro los cuales pueden ser a corto, mediano y largo plazo según el rumbo de la institución.

Por lo que el Instituto Particular Hispanoamérica no cuenta con una planificación estructurada ya que la forma de operación es acorde a la necesidad que presentan, es decir si le llega alguna disposición por la autoridad competente de educación o algún inconveniente que deban cumplir, en ese momento ocurren los problemas de sobre carga de trabajo a las personas y procesos ocasionando el caos y el sobreesfuerzo.

##### **2.3.4.1. Características de la Planeación**

Las características de la planeación radican en los siguientes aspectos (Carreto, 2011, pág. 4):

- Construye el modelo futuro de funcionamiento del objeto de dirección.
- Anticipa en mayor medida las diferencias, desajustes, factores negativos, elementos fortuitos y condiciones cambiantes que puedan presentarse en el futuro durante el desarrollo de la actividad.
- Orienta el trabajo actual de la manera más apropiada para la conducción del trabajo futuro.

- Integra todos los subsistemas y grupos de tareas hacia el cumplimiento de los objetivos.
- Sirve de base para la medición y evaluación de los resultados alcanzados.
- Reduce al máximo los riesgos.
- Maximiza el aprovechamiento de recursos y tiempo.
- Busca racionalidad en la toma de decisiones al establecer esquemas para el futuro.
- Sirve como medio orientador del proceso decisorio para disminuir la incertidumbre inherente a cualquier toma de decisiones.
- Es una actividad continua, un reajuste permanente entre medios, actividades y fines.
- Es una técnica de asignación de recursos. Tiene por fin la definición, dimensionamiento y asignación de los recursos humanos y no humanos.
- Permite condiciones de evaluación para establecer una nueva planificación.
- Se encuentra ligada a las funciones de organización, mando y control sobre las que influye y de las que recibe influencia en todo momento.

Conocer las características de la planeación suministra un panorama de información acerca de qué ventajas se obtiene al diseñar una planificación y es por esa razón que la unidad educativa tiene la convicción de aprovechar dichas características en beneficio de la institución.

### **2.3.5. La Organización**

“La organización consiste en diseñar y determinar funciones y tareas, establecer unidades operativas, departamentos, divisiones y definir los circuitos y modalidades de la comunicación entre esas unidades. Esa organización debe responder a dos requerimientos básicos, aparentemente contradictorios pero complementarios: la necesidad de dividir las tareas y la necesidad de coordinarlas. La función de organización coordina las tareas estableciendo relaciones permanentes entre entidades, para configurar una estructura de autoridad jerarquizada, y establecer el grado de centralización o descentralización en la toma de decisiones.” (Arnoletto, 2014, pág. 59).

Para (Portillo & Cárdenas, 2008, pág. 164) conciben que la organización “es el proceso de arreglar la estructura de una organización y de coordinar sus métodos gerenciales y



empleo de los recursos para alcanzar sus metas. Es un grupo relativamente estable de personas en un sistema estructurado y en evolución cuyos esfuerzos coordinados tienen por objeto alcanzar metas en ambientes dinámicos”.

El organizar es una función inseparable del proceso administrativo que consiste en establecer una estructura organizativa en la que se distribuye el trabajo entre las personas para cumplir con la finalidad de la organización y que es representada gráficamente a través de la elección de organigramas horizontales, verticales o matriciales en la que se define sus departamentos operacionales.

El plantel educativo dispone de un organigrama estructural de cómo es su organización y que no ha sido actualizado durante mucho tiempo y que debido a los cambios constantes que hay en la educación se requiere la modificación del organigrama en base a los lineamientos del ministerio de educación.

La efectución de esta tarea trata de sincronizar y ordenar los departamentos existentes y la creación de los mismos respectivamente con la designación de funciones y responsabilidades con la finalidad de simplificar las labores a desarrollarse.

### **2.3.5.1. Etapas de la Organización**

Las etapas de la organización según (Münch, Galicia, & Jiménez, 2011, pág. 103) son:

- **División del trabajo.-** Se basa en la delimitación clasificación y agrupamiento de actividades que tienen similitud para que sean realizadas con la mayor precisión posible y con un mínimo esfuerzo, esto se logra a través de la descripción de actividades, procesos, departamentalizaciones y jerarquías.
- **Coordinación.-** Para que sea exitosa la división de trabajo es elemental que se complemente con la coordinación que no es otra cosa que la interacción de esfuerzos sincronizados en cada equipo de trabajo. Toda institución conscientemente o inconscientemente utiliza formas de organizarse para alcanzar objetivos, en la cual la conformación de grupos de trabajo para conquistar los objetivos planteados

realiza en primer lugar una división del trabajo y en segundo término una coordinación con el propósito de cumplir eficientemente e eficazmente las labores encomendadas.

La institución educativa plasma la división del trabajo pero falta la sincronización de la coordinación de las actividades por el deterioro de la cooperación y compromiso de las personas que integran el establecimiento.

### **2.3.6. La Dirección**

La dirección es el compromiso de gobernar los recursos materiales y humanos para satisfacer a los clientes, accionistas y el personal que lo integran; en la antigüedad la dirección estaba asociado a la función de dar órdenes y a la supervisión, en cambio en la actualidad la dirección se asocia a que los empleados se motiven en hacer las labores sin necesidad que alguien los vigile. (Rojas, 2008, pág. 111).

También a la dirección se la puede definir como el arte de “influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacional y de grupo; asimismo, tiene que ver sobre todo con el aspecto interpersonal de administrar” (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, pág. 386).

Para la autora de la presente investigación la dirección consiste en liderar los cambios en una organización en la que se convence a las personas de integrarse para conseguir resultados que son beneficiosos para la institución y cada integrante que la componen, en la que se deposita la confianza para satisfacer necesidades.

En la actualidad la dirección se considera como un liderazgo que se ejerce sobre equipos de trabajo, esta actitud se puede asimilar, desarrollar mediante la dedicación y tiempo para ser implementada mediante la creación de escenarios de ambientes de trabajo cómodos.

En lo que concierne a la institución el Sr. Rector es considerado como líder el mismo que debe seguir ejercitándose en temas de liderazgo porque el aprender y saber aplicar hace adiestro a la persona.

### 2.3.6.1. Etapas del Proceso de dirección

Las etapas del proceso de dirección son el liderazgo, la comunicación, la motivación, integración y la toma de decisiones.

- **Liderazgo.-** El liderazgo es una cualidad que se puede adquirir y se torna importante ya que mediante esta destreza desarrollada se promueve a la ejecución de tareas, actividades y procesos.
- **Comunicación.-** Es la interacción entre dos o más personas en que una es el emisor y la otra es el receptor en la que se transmite el mensaje a ser comunicado esta acción juega un papel importante en la información.
- **Motivación.-** Con este elemento se obtienen comportamientos, conductas y actitudes de todas las personas que conforman el equipo de trabajo, que al ser estimulados e incentivados cada uno de ellos, se consigue que el trabajo se realice eficientemente en función de los objetivos de la institución.
- **Integración.-** La integración engloba un manejo adecuado de todos los recursos materiales, tecnológicos, financieros y de personal que se dispone para ofrecer un mejor servicio en la labor a desempeñar.
- **Toma de decisiones.-** Es un factor primordial en la que se analiza diferentes alternativas para resolver algún problema. Para la toma de decisiones se sugiere como proceso la identificación del problema, examinar criterios, dar prioridad para atender problemas, proponer soluciones, evaluación de las soluciones, elección de la mejor solución correcta la misma que debe requerir con un debido conocimiento y aplicarla.

El liderazgo, la comunicación, la motivación, integración y la toma de decisiones son factores elementales, que integran la dirección convirtiéndose en un pilar fundamental e importante para la administración de una institución, tomando en cuenta que sin la combinación simultánea de los factores mencionados la administración sería deficiente si uno de ellos no fuera considerado.

### **2.3.7. El Control**

En cuanto a la concepción de control (Koontz et al, 2012, pág. 496) manifestaron que “La función de control es la medición y corrección del desempeño para garantizar que los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos se logren, y se relaciona estrechamente con la función de planear; de hecho, algunos autores sobre administración consideran que estas funciones no pueden separarse, sin embargo, planear y controlar pueden considerarse como unas tijeras que no funcionan a menos que cuenten con sus dos hojas. Sin objetivos y planes, el control no es posible porque el desempeño debe medirse frente a los criterios establecidos”.

El objetivo del control es establecer mecanismos de medición sobre los resultados que se desean obtener el cual aporta información y permite que se prevenga y mejore continuamente los procedimientos a efectuarse para el cumplimiento de la labor encargada. Incluso al momento de definir objetivos inmediatamente se crea y se establece un control para observar si se está en la dirección correcta o si es necesario hacer correcciones para lograr los objetivos propuestos.

#### **2.3.7.1. Importancia del Control**

Para (Münch et al, 2011, pág. 165) la importancia de control radica en que:

- Se implantan medidas para corregir y prevenir con el objeto de minimizar errores.
- Se determinan las causas y efectos que obstaculizan para que se cumplan el plan exitosamente.
- El control es una base para que se reinicie la planificación.
- Avala la obtención de información actual ágil y confiable.

El control es de suma importancia porque asiste al cumplimiento de los objetivos mediante la utilización de los recursos planeados en tiempos estimados; en la actualidad se plantea que exista un auto control en las personas para que cumplan los objetivos sin ninguna supervisión dentro de la entidad, esto no ocurre en la Institución Hispanoamérica ya que la cultura social es que si no se les exige lo que corresponde hacer no lo efectúan.

### 2.3.8. Recursos de la Gestión Administrativa

Los recursos de la Gestión Administrativa son indispensables para la ejecución de los planes siendo estos recursos como los materiales, la tecnología, el talento humano y el factor económico para el éxito de una gestión administrativa eficiente y eficaz.

- **Recurso Humano.-** Son las personas que integran una organización y que interactúan entre sí para satisfacer las necesidades de un grupo objetivo. (Alles, 2012).
- **Recurso Material.-** Son los elementos que se utilizan para crear un producto. (Mowll & O'Neill, 2012).
- **Recurso Tecnológico.-** Son herramientas y equipos utilizados para ayudar al hombre en la realización de procesos operativos.
- **Recurso Económico.-** Es el dinero que se invierte para conseguir las metas y objetivos propuestos por la organización.

### 2.3.9. Diagnóstico de la Situación Actual del Instituto Particular Hispanoamérica

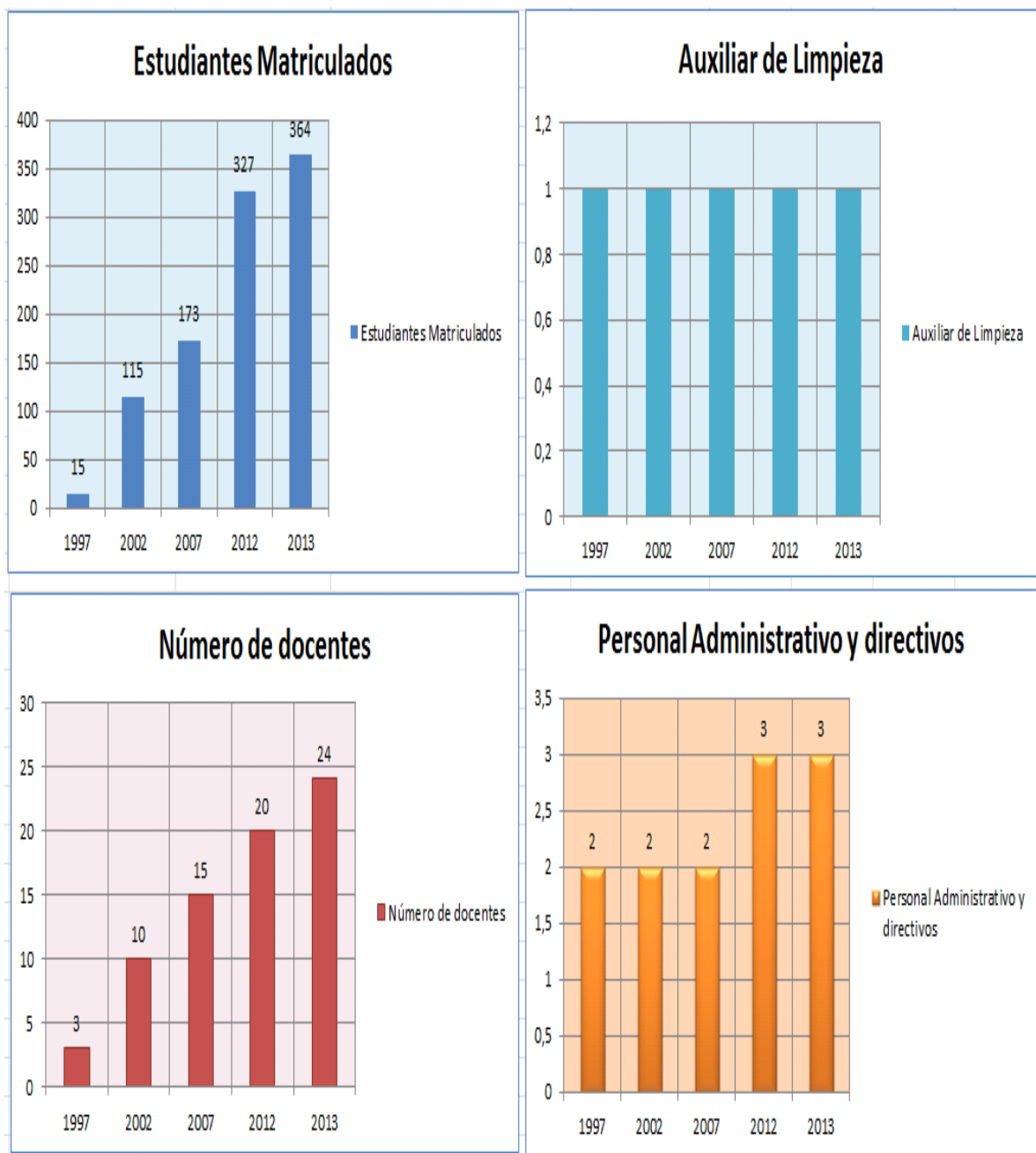
El diagnóstico nos permitirá realizar un análisis de la situación de cómo se encuentra el establecimiento en su gestión administrativa y a partir de esta información obtenida se procederá a efectuar cambios para el crecimiento de la comunidad educativa de esta prestigiosa institución.

El Instituto Particular Hispanoamérica es un centro educativo que inicio sus labores académicas con preescolar y fue acrecentando un nivel académico por año ofertando una educación de calidad con calidez humana. En la actualidad cuenta con los niveles de educación: Inicial, Sección Básica y Bachillerato General en Ciencias su oferta académica se basa en carga horaria de inglés, computación, música, arte, feria de ciencias, proyectos de apoyo social, casas abiertas, participación estudiantil en concursos provinciales e infraestructura adecuada es importante tomar en cuenta datos estadísticos de la evolución del crecimiento de la población estudiantil desde el año 1997 hasta 2013.

En el gráfico No.5 se aprecia que a medida que fue creciendo la población estudiantil los procesos administrativos también lo hacían, ya que al principio

eran fáciles de llevar pero al transcurrir el tiempo estuvieron tomando gran relevancia debido a que no se consideró trabajar conjuntamente con ellos ya que fueron olvidados en el transcurso de los años, por lo que en la actualidad existe la necesidad de incorporar una gestión administrativa para el desarrollo sostenible institucional.

**Gráfico No. 5 Evolución del Instituto Particular Hispanoamérica**




**Fuente:** Instituto Particular Hispanoamérica (2013)

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

### 2.3.10. FODA del Instituto Particular Hispanoamérica.

El análisis del FODA del Instituto Particular Hispanoamérica permitirá identificar y analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas proporcionando información valiosa acerca del entorno tanto interno como externo del Instituto. En el contexto interno se efectuó un análisis cuyos elementos principales son los factores de las fortalezas y debilidades del establecimiento en la que se propone potenciar a las fortalezas para lograr una gestión eficiente y eliminar a las debilidades mediante un trabajo en equipo; en el contexto externo se analizó las principales amenazas para minimizar su impacto y las oportunidades que se dan en el medio las mismas que deben aprovecharse para el beneficio del Instituto Particular Hispanoamérica, en la que se llegó a un consenso con el personal que colabora en la institución. A continuación se puede observar en el Cuadro No. 1 El análisis interno y externo (FODA).

**Cuadro No. 1 FODA del Instituto Particular Hispanoamérica.**

 <b>Instituto Particular Hispanoamérica</b> <b>Foda(Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas)</b>	
<b>Factores Internos</b>	
<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
-Cuenta con local propio. -Personal docente capacitado. -Posee laboratorios modernos de química y computo. -Buena percepción de la calidad de los servicios ofertados. -Se realizan reuniones de planificación de clases a impartir a los estudiantes.	-Poca estabilidad laboral. -Personal desmotivado. -Baja Remuneración. -Falta de un plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos adquiridos. -Falta de manuales de procedimientos.
<b>Factores Externos</b>	
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
-Las instituciones fiscales no se abastecen con los estudiantes por la que tienen que buscar instituciones particulares. -Las exigencias en los requisitos para ingresar a los centros educativos fiscales hace que los padres busquen las unidades educativas particulares. -Cumplimiento con el marco legal lo que permite laborar de forma continua. -Oferta de cupos limitados.	-Rigidez de normativas de estándares de calidad que impiden responder con prontitud a los usuarios. - No hay respuesta por parte del Municipio de Riobamba por asfaltar las calles de la ciudadela donde se encuentra la Institución. -Falta de Presupuesto. -Falta de investigación.


**Fuente:** Instituto Particular Hispanoamérica.

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

### 2.3.11. Valoración del FODA.

La valoración del FODA se la realizará a través de una asignación de peso y calificación de acuerdo al establecimiento de una escala de 1 a 3, donde el 1 representa el nivel bajo, el 2 el nivel medio y el 3 el nivel alto.

**Cuadro No. 2 Matriz de Evaluación Factores Internos.**

 <b>Instituto Particular Hispanoamérica</b> <b>Valoración del Foda</b>			
<b>Factores Internos</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>Ponderado</b>
<b>Fortalezas</b>			
-Cuenta con local propio .	0,12	2	0,24
-Personal docente capacitado.	0,13	3	0,39
-Posee laboratorios modernos de química y computo.	0,05	2	0,10
-Buena percepción de la calidad de los servicios ofertados.	0,19	2	0,38
-Se realizan reuniones de planificación de clases a impartir a los estudiantes.	0,15	3	0,45
<b>Subtotal Fortalezas</b>			<b>1,56</b>
<b>Debilidades</b>			
-Poca estabilidad laboral.	0,10	2	0,20
-Personal desmotivado.	0,07	2	0,14
-Bajas Remuneraciones.	0,08	2	0,16
-Falta de un plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos adquiridos.	0,06	1	0,06
-Falta de manuales de procedimientos.	0,05	1	0,05
<b>Subtotal Debilidades</b>			<b>0,61</b>

**Fuente:** Cuadro No. 1


**Elaborado por:** Mayra Adriano.

En el cuadro No.2 la Matriz de evaluación de los factores internos del Instituto Particular Hispanoamérica se identifica que el valor total ponderado es de 2,17 de los cuales el 1,56 pertenecen a las fortalezas y el 0,61 a las debilidades en la que se observa que existe una influencia de fortalezas.



En el cuadro No.3 de la Matriz de evaluación de los factores externos se aprecia un total ponderado de 2,09 en el cual las oportunidades obtienen un valor de 0,98 y las amenazas de 1,1 en la que indican que hay que poner mucho énfasis en las amenazas.

**Cuadro No. 3 Matriz de Evaluación de Factores Externos.**

 <b>Instituto Particular Hispanoamérica</b> <b>Valoración del Foda</b>			
Factores Externos	Peso	Calificación	Ponderado
<b>Oportunidades</b>			
-Las instituciones fiscales no se abastecen con los estudiantes por la que tienen que buscar instituciones particulares.	0,11	3	0,33
-Las exigencias en los requisitos para ingresar a los centros educativos fiscales hace que los padres busquen las unidades educativas particulares.	0,10	2	0,20
-Cumplimiento con el marco legal lo que permite laborar de forma continua.	0,15	2	0,30
-Oferta de cupos limitados.	0,05	3	0,15
<b>Subtotal Oportunidades</b>			<b>0,98</b>
<b>Amenazas</b>			
-Rigidez en el de normativas de estándares de calidad que impiden responder con prontitud a los usuarios.	0,18	3	0,54
- No hay respuesta por parte del Municipio de Riobamba por asfaltar las calles de la ciudadela donde se encuentra la Institución.	0,15	1	0,15
-Falta de Presupuesto.	0,14	2	0,28
-Falta de investigación.	0,14	1	0,14
<b>Subtotal Amenazas</b>			<b>1,11</b>
<b>Total</b>	<b>1,02</b>		<b>2,09</b>

**Fuente:** Cuadro No.1

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

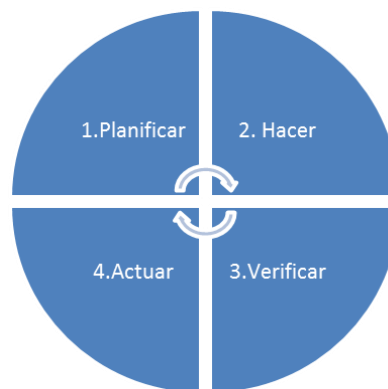
### 2.3.12. Modelo de la Gestión Administrativa

Un modelo de Gestión Administrativa es una guía a seguir, para conseguir logros según la filosofía de cada organización las mismas que se adaptan de acuerdo a la realidad en la que se desenvuelven.

Existen varios modelos administrativos contemporáneos entre los cuales podemos mencionar a la reingeniería, a la administración de la calidad total, el Benchmarking, el cuadro de mando integral, el modelo de la European Foundation For Quality Management (EFQM).

- **Reingeniería.-** Consiste en la revisión fundamental del rediseño de procesos para mejorar la organización.
- **Administración de calidad total.-** Tiene por objeto de crear conciencia colectiva comprometida con la mejora continua. (Carro & González, 2012, pág. 11)

**Gráfico No. 6 Modelo de Mejora Continua**



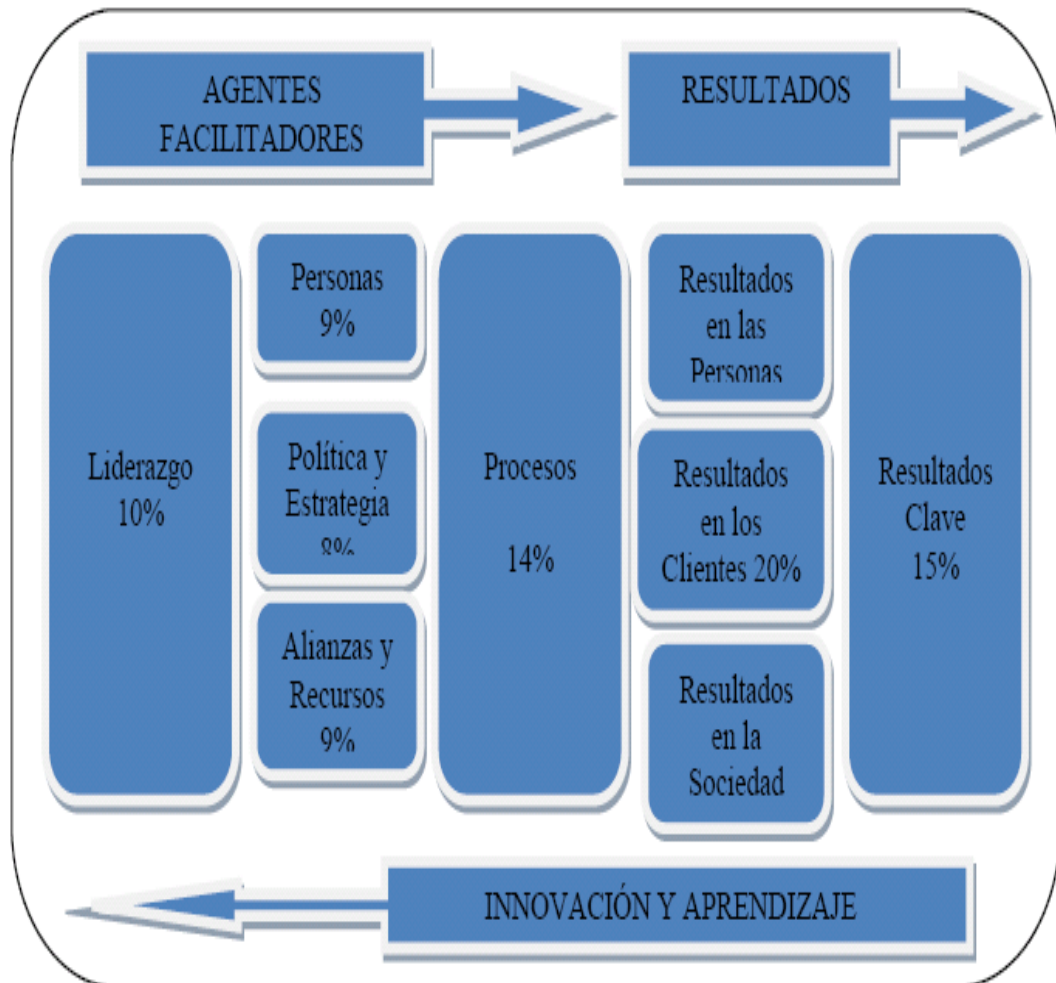
**Fuente:** Modelo de Mejora Continua, Administración de la calidad Total (2008).

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

- **Benchmarking.-** Se fundamenta en realizar mediciones de bienes y/o servicios con competidores reconocidos y compararlos con nuestra organización.
- **Cuadro de mando.-** Permite alinear variables a medir con la estrategia.

- **European Foundation For Quality Management (EFQM).**- Es un Modelo Europeo de Autoevaluación de Excelencia se analizan nueve factores de los cuales cinco son criterios agentes facilitadores y los cuatro son criterios de resultado. ((EFQM), 2015).

**Gráfico No. 7 Modelo de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM)**



**Fuente:** Modelo Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, EFQM (2015).

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

### 2.3.13. Nueve Criterios del Modelo Fundación Europea para la gestión de la Calidad (EFQM)

El Modelo de la Fundación Europea para la gestión de la calidad (EFQM) está estructurado por 9 criterios en donde el liderazgo, estrategias y políticas, personas,

recursos y alianzas, procesos son denominados criterios de agentes facilitadores en el cual se analiza a las organizaciones o instituciones que es lo que hacen y como lo hacen y los cuatro criterios restantes son designados como resultados que no son otra cosa que el reflejo de los agentes facilitadores dando resultados en los clientes, personas, sociedad y resultados claves.

### **2.3.13.1.Liderazgo.**


En la actualidad el liderazgo juega un papel muy importante en la manera de dirigir las organizaciones ya que constituye un elemento diferenciador para ser un gestor eficiente y efectivo. En la que se puede definir al liderazgo como el “Arte o proceso de influir en las personas para que participen dispuestos y con entusiasmo hacia el logro de las metas del grupo. Apropiadamente, las personas deben ser alentadas a desarrollar, no solo con disposición a trabajar, sino hacerlo con celo y confianza.” (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, pág. 440).

Para (Peeling, 2013, pág. 45). No se puede direccionar sin ser líder; al identificar oportunidades potenciales en equipo se convierten en algo a perseguir según la visión del futuro, que deben ser comunicadas de forma entendible para la consecución del éxito.

Hay varios enfoques de modelos de liderazgo, según la autora (Arroyo, 2012, pág. 60) indica que el estilo directivo define lo que debe hacer, cómo, quien, cuando y en qué tiempo es decir toma la decisión el director ; el estilo consultivo trata de convencer al personal aplicando la psicología que desea actuar de cierta forma es decir consulta pero sigue tomando la decisión; el estilo apoyador es abierto a todas las opiniones hace concesos y da apoyo ambos deciden y el estilo delegativo deja que el colaborador desarrolle el proyecto y decida es decir el decide.

En el cuadro No. 4 se observa los tipos de modelos de liderazgos que puede combinar un líder para sobresalir y ser un elemento distintivo frente a los competidores.

**Cuadro No. 4 Modelos de Liderazgo**

 <b>Instituto Particular Hispanoamérica</b> <b>Modelos de Liderazgo</b>	
<b>Estilo Apoyador</b>	<b>Estilo Consultivo</b>
<b>"Hablamos ambos decidimos"</b> -Poca Dirección -Mucho Apoyo	<b>"Hablamos yo decido"</b> -Mucha dirección -Poco Apoyo
<b>Estilo Delegativo</b>	<b>Estilo Directivo</b>
<b>"Tu decides"</b> -Poca Dirección -Poco Apoyo	<b>" Yo decido"</b> -Mucha dirección -Mucho Apoyo

**Fuente:** Modelos de Liderazgo, Habilidades Gerenciales, Desarrollo de destreza competencia y actitud, (Ruth Arroyo Tovar, 2012, pág. 61).

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

La forma de liderar es un componente indispensable para lograr la visión y la misión de la institución para lo cual el líder deberá instruirse, entrenarse y ser aplicativo según su estilo para trascender en adquirir destrezas de saber escuchar, comunicar, tener un carisma optimista, conjunto de valores, dar prioridad al personal y al cliente dispuesto a recibir el servicio ofertado.

El líder del Instituto Particular Hispanoamérica tiene cualidades innatas y su forma de liderazgo se le considera como una combinación del estilo directivo y delegativo que sobresalen y teniendo debilidad en el estilo consultivo y apoyador las cuales hay que mejorar para lo cual se desea seguir como guía el modelo EFQM en lo que concierne al liderazgo y adaptarlo a la institución.

### **2.3.13.2. Estrategias y Políticas.**

Las estrategias son acciones que se encaminan hacia el futuro para alcanzar los objetivos a largo plazo propuestos por la organización y requieren que se considere factores tanto internos como externos a los que se encuentran expuestos. (Fred R, 2013, pág. 13).

Para (Espinosa, Larrabeiti, & San Segundo, 2012, pág. 50) manifiestan que la estrategia debe ser un documento vivo elaborada en forma participativa que generen planes de actuación de una forma fácil y sencilla para la implementación.

En sí se puede decir que la estrategia es un instrumento de realización para alcanzar la visión y misión de una organización en la que se debe considerar invertir recursos económicos de manera planificada para la consecución del éxito de alcanzar un sueño.

En cambio las políticas son medios que ayudan a tomar decisiones en determinadas situaciones en la ejecución de una estrategia, es decir son guías para resolver determinado problema que pueda ocurrir en la implantación de la estrategia.

El (Modelo Europeo, 2015) define qué “Las organizaciones excelentes implantan su Misión y Visión desarrollando una estrategia centrada en sus grupos de interés. Estas organizaciones desarrollan y despliegan políticas, planes, objetivos y planes para hacer realidad la estrategia”.

Al no contar el Instituto Particular Hispanoamérica con un plan administrativo por ende no tiene estrategias estructuradas sino que a medida que se necesitan son intuitas pero si se concibe algunas políticas que ofrece a los estudiantes de la unidad educativa.

#### **2.3.13.3. Personas.**

Las organizaciones existen para satisfacer necesidades a personas que requieren la prestación de varios servicios y para que estas sean satisfechas se precisan de la agrupación de personas; entendiéndose que para dar vida a una organización se requiere la integración de personas en dichas entidades para crear, producir e innovar un producto a ser expuesto hacia la sociedad.

La dinámica de congregar personas para cumplir los propósitos de una organización es lo que podemos llamar coordinación de recursos humanos y para la autora (Alles, 2012, pág. 28) es la “disciplina que estudia todo lo atinente a la actuación de las personas en el marco de una organización”.

La interacción entre personas y organizaciones es compleja ya que las personas para sobrevivir pasan la mayor parte de su tiempo en las organizaciones, y sin la existencia de personas no habría conformación de organizaciones y sin personas, sin organizaciones no existiría el área de recursos humanos. (Chiavenato, 2011, pág. 68).

Por tal motivo es importante considerar a las personas como fuente de potencial desarrolladora en conocimientos, destrezas y aprendizaje para ser aplicadas en el alcance de los objetivos manteniendo la conservación del personal y la adaptación al medio externo es por ello que el Instituto particular Hispanoamérica tiene una gran concepción sobre el valor que tiene cada una de las personas que conforman la comunidad educativa por lo que el líder interviene en motivar e impulsar al alumnado, docentes, personal administrativo y padres de familia en crear ambientes agradables de socialización mediante la realización de eventos deportivos y culturales.

#### **2.3.13.4. Recursos y Alianzas.**

Las Organizaciones Excelentes planifican y gestionan las alianzas externas, sus proveedores y recursos internos en apoyo de su política y estrategia y del eficaz funcionamiento de sus procesos. Durante la planificación, y al tiempo que gestionan sus alianzas y recursos, establecen un equilibrio entre las necesidades actuales y futuras de la organización, la comunidad y el medio ambiente. (European Foundation For Quality Management EFQM, 2015).

Las alianzas se han convertido en un mecanismo imprescindible que utilizan las organizaciones para conseguir colaboradores y recursos que apuestan al emprendimiento de proyectos de forma conjunta, beneficiándose todas las partes integrantes y creando circunstancias de enseñanza que ayudan a las organizaciones asociadas a promover mejor sus propias fortalezas de recursos.

Con las alianzas se aprende mucho al desarrollar investigaciones conjuntas, compartir conocimientos, colaborar en la apertura de nuevas tecnologías y esto basta para el aprovechamiento de oportunidades; para algunos fabricantes establecer alianzas con sus

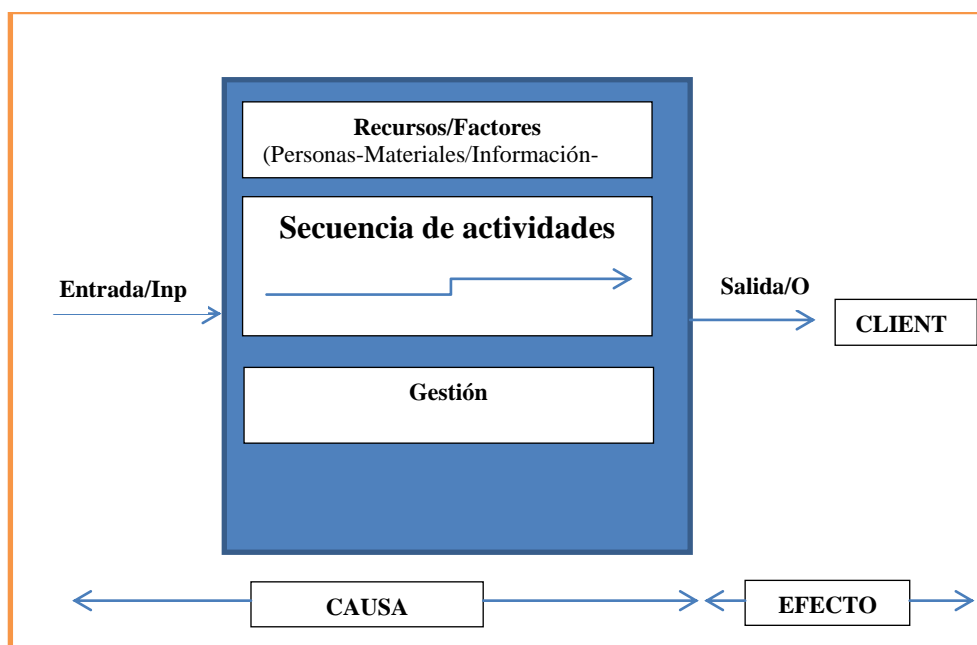
proveedores es obtener una conducción eficiente en la cadena de abastecimiento y de entrar de una manera rápida al mercado. (Thompson, Strckland, & Gamble, 2012, pág. 163).

El líder del Instituto Particular Hispanoamérica está convencido que realizar alianzas dará mayor soporte para la sostenibilidad de calidad de educación por lo que procura estar en contacto con entidades de educación de nivel superior y centros educativos.

### 2.3.13.5. Procesos.

Para (Pérez & Velasco, 2010, pág. 45) la gestión de procesos es una herramienta para hacer realidad el concepto que la calidad se “gestiona” la cual orienta al esfuerzo de cumplir con los objetivos comunes tanto de la organización como la del usuario con el fin de añadir valor tanto en los propios procesos como en las actividades que lo contienen; todo proceso tiene tres elementos que son: la entrada que son características objetivas o criterios de aceptación; la secuencia de actividades que son las tareas a realizar para obtener el resultado y la salida que en sí es el producto final a obtener en base un estándar en el gráfico No.8 se presentan los tres elementos que componen un proceso para su construcción.

**Gráfico No. 8 Procedimiento para construir un Proceso.**



**Fuente:** Construcción de un proceso, Gestión por Procesos, (Pérez & Velasco, 2010, pág. 53).

**Elaborado por:** Mayra Adriano.



En cuanto a la forma de levantar un proceso (Gómez, 2012, pág. 40) indica que “no se trata de construir y establecer gran cantidad de procesos que dificulten la ejecución de las labores sino que se construyan y se apliquen procesos ágiles, simples e eficientes que conlleven al establecimiento y crecimiento con proyección al futuro”.

Se puede decir que la implementación de la gestión por procesos es “cómo” se realiza la interacción de varias actividades internas de la organización de una forma sistematizada para la satisfacción de los usuarios a los que se presta servicios.

En el caso del Instituto Particular Hispanoamérica es ¿cómo? se coordinan varias actividades para la formación del estudiante con el fin de asegurar el mejoramiento continuo de una educación de calidad en conformidad con la planificación y estrategia del plantel.

#### **2.3.13.6. Resultados relativos a los clientes.**

“Las Organizaciones Excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a sus clientes”. (European Foundation For Quality Management EFQM, 2015).

Entendiéndose así que los resultados relativos a los clientes en el área educativa se refiere a la eficacia de los servicios educativos ofertados en relación con el beneficio del estudiante y la satisfacción de los padres de familia para conseguir una educación de calidad.

#### **2.3.13.7. Resultados relativos al personal.**

Los resultados relativos al personal en la educación exteriorizará el panorama de los avances que se están conquistando con respecto a la planta docente y personal administrativo que integran la institución educativa, ya que al gestionar el área del talento humano de manera eficiente y eficaz es obtener un activo intangible intelectual que trabaja en equipo capaz de conseguir lo que se proponga mediante la adquisición de conocimientos, capacitación y entrenamiento continuo.

**2.3.13.8. Resultados relativos a la sociedad.**

El grupo de interés del Instituto Particular Hispanoamérica es la sociedad para satisfacer las necesidades y expectativas de formación integral humana estudiantil en lo que se relaciona a la educación con calidad y calidez, esperando la sociedad del instituto, seguridad, bienestar y desempeño estudiantil de calidad en entornos amigables con el medio ambiente.

**2.3.13.9. Resultados clave.**

Los resultados claves se ajustan a consolidar la satisfacción de un sistema de calidad de educación ofertada a los estudiantes desde el Inicial 2 hasta el bachillerato mediante la utilización eficiente de autofinanciación de recursos económicos, materiales, tecnológicos disponibles en la institución y formalizando la toma de decisiones eficazmente en base a los resultados alcanzados.

## **Unidad III**

### **DESARROLLO INSTITUCIONAL**

#### **2.4. Definición de Desarrollo Institucional**

La noción de desarrollo se refiere a avanzar en algo ya sea físico o intelectual para prosperar y aportar a la sociedad. Por lo que algunas instituciones conciben al desarrollo institucional como “a todas las acciones que una institución lleva a cabo para construir la confianza, el compromiso y el apoyo de sus públicos, para allegarse de recursos y soportar el crecimiento estudiantil, académico, orgánico y tecnológico” (Anáhuac, 2015).

Para la (Secretaria de Planificación y Programación de la Presidencia del Gobierno de Guatemala, 2015) el desarrollo institucional “se basa en generar capacidades propias para la planificación y seguimiento del quehacer Institucional, permitiendo comunicar información estratégica sobre desarrollo y hacerla disponible al sector público y a la comunidad en general.

#### **2.4.1. Perspectiva General del Desarrollo Institucional**

La representación del desarrollo institucional se ve en la generación del progreso de cada institución en la búsqueda de llegar a conseguir la visión y misión en la que se incluye la transformación de cambio para mejorar continuamente generando capacidades para la planificación, organización, dirección y control que son ejecutadas, ya no empíricamente sino con conocimiento incluyendo la tecnología para precisar y facilitar el trabajo significando la optimización de tiempo y recursos.

Mediante el desarrollo Institucional de una organización se evidencia avances en innovación, infraestructura, equipamiento tecnológico y conocimientos en las personas que conforman la institución orientando a una gestión integral participativa en la que se aprende a conocer, proceder, y a convivir fomentando compromiso personal para el bienestar colectivo.

### **2.4.2. Plan de Desarrollo Institucional**

Un plan de desarrollo “es una herramienta de gestión que busca promover el desarrollo académico administrativo en una determinada institución. Este tipo de plan intenta mejorar la calidad de los servicios y trayectoria académica de los alumnos atendiendo sus necesidades básicas insatisfechas”. (Universidad de Guanajuato, 2012).

El desarrollo del plan institucional bien planificado nos conlleva al logro y optimización de recursos de lo que queremos llegar a ser en un tiempo determinado. (Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia del Gobierno de Guatemala, 2015).

El plan de desarrollo incluye una visión estratégica del futuro para mantenerse en el tiempo, implicando compromiso e inversión para concretar el desarrollo institucional y por lo general está alineado con las políticas de gobierno.

Razón por la cual el Instituto Particular Hispanoamérica tiene la necesidad de desarrollar el plan de desarrollo institucional el cual tiene como función principal ser guía en la toma de decisiones y asignación de recursos económicos para el continuo progreso de la institución, brindando una educación de calidad con calidez humana sostenible en el transcurso del tiempo.

El plan pretende orientar sus esfuerzos a ser reconocidos a nivel local, fomentar una cultura educacional de calidad y aprender a trabajar en equipo.

### **2.4.3. Metodología**

(Becerra, 1997) define a la metodología como el “Conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica” “Es la ciencia del método”

En cambio para el autor (Behar, 2008, pág. 34) la metodología “Contiene la descripción y argumentación de las principales decisiones metodológicas adoptadas según el tema de investigación y las posibilidades del investigador. La claridad en el enfoque y estructura metodológica es condición obligada para asegurar la validez de la investigación”.

Estas dos definiciones presentadas son muy parecidas por lo que se debe conocer que es el método que no es otra cosa que una guía a seguir y que a través de él es como se desarrolla el tema en investigación.

El Instituto Particular Hispanoamérica no cuenta con una estructura metodológica a seguir por lo que se propone desarrollarla.

#### **2.4.4. Visión, Misión, Políticas, Objetivos y Valores**

La visión, misión, políticas, objetivos y valores son compendios que integran un plan que se plasman en un documento y que de nada sirve sino se implementa a través de un plan que diseña el mapa de la organización el cual indica las acciones para alcanzar la aspiración de la institución.

**Misión.-** “La misión es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de una empresa u organización porque define: 1) lo que pretende cumplir en su entorno o sistema social en el que actúa, 2) lo que pretende hacer, y 3) el para quién lo va a hacer; y es influenciada en momentos concretos por algunos elementos como: la historia de la organización, las preferencias de la gerencia y/o de los propietarios, los factores externos o del entorno, los recursos disponibles, y sus capacidades distintivas” (Thompson I. , 2015).

**Visión.-** se puede definir “como la declaración que determina donde queremos llegar en el futuro una visión puede o no puede tener éxito, depende si el resto sucede según la estrategia de la empresa” (Martínez & Milla, 2012) e indica que las características de la visión son las siguientes:

- Es inspiradora y engloba objetivos a largo plazo.
- Proporciona declaración fundamental de los valores, aspiraciones y metas de una organización.
- Desarrollar e implantar la visión es el papel central del líder.
- Debe captar las mentes y corazones de los que integran una Institución.
- Y por último responde a la pregunta ¿qué queremos ser?

**Políticas.-** “Conjunto de marcos normativos que orientan hacia el futuro para la cristalización de los fines y las metas deseados que ayudaran a promover el cambio.” (Planeación Educativa, 2015).

**Objetivos.-** “significa el fin al que se desea llegar, la meta que se pretende lograr. El objetivo es lo que impulsa al individuo a tomar decisiones o perseguir sus aspiraciones, el propósito. Objetivo es sinónimo de destino, meta, como el punto de mira de un arma, el blanco, o como el fin específico al que hay que llegar” (Significado de Objetivo, 2015).

**Valores.-** “Los valores, también llamados valores corporativos, empresariales u organizacionales”, son las creencias (el credo) acerca de las conductas consideradas correctas y valiosas por la empresa. De los tres elementos mencionados, los valores son los que tienen mayor permanencia. No se trata de una declaración circunstancial o de conveniencia, sino de creencias básicas, esenciales, que tienen valor intrínseco”. (Bosh, 2012).

La misión es el ser de la institución, la visión es lo que se quiere llegar hacer en el futuro, la políticas son vías programadas de solución, los objetivos es lo que se pretende lograr y los valores son las creencias por las que se rige la institución.

En el Instituto Particular Hispanoamérica si existe la documentación de la creación de los elementos de un plan anteriormente descrito pero con el afán de mejorar y ser competitivo se reformulan para estar acorde con las expectativas de una educación de calidad.

#### **2.4.5. Diagnóstico del Desarrollo Institucional**

El diagnóstico del desarrollo Institucional nos permitirá identificar información clave en qué escenario se encuentra el organismo educativo en agregar valor a la institución, a los estudiantes y a la sociedad mediante procesos de soporte para mantener una operatividad adecuada en los métodos desplegados para brindar una educación de calidad y crecimiento institucional.

- **¿Dónde se encuentra la Institución?:**

El Instituto Particular Hispanoamérica tiene situaciones positivas a considerar como la imagen académica frente a otras unidades educativas, modernas instalaciones de infraestructura, talento humano capacitado con altas expectativas de estabilidad laboral y la realización de una carrera profesional en docencia captando la atención de pertenecer al plantel.

También existen situaciones negativas a superar como son las limitaciones en investigación científica, procesos de gestión administrativa en un estado desorganizado, no se continúa invirtiendo para la renovación de materiales didácticos y equipos tecnológicos lo que ocasiona el retraso en el continuo avance de la institución.

La institución mira como oportunidad los convenios con distintas organizaciones y la categorización en la escala B ya que los potenciales aspirantes la observarían para ser parte integrante en donde se acogerían a una formación integral de educación de calidad.

En cambio estima como amenazas el deterioro de autonomía, exigencias, flexibilidad de tiempo para cumplir con las normativas, reglamentos impuestos por el gobierno y la falta de recursos económicos que dispone la institución por no disponer de un plan de cobranzas de pensiones mensuales realizadas por los padres de familia.

- **¿Dónde queremos estar?:**

Con la nueva era del conocimiento y la globalización de la información la institución desea convertirse en un referente educacional de calidad sostenible en el tiempo con responsabilidad social formando personas productivas con intelecto académico humano para el país.

#### **2.4.6. Ejes Estratégicos**

Los ejes estratégicos son las áreas en que se va a desenvolver el Instituto Particular Hispanoamérica y están alineados con los objetivos estratégicos se han definido tres

ejes en el plan de desarrollo institucional los mismos que constituyen las líneas de trabajo para el período 2013 – 2018, estos son:

- **Eje Factor Humano:**

Cada ser humano no vive en aislamiento sino en comunidad por lo que se origina la necesidad de establecer una relación entre personas en la que se instaure un diálogo el mismo que debe ser abierto en todos sus ámbitos tanto intelectual, emocional y social.

Estas capacidades se han ido perdiendo con el pasar del tiempo ya que la comunicación efectiva de palpar las emociones se han ido deteriorando debido a que la tecnología ha creado la comunicación virtual y dando lugar a la automatización de la mayor parte de los procesos dejando de lado la conversación presencial con afectividad líder - docente, docentes - estudiantes, padres de familia - docentes, personal administrativo - docentes y líder por lo que el Instituto pretende humanizar y formar una familia educacional de calidad en valores, amistad y solidaridad en donde todos sean amigos y no sean simplemente compañeros cuando se trabaja en equipo fomentando la capacitación en inteligencia emocional.

- **Eje Gestión Administrativa:**

La gestión administrativa tiene por objeto ser eficiente y eficaz al momento de construir procesos para resolver problemas en el menor tiempo posible con calidad, optimizando recursos con el fin de satisfacer a la comunidad educativa que forma parte del centro educativo a través de la planificación, organización, dirección, control y toma de decisiones orientado siempre a la gestión de mejora continua de la institución, labor que se consigue con la participación día a día de cada uno de los integrantes.

- **Eje Académico**

El eje académico es de primordial importancia ya que aquí radica de cómo desarrollar el talento humano enseñanza - aprendizaje de los estudiantes y docentes en la adquisición de la gestión de conocimientos para fortalecer la estructura institucional mediante la unión de voluntades para conseguir un propósito en común, obteniendo como resultado



la satisfacción del logro individual y colectivo de cada uno de los miembros que conforman la institución.

#### **2.4.7. Objetivos Estratégicos**

“Un Objetivo Estratégico es aquella formulación de propósito que marca la posición en que deseamos estar a largo plazo. Es, aún más importante, la apuesta por algo que valoramos decisivo para el presente y futuro de la organización. Implica un riesgo y un resultado. Son en su conjunto las victorias que necesitamos alcanzar para conquistar la posición deseada”. (Castellanos, 2007, pág. 43).

Los objetivos estratégicos son fines a conseguir para alcanzar la misión y visión siendo determinantes en la evolución del Instituto Particular Hispanoamérica los cuales deben ser un conjunto en que se dé mayor cobertura posible a los temas involucrados que sean prioritarios en la institución, es por tal motivo que los objetivos estratégicos nacen de los ejes estratégicos que son las líneas bases para alcanzar los objetivos propuestos por la institución.

## **Unidad IV**

### **UNIDAD HIPOTÉTICA**

#### **2.5. Hipótesis**

La Gestión Administrativa del Instituto Particular Hispanoamérica incide en el desarrollo institucional período 2012-2013.

##### **2.5.1. Variables**

###### **2.5.1.1. Variable Independiente**

La Gestión Administrativa del Instituto Particular Hispanoamérica.

###### **2.5.1.2. Variable Dependiente**

El Desarrollo Institucional del Instituto Particular Hispanoamérica.

## 2.5.2. Operacionalización de las variables

**Cuadro No. 5 Operacionalización de las variables independientes y dependientes**

VARIABLE	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<b>INDEPENDIENTE</b>				
<b>Gestión Administrativa</b>	La Gestión Administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.	Procesos Entorno Grupos Objetivos Institucionales	-Eficiencia  -Eficacia  -Clima Laboral  -Metas	<b>Observación</b>  - Ficha de observación  <b>Encuestas.</b>  -Cuestionario de encuestas  <b>Entrevista</b>  -Cuestionario de entrevista
<b>DEPENDIENTE</b>				
<b>Desarrollo Institucional</b>	Se basa en generar capacidades propias para la planificación y seguimiento del quehacer Institucional.	Generar Capacidades  Planificación  Institucional	-Evaluación Docente y Estudiantil  -Metas y Objetivos  -Infraestructura  -Control de servicio  -Capacitaciones	<b>Observación</b>  - Ficha de observación  <b>Encuestas.</b>  -Cuestionario de encuestas  <b>Entrevista</b>  -Cuestionario de entrevista

**Fuente:** Operacionalización de las variables independientes y dependientes.

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

## CAPÍTULO III

### 3. Marco Metodológico.

#### 3.1. Método

Para el desarrollo y ejecución de la presente tesis se empleó los siguientes métodos:

**Método Inductivo:** Se utilizó para plantear las mejoras de la gestión administrativa de acuerdo al diagnóstico situacional, mediante encuestas para lo cual se requirió la siguiente secuencia de pasos:

Mediante la Observación se consiguió percibir como es el comportamiento de los procesos, en la Experimentación una vez que se observó se obtuvo datos que ayudaron al estudio para la Comparación se realizó un análisis de lo anterior con lo actual, en la Abstracción se separó las cualidades del objeto en estudio, y en la Generalización se efectuó la interpretación y aplicación de estrategias.

**Método Descriptivo:** Permite detallar aspectos importantes para proporcionar estrategias al problema planteado en la investigación y de esta manera obtener a una solución

#### 3.2. Tipo de Investigación

Existen diversos tipos de investigación, en este caso se aplicó la investigación de campo para prestar atención a las necesidades de los recursos que el Instituto Particular Hispanoamérica requiere en el Área Administrativa.

#### 3.3. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación que se efectuó es de forma no-experimental la misma que se implementó en forma progresiva ya que se manipuló variables pero no de una manera absoluta ni rigurosa como lo es en el experimental.

### 3.4. Población y Muestra

#### 3.4.1. Población

El universo de la presente investigación está constituido por 1 administrativo, 2 Directivos, 24 docentes de la institución, 364 estudiantes y 1 auxiliar de servicios del Instituto Particular Hispanoamérica dándonos un universo de 392 personas para la recepción de los datos del objeto de estudio.

#### 3.4.2. Muestra

Al ser un universo pequeño de 392 involucrados, se podrá trabajar con una muestra de 62 encuestas ya que la población es perfectamente manejable.

$$n = \frac{z^2 pqN}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

En donde:

**Z**= Nivel de confianza que corresponde a un 95% cuyo valor será (1.96)

**N**= Tamaño del universo de 392 intersecciones principales.

**p** = Proporción de éxitos de la población 95%.

**q** = Proporción de no ocurrencia 5%.

**e** = Error en la proporción de la muestra 5%.

$$n = \frac{1.96^2 * 0.95 * 0.05 * 392}{0.05^2(392 - 1) + 1.96^2 * 0.95 * 0.05}$$

$$n = \frac{71.530592}{1.159976}$$

$$n = 61.665579$$

$$n = 62$$

### **3.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos**

#### **3.5.1. Técnicas**

Para el desarrollo de la presente tesis se empleó técnicas de recolección de datos como:

- La entrevista a directivos de la institución
- La encuesta a los estudiantes, docentes.
- La observación directa para recabar datos de forma sistemática de actuaciones, relaciones, ambientes o sucesos en la gestión administrativa.

#### **3.5.2. Instrumentos**

- Cuestionario de entrevista que se aplicó a los directivos para conocer la historia misión, visión y normas establecidas del Instituto Particular Hispanoamérica.
- Ficha de Observación para el registro de actividades observadas.
- Cuestionario de Encuesta dirigida a la muestra calcula del Instituto Particular Hispanoamérica para obtener información relevante referente al tema en estudio.

### **3.6. Técnicas para el Procesamiento e Interpretación de Datos**

Con la recolección de datos obtenidos a través de las técnicas e instrumentos se procedió a procesar la información mediante la tabulación y generación de cuadros y gráficos estadísticos utilizando el paquete informático Excel para luego realizar el análisis e interpretación correspondiente.

Las encuestas fueron aplicadas de acuerdo al cálculo de la muestra para analizar si la gestión administrativa ha contribuido a mejorar el desarrollo institucional.

### 3.7. Análisis y Discusión de Resultados

#### 3.7.1. Encuesta aplicada al Instituto Particular Hispanoamérica

##### 1) ¿Se siente identificado con la Institución?

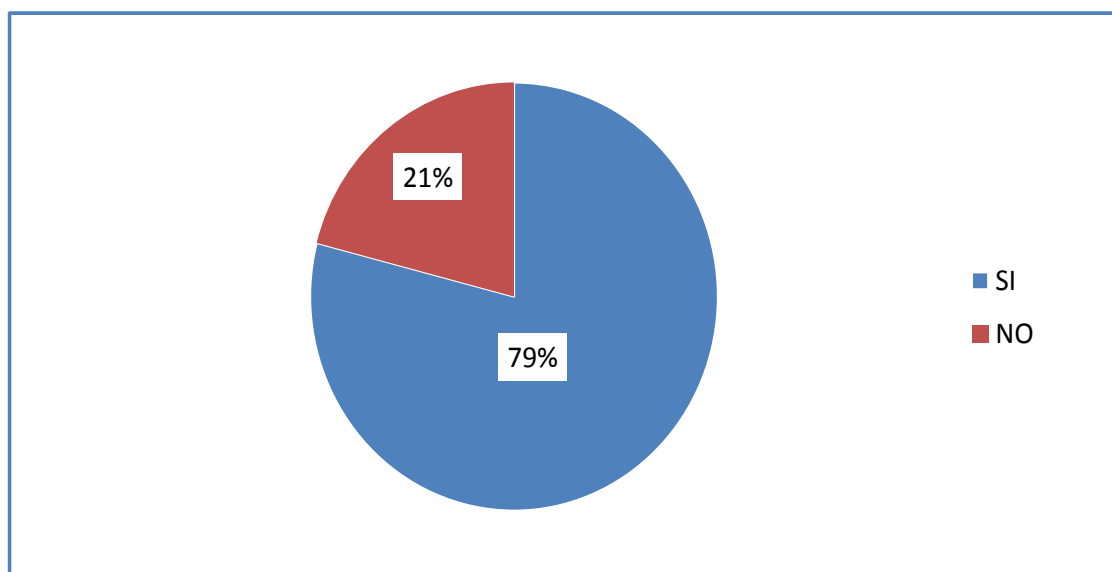
**Cuadro No. 6 Identificación con la Institución**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	49	79%
NO	13	21%
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a estudiantes, docentes, personal administrativo, directivos y auxiliar de servicio del Instituto Particular Hispanoamérica.

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

**Gráfico No. 9 Identificación con la Institución**



**Fuente:** Cuadro No.6

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

**Análisis e Interpretación:** Como puede apreciarse el 79% de los encuestados respondieron que SI se sienten identificados con la institución en cambio que un 21% manifestaron que No se sienten identificados esto se debe a la metodología de enseñanza-aprendizaje que aplica la institución.

2) ¿Piensa Usted que la Gestión Administrativa incide en el Desarrollo Institucional?

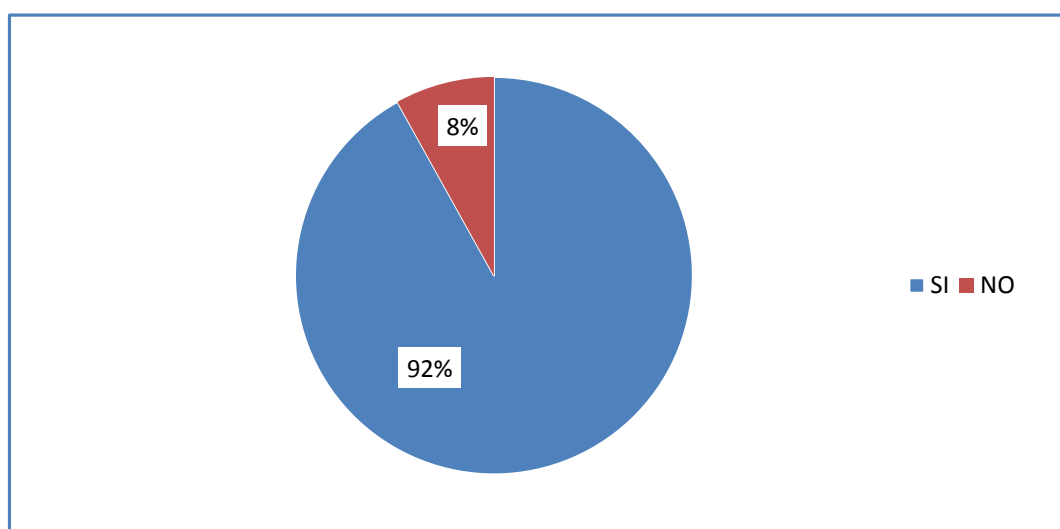
**Cuadro No. 7 Incidencia de la Gestión Administrativa**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	57	92%
NO	5	8%
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a estudiantes, docentes, personal administrativo, directivos y auxiliar de servicio del Instituto Particular Hispanoamérica.

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

**Gráfico No. 10 Incidencia de la Gestión Administrativa**



**Fuente:** Cuadro No.7

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

**Análisis e Interpretación:** Según la recopilación de la información puede afirmarse que el 92% de los encuestados indican que la gestión administrativa si inciden en el desarrollo institucional mientras que el 8% manifiesta que la gestión administrativa no incide en el desarrollo de la institución lo que demuestra que la mayoría señala que la gestión administrativa si incide en el desarrollo institucional pues consideran que es la base para el mejoramiento y crecimiento de la institución.



**3) ¿Cree Usted que mejorar los procesos de la gestión administrativa ayudará al desarrollo de la institución?**

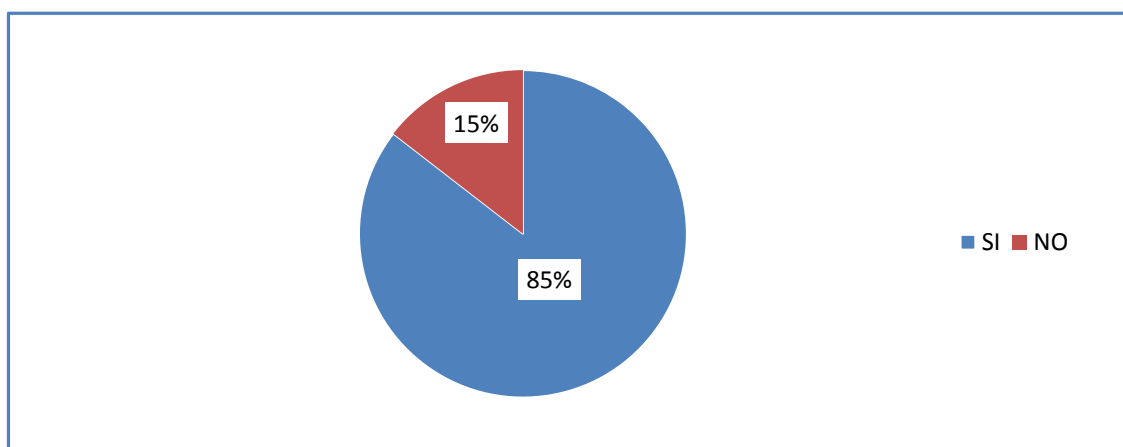
**Cuadro No. 8 Mejora de los procesos de la gestión administrativa**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	53	85%
NO	9	15%
TOTAL	62	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a estudiantes, docentes, personal administrativo, directivos y auxiliar de servicio del Instituto Particular Hispanoamérica.

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

**Gráfico No. 11 Mejora de los procesos de la gestión administrativa**



**Fuente:** Cuadro No.8

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

**Análisis e Interpretación:** Como puede observarse la mayor parte correspondiente al 85% expresan que al mejorar los procesos de la gestión administrativa tendrían una gran influencia significativa en el desarrollo de la institución mientras que el 15% que tiene un porcentaje mínimo opina que no tiene alguna importancia de realizar un mejoramiento. Por lo que se concluye que mejorar los procesos tiene un gran impacto en la calidad mediante el adecuado adiestramiento de la responsabilidad de todas las personas que lo integran.

#### 4) ¿La Institución lleva a cabo acciones de mejora continua?

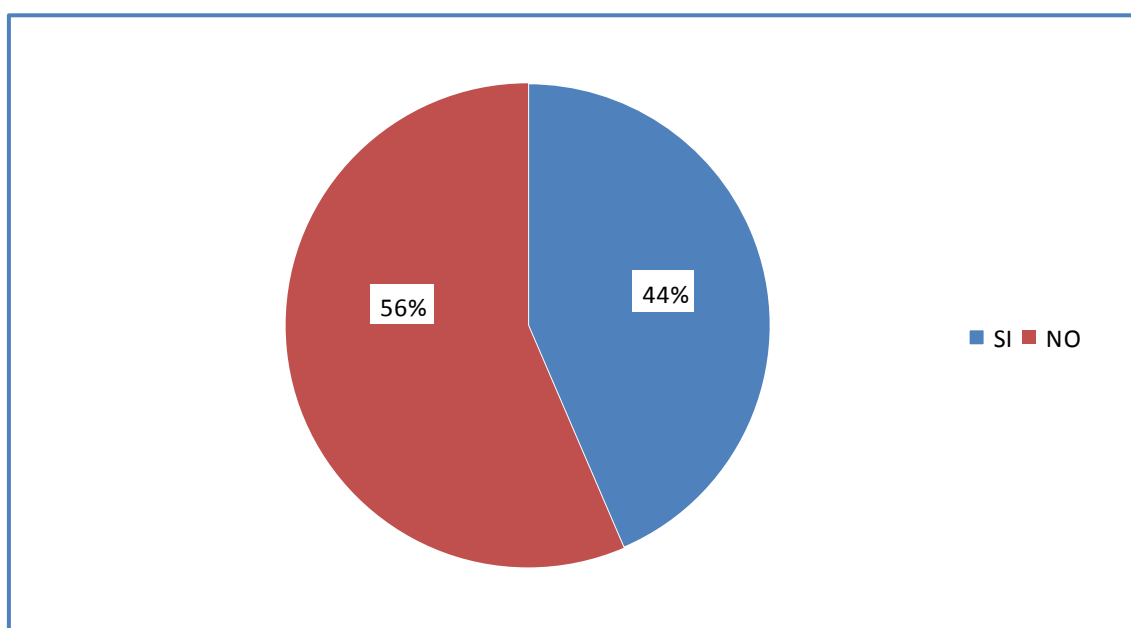
**Cuadro No. 9 Acciones de mejora continua**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	27	44%
NO	35	56%
TOTAL	62	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a estudiantes, docentes, personal administrativo, directivos y auxiliar de servicio del Instituto Particular Hispanoamérica.

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

**Gráfico No. 12 Acciones de mejora continua**



**Fuente:** Cuadro No.9

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

**Análisis e Interpretación:** En base a la encuesta aplicada se evidencia que el 44% comenta que si se realiza mejoras de forma continua en menor escala pero que no son percibidas por el grupo en cambio el 56% se pronuncia que no hay ninguna mejora continua sino que se han mantenido los procesos.

### 5) ¿Desde su posición como observa el avance del Desarrollo Institucional?

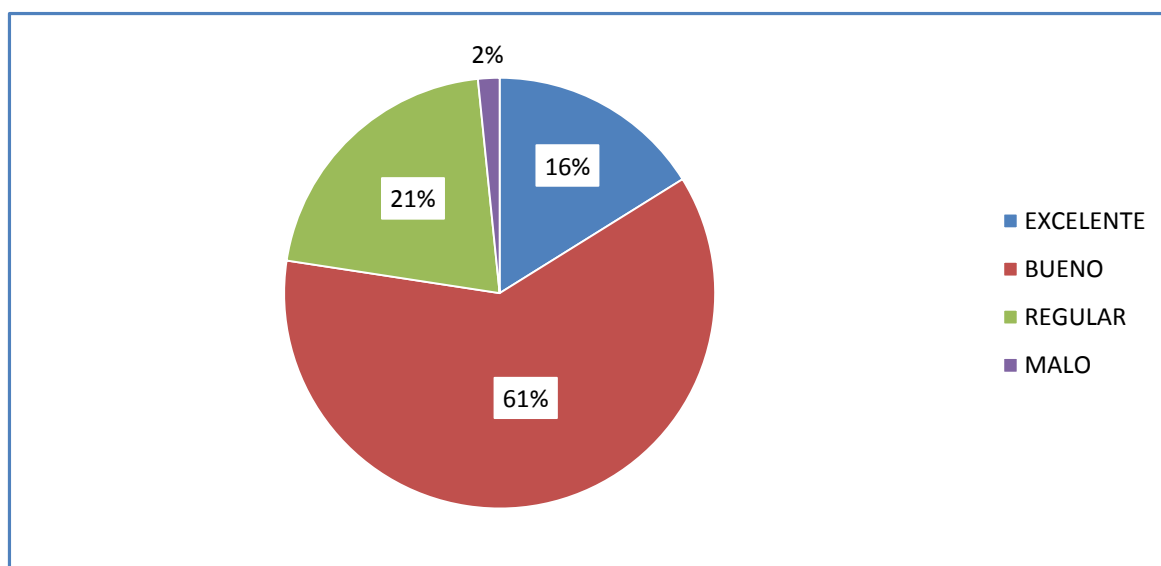
**Cuadro No. 10 Avance del Desarrollo Institucional**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	10	16%
BUENO	38	61%
REGULAR	13	21%
MALO	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a estudiantes, docentes, personal administrativo, directivos y auxiliar de servicio del Instituto Particular Hispanoamérica.

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

**Gráfico No. 13 Avance del Desarrollo Institucional**



**Fuente:** Cuadro No.10

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

**Análisis e Interpretación:** De la encuesta empleada puede deducirse que el 61% observa que el avance de la institución es buena, el 21% es regular, el 16% es excelente y un 2% considera que no hay avance institucional. Esta situación amerita que el Instituto debe efectuar acciones de mejoras para llegar a un avance institucional excelente.

6) ¿Las relaciones de comunicación entre alumnos, profesores, personal directivo y administrativo es?

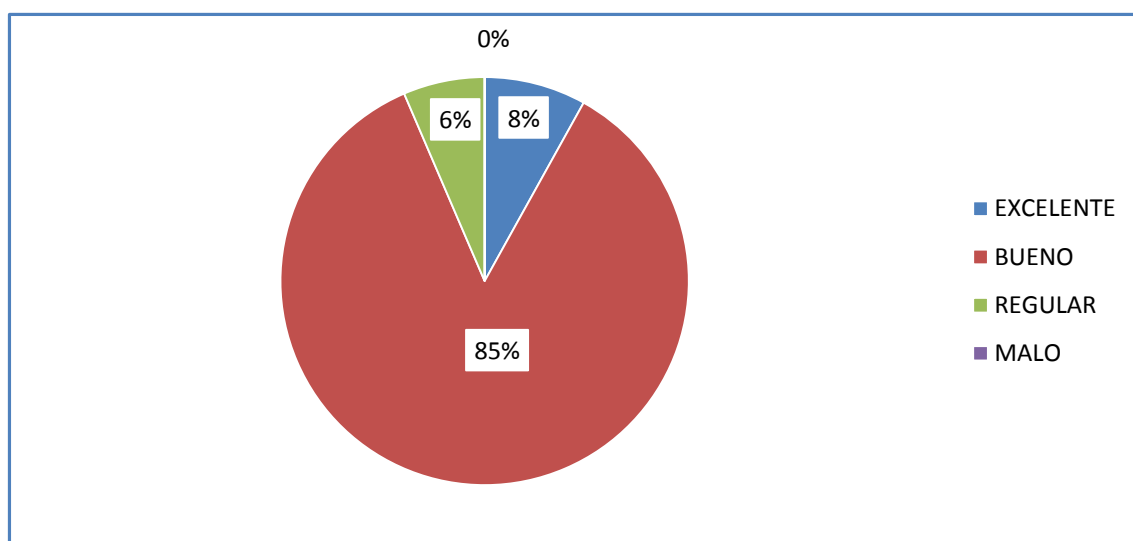
**Cuadro No. 11 Relaciones de Comunicación**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	5	8%
BUENO	53	85%
REGULAR	4	6%
MALO	0	0%
TOTAL	62	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a estudiantes, docentes, personal administrativo, directivos y auxiliar de servicio del Instituto Particular Hispanoamérica.

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

**Gráfico No. 14 Relaciones de Comunicación**



**Fuente:** Cuadro No.11

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

**Análisis e Interpretación:** Del 100% de los encuestados, el 85% indica que las relaciones de comunicación es buena, el 8% excelente, el 6% regular. Por lo que se observa que la comunicación es un medio importante y se tiende a mejorar mediante diálogos abiertos reflexivos y capacitación en relaciones interpersonales.

7) ¿El Rector de la Institución anima a iniciar cambios y a ser creativos para mejorar?

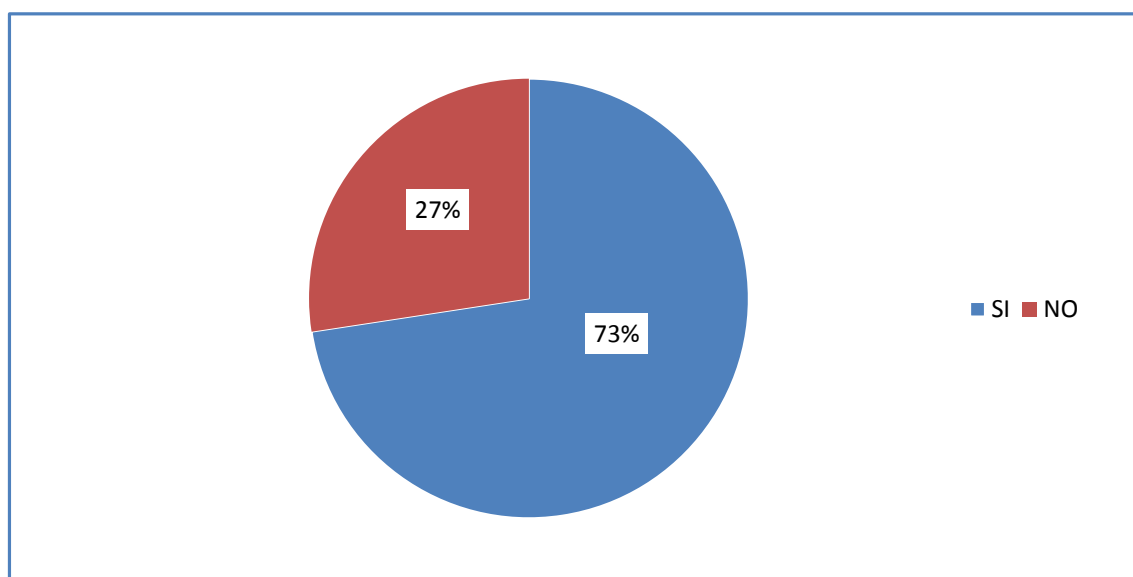
**Cuadro No. 12 Iniciar cambios**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	45	73%
NO	17	27%
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a estudiantes, docentes, personal administrativo, directivos y auxiliar de servicio del Instituto Particular Hispanoamérica.

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

**Gráfico No. 15 Iniciar cambios**



**Fuente:** Cuadro No.12

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

**Análisis e Interpretación:** Examinando la información el 73% expresa que si existe el ánimo de iniciar cambios mediante la creación e innovación y el 27% está en desacuerdo. Lo que evidencia que con el ánimo, creación, innovación e impulso de querer cambiar las cosas se puede alcanzar los objetivos propuestos.

**8) ¿Tiene Usted definida sus responsabilidades y funciones en la labor que desempeña?**

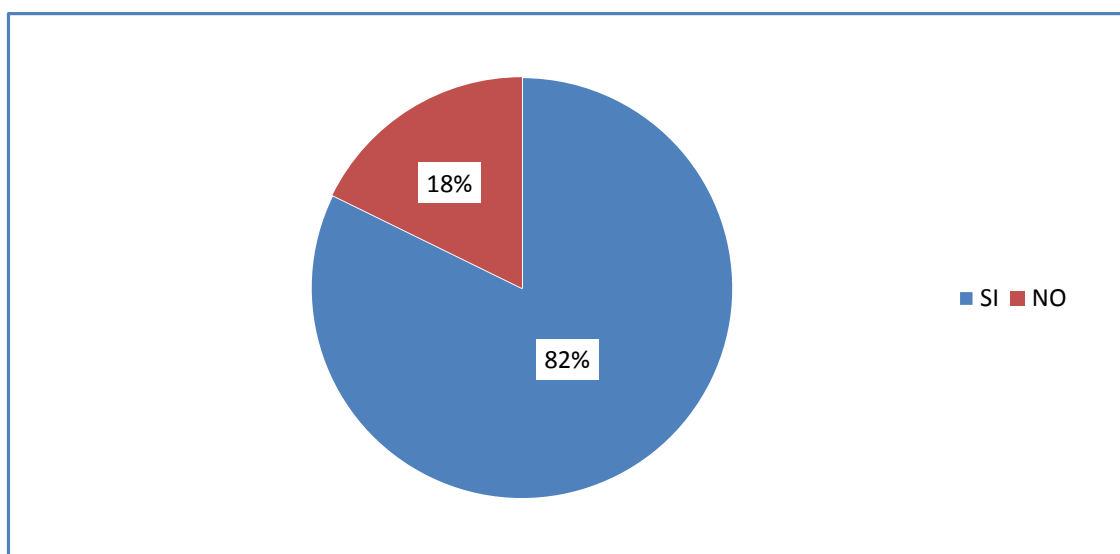
**Cuadro No. 13 Definición de responsabilidades y funciones**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	51	82%
NO	11	18%
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a estudiantes, docentes, personal administrativo, directivos y auxiliar de servicio del Instituto Particular Hispanoamérica.

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

**Gráfico No. 16 Definición de responsabilidades y funciones**



**Fuente:** Cuadro No.13

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

**Análisis e Interpretación:** En cuanto a la definición de responsabilidades y funciones a desempeñar el 82% lo tiene muy claro siendo un porcentaje mayor y el 18% lo tiene confuso siendo un porcentaje menor por lo que se puede decir que el despliegue de las relaciones de comunicación referente a las responsabilidades y funciones a desempeñar es satisfactoria.

**9) ¿Cree Usted que no disponer de un plan administrativo limita el Desarrollo Institucional?**

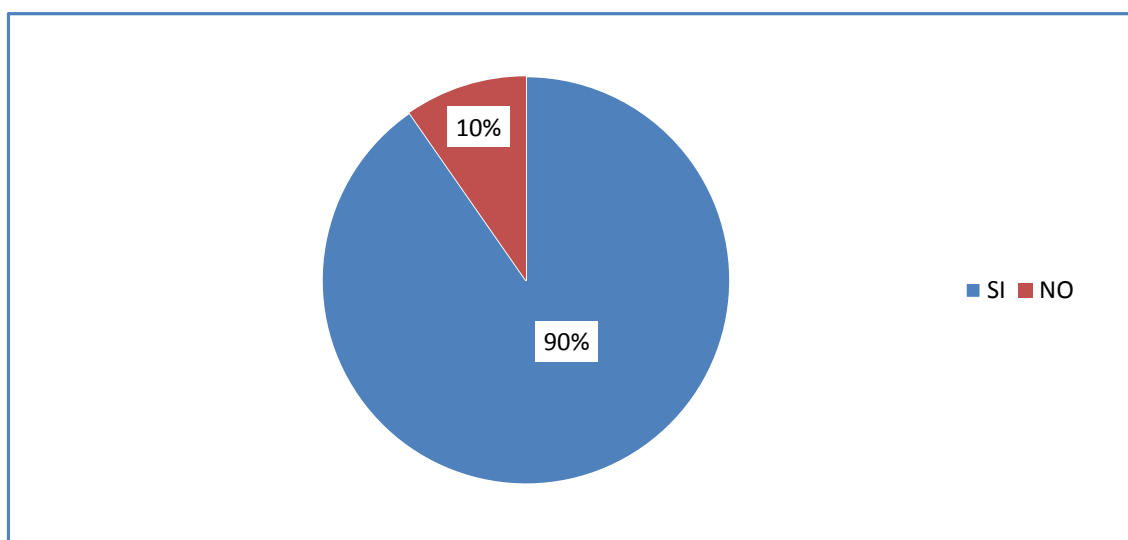
**Cuadro No. 14 No disponer de un plan administrativo**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	56	90%
NO	6	10%
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a estudiantes, docentes, personal administrativo, directivos y auxiliar de servicio del Instituto Particular Hispanoamérica.

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

**Gráfico No. 17 No disponer de un plan administrativo.**



**Fuente:** Cuadro No.14

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

**Análisis e Interpretación:** Según los resultados de esta pregunta de la encuesta aplicada es notorio que el 90% piensa que no disponer de un plan administrativo sí influye en el desarrollo institucional mientras que el 10% opina que no es necesario planificar la administración. Lo que refleja que hay que implementar un plan administrativo para tener un control preventivo y así minimizar errores.

10) A su criterio ¿Qué aspecto debe mejorar el Instituto para brindar un mejor servicio?

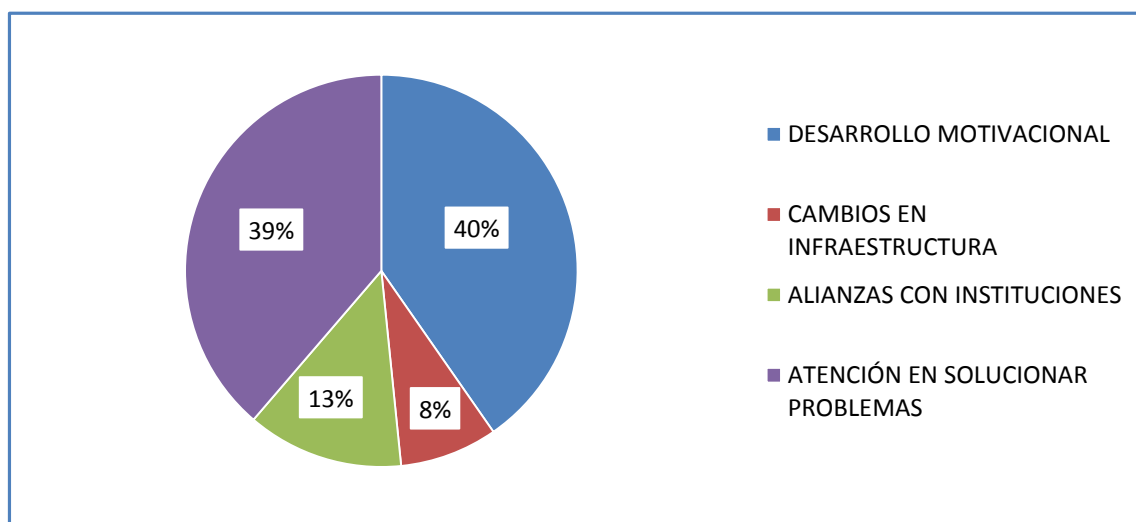
**Cuadro No. 15 Aspectos de servicios a mejorar**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DESARROLLO MOTIVACIONAL	25	40%
CAMBIOS EN INFRAESTRUCTURA	5	8%
ALIANZAS CON INSTITUCIONES	8	13%
ATENCIÓN EN SOLUCIONAR PROBLEMAS	24	39%
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a estudiantes, docentes, personal administrativo, directivos y auxiliar de servicio del Instituto Particular Hispanoamérica.

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

**Gráfico No. 18 Aspectos de servicios a mejorar**



**Fuente:** Cuadro No.15

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

**Análisis e Interpretación:** De la información recopilada podemos observar que el 40% indica que es recomendable realizar el desarrollo motivacional debido a que es un pilar para dar vida a la institución en la ejecución de actividades a emprender, el 39% señala que hay que poner atención en solucionar los problemas de forma inmediata, el 13% dice que con las alianzas con otras instituciones esto ayudará a mejorar la calidad en



educación y el 8% considera que el cambio de infraestructura los hará sentirse cómodos en ambientes adecuados.

Cabe mencionar que se debe trabajar a la par con el desarrollo motivacional y la atención inmediata en solucionar problemas ya que sus porcentajes están muy cerca, este contexto revela que sin motivación no se puede resolver los problemas.

### **3.7.2. Entrevista realizada a los directivos del Instituto Particular Hispanoamérica**

Como resultado de la aplicación de la entrevista a los directivos del Instituto Particular Hispanoamérica mediante el empleo de un cuestionario estructurado se obtuvo la siguiente información:

1. Se conoció como se inició el Instituto Particular Hispanoamérica, su misión, visión y valores es decir su historia.
2. Se reveló que debido al crecimiento de la población estudiantil el manejo de los procesos administrativos se complicó por la falta de atención y control a los mismos.
3. Se realizó un levantamiento inicial de información acerca de los procesos administrativos
4. Se analizó como está la estructura y la forma de operación de sus actividades que conforman los procesos de la Institución para brindar un servicio de educación de calidad.

### **3.8. Comprobación de la hipótesis**

La Hipótesis de la presente investigación es la Gestión Administrativa del Instituto Particular Hispanoamérica si incidió en el desarrollo institucional período 2012-2013. Para la comprobación se tomó en consideración las preguntas No. 2, 3 y 9 obteniendo los siguientes resultados como se observa en el Cuadro No.16.

**Cuadro No. 16 Comprobación de la Hipótesis**

PREGUNTA BASE	SI	NO	INTERPRETACIÓN
<b>¿Piensa Usted que la Gestión Administrativa incide en el Desarrollo Institucional?</b>	92%	8%	Según la recopilación de la información puede afirmarse que el 92% de los encuestados indican que la gestión administrativa si inciden en el desarrollo institucional mientras que el 8% manifiesta que la gestión administrativa no incide en el desarrollo de la institución lo que demuestra que la mayoría señala que la gestión administrativa si incide en el desarrollo institucional pues consideran que es la base para el mejoramiento y crecimiento de la institución.
<b>¿Cree Usted que mejorar los procesos de la gestión administrativa ayudará al desarrollo de la institución?</b>	85%	15%	Como puede observarse la mayor parte correspondiente al 85% expresan que al mejorar los procesos de la gestión administrativa tendrían una gran influencia significativa en el desarrollo de la institución mientras que el 15% que tiene un porcentaje mínimo opina que no tiene alguna importancia de realizar un mejoramiento. Por lo que se concluye que mejorar los procesos tiene un gran impacto en la calidad mediante el adecuado adiestramiento de la responsabilidad de todas las personas que lo integran.
<b>¿Cree Usted que no disponer de un plan administrativo limita el Desarrollo Institucional?</b>	90%	10%	Según los resultados de esta pregunta de la encuesta aplicada es notorio que el 90% piensa que no disponer de un plan administrativo si influencia en el desarrollo institucional mientras que el 10% opina que no es necesario planificar la administración. Lo que refleja que hay que implementar un plan administrativo para tener un control preventivo y así minimizar errores.

**Fuente:** Encuesta aplicada al Instituto Particular Hispanoamérica.

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. Conclusiones y Recomendaciones.**

#### **4.1. Conclusiones.**

- Se efectuó el diagnóstico de la situación del Instituto Particular Hispanoamérica periodo 2012-2013, mediante el análisis FODA la que evidenció que existen debilidades que debemos contrarrestar así como oportunidades que debemos aprovechar lo cual demuestra que hay que realizar cambios en los procesos administrativos para brindar un mejor servicio y una educación con calidad.
- Al evaluar los procesos administrativos se evidenció que no existen procesos específicos para cada una de las actividades administrativas dentro de la institución.
- Al analizar el desarrollo institucional se determinó que no existe un buen ambiente de trabajo por cuanto los colaboradores se encuentran insatisfecho en cuanto respecta a remuneración de acuerdo al análisis FODA que realizada por la institución se determina.

#### **4.2. Recomendaciones.**

- Se recomienda al Instituto Particular Hispanoamérica realizar una mejor planificación en la misma se deben hacer planes operativos específicos que logren mantener sus fortalezas, atacar sus debilidades, amenazas y aprovechar las oportunidades.
- Se recomienda poner en aplicación los procesos que se dan dentro del Plan Administrativo.
- Se recomienda al Sr. Rector y a las máximas autoridades de la institución que realicen actividades motivacionales para mantener un buen clima laboral así como las remuneraciones del personal docente y de servicio deben estar acorde con las disposiciones legales en lo referente a remuneraciones según el gobierno nacional.

## CAPÍTULO V

### PROPUESTA.

#### 5. Título.

Plan Administrativo para el Instituto Particular Hispanoamérica.

#### 5.1. Datos Informativos.

<b>Nombre de la Institución:</b>	Instituto Particular Hispanoamérica.
<b>Provincia:</b>	Chimborazo
<b>Cantón:</b>	Riobamba
<b>Parroquia:</b>	Veloz
<b>Barrio:</b>	Ciudadela de los Maestros
<b>Dirección:</b>	Rusia s/n y Bulgaria
<b>Email:</b>	hispanoamérica@gmail.com
<b>Página web:</b>	<a href="http://www.hispanoamérica.com.ec">http://www.hispanoamérica.com.ec</a>

#### 5.2. Importancia de la Propuesta.

La importancia de la presente propuesta radica en la entrega de un plan administrativo acorde a las necesidades de la Institución en el cual se formula una misión, visión, políticas, valores, objetivos institucionales, organigrama estructural, además de ciertos procesos claves para el normal desenvolvimiento de las actividades para el desarrollo del Instituto.

#### 5.3. Justificación de la Propuesta.

Un plan administrativo tiene una suma relevancia ya que disponer de ella es poseer una herramienta de administración para un mejor desempeño en la labor a realizar ya que conocer el rumbo hacia donde se dirige nos permite encauzar y aprovechar los esfuerzos y optimización de recursos a fin de lograr los propósitos de la institución.

La propuesta se justifica por las siguientes razones:

- Asegurar la sostenibilidad en el tiempo.
- Distribuirá la asignación de recursos para las estrategias a ser implantadas de mejor manera.
- Dará mayor soporte para la toma de decisiones.
- Minimizar los errores y riesgo de operación.

#### **5.4. Objetivos de la Propuesta.**

##### **5.4.1. Objetivo General de la Propuesta.**

- Proporcionar un plan administrativo al Instituto Particular Hispanoamérica para el desarrollo Institucional.

##### **5.4.2. Objetivos Específicos de la Propuesta.**

- Elaborar el plan administrativo en base a las necesidades del Instituto.
- Establecer lineamientos estratégicos para un mejor desempeño institucional.
- Facilitar el plan administrativo para que se utilice como un instrumento de guía para la toma de decisiones.

#### **5.5. Introducción.**

En el mundo global en el que se desenvuelven las empresas para la supervivencia y crecimiento se emplea los procesos administrativos y una función de ellas es la planificación que es utilizada para prever acciones y asignación de recursos que encaminen hacia el futuro que aspira alcanzar la institución.

Para dar inicio a la planificación es necesario conocer la situación actual de la institución es decir se analiza tanto en el entorno interno como externo y de ahí se formulan estrategias, políticas, objetivos, también se contemplan la visión, misión y valores que son distintivos particulares de cada organización.

La planificación puede ser a corto, mediano y largo plazo, a corto plazo con un tiempo no menor a una año, mediano plazo a entre uno y cinco años y largo plazo mayor a cinco años por lo general las planificaciones estratégicas se las realiza para cinco años pero con el cambio constante de la era del conocimiento y tecnológico la autora de la presente trabajo aconseja que se realicen planificaciones para mediano plazo con una constante revisión anual para no correr riesgos de que los planes se caduquen al pasar los años ya que son planificaciones de futuro para minimizar la incertidumbre que pueden cambiar según las circunstancias de la economía y la sociedad.

## **5.6. Desarrollo de la Propuesta.**

### **5.6.1. Plan Administrativo.**

Planificar consiste en concebir un panorama total hacia donde se desea encontrarse la institución en el futuro en la que se construye un diseño de ¿qué hacer? y ¿cómo hacerlo? en un determinado periodo de tiempo.

Las Instituciones Educativas antiguamente se enfocaban en la enseñanza-aprendizaje del estudiante y no tomaban en consideración de efectuar una administración de calidad, la ejecutaban empíricamente ocasionado deficiencias en la educación impartida a los estudiantes afectando el desempeño estudiantil.

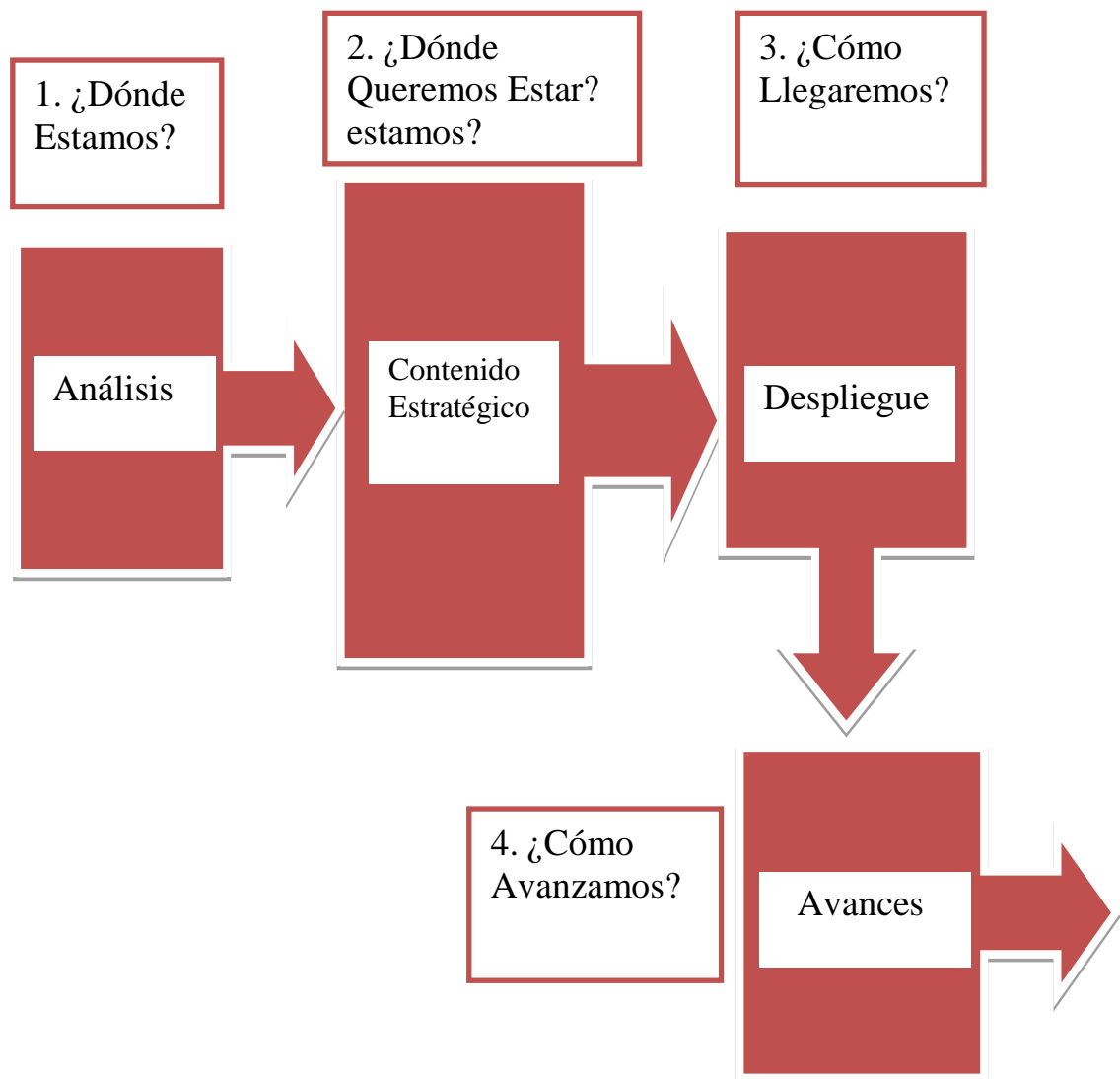
Ahora en el mundo de la globalización en que vivimos la competencia ha aumentado en gran escala y por el intento de sobrevivir y sobresalir en el tiempo se origina que hay que ser mejores y para esto corresponde hacer planificaciones de las actuaciones para la optimización y mejora continua del funcionamiento de las organizaciones obteniendo una administración eficiente y eficaz para cumplir con los fines para lo que fueron creados las organizaciones o instituciones.

Constituyéndose así que un plan administrativo para el Instituto Particular Hispanoamérica es una herramienta elemental para el desarrollo de la institución el cual contiene la misión, visión, valores, políticas que son restructuradas, objetivos y procesos que permitirán mejorar de forma continua con respecto a los servicios de una educación con calidad.

### 5.6.2. Metodología.

La metodología se basa en analizar y comprender la información adquirida para interpretarla y dar vida de creación a la estructura del trabajo en cuatro fases la que se detallan a continuación.

**Gráfico No. 19 Metodología.**



**Fuente:** Mayra Adriano.

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

### 5.6.3. Reformulación de la Misión.

Se efectuó la reformulación de la misión de forma participativa pues en ella se explica el ser de la organización que es lo ¿Qué hace? Y ¿Para qué lo hace?

- **Misión:** Educar a los niños y jóvenes de la ciudad de Riobamba mediante el desarrollo de sus capacidades intelectuales, creativas, físicas y críticas a partir de un compromiso constante con la calidad y el cumplimiento de los estándares y criterios de desempeño que establezca el Estado Ecuatoriano, estimulando el espíritu investigativo, la actividad creadora, la introducción de los avances tecnológicos en el quehacer diario y una actitud responsable ante el trabajo, la responsabilidad social y la solidaridad.

### 5.6.4. Reformulación de la Visión.

En la reformulación de la visión se presenta el nuevo sueño de progreso del Instituto Particular Hispanoamérica y al que hay que dirigir los esfuerzos para su éxito.

- **Visión:** Convertirse en un Centro Educativo líder en el contexto educativo local y nacional, ofertando una educación bilingüe con elevados estándares de excelencia y una introducción avanzada de los adelantos de la tecnología de la información y la comunicación en la docencia, tendientes a desarrollar estudiantes capaces de contribuir al desarrollo científico y empresarial del país, con una consecuente responsabilidad social.



### 5.6.5. Reformulación de Valores y Objetivos Institucionales.

Si los valores y objetivos institucionales son parte de los integrantes de la institución y si se sienten familiarizados con ellos se tendrá resultados favorables.

➤ **Valores Institucionales:**

- ✓ **Pertenencia:** Que los estudiantes, docentes, personal administrativo y padres de familia se sientan parte de ella.
- ✓ **Responsabilidad:** Actuar de la mejor manera con criterios humanos y técnicos.
- ✓ **Compromiso:** Capacidad para asumir las tareas encomendadas.
- ✓ **Trato Personalizado:** Atender los estudiante, padres de familia, docentes y personal administrativo con respeto y educación.
- ✓ **Excelencia:** Lograr mejores resultados con calidad y calidez.
- ✓ **Mejora Continua:** Dar cambios de manera planificada.

➤ **Objetivos Institucionales:**

- ✓ Lograr el desarrollo de una educación integral de calidad y humanística mediante la docencia académica capacitada para la generación del conocimiento e innovación.
- ✓ Integrar a los padres de familia en el proceso educativo de enseñanza-aprendizaje de sus hijos que coadyudarán a la obtención de resultados académicos satisfactorios.
- ✓ Desarrollar el dominio del idioma inglés como lengua fundamental para que puedan acceder al estudio universitario incorporando los avances científico técnico mediante la comprensión, a distintos niveles, de textos en este idioma.

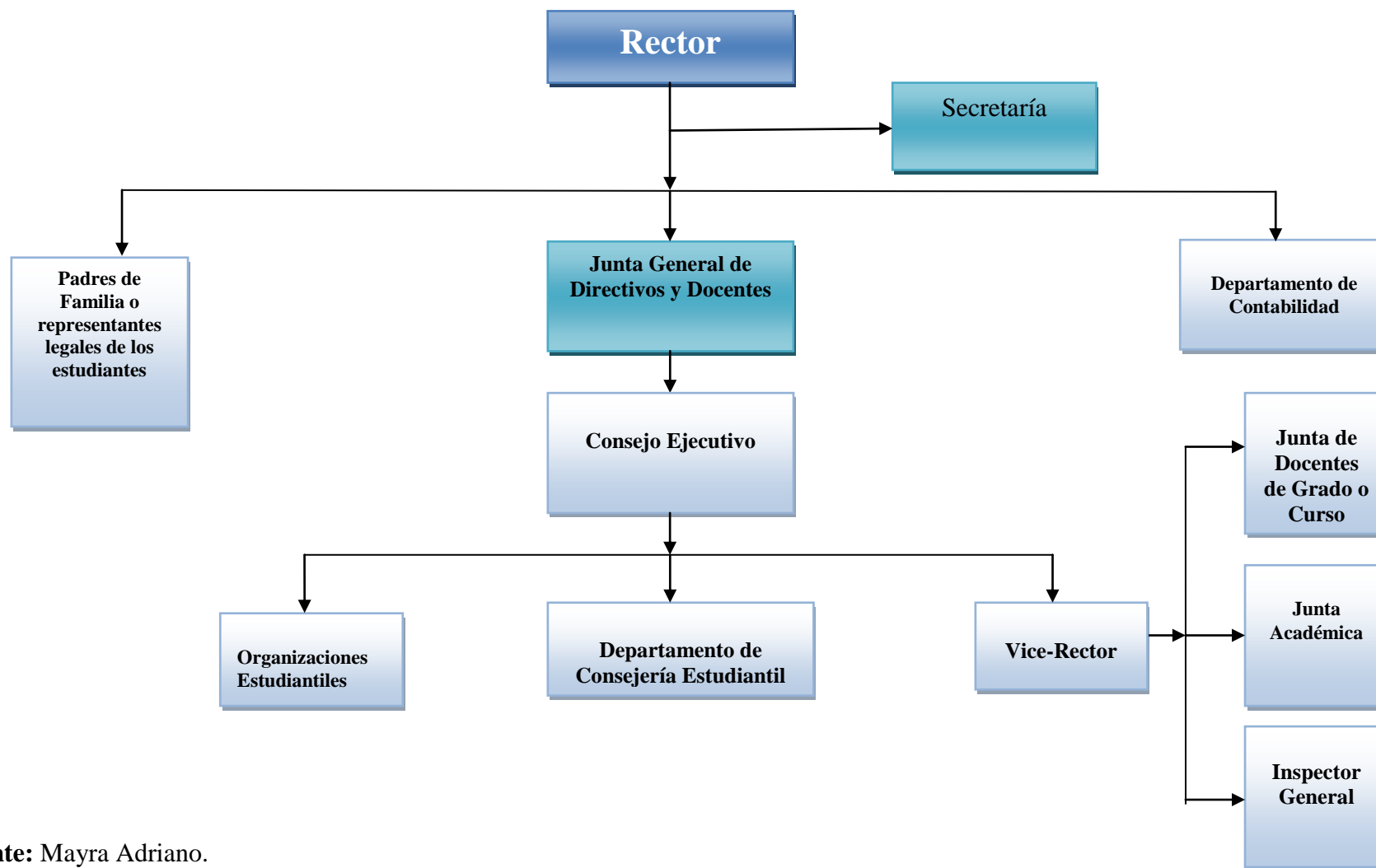
### 5.6.6. Formulación de Políticas.

Las políticas sirven de guía por las que se rige la institución.

➤ **Políticas:**

- ✓ Institucionalizar el espíritu de colaboración e investigación.
- ✓ Cumplir con los estándares de aprendizaje establecidos en la Ley Orgánica de Educación que promuevan aprendizajes significativos en los estudiantes más allá del simple cumplimiento académico por mera promoción.
- ✓ Invertir en gestión académica, administrativa, tecnológica y de infraestructura según su planificación presupuestal.
- ✓ Crear una cultura de excelencia.
- ✓ Trabajar en equipo máximo de tres personas.

### 5.6.7. Organigrama Estructural de la Propuesta.



**Fuente:** Mayra Adriano.

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

### 5.6.8. Objetivos Estratégicos.

Los objetivos estratégicos son fines a conseguir para alcanzar la misión y visión siendo determinantes en la evolución del Instituto Particular Hispanoamérica los cuales deben ser un conjunto en que se dé la mayor cobertura posible a los temas involucrados que sean prioritarios de la institución es por tal motivo que los objetivos estratégicos nacen de los ejes estratégicos cuyos ejes son el Factor humano, Gestión Administrativa y Académico.

Los objetivos estratégicos planteados son los siguientes:

#### 5.6.8.1. Objetivos Estratégicos Eje Factor Humano

**Objetivo I:** Fomentar un espíritu innovador colaborativo y comprometido con la institución

- Impartir cursos de motivación personal para la influencia y orientación en la conducta humana.
- Fortalecer el sentido de pertinencia y orgullo institucional.
- Impulsar el trabajo en equipo para lograr la misión a través de la suma de esfuerzos de cada integrante que conforma la institución.

**Objetivo II:** Estimular la satisfacción del estudiante y padre de familia

- Diseñar un plan de acogida e ingreso de los estudiantes.
- Proporcionar servicios complementarios a la educación.
- Medir y evaluar la satisfacción del estudiante y padres de familia mediante la utilización del instrumento de recolección de datos como lo es la encuesta.
- Incentivar a los padres de familia a integrarse en la enseñanza-aprendizaje de sus dirigidos.

**Objetivo III:** Provocar la satisfacción del personal docente y administrativo.

- Incrementar el sueldo cada año.

- Facilitar herramientas y materiales para la enseñanza-aprendizaje.
- Medir y evaluar la satisfacción del personal docente y administrativo a través de encuestas.
- Proporcionar estabilidad laboral y carrera profesional.

#### **5.6.8.2. Objetivos Estratégicos Eje Gestión Administrativa**

**Objetivo I:** Implementar procesos administrativos ágiles para el mejoramiento institucional.

- Reestructurar el organigrama de la organización.
- Elaborar la planificación y programación presupuestaria.
- Implementar programas de prevención y seguridad laboral
- Desarrollar planes de mantenimiento de instalaciones y equipos tecnológicos para el funcionamiento en óptimas condiciones.
- Optimizar el tratamiento de trámites académicos para facilitar los procesos institucionales.
- Atraer buenos profesionales para que se incorporen en la docencia para que impartan conocimientos.
- Desarrollo de programas de vinculación con la sociedad.

**Objetivo II:** Mejorar la Infraestructura física y adquisición de materiales didácticos y equipos tecnológicos para la contribución de las labores de estudiantes, docentes y personal administrativo.

- Construir adecuados ambientes ecológicos para la recreación.
- Crear un espacio moderno para el funcionamiento de la biblioteca física y virtual de lectura que llame la atención de los estudiantes.
- Adquirir materiales didácticos y equipos tecnológicos acorde al avance de la institución.
- Adecuar espacios para encuentros académicos y la socialización con la comunidad educativa de la organización.

**Objetivo III:** Comunicar la información tanto internamente como externamente.

- Proveer información por parte de los docentes al personal administrativo para el análisis de informes.
- Implantar diálogos abiertos en donde se presente soluciones a determinados problemas.
- Informar a los padres de familia de las diferentes actividades a efectuarse en la institución.
- Socializar reconocimientos alcanzados por la institución por medios de comunicación como la prensa, radio, televisión e internet.

### 5.6.8.3. Objetivos Estratégicos Eje Académico

**Objetivo I:** Impartir cursos de capacitación especializada a los docentes según las necesidades de la institución.

- Realizar convenios con instituciones de educación para programas de capacitación permanente de docentes según las especialidades.
- Capacitar a los docentes en estrategias de nuevas metodologías en la enseñanza-aprendizaje.
- Distribuir la carga horaria para que puedan asistir a los cursos.
- Informar a los padres de familia de las diferentes actividades a efectuarse en la institución.

**Objetivo II:** Mejorar los procesos de enseñanza-aprendizaje.

- Instaurar una cultura educacional de excelencia orientada en valores
- Mejorar la metodología aprendizaje-enseñanza mediante la interacción de herramientas tecnológicas y materiales para la construcción de conocimientos.
- Transferir conocimientos de los docentes hacia los estudiantes para el manejo de información.
- Preparar a los estudiantes para que exista la continuidad de estudios en instituciones

de educación superior.

- Reforzar a los estudiantes de bajo rendimiento mediante tutorías personalizadas con la colaboración del estudiante y padre de familia.
- Potencializar a los estudiantes de alto rendimiento mediante el entrenamiento práctico.

**Objetivo III:** Desarrollar investigación científica con trabajo en equipo.

- Crear equipos de trabajo estudiantiles de investigación científica dirigidos por una comisión de docentes.
- Capacitar en metodologías de investigación a la planta docente.
- Desarrollar temas de investigación orientados a la resolución de problemas.
- Adquirir material bibliográfico para la actualización de la biblioteca.
- Estudiar oportunidades de financiamiento para proyecto de innovación e investigación

### **5.6.9. Estrategias y Políticas.**


Para lograr que la estrategia sea eficaz es necesario la comprensión y el compromiso de todos los integrantes de la organización para dar un cambio através de una participación constante en la construcción de formulación, implementación y evaluación de la estrategia.

El Instituto Particular Hispanoamérica efectuó un análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para para determinar las estrategias, siendo cocientes que al definir las son elementos claves para garantizar la sostenibilidad de una educación de calidad con calidez y dar la respuesta necesaria al grupo de interés que en este caso son los estudiantes que se preparan en esta prestigiosa institución.

En el siguiente cuadro No.17 se muestra cuatro tipos de estrategias: las ofensivas que aprovechan lo máximo de las fortalezas para aprovechar las oportunidades, las defensivas que utilizan las fortalezas para confrontar las amenazas ante los potenciales riesgos, las adaptativas pensadas en reducir las debilidades y maximizar las

oportunidades, las de supervivencia es la situación más negativa se debe minimizar las debilidades y amenazas.

**Cuadro No. 17 Estrategias**

 Instituto Particular Hispanoamérica Estrategias		
	Fortalezas	Debilidades
Internas       Externas	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Cuenta con local propio</li> <li>-Personal docente capacitado</li> <li>-Posee laboratorios modernos de química y computo</li> <li>-Buena percepción de la calidad de los servicios ofertados</li> <li>-Se realizan reuniones de planificación de clases a impartir a los estudiantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Poca estabilidad laboral</li> <li>-Personal desmotivado</li> <li>-Bajos los sueldos</li> <li>-Falta de un plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos adquiridos.</li> <li>-Falta de manuales de procedimientos</li> </ul>
Oportunidades	Estrategias FO	EstrategiasDO
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Las instituciones fiscales no se abastecen con los estudiantes por la que tienen que buscar instituciones particulares</li> <li>-Las exigencias en los requisitos para ingresar a los centros educativos fiscales hace que los padres busquen las unidades educativas particulares.</li> <li>-Cumplimiento con el marco legal lo que permite laborar de forma continua</li> <li>-Oferta de cupos limitados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Elaboración de un Plan de desarrollo Institucional Estratégico de calidad en base a niveles socio-culturales, económicos y ambientales</li> <li>-Planificación de cumplimiento del marco legal de la LOEI</li> <li>-Número máximo de 15 estudiantes por aula</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Compromiso de aumento de sueldo y su pago puntual</li> <li>-Desarrollo de manuales de procesos.</li> <li>-Capacitación a la comunidad educativa en una cultura de excelencia</li> </ul>
Amenazas	Estrategias FA	Estrategias DA
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Rigidez en el de normativas de estándares de calidad que impiden responder con prontitud a los usuarios</li> <li>-No hay respuesta por parte del Municipio de Riobamba por asfaltar las calles de la ciudadela donde se encuentra la Institución</li> <li>-Falta de Presupuesto</li> <li>-Falta de investigación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Desarrollo de programas de Investigación</li> <li>-Implementación de Gestión por Procesos</li> <li>-Alianzas Estratégicas para conseguir Presupuestos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Elaborar planes de incentivos tanto para estudiantes, docentes y personal administrativos para evitar el abandono de la institución</li> <li>-Uso de TIC (tecnologías de la información y comunicación)</li> </ul>

**Fuente:** Mayra Adriano.

**Elaborado por:** Mayra Adriano.



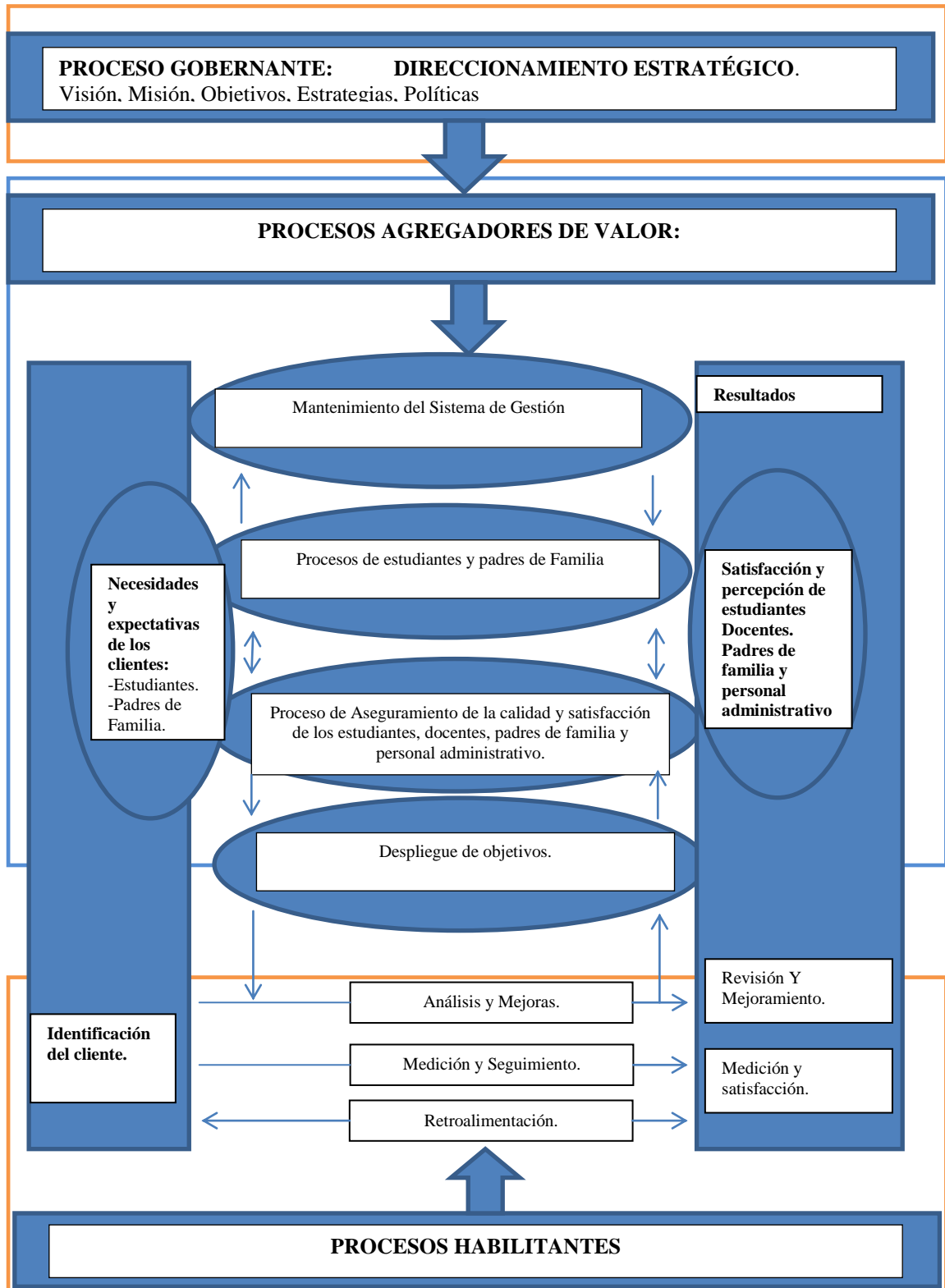
### 5.6.10. Procesos.

El diseño de un proceso es la forma de hacer bien las cosas en una secuencia ordenada en el menor tiempo posible en la que se optimiza el trabajo en equipo y los recursos empleados en la ejecución de las tareas dando así una mejor respuesta a los grupos de interés a servir.

En el siguiente gráfico No. 20 se observa la realización del diseño del mapa de procesos del Instituto en el que se deduce la interacción de varios procesos como son:

- **Proceso Gobernante.-** Es aquel que orientará el direccionamiento estratégico a través de visión, misión, objetivos, estrategias y formulación de políticas.
- **Procesos Agregadores de valor.-** Constituyen la razón del ser de la institución, en la que se crean, administran y controlan los servicios educacionales como:
  - Cliente.-** En este caso son los estudiantes y padres de familia.
  - Proceso de aseguramiento de la calidad y satisfacción.-** Es garantizar las necesidades y expectativas añadiendo valor que son percibidas por el estudiante y padre de familia.
  - Mantenimiento del sistema de gestión.-** Proveerá a la organización sistemas de trabajos eficientes y seguros como la capacitación de los docentes y personal administrativo para ejecutar mejoras.
  - Despliegue de los objetivos.-** Estos deben estar alineados entre la organización y los clientes existiendo una sistemática revisión periódica.
- **Procesos Habilitantes.-** Son los encargados de ayudar mediante asesorías y apoyos a los procesos gobernantes y procesos agregadores de valor y está conformado por:
  - Medición y seguimiento.-** Aquí se encuentran las medidas de control para observar cómo se va avanzando y se debe dar seguimiento.
  - Proceso de análisis y mejora.-** se recolectan datos para ser procesados y ser convertidos en acciones de mejora.

**Gráfico No. 20 Mapa de Procesos del Instituto Particular Hispanoamérica.**



**Fuente:** Mapa de Procesos, Gestión por Procesos, (José Arturo Pérez Fernández de Velasco, 2010).

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

### 5.6.10.1. Proceso de atención al cliente.

Lo que demanda el cliente es ser tratado como si fuera único en la que busca beneficios acorde a sus necesidades y que superen las expectativas expuestas para él, por lo que el Instituto Particular Hispanoamérica ofrece un servicio de calidad a los padres de familia y estudiantes a través de la confianza agilidad, simplicidad, seguridad y comunicación.

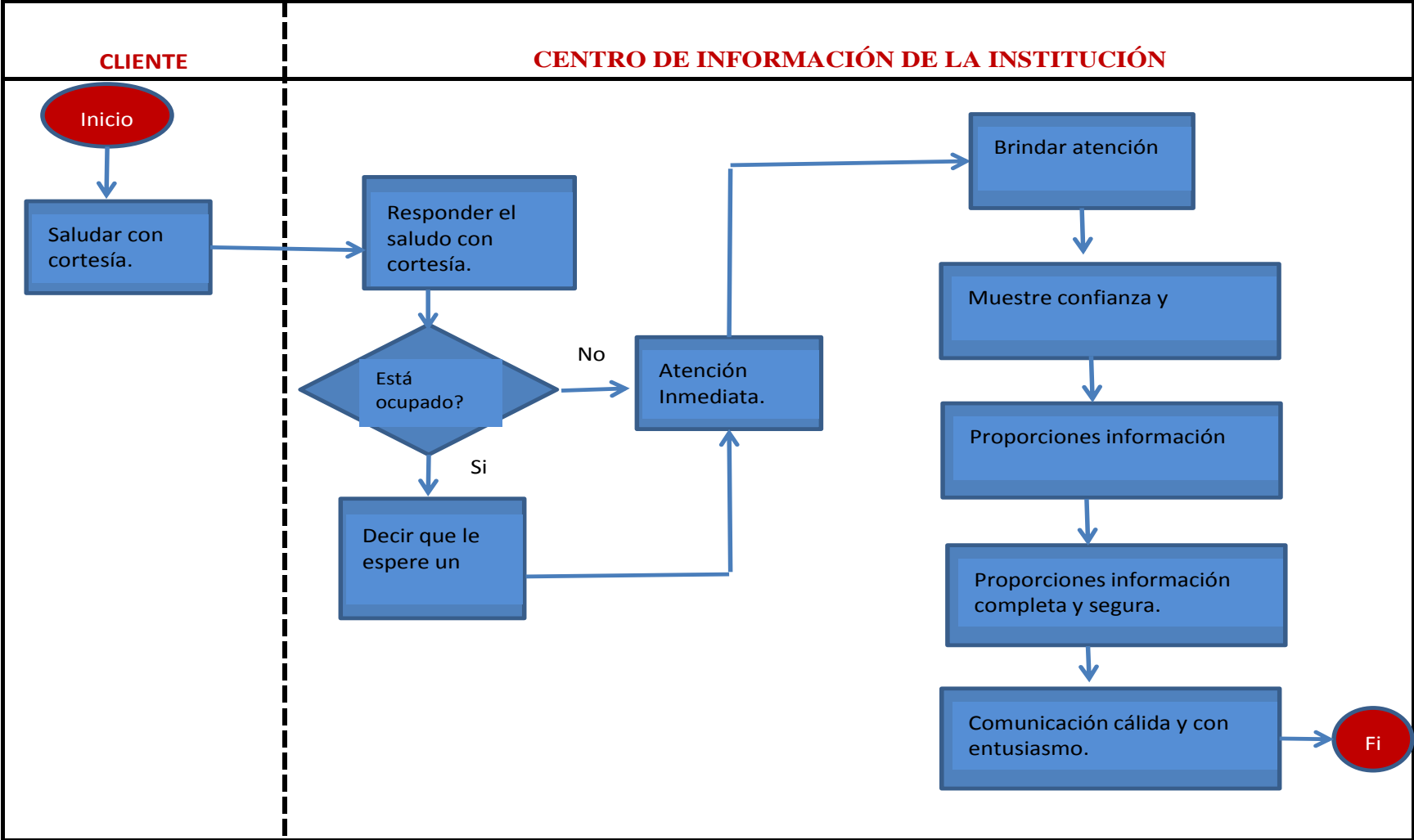
**Cuadro No. 18 Proceso de atención al Cliente**

<b>1. PROCESO PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	
Detalle: Lo solicitarán padres de familia , estudiantes, docentes o personal administrativo.	
<b>REQUISITOS</b>	1. Dirigirse al centro de información
	2. Voluntad de los solicitantes de ser cordiales
<b>PROCEDIMIENTO</b>	
Paso 1	Saludar con cortesía a los padres de familia, estudiantes, docentes o personal administrativo que integran la institución
Paso 2	Si usted se encuentra ocupado dirígase en forma respetuosa e indique que Usted estará con él en un momento proporcionando así una atención rápida.
Paso 3	A la persona a la que se esta atendiendo le gusta que la atención sea personalizada hagale sentir importante .
Paso 4	El padre de familia o estudiante espera respuestas a sus preguntas o que se cumpla lo que se ha prometido , responda con amabilidad y muestre confianza
Paso 5	Proporcionar información completa y segura con respecto a los servicios que ofrece la Institución.
Paso 6	La comunicación no debe ser fría ni distante hagalo con entusiasmo y deseo de ayudar.
<b>OBSERVACIONES</b>	Ver Gráfico No. 21 Diagrama de Procesos de Atención al cliente.

**Fuente:** Formato, Manual de Procedimiento Administrativo, (Universidad Nacional Hermilio Valdizan, 2010).

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

Gráfico No. 21 Diagrama de Procesos de Atención al Cliente



Elaborado por: Mayra Adriano.

### 5.6.10.2. Proceso de Ingreso de Nuevos Estudiantes.

El proceso de ingreso de nuevos estudiantes brinda la oportunidad de pertenecer a la Institución mediante el cumplimiento de varios requisitos exigidos tanto por el ministerio de Educación como por el plantel.

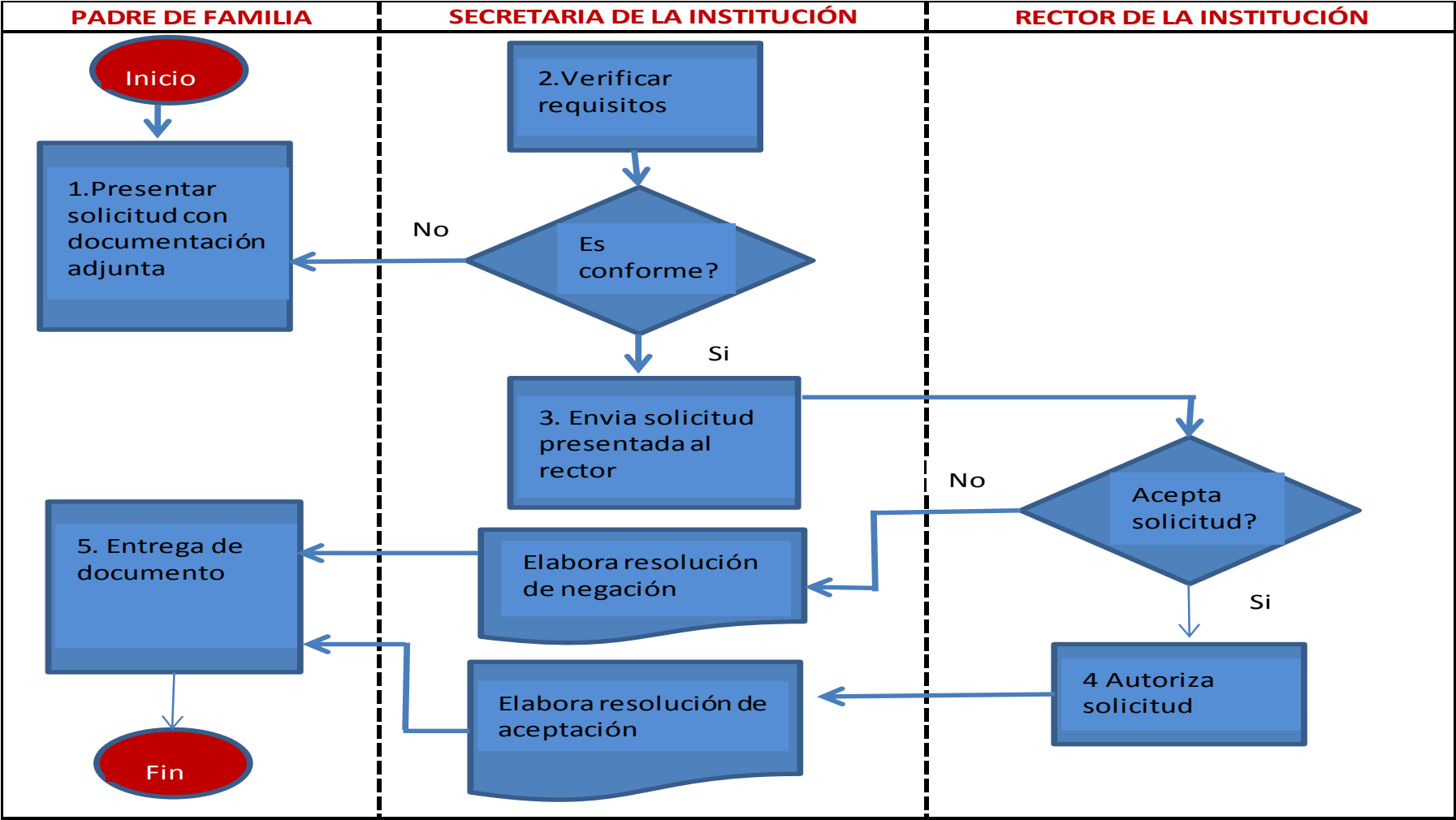
**Cuadro No. 19 Proceso de Ingreso de Nuevos Estudiantes**

<b>2. PROCESO INGRESO DE NUEVOS ESTUDIANTES</b>	
Detalle: Lo solicitarán por única vez los padres de familias que desean que sus hijos se eduquen en esta prestigiosa Institución.	
<b>REQUISITOS</b>	1. Solicitud dirigida al Rector de la Institución
	2. Historial académico del estudiante
	3. Copia a color de la cedula de identidad del estudiante y del padre de familia que lo representa.
	4. Copia a color de la papeleta de votación del padre de familia
	5. Foto tamaño carnet actualizada del estudiante
<b>PROCEDIMIENTO</b>	
Paso 1	El padre de familia presenta la solicitud adjuntando los requisitos a secretaria de la Institución.
Paso 2	La secretaria de la Institución verifica la conformidad de los requisitos si estan todos los requisitos completos sella y admite los documentos si falta algún requisito no admite la documentación.
Paso 3	La secretaria envía la solicitud al rector para su aceptación.
Paso 4	El rector autoriza la solicitud del padre de familia para el ingreso del nuevo estudiante.
Paso 5	La secretaria elabora la resolución de aceptación o negación y entrega el documento al solicitante.
<b>OBSERVACIONES</b>	1. Será procedente la aceptación de ingreso de nuevos estudiantes siempre y cuando exista cupos disponibles. 2. Ver Gráfico No. 22 Diagrama de Proceso de Ingreso de nuevos estudiantes.

**Fuente:** Formato, Manual de Procedimiento Administrativo, (Universidad Nacional Hermilio Valdizan, 2010).

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

Gráfico No. 22 Diagrama de Proceso de ingreso de nuevos estudiantes.



Elaborado por: Mayra Adriano.

### 5.6.10.3. Proceso de Recepción de Quejas y Sugerencias.

El proceso de la recepción de quejas y sugerencias es un procedimiento útil que aporta información para la gestión administrativa de la institución el cual permitirá corregir errores que se puedan producir al efectuar el servicio ofertado por la unidad educativa.

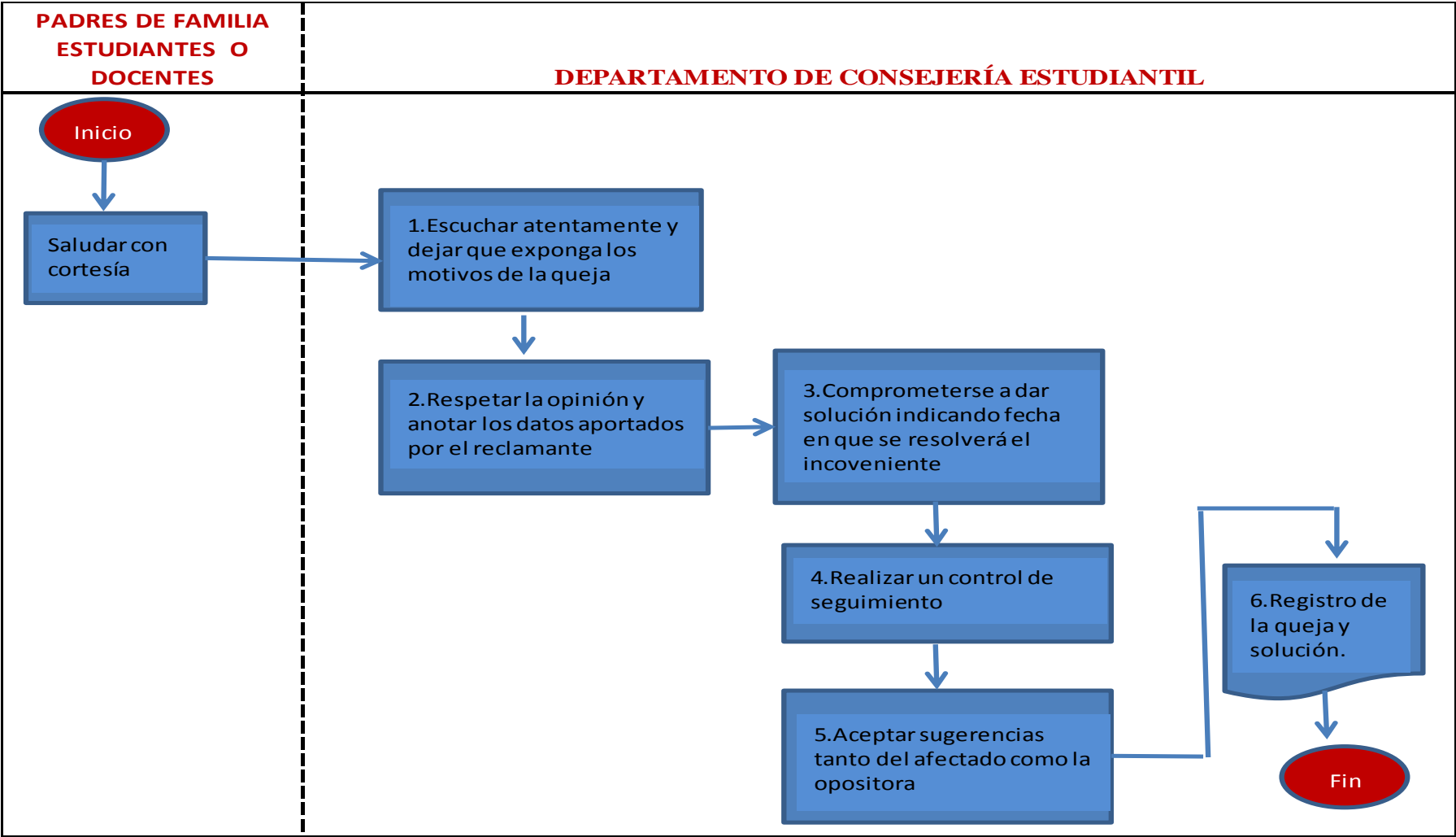
**Cuadro No. 20 Proceso de Recepción de Quejas y Sugerencias**

<b>3. PROCESO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	
Detalle: Lo solicitarán los padres de familia para la solución de problemas que tengan sus hijos o los docentes de la institución educativa.	
<b>REQUISITOS</b>	1. Inconvenientes que tiene el estudiante con el profesor o viceversa 2. Dirigirse al departamento de bienestar Estudiantil
<b>PROCEDIMIENTO</b>	
Paso 1	Escuchar atentamente y dejar que exponga los motivos que inducen al reclamo.
Paso 2	Respetar la opinión y anotar los datos aportados por el reclamante mostrando interés por sus opiniones.
Paso 3	Comprometerse a dar solución al problema indicando la forma y la fecha en que se resolverá la discordia.
Paso 4	Realizar un control de seguimiento oportuno para que se solucione la queja.
Paso 5	Sugerir sugerencias tanto a la parte opositora como a la afectada
Paso 6	Registrar en un formato establecido por la institución tanto la queja como la sugerencia y la solución del problema.
<b>OBSERVACIONES</b>	Ver Gráfico No.23 Diagrama de Procesos de Quejas y Sugerencias

**Fuente:** Formato, Manual de Procedimiento Administrativo, (Universidad Nacional Hermilio Valdizan, 2010).

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

Gráfico No. 23 Diagrama de Procesos de Quejas y Sugerencias.



Elaborado por: Mayra Adriano.



#### 5.6.10.4. Proceso de Cobro de Pensiones

El Proceso de cobro de pensiones es muy importante debido a que constituyen los ingresos de la Institución utilizados para la realización de pagos e inversiones que adquiere la unidad educativa para el crecimiento institucional.

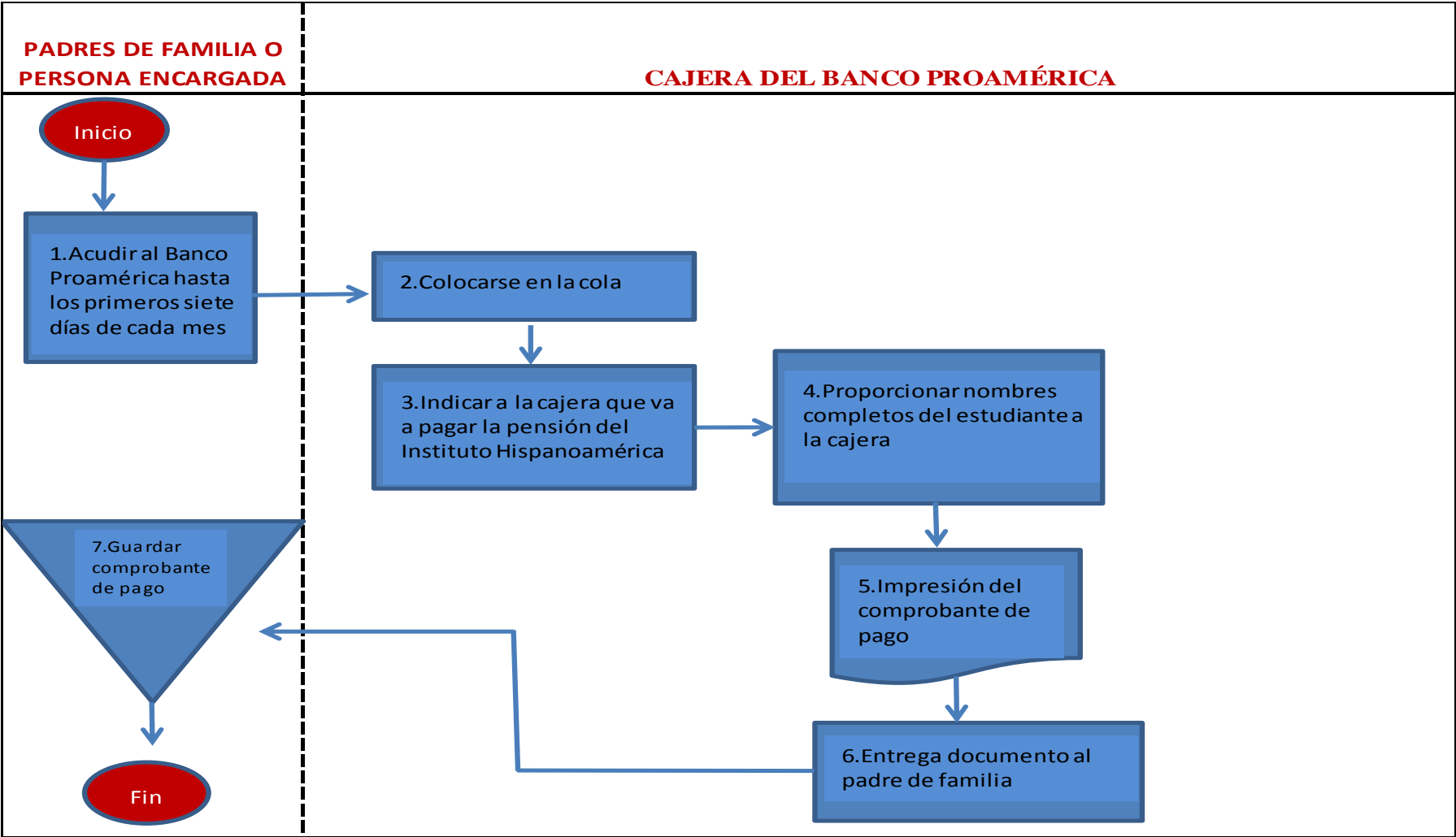
**Cuadro No. 21 Proceso de Cobro de Pensiones**

<b>5. PROCESO COBRO DE PENSIONES.</b>	
Detalle: Los padres de familia realizarán el depósito de la pensión mensualmente hasta los primeros quince días hábiles del inicio del mes en el Banco Proamérica.	
<b>REQUISITOS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nombres completos del estudiante.</li> <li>2. Cantidad de dinero a pagar.</li> </ol>
<b>PROCEDIMIENTO</b>	
Paso 1	El padre de familia o cualquier persona encargada acudirá al Banco Proamérica cada mes a pagar la pensión, el cual lo realizará hasta los primeros quince días del mes, sino cumple en este determinado período de tiempo se procederá a cobrar un 10% por retraso del pago de la pensión.
Paso 2	Colocarse en la cola hasta ser atendido por la cajera del Banco.
Paso 3	El padre de familia o cualquier persona encargada debe indicar a la cajera que va a efectuar el pago de la pensión del Instituto Particular Hispanoamérica.
Paso 4	La cajera le preguntará el nombre completo del estudiante y el padre de familia o la persona encargada deberá proporcionar esta información.
Paso 5	Esperar la impresión del comprobante de pago de la pensión.
Paso 6	La cajera le entregará el documento del pago de la pensión al padre de familia o a la persona encargada de realizar dicha actividad.
Paso 7	El padre de familia debe guardar el comprobante de pago en una carpeta como práctica de respaldo de documentación.
<b>OBSERVACIONES</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acudir a realizar el pago de la pensión mensualmente en el tiempo estipulado así no tendrá inconvenientes y ahorrará dinero sino se atraza.</li> <li>2. Ver Gráfico No. 24 Diagrama de Proceso de Cobro de Pensiones.</li> </ol>

**Fuente:** Formato, Manual de Procedimiento Administrativo, (Universidad Nacional Hermilio Valdizan, 2010).

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

Gráfico No. 24 Diagrama de Proceso de Cobro de Pensiones.



Elaborado por: Mayra Adriano.

### 5.6.10.5. Proceso de Descuentos de Pensiones

El proceso de Descuentos de Pensiones consiste en fijar un descuento para el pago mensual de pensiones esto es fijado de acuerdo al número de hijos que tenga el padre de familia estudiando en la institución, o si es un estudiante con capacidades especiales o si es un estudiante becado.

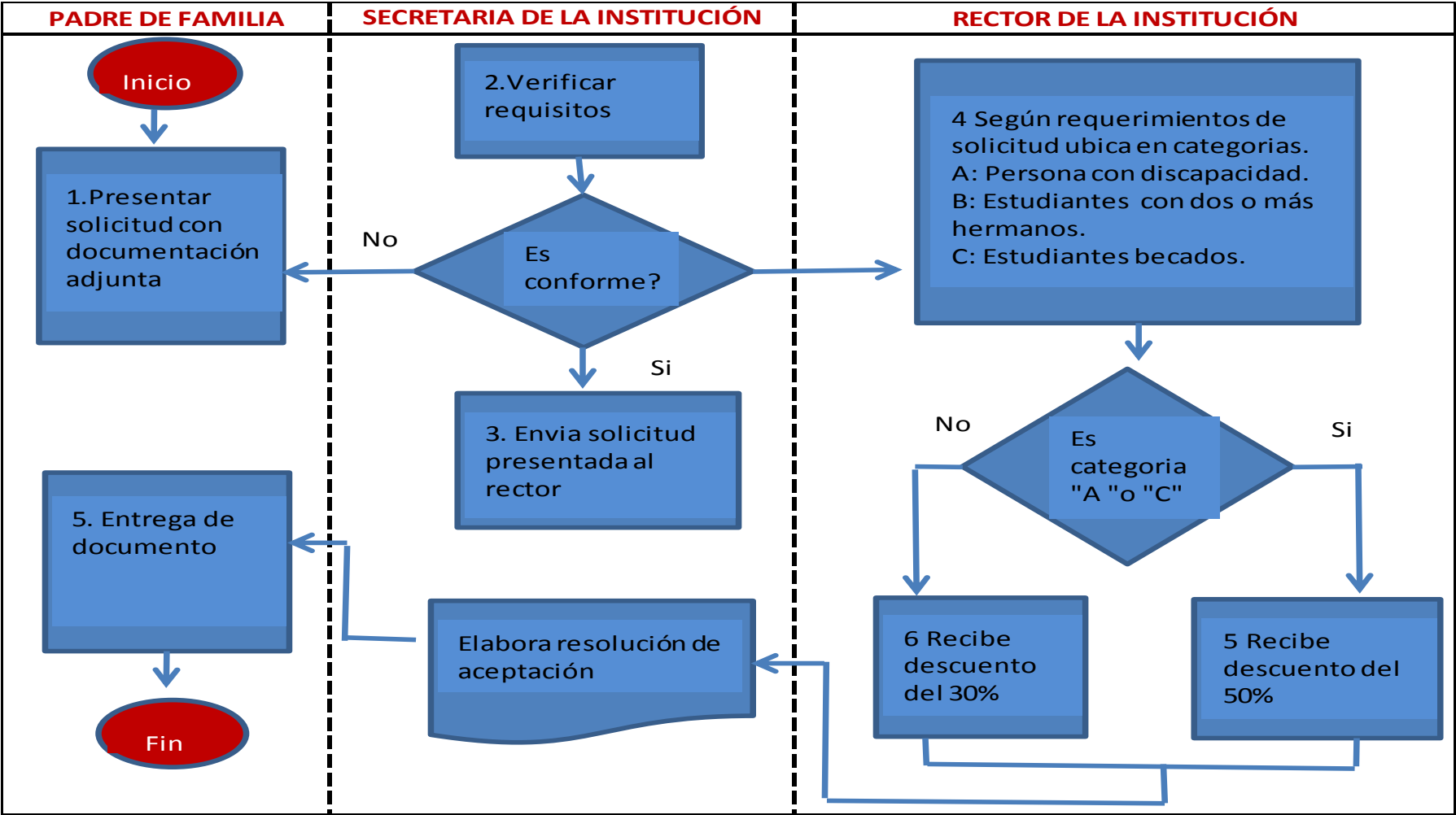
**Cuadro No. 22 Proceso de Descuentos de Pensiones.**

<b>5. PROCESO DE DESCUENTO DE PENSIONES</b>	
Detalle: Podrá ser solicitado por el Padre de Familia.	
<b>REQUISITOS</b>	1. Solicitud dirigida al Sr. Rector de la Institución. 2. Copia a color de la cedula de identidad y papeleta de votación del solicitante 3. Copia a color de la cedula de identidad del estudiante/s , en caso de ser una persona con discapacidad presentar el carnet del conadis.
<b>PROCEDIMIENTO</b>	
Paso 1	El padre de familia presenta la solucitud adjuntando los requisitos a secretaría de la Institución
Paso 2	La Secretaría verifica la conformidad de los requisitos, si esta completa sella y recepta la documentación caso contrario no recibe la documentación.
Paso 3	El Sr. Rector revisa la documentación y ubica en las categorías de descuentos de pensión. Categoría A: Personas con discapacidad descuento 50%, Categoría B: Estudiantes con dos o más hermanos descuentos del 30% , Categoría C: Becados descuentos del 50%
Paso 4	Secretaría elaborará el acta de asistencia de padres de familia la cual deberá ser firmada por los asistentes y el solicitante de la reunión.
Paso 5	El Sr. Rector autoriza la solicitud del solicitante
Paso 6	La Secretaría elabora resolución y entrega la documentación al solicitante
<b>OBSERVACIONES</b>	1. Será procedente siempre y cuando se cumplan con los requisitos solicitados. 2. Ver Gráfico No. 25 Diagrama de Proceso de Descuento de pensiones.

**Fuente:** Formato, Manual de Procedimiento Administrativo, (Universidad Nacional Hermilio Valdizan, 2010).

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

Gráfico No. 25 Diagrama de Proceso de Descuento de Pensiones.



Elaborado por: Mayra Adriano.

### 5.6.10.6. Proceso de Convocatoria de Reuniones de Padres de Familia

Este proceso indica la manera y forma de proceder a convocar a reuniones a los padres de familia, mediante la estrategia de hacer conocer a todos los involucrados la fecha, hora y lugar a realizarse.

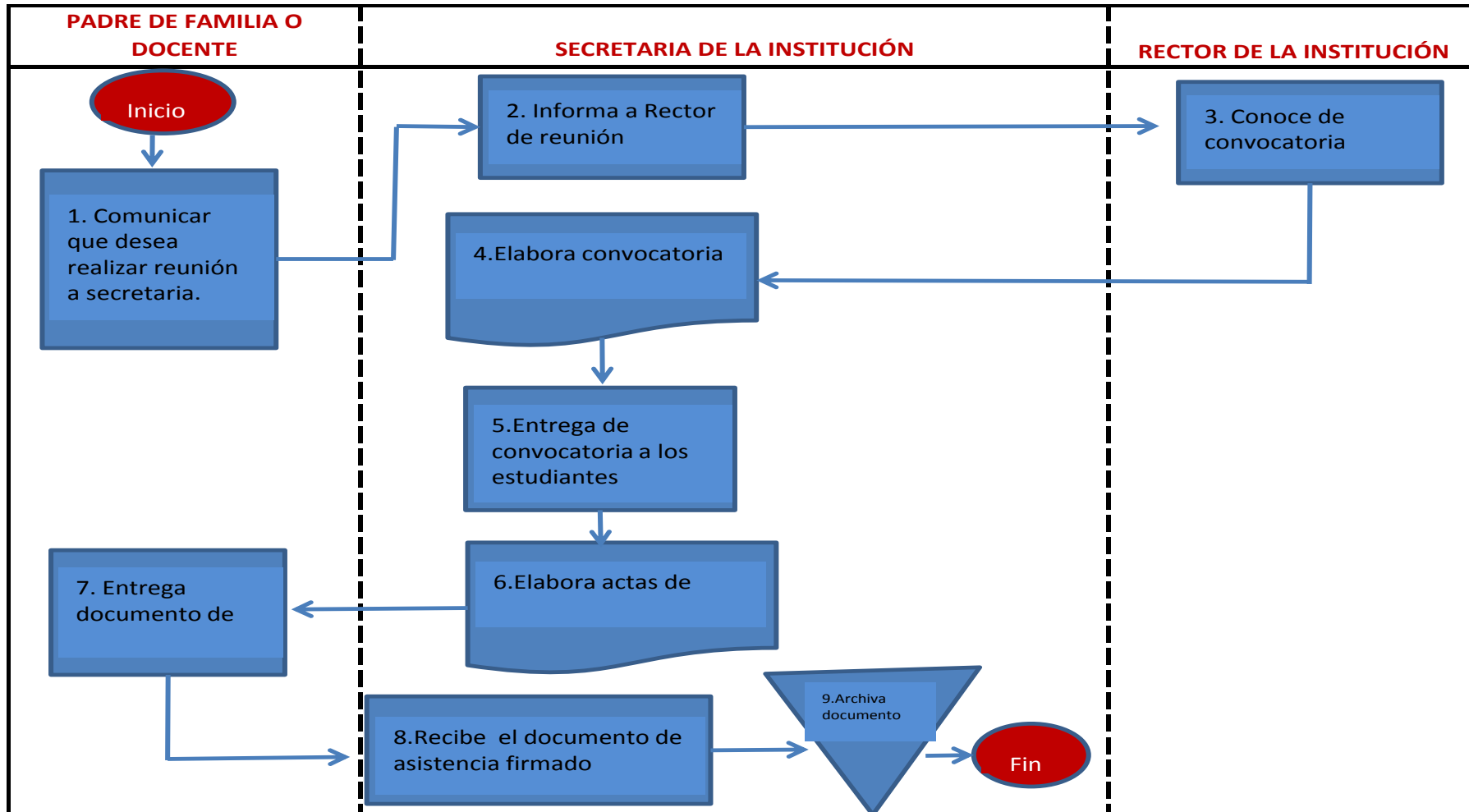
**Cuadro No. 23 Proceso de Convocatoria a Reuniones de Padres de Familia.**

<b>6. PROCESO CONVOCATORIA A REUNIONES DE PADRES DE FAMILIA</b>	
Detalle: Podrá ser solicitado por el Sr. Rector, directivas de padres de familia y/o docentes.	
<b>REQUISITOS</b>	1. Dentro del Cronograma de Actividades Académicas
<b>PROCEDIMIENTO</b>	
Paso 1	El solicitante deberá dirigirse a secretaria a comunicar que desea realizar una convocatoria de reunión a padres de familia.
Paso 2	Secretaría elaborará la convocatoria e indicará la fecha, hora y lugar donde se efectuará la reunión y será dada a conocer al Sr. Rector de la Institución.
Paso 3	La convocatoria será entregada a los estudiantes con tres días de anticipación antes de la fecha programada por medio del docente a cargo.
Paso 4	Secretaría elaborará el acta de asistencia de padres de familia la cual deberá ser firmada por los asistentes y el solicitante de la reunión.
<b>OBSERVACIONES</b>	1. Asistencia obligatoria del Sr. Representante legal del estudiante. 2. Ver Gráfico No.26 Diagrama de Procesos de Convocatoria a Reuniones de Padres de Familia.

**Fuente:** Formato, Manual de Procedimiento Administrativo, (Universidad Nacional Hermilio Valdizan, 2010).

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

**Gráfico No. 26** Diagrama de Procesos de Convocatoria a Reuniones de Padres de Familia.



Elaborado por: Mayra Adriano.

### 5.6.10.7. Proceso de Convocatoria de Vacantes dirigido a Docentes y Personal Administrativo.

El Instituto Particular Hispanoamérica considerará las vacantes necesarias tanto en el ámbito de docentes como personal administrativo para el desarrollo institucional, las mismas que serán publicadas a través de medios de comunicación escritos como la prensa y en medios oficiales como página web y carteleras de la Institución.

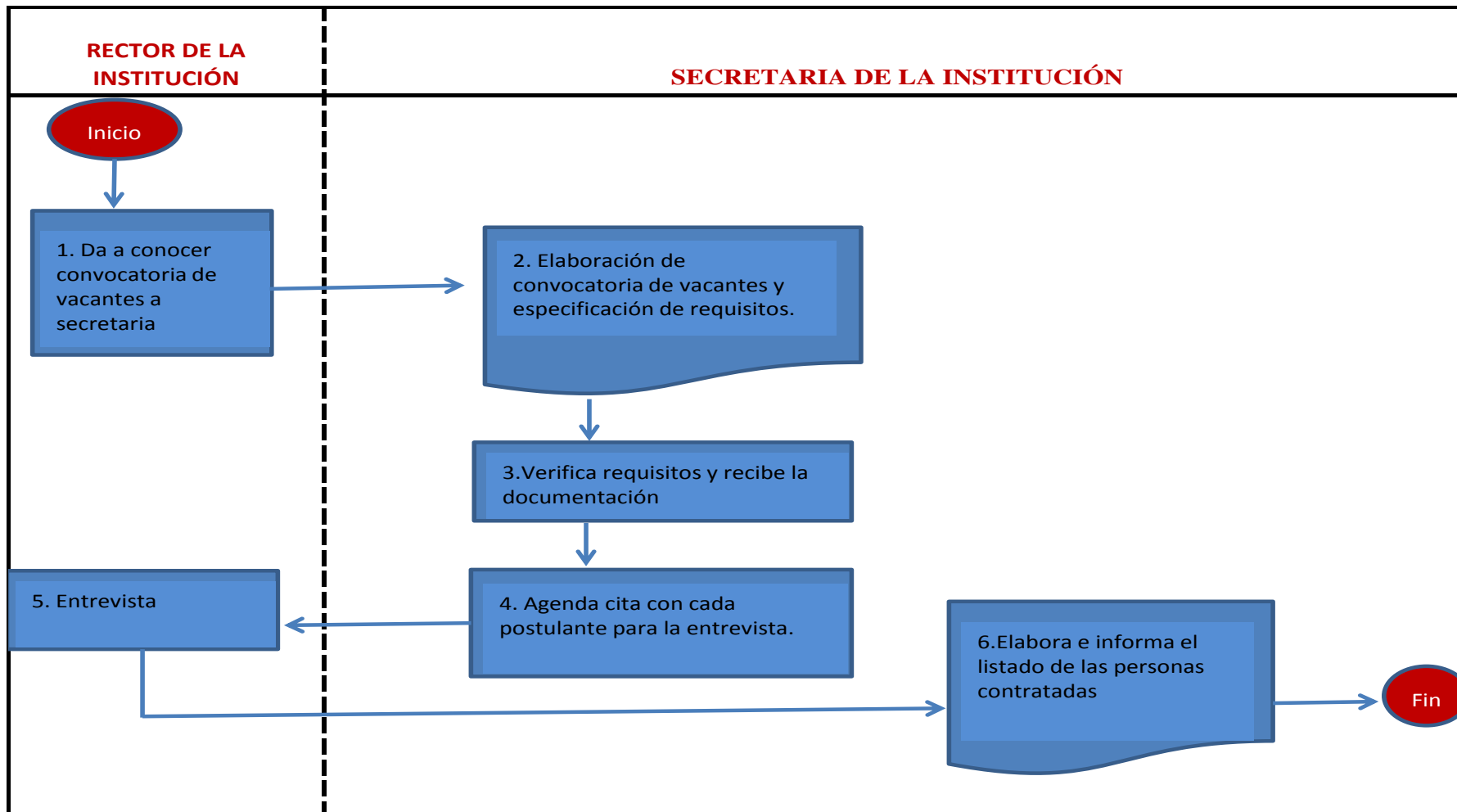
**Cuadro No. 24. Proceso de Convocatoria de vacantes dirigido a Docentes y/o Personal Administrativo.**

<b>7. CONVOCATORIA A DOCENTES Y/O PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>	
Detalle: Lo solicitará el Sr. Rector de la Institución.	
<b>REQUISITOS</b>	1. Copia certificada del egresamiento o título profesional conferida por la Universidad o Escuela Politecnica reconocida en el país en el área a fin
	2. Impresión del registro del título de la Senescyt.
	3. Copia a color de la cedula de identidad y certificado de votación actualizadas del postulante.
	4. Hoja de vida del postulante en el formato de la Institución.
	5. Certificación de no tener impedimento para ejercer cargo público emitido por el Ministerio de Relaciones Laborales.
<b>PROCEDIMIENTO</b>	
Paso 1	El Sr. Rector pondrá en conocimiento a la secretaría de la Institución la realización de la convocatoria de vacantes de docentes y/o personal administrativo.
Paso 2	La secretaria de la Institución elaborará la convocatoria en la que se especificará los requisitos necesarios, el lugar, fecha y hora de entrega de la documentación publicados en medios de comunicación.
Paso 3	La secretaria de la Institución será la encargada de la verificación y recepción de documentos.
Paso 4	Luego la secretaría procederá a llamar a cada postulante para agendar la fecha y hora para la entrevista .
Paso 5	Entrevista del postulante con el Sr. Rector y La Psicóloga de la Institución.
Paso 6	La secretaria informará y elaborará el listado de las personas a ser contratadas que pertenecerán a la Institución.
<b>OBSERVACIONES</b>	1. Ver Gráfico No. 27 Diagrama de Proceso Convocatoria de vacantes de docentes y/o personal administrativo.

**Fuente:** Formato, Manual de Procedimiento Administrativo, (Universidad Nacional Hermilio Valdizan, 2010).

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

**Gráfico No. 27** Diagrama de Proceso de convocatoria de vacantes de docentes y/o personal Administrativo.



Elaborado por: Mayra Adriano.



### 5.6.10.8. Proceso de Selección del Personal Docente y/o Administrativo.

El proceso de selección del personal se basará en dos ciclos importantes siendo la valoración de merecimientos en la que se califica la documentación entregada por parte del postulante y la entrevista en la que se observa el desenvolvimiento y conocimientos del mismo que serán analizados por el Sr. Rector y la Psicóloga de la institución.

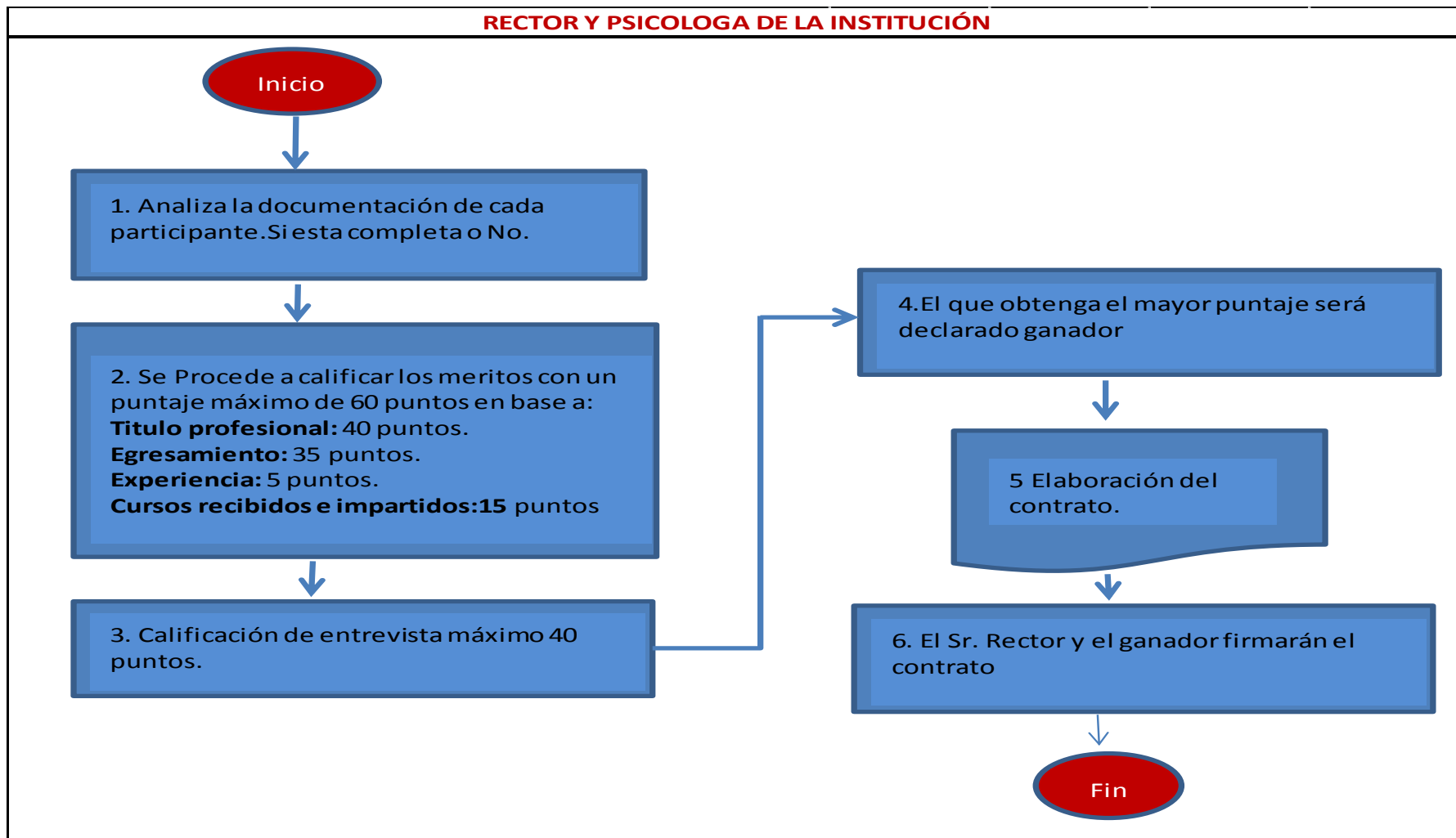
**Cuadro No. 25. Selección del Personal Docentes y/o Administrativo.**

<b>8. SELECCIÓN DEL PERSONAL DOCENTES Y/O ADMINISTRATIVO</b>	
Detalle: La selección del personal a ser contratado será realizada por el Sr. Rector con ayuda de la Psicóloga de la Institución .	
<b>REQUISITOS</b>	1. Documentación de cada participante
<b>PROCEDIMIENTO</b>	
Paso 1	El Sr. Rector analizará con la Psicóloga de la Institución la documentación de cada participante
Paso 2	Luego se procederá a calificar los méritos de oposición de acuerdo a cada documento presentado por el participante estableciendo un puntaje máximo de 60 puntos bajo los siguientes parámetros: Título de tercer nivel 40 puntos, Egresamiento 35 puntos, Experiencia 5 puntos, Cursos recibidos e impartidos 15 puntos.
Paso 3	Después se realizará la calificación de la entrevista la misma que tendrá un puntaje máximo de 40 puntos.
Paso 4	Será declarado ganador el que obtenga mayor puntaje.
Paso 5	Elaboración del contrato .
Paso 6	Luego de haber cumplido los pasos anteriores se procederá a la realización y firma del contrato entre el Sr. Rector y el ganador del proceso.
<b>OBSERVACIONES</b>	1. Ver Gráfico No. 28 Diagrama de Proceso de Selección de personal Docente y/o Administrativo.

**Fuente:** Formato, Manual de Procedimiento Administrativo, (Universidad Nacional Hermilio Valdizan, 2010).

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

Gráfico No. 28 Diagrama de Proceso de Selección de Personal Docente y/o Administrativo.



Elaborado por: Mayra Adriano.

### 5.6.10.9. Proceso de Incorporación del personal docente y/o administrativo.

La Incorporación del personal se inicia al momento de contratar al docente y /o personal administrativo que va ocupar el puesto de trabajo e integrándose a la organización la misma que debe realizarse de manera técnica, ágil, oportuna, y cálida que busca la ambientación y adaptación del nuevo colaborador.

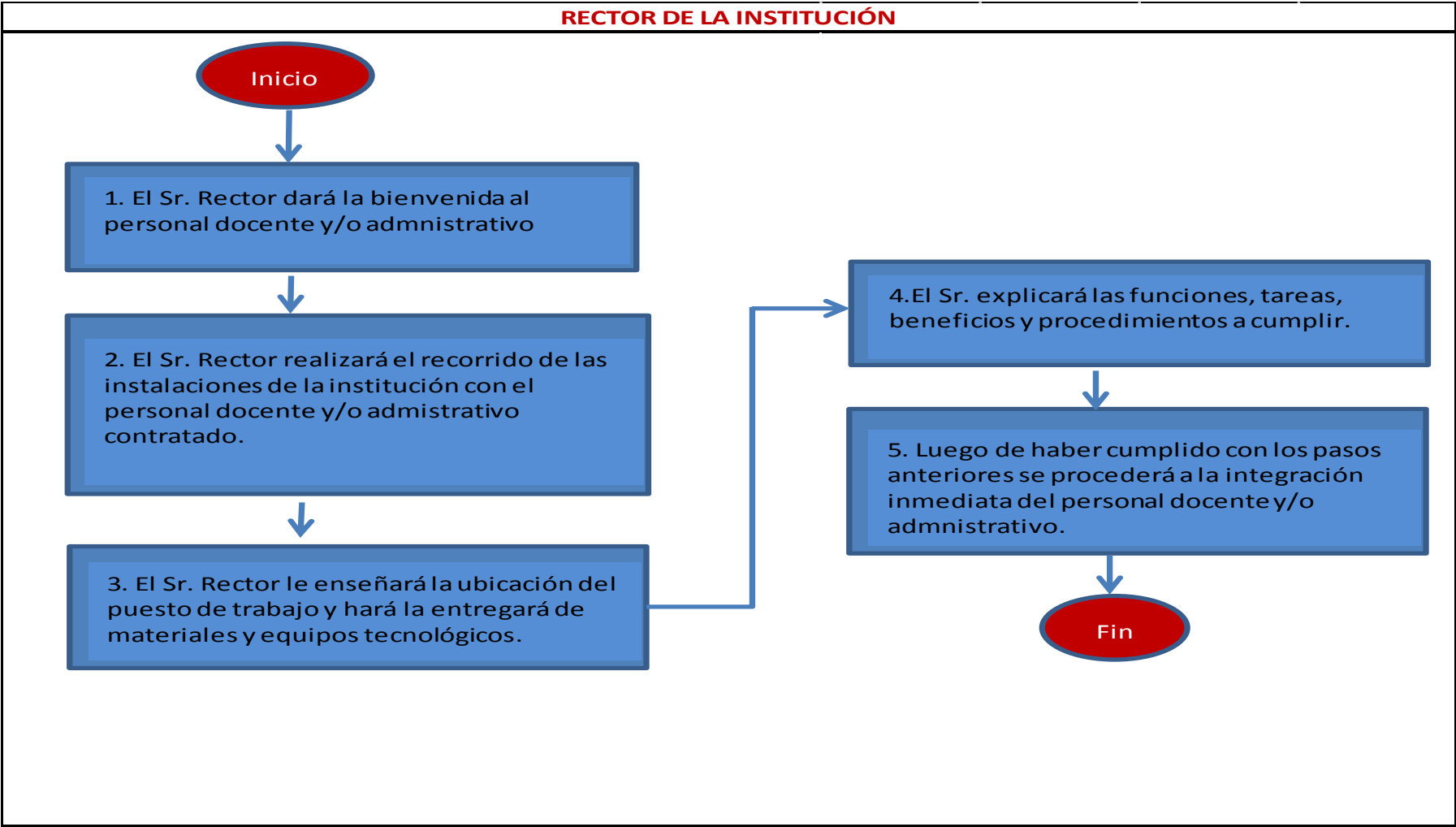
**Cuadro No. 26 Proceso de Incorporación del Personal Docente y/o Administrativo**

<b>9. INCORPORACIÓN DEL PERSONAL DOCENTES Y/O ADMINISTRATIVO</b>	
Detalle: La incorporación del personal docente y/o administrativo será efectuada por el Sr. Rector de la Institución.	
<b>REQUISITOS</b>	
	1. Asistencia del Docente y/o Personal administrativo contratado para la inducción.
<b>PROCEDIMIENTO</b>	
Paso 1	El Sr. Rector dará la bienvenida al docente y/o personal contratado y será presentado a los compañeros con los que compartirá el trabajo.
Paso 2	El Sr. Rector con el docente y/o personal contratado realizará un recorrido por las instalaciones de la institución.
Paso 3	Luego el Sr. Rector le enseñará la ubicación del puesto de trabajo y hará la entrega de materiales y medios tecnológicos.
Paso 4	El Sr. Rector le explicará al docente y/o personal administrativo contratado las funciones, tareas, beneficios y conocimiento de procedimientos a cumplir.
Paso 5	Luego de haber cumplido los pasos anteriores se procederá a la integración inmediata del docente y/o personal administrativo contratado.
<b>OBSERVACIONES</b>	1. Ver Gráfico No.29 Diagrama de Procesos de Incorporación del personal Docente y/o Administrativo contratado.

**Fuente:** Formato, Manual de Procedimiento Administrativo, (Universidad Nacional Hermilio Valdizan, 2010).

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

Gráfico No. 29 Diagrama de Procesos de Incorporación del Personal Docente y/o Administrativo contratado.



Elaborado por: Mayra Adriano.

### 5.6.10.10. Proceso de Capacitación del Personal Docente y/o Administrativo.

El proceso de capacitación brindará a los docentes y /o personal administrativo el desarrollo de habilidades, destrezas y conocimiento para desempeñarse mejor en el puesto de trabajo contribuyendo de esta manera al progreso personal-profesional y así beneficiando de manera espontánea a la institución.

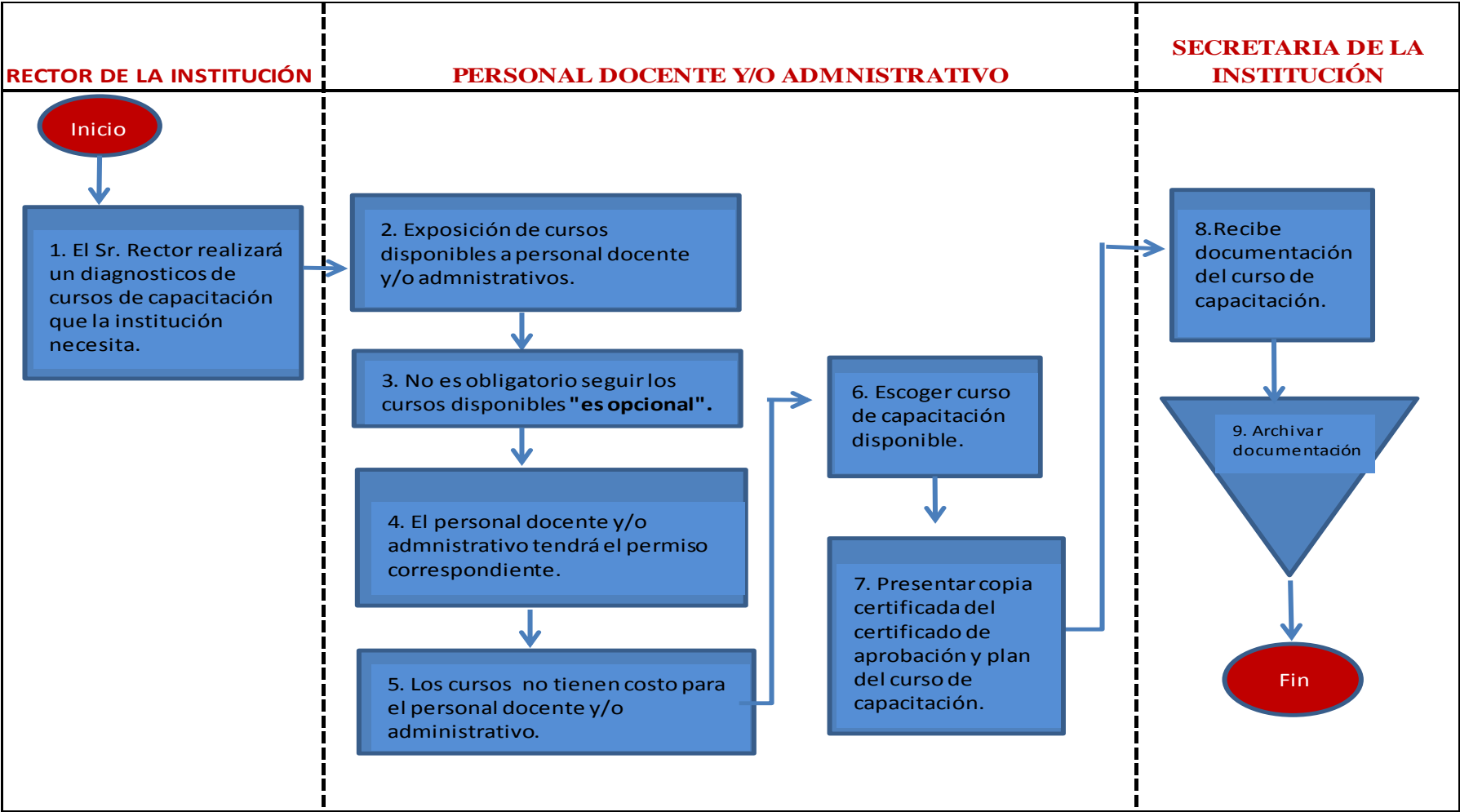
**Cuadro No. 27 Proceso de Capacitación del Personal Docente y/o Administrativo**

<b>10. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DOCENTE Y/O ADMINISTRATIVO</b>	
Detalle: La capacitación del personal docente y/o administrativo será efectuada en base a las necesidades de la institución.	
<b>REQUISITOS</b>	
	1. Disponibilidad de tiempo por parte de los docentes y/o personal administrativo.
<b>PROCEDIMIENTO</b>	
Paso 1	El Sr. Rector realizará un diagnóstico de cursos de capacitación que beneficiarán a la institución.
Paso 2	El Sr. Rector expondrá a los docentes y/o administrativos los cursos disponibles y beneficios de los mismos. Los cursos de capacitación no son obligatorios son opcionales.
Paso 3	El personal docente y/o administrativo tendrán el permiso correspondiente siempre y cuando se acoplen con las actividades que deben cumplir. Autorizada por el Sr. Rector
Paso 4	Los cursos de capacitación no tendrán costo para el personal docente y/o administrativo, la Institución cubrirá dichos valores.
Paso 5	Terminada el curso de capacitación los docentes y/o personal administrativo deben presentar copia certificada del certificado de aprobación y el plan de contenido de la capacitación en Secretaría los mismos que se archivarán para respaldo
<b>OBSERVACIONES</b>	1. Ver Gráfico No. 30 Diagrama de Procesos de Capacitación del Personal Docente y/o Administrativo.

**Fuente:** Formato, Manual de Procedimiento Administrativo, (Universidad Nacional Hermilio Valdizan, 2010).

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

Gráfico No. 30 Diagrama de Procesos de Capacitación del Personal Docente y/o Administrativo.



Elaborado por: Mayra Adriano.

### 5.6.10.11. Proceso de Valoración Laboral.

El proceso de valoración laboral consiste en valorar el desempeño del personal docente y/o administrativo en su área de trabajo permitiendo conocer las debilidades y fortalezas en el cumplimiento de las labores cotidianas al ser ejecutadas por cada persona que presta su servicio en la institución, con el fin de potencializar el rendimiento del trabajador para lograr el desarrollo institucional.

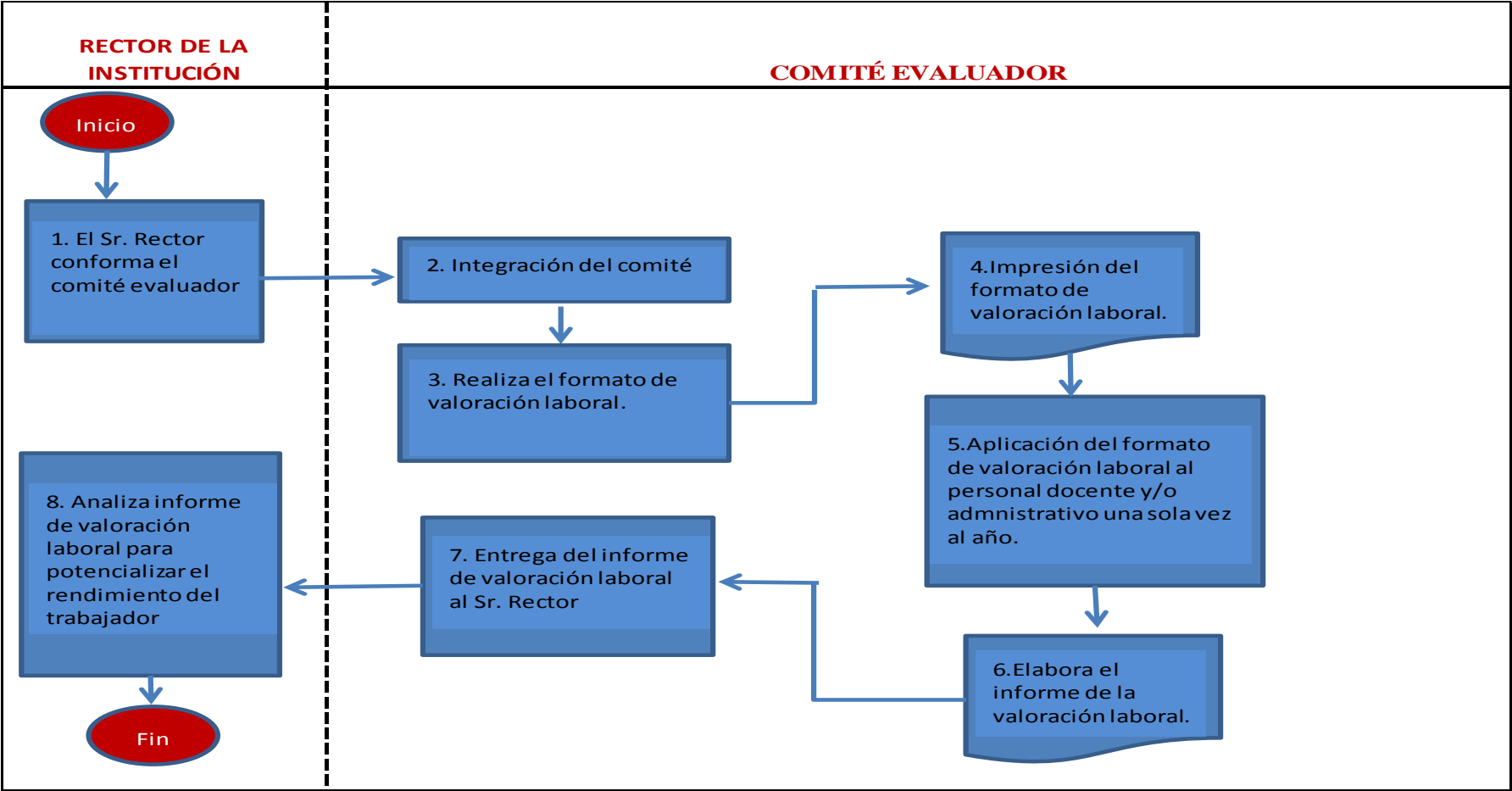
**Cuadro No. 28 Proceso de Valoración Laboral.**

<b>11. PROCESO DE VALORACIÓN LABORAL</b>	
Detalle: El proceso de Valoración laboral permitirá conocer información relevante acerca del personal docente y/o administrativo que labora en la institución para alcanzar los objetivos de la institución.	
<b>REQUISITOS</b>	Comité Evaluador
	1. Trabajar un año en la institución
<b>PROCEDIMIENTO</b>	
Paso 1	El Sr. Rector procederá a conformar el comité evaluador con un mínimo de integrantes de tres personas
Paso 2	El comité evaluador efectuará el formato de valoración laboral en el que se detallará los puntos a valorar.
Paso 3	El comité evaluador aplicara el formato al personal docente y/o administrativo una sola vez al terminar el año lectivo.
Paso 4	El comité evaluador presentará un informe al Sr. Rector
Paso 5	El Sr. Rector analizará el informe presentado por el comité evaluador para potencializar el rendimiento del trabajador con el propósito de lograr los objetivos de la institución.
<b>OBSERVACIONES</b>	1. Ver Gráfico No. 31 Diagrama de Procesos de Valoración Laboral al Personal Docente y/o Administrativo. 2. Ver Gráfico No.32 Formato de Valoración Laboral.

**Fuente:** Formato, Manual de Procedimiento Administrativo, (Universidad Nacional Hermilio Valdizan, 2010).

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

Gráfico No. 31 Diagrama de Procesos de Valoración Laboral al Personal Docente y/o Administrativo.



Elaborado por: Mayra Adriano.



**Cuadro No. 29 Formato de Valoración Laboral.**

 Instituto Particular Hispanoamérica Valoración Laboral				
Nombre del empleado:				
Área de Trabajo:				
Criterios a Evaluar	Calificación			
	Muy Bueno	Bueno	Regular	malo
1. ¿Trabaja en Equipo?				
2. ¿ Es puntual?				
3. ¿Tiene iniciativa?				
4. ¿Es responsable y se compromete ?				
5. ¿Tiene espíritu de colaboración?				
6.¿Fomenta la participación del personal en las actividades para mejorar?				
7.¿Sus conocimiento y aprendizaje es continuo?				
8.¿Tiene capacidad de organización y planificación?				
9.¿Su calidad de trabajo es?				
10.¿Su comunicación es adecuada con sus compañeros y líder?				
10.¿Es solidario ?				
11.¿Su adaptación a los cambios es ?				
OBSERVACIONES:				
FIRMA DEL EVALUADOR				

**Fuente:** Mayra Adriano.


**Elaborado por:** Mayra Adriano.

### 5.6.11. Resultados relativos a los clientes.

El Instituto Particular Hispanoamérica maneja como instrumento de evaluación la encuesta de satisfacción aplicándola cada año internamente a los estudiantes y externamente a los padres de familia cuya finalidad es medir la percepción y satisfacción de los servicios prestados por la institución siendo el propósito la formación del estudiante de manera integral para su desempeño en la sociedad.

En el despliegue, enfoque e influencia acerca de los resultados relativos a los clientes se consideran dos criterios como son las medidas de percepción e indicadores de rendimiento que se pueden observar en el cuadro No.30 y cuadro No. 31 que contribuirán como trayecto a seguir para lograr el crecimiento sostenible de la institución.


**Cuadro No. 30 Medidas de Percepción Relativos a los Clientes.**

 <b>Instituto Particular Hispanoamérica</b> <b>Resultados Relativos a los clientes.</b>			
<b>Criterios</b>	<b>Enfoque</b>	<b>Despliegue</b>	<b>Influencia</b>
1. Medidas de percepción	Las medidas de percepción son medidas de apreciación de los estudiantes, padres de familia, docentes y personal administrativo cuya información es adquirida a través de encuestas y estudio de reclamaciones, sugerencias y reconocimientos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Imagen del plantel educativo.</li> <li>-Realización de encuestas.</li> <li>-Capacidad de solucionar problemas.</li> <li>-Transparencia y accesibilidad a la información.</li> <li>- Satisfacción de estudiantes y padres de familia en resultados académicos.</li> </ul>	-Deseo de continuar en la Institución.

**Fuente:** Mayra Adriano.

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

**Cuadro No. 31 Indicadores de Rendimiento Relativos a los Clientes.**

 <b>Instituto Particular Hispanoamérica</b> <b>Resultados Relativos a los clientes.</b>			
<b>Criterios</b>	<b>Enfoque</b>	<b>Despliegue</b>	<b>Influencia</b>
2. Indicadores de Rendimiento.	El Instituto Particular Hispanoamérica dispondrá de indicadores que permitirán medir la eficiencia y eficacia de sus estrategias, políticas y procesos para entender, prevenir y mejorar el rendimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Número de estudiantes matriculados.</li> <li>-Número de estudiantes nuevos.</li> <li>-Número de estudiantes que son promovidos al año inmediato superior</li> <li>-Resultados académicos en las distintas evaluaciones realizadas por el INEVAL.</li> <li>-Grado de participación de estudiantes y padres de familia en las actividades culturales y académicas.</li> <li>-Grado de incidencias disciplinarias.</li> </ul>	-Crecimiento Fortalecimiento y Sostenibilidad Institucional.

**Fuente:** Mayra Adriano.


**Elaborado por:** Mayra Adriano.

#### **5.6.12. Resultados relativos al personal.**

Las medidas de percepción y los indicadores de rendimiento de los resultados relativos al personal revelarán el comportamiento del personal y cómo la dinámica de aplicarlos, aportarán efectos positivos.

Al observar el cuadro No.32 y cuadro No.33 se muestra los factores de percepción y rendimiento como una guía que conllevará a una práctica exitosa.


**Cuadro No. 32 Medidas de Percepción Relativos al Personal.**

 <b>Instituto Particular Hispanoamérica</b> <b>Resultados Relativos al Personal.</b>			
Criterios	Enfoque	Despliegue	Influencia
1. Medidas de percepción	El Instituto Particular Hispanoamérica ofrece a sus integrantes un clima de organizacional basado en relaciones humanas en la que se toma en cuenta su pensar, sentir y emoción para su integración al equipo de trabajo orientado a dar un servicio educacional de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estabilidad y seguridad laboral.</li> <li>- Charlas Motivacionales como oportunidad para aprender.</li> <li>- Satisfacción por el buen ambiente de trabajo.</li> <li>- Capacitación a los docentes y planta administrativa.</li> <li>- Participación de los docentes y personal administrativo en áreas de mejora.</li> </ul>	- Sentido de pertenencia.

**Fuente:** Mayra Adriano.

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

**Cuadro No. 33 Indicadores de Rendimiento Relativos al Personal.**

 <b>Instituto Particular Hispanoamérica</b> <b>Resultados Relativos al Personal.</b>			
Criterios	Enfoque	Despliegue	Influencia
2. Indicadores de Rendimiento.	El Establecimiento puntualizará indicadores que darán una visión para mejorar las competencias y desempeño laboral en la planta docentes y personal administrativo en base a un análisis de causas para establecer estrategias de mejoras en busca del cumplimiento de metas y objetivos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de Cursos de capacitación a docentes y personal administrativo.</li> <li>- Número de conflictos entre el personal.</li> <li>- Grado de estabilidad del personal.</li> <li>- Número de conflictos del personal con los estudiantes y padres de familia.</li> <li>- Número de personas voluntarias para efectuar alguna actividad tanto académica como cultural.</li> </ul>	- Satisfacción laboral

**Fuente:** Mayra Adriano.

**Elaborado por:** Mayra Adriano.


**5.6.13. Resultados relativos a la sociedad.**

El centro educativo es reconocido a nivel local por la didáctica y pedagogía aprendizaje - enseñanza que emplea, posicionándose en lugares importantes en las evaluaciones que son realizadas cada año por el Instituto Nacional de Evaluación (INEVAL).

Los convenios que mantiene la entidad educativa con otras instituciones de educación dan una imagen y prestigio; así como una aportación social como el uso de infraestructura por parte de la colectividad, elaboración de proyectos en forma conjunta e inversión en beneficio de los estudiantes.

La imagen y la vinculación con la colectividad que proyecta el Instituto Particular Hispanoamérica son como tomar una radiografía a la Institución la misma que permitirá crear confianza en la ciudadanía satisfaciendo las expectativas educativas mediante la reflexión e implementación de equipos de trabajo que efectuarán actividades a realizarse para obtener resultados positivos y así conseguir el desarrollo institucional construyendo una cultura de excelencia educacional.

### 5.6.14. Presupuesto del Plan Administrativo para el Instituto Particular Hispanoamérica.

 Instituto Particular Hispanoamérica															
Presupuesto															
Plan	Año 2013												Responsable	Presupuesto	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1. Presentación del Plan Administrativo.	x													Mayra Adriano	10,00
2. Aprobación del Plan Administrativo.		x												Consejo Ejecutivo	25,00
3. Socialización de la misión, visión, políticas y organigrama estructural.			x	x										Dr. Giovanni Gavidia	200,00
4. Aprobación de la misión, visión, políticas y organigrama estructural.					x	x	x	x						Consejo Ejecutivo	35,00
5. Aprendizaje de Procesos.									x	x				Dr. Giovanni Gavidia	120,00
6. Cursos de capacitación.											x			Dr. Giovanni Gavidia	1000,00
7. Aplicación de encuestas para el clima laboral												x		Dr. Giovanni Gavidia	150,00
<b>Total</b>															<b>1540,00</b>

**Elaborado por:** Mayra Adriano.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro, H. (2010). Estudios Epistemológicos de Bibliotecología (Primera edición ed.). México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Alles, M. (2012). Las 50 Herramientas de Recursos Humanos que todo profesional debe conocer. México: Granica.
- Alonso, J., & Red, I. (2007). Evaluar "para" el aprendizaje, aprender para estar motivado: el orden de los factores si afecta el producto. Revista Española de Orientación y Psicopedagogía, 241-253.
- Altisen, C. (2001). Epistimología Guía de Estudio. Argentina: Libros en Red.
- Anáhuac, U. (11 de 03 de 2015). Red de Universidades. Obtenido de <http://anahuac.info/s/index.phtml?se=34>
- Arnoletto, E. (2014). Fundamentos de la Administración de Organizaciones. Argentina: Eumed.
- Arroyo, R. (2012). Habilidades Gerenciales: Desarrollo de destrezas, competencia y actitud (Primera ed.). Bogotá-Colombia: Eco ediciones.
- Behar, D. (2008). Metodologías de la Investigación. México: Shalom.
- Beltrán, J. (1993). Procesos, Estrategias y Técnicas de Aprendizaje. Madrid: Síntesis.
- Blanco, A. (2009). Desarrollo y Evaluación de Competencias en Educación Superior. Madrid: Narcea.
- Bosh, J. (11 de 07 de 2012). Dirección Estratégica. Obtenido de <https://movimiento30juniord.wordpress.com/2012/07/11/administracion-estrategica-mision-vision-y-valores/>
- Calix, M. (3 de Julio de 2011). Gestión Administrativa. Obtenido de <http://www.marielgestadmonhond11.blogspot.com/p/contenidos.html>
- Canto, J. (2000). Dinámicas de Grupo: Aspectos Técnicos, Ámbitos de intervención

y Fundamentos Teóricos. Archidona: Aljibe.

- Carbonero, M., Roman, J., Martín-Antón, L., & Reoyo, N. (2009). Efecto del Programa de habilidades docentes motivadoras en el profesorado de secundaria. *Revista de Psicodidáctica*, XIV(2), 229-243.
- Carreño, I. (2008). *Metodologías del Aprendizaje* (Octava edición ed.). Madrid: Grupo Cultural.
- Carreto, J. (6 de 12 de 2011). Promonegocios. Obtenido de Promonegocios: <http://www.promonegocios.net/administración/proceso-administrativo>
- Carro, R., & González, D. (2012). *Administración de la Calidad Total*. Argentina: Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Castellanos, R. (2007). *Pensamiento, Herramientas y Acción del Estratega*. Habana: Eumed.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos El Capital Humano de las Organizaciones* (Novena ed.). México: McGrawHill.
- Custa, A. (2012). Modelo Integrado de Gestión Humana y del Conocimiento. *Redalyc*, XVII(57), 86-98.
- Espinosa, C., Larrabeiti, J., & San Segundo, A. (2012). *Ejecución Estratégica la Experiencia e Innovación de 12 CEO clave ante un nuevo escenario*. España: Pearson Educación S.A.
- European Foundation For Quality Management (EFQM). (14 de 03 de 2015). EFQM. Obtenido de <http://www.efqm.org>
- Fernández, E. (2010). *Administración de Empresas: Un Enfoque Interdisciplinaria*. Madrid: Paraninfo.
- Fred R, D. (2013). *Conceptos de Administración Estratégica*. México: Pearson Prentice Hall.



- Gámez, M., & Torres, C. (2012). Las Técnicas de Grupo como Estrategia Metodológica en la adquisición de la Competencia de Trabajo en Equipo de los alumnos Universitarios. *Journal for Educators, Teachers and Trainers*, IV, 19-20.
- García, J., & Münch, L. (2012). *Fundamentos de Administración*. México: Trillas.
- Gómez, W. D. (2012). *Prácticas Empresariales*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- González, A. (2005). *Motivación Académica: Técnicas, Aplicación y Evaluación*. Madrid: Pirámide.
- Hernández, S., & Rodríguez, G. (2011). *Introducción a la Administración: teoría general administrativa, origen, evolución y vanguardia (Quinta ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Hernández, S., & Rodríguez, G. (2011). *Introducción a la Administración Teoría General administrativa Origen, Evolución y vanguardia (Quinta ed.)*. México: McGraw Hill.
- Herrera, G. (2011). *Guía Didáctica: Técnicas de Trabajo Grupal (Segunda edición ed.)*. Loja, Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: Una Perspectiva Global y Empresarial (Catorceava ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Lazzo, M., & Mora, Y. (17 de 05 de 2012). *Gestión Administrativa*. Obtenido de <http://gestionadministrativaconceptos.blogspot.com/p/>
- Maldonado, N. (2012). *Emprendimiento y Gestión (Primera ed.)*. Quito-Ecuador: Educate+.
- Martínez, D., & Milla, A. (2012). *Elaboración del Plan Estratégico y su Implantación a través del Cuadro de Mando Integral*. Madrid: Díaz de Santos.
- Medaura, O., & Monfarrell, A. (2008). *Técnicas Grupales y Aprendizaje Afectivo*. Buenos Aires, Argentina: Lumen.

- Ministerio de Educación y Cultura del Ecuador. (2010). Ministerio de Educación y Cultura del Ecuador. Quito: xxx.
- Mondy, R., & Mondy, J. B. (2010). Administración de Recursos Humanos. México: Pearson Educación de México.
- Mowll, J., & O'Neill. (2012). Administración (Primera ed.). Mexico: Trillas.
- Münch, L., Galicia, E., & Jiménez, S. (2011). Administración de Instituciones Educativas. México: Trillas.
- Myers, D. (2005). Psicología (Séptima edición ed.). Madrid: Interamericana.
- Nuñez, C., & Fontana, M. (2009). Competencia socioemocional en el aula: Características del Profesor que favorecen la motivación por el Aprendizaje en alumnos de Enseñanza Secundaria Obligatoria. REvista Española de Orientación y Psicopedagogía, XX(2), 257-269.
- Peeling, N. (2013). Tips Efectivos para la Gerencia (Primera ed.). México: Trillas.
- Pérez, J. (2010). Gestión por Procesos (Cuarta ed.). España: Alfaomega.
- Pérez, J. A., & Velasco, F. (2010). Gestión por Procesos (Cuarta ed.). España: Esic Editorial.
- Planeación Educativa. (25 de 06 de 2015). Planeación Educativa,.  
Obtenido de [https://atsliteacher4.files.wordpress.com/2011/02/plane\\_2011\\_00.pdf](https://atsliteacher4.files.wordpress.com/2011/02/plane_2011_00.pdf)
- Portillo, K., & Cárdenas, E. (2008). Proceso Académico - Administrativo de la Revista Científica y Ética del Investigador: estudio de un caso. Omnia, 160-183.
- Rinaudo, M., & Gonzalez, A. (2003). Estrategias de Aprendizaje y Enfoque Cooperativo. Córdoba: Educacndo Ediciones.
- Rojas, M. (2008). Admnistración para Ingenieros (Cuarta ed.). Colombia: Ecoe Ediciones.

- Secretaria de Planificación y Programación de la Presidencia del Gobierno de Guatemala. (05 de 05 de 2015). Segeplan. Obtenido de <http://segeplan.gob.gt/2.0/>
- Secretaria de Planificación y Programación de la Presidencia del Gobierno de Guatemala. (05 de 03 de 2015). Segeplan. Obtenido de <http://segeplan.gob.gt/2.0/>
- Significado de Objetivo. (29 de 07 de 2015). Significado de Objetivo. Obtenido de <http://www.significados.com/objetivo/>
- Thompson, A., Strckland, A., & Gamble, J. (2012). Administración Estratégica Teoría y Casos. México: McGrawHill.
- Thompson, J., ( 14 de 06 de 2015). Misión. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/empresa/mision-vision-empresa.html>.
- Universidad de Guanajuato. (22 de 11 de 2012). Universidad de Guanajuato. Obtenido de <http://www.guanajuato.edu.mx>
- Universidad Nacional Hermilio Valdizan. (18 de 11 de 2010). Universidad Nacional Hermilio Valdizan. Obtenido de Universidad Nacional Hermilio Valdizan: <http://es.slideshare.net/EvMq/manual-de-procedimientoadministrativo>
- Valda, J. C. (10 de Agosto de 2013). Proceso Administrativo. Recuperado el 25 de 02 de 2015, de <http://www.jcvalda.wordpress.com/2013/08/10/procesoadministrativo-planeación-organización-dirección-y-control>
- Woolfolk, A. (2010). Psicología Educativa. México: Prentice Hall Pearson.

# **Anexos**

## Anexo I. Cuestionario de Encuesta



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS CARRERA**  
**DE INGENIERÍA COMERCIAL.**

**INSTITUTO PARTICULAR HISPANOAMÉRICA**

Encuesta aplicada a los estudiantes, docentes, personal administrativo y directivos del Instituto Particular Hispanoamérica

**OBJETIVO:** Determinar la información acerca del Instituto Particular Hispanoamérica para analizar la gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo Institucional

1) ¿Se siente identificado con la Institución?

SI	NO

¿Por qué?.....  
 .....  
 .....

2) ¿Piensa Usted que la Gestión Administrativa incide en el Desarrollo Institucional?

SI	NO

¿Por qué?.....  
 .....  
 .....

3) ¿Cree Usted que mejorar los procesos de la gestión administrativa ayudará al desarrollo de la institución?

SI	NO

¿Por qué?.....  
 .....  
 .....

4) ¿La Institución lleva a cabo acciones de mejora continua?

SI	NO

¿Por qué?.....  
 .....  
 .....

5) ¿Desde su posición como observa el avance del Desarrollo Institucional?

Excelente	Bueno	Regular	Malo

¿Por qué?.....  
 .....  
 .....

6) ¿Las relaciones de comunicación entre alumnos, profesores, personal directivo y administrativo es?

Excelente	Bueno	Regular	Malo

¿Por qué?.....  
 .....

7) ¿El Rector de la Institución anima a iniciar cambios y a ser creativos para mejorar?

SI	NO

¿Por qué?.....  
 .....  
 .....

8) ¿Tiene Usted definida sus responsabilidades y funciones en la labor que desempeña?

SI	NO

¿Por qué?.....  
 .....  
 .....

9) ¿Cree Usted que no disponer de un plan administrativo limita el Desarrollo Institucional?

SI	NO

¿Por qué?.....  
 .....  
 .....

10) A su criterio ¿Qué aspecto debe mejorar el Instituto para brindar un mejor servicio?

Desarrollo Motivacional	Cambios en Infraestructura	Alianzas con Instituciones	Atención en solucionar problemas

¿Por qué?.....  
 .....  
 .....

**Anexo II. Cuestionario de Entrevista**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS CARRERA**  
**DE INGENIERÍA COMERCIAL.**

**INSTITUTO PARTICULAR HISPANOAMÉRICA**

Encuesta aplicada a los directivos del Instituto Particular Hispanoamérica

**OBJETIVO:** Recabar información del funcionamiento del Instituto Particular Hispanoamérica para el análisis respectivo

- 1) ¿Cómo se inició el Instituto Particular Hispanoamérica?
- 2) ¿El Instituto tiene establecida la Misión, Visión, Valores, Objetivos y Políticas?
- 3) ¿Se ha realizado alguna vez una autoevaluación del instituto?
- 4) ¿Cómo es la estructura organizativa de la institución?
- 5) ¿Se realiza capacitaciones al personal que labora en la Institución?
- 6) ¿Con que frecuencia se capacita al personal?
- 7) ¿La institución cuenta con planificaciones administrativas?