



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

**VICERRECTORADO DE POSGRADO E
INVESTIGACIÓN**

INSTITUTO DE POSGRADO

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE:

MAGÍSTER EN PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS,

MENCIÓN FINANZAS

TEMA:

“Elaboración e implementación de un Modelo de Gestión Administrativo en la Unidad Educativa La Providencia de la Ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo y su incidencia en la optimización de los procesos administrativos, en el período enero – septiembre 2014”

AUTOR:

Martha Viviana Romero Noboa

TUTOR:

Ms. Mgs. Wilson Saltos A.

RIOBAMBA – ECUADOR

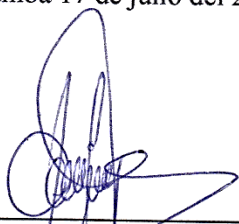
2015

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Certifico que el presente trabajo de investigación previo a la obtención del Grado de Magíster en Pequeñas y Medianas Empresa, Mención Finanzas con el tema: “ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO EN LA UNIDAD EDUCATIVA LA PROVIDENCIA DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO Y SU INCIDENCIA EN LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS, EN EL PERÍODO ENERO – SEPTIEMBRE 2014” ha sido elaborado por Martha Viviana Romero Noboa, el mismo que ha sido revisado y analizado en un cien por ciento con el asesoramiento permanente de mi persona en calidad de Tutor, por lo cual se encuentra apto para su presentación y defensa respectiva.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Riobamba 17 de julio del 2015

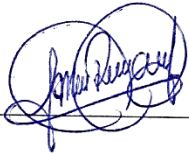


Ms. Mgs. Wilson Saltos A.

DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Yo Martha Viviana Romero Noboa con cédula de identidad N. 0604267617 soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y propuesta realizada en la presente investigación y el patrimonio intelectual del trabajo investigativo pertenece a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Martha Viviana Romero Noboa

MAESTRANTE

AGRADECIMIENTO

Mi sincero reconocimiento a mis seres queridos, mis esforzados padres María y Manuel, a mis hermanos; ya que todos con su motivación dan aliento a mi vida día a día, cual jardinero que con sus cuidados diarios y su apoyo hacen florecer mi espíritu.

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico en retribución al amor de mi hijo Wylan quien con su sonrisa ilumina mi vida y me alienta a ser mejor.

A mi abnegado esposo William que incondicionalmente desde el primer día de mis estudios de posgrado me ha brindado su apoyo y es él quien impulsa mi vida con amor.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN	ii
AUTORÍA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA	v
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE CUADROS.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
CONTENIDO	vi
RESUMEN	xi
SUMMARY	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I	1
1. MARCO TEÓRICO.....	1
1.1. ANTECEDENTES.....	1
1.2 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA	3
1.2.1 Fundamentación Filosófica	3
1.2.2 Fundamentación Epistemológica.....	6
1.2.2.1 Teoría Clásica de la Administración.....	6
1.2.2.2 Teoría del Desarrollo Organizacional.....	7
1.2.3 Fundamentación Legal	9
1.2.3.1 Trabajo y Seguridad Social	10
1.2.3.2 Plan Nacional del Buen Vivir.....	10
1.2.3.3 Contrato de Trabajo Individual a Plazo Fijo.....	10
1.2.3.4 Norma de Pago de la Decimotercera y Decimocuarta Remuneración	11
1.3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	11
1.3.1 LA ADMINISTRACIÓN.....	11
1.3.2 IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN	14
1.3.3 LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	14
1.3.3.1 IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	15
1.3.4 PROCESO ADMINISTRATIVO.....	16
1.3.5 FASES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO	17
1.3.6 Modelo de Gestión Administrativa.....	18
1.3.7 Proceso Administrativo	20
1.3.8 Misión	21

1.3.9	Visión.....	22
1.3.10	Los Valores Corporativos.....	22
1.3.11	Control de la Gestión Administrativa.....	23
1.3.11.1	Objetivos del Control de la Gestión Administrativa.....	24
1.3.12	Sistema de Control de Gestión.....	25
1.3.13	Indicadores de Gestión.....	25
CAPÍTULO II.....		27
2.	METODOLOGÍA.....	27
2.1	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
2.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	27
2.2.1.	Investigación Descriptiva.....	27
2.3	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	28
2.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	29
2.4.1	Técnicas.....	29
2.4.2	Instrumentos.....	29
2.5	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	30
2.5.1	Población.....	30
2.5.2	Muestra.....	31
2.6	Procedimientos para el Análisis e Interpretación de Resultados.....	32
2.7	HIPÓTESIS.....	33
2.7.1	Hipótesis General.....	33
2.7.2	Hipótesis Específicas.....	33
2.8	Operacionalización de las Hipótesis.....	34
3.	PROPUESTA.....	37
3.1	TEMA.....	37
3.2	PRESENTACIÓN.....	37
3.3	OBJETIVOS.....	38
3.3.1	Objetivo General.....	38
3.3.2	Objetivos Específicos.....	38
3.4	Fundamentación del Modelo de Gestión Administrativo.....	38
3.5	CONTENIDO.....	39
3.6	Operatividad del Modelo de Gestión Administrativo.....	40
3.6.1	CRONOGRAMA DE LA APLICACIÓN DE ACTIVIDADES.....	42
CAPÍTULO IV.....		42
4.	EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	42
4.1	Diagnóstico de la Unidad Educativa.....	42
4.1.1	Misión Actual.....	42
4.1.2	Visión Actual.....	42
4.1.3	Organigrama Actual de la Unidad Educativa P. La Providencia Riobamba.....	43

4.1.4 Descripción del Mercado Actual	44
4.1.5 Identificación del Segmento Objetivo	46
4.1.5.1 La Comunicación	46
4.1.6 Identificación de Procesos Relevantes en la Unidad Educativa Particular La Providencia Riobamba	47
4.1.7 El Proceso de la Selección Del Personal en la Unidad Educativa Particular La Providencia Riobamba	49
4.1.8 PROCESO DEL SERVICIO DE MATRICULAS EN EL PLANTEL	51
4.1.9 PROCESO DEL SERVICIO DE COBRO DE PENSIONES EN LA INSTITUCIÓN LA PROVIDENCIA RIOBAMBA	55
4.1.10 PROCESOS PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO EDUCATIVO A LOS ESTUDIANTES DEL PLANTEL LA PROVIDENCIA	57
4.1.11 Análisis de Causas:.....	59
4.1.12 ENCUESTAS APLICADAS A LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN PARA REALIZAR EL DIAGNÓSTICO	61
4.1.13 ENCUESTA APLICADA A LOS PADRES DE FAMILIA DEL PLANTEL PARA REALIZAR EL DIAGNÓSTICO	67
4.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	71
4.2.1 ENCUESTAS APLICADA A LOS COLABORADORES Y PADRES DE FAMILIA DE LA UNIDAD EDUCATIVA LA PROVIDENCIA RIOBAMBA LUEGO DE LA APLICACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN	71
4.2.2 ENCUESTA APLICADA A LOS PADRES DE FAMILIA POSTERIOR A LA APLICACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN	77
4.3 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	81
4.3.1 Comprobación de la Hipótesis General	81
4.3.2 Comprobación de la Hipótesis Específicas 1	84
4.3.3 Comprobación de la Hipótesis Específicas 2	87
4.3.4 Comprobación de la Hipótesis Específica 3	90
4.4 Resumen de Implementación del Modelo de Gestión en la Unidad Educativa Particular La Providencia de la ciudad de Riobamba	94
CAPÍTULO V	96
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	96
5.1. CONCLUSIONES	96
5.2. RECOMENDACIONES	97
BIBLIOGRAFÍA	98
ANEXOS	102

ÍNDICE DE CUADROS

CONTENIDO	PÁGINAS
Cuadro N° 2.1 Personal para ser encuestado	32
Cuadro N° 2.2 Operacionalización De La Hipótesis Específica 1.....	35
Cuadro N° 2.3 Operacionalización De La Hipótesis Específica 2.....	36
Cuadro N° 2.4 Operacionalización De La Hipótesis Específica 3.....	37
Cuadro N° 3.1 Cronograma de Etapas y Tiempos.....	42
Cuadro N° 4.1 Identificación De Procesos Claves Del Plantel.....	49
Cuadro N° 4.2 Incidencia Modelo de Gestión en los Procesos Administrativos.	63
Cuadro N° 4.3 El Diagnóstico incide en la Gestión del Plantel.....	64
Cuadro N° 4.4 Los Procesos administrativos inciden en el servicio educativo...	65
Cuadro N° 4.5 Diseño Modelo de Gestión en el plantel.....	66
Cuadro N° 4.6 Evaluación Modelo determinación eficiencia.....	67
Cuadro N° 4.7 Conoce La Misión y Visión institucional.....	68
Cuadro N° 4.8 Ha Mejorado la Comunicación y atención en el plantel.....	69
Cuadro N° 4.9 Utilidad de los Organigramas.....	70
Cuadro N° 4.10 Se aplica la Planificación Estratégica en el Plantel.....	71
Cuadro N° 4.11 Incidencia Modelo de Gestión en los Procesos Administrativos.	73
Cuadro N° 4.12 El Diagnóstico incide en la Gestión del Plantel.....	74
Cuadro N° 4.13 Los Proceso Administrativos Inciden En El Servicio Educativo.	75
Cuadro N° 4.14 Diseño Modelo de Gestión en el Plantel.....	76
Cuadro N° 4.15 Evaluación Modelo Determinación Eficiencia.....	77
Cuadro N° 4.16 Conoce La Misión y Visión Institucional.....	78
Cuadro N° 4.17 Ha Mejorado la Comunicación y atención en el plantel.....	79
Cuadro N° 4.18 Utilidad de los Organigramas.....	80
Cuadro N° 4.19 Se aplica la Planificación Estratégica en el plantel.....	81
Cuadro N° 4.20 Valores observados Hipótesis General.....	83
Cuadro N° 4.21 Valores esperados Hipótesis General.....	83
Cuadro N° 4.22 Valores observados Hipótesis 1.....	86
Cuadro N° 4.23 Valores esperados Hipótesis 1.....	86
Cuadro N° 4.24 Valores observados Hipótesis 2.....	89
Cuadro N° 4.25 Valores esperados Hipótesis 2.....	89
Cuadro N° 4.26 Valores observados Hipótesis 3.....	92
Cuadro N° 4.27 Valores esperados Hipótesis 3.....	92
Cuadro N° 4.28 Matriz de Diagnóstico Cualitativo.....	95
Cuadro N° 4.29 Matriz de Diagnóstico Cuantitativo.....	96

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINAS
Gráfico N° 4.1 Organigrama Estructural.....	44
Gráfico N° 4.2 Proceso de Selección del Personal.....	50
Gráfico N° 4.3 Flujograma de Proceso de Selección del Personal.....	51
Gráfico N° 4.4 Proceso de Matriculación.....	52
Gráfico N° 4.5 Flujograma del Proceso de Matriculación en la Institución.....	54
Gráfico N° 4.6 Proceso de Cobro de Pensiones.....	56
Gráfico N° 4.7 Flujograma del Proceso de Cobro de Pensiones.....	57
Gráfico N° 4.8 Proceso del Servicio Educativo.....	58
Gráfico N° 4.9 Flujograma del Proceso Educativo.....	59
Gráfico N° 4.10 Diagrama causa efecto Rotación del Personal.....	60
Gráfico N° 4.11 Diagrama causa efecto Asistencia Masiva en Colecturía.....	61
Gráfico N° 4.12 Diagrama causa efecto Debilidades Proceso Educativo.....	62
Gráfico N° 4.13 Incidencia Modelo de Gestión en los Procesos Administrativos.....	63
Gráfico N° 4.14 El Diagnóstico incide en la Gestión del Plantel.....	64
Gráfico N° 4.15 Los Proceso Administrativos Inciden en el servicio educativo..	65
Gráfico N° 4.16 Diseño Modelo de Gestión en el plantel.....	66
Gráfico N° 4.17 La Evaluación del Modelo determina eficiencia.....	67
Gráfico N° 4.18 Conoce La Misión y Visión institucional.....	68
Gráfico N° 4.19 Ha Mejorado la Comunicación y atención en el plantel.....	69
Gráfico N° 4.20 Utilidad de los organigramas.....	70
Gráfico N° 4.21 Se aplica la Planificación Estratégica en el plantel.....	71
Gráfico N° 4.22 Incidencia Modelo de Gestión en los Procesos Administrativos.....	73
Gráfico N° 4.23 El Diagnóstico incide en la Gestión del Plantel.....	74
Gráfico N° 4.24 Los Proceso Administrativos inciden en el servicio educativo..	75
Gráfico N° 4.25 Diseño Modelo de Gestión en el plantel.....	76
Gráfico N° 4.26 La Evaluación Modelo determinación eficiencia.....	77
Gráfico N° 4.27 Conoce La Misión y Visión institucional.....	78
Gráfico N° 4.28 Ha Mejorada la Comunicación y atención en el plantel.....	79
Gráfico N° 4.29 Utilidad de los Organigramas.....	80
Gráfico N° 4.30 Se aplica la Planificación Estratégica en el plantel.....	81
Gráfico N° 4.31 Distribución CHI CUADRADO Hipótesis General.....	85
Gráfico N° 4.32 Distribución CHI CUADRADO Hipótesis 1.....	88
Gráfico N° 4.33 Distribución CHI CUADRADO Hipótesis 2.....	91
Gráfico N° 4.34 Distribución CHI CUADRADO Hipótesis 3.....	94

RESUMEN

El presente trabajo de graduación desarrolla la aplicación de un Modelo de Gestión Administrativo en la Unidad Educativa Particular La Providencia de la ciudad de Riobamba para optimizar la ejecución de los procesos administrativos, permite disminuir el tiempo en la atención al cliente interno y externo con un servicio de calidad.

El mejoramiento continuo que está impulsando el Gobierno Ecuatoriano a través del Ministerio de Educación y que se está evidenciando en los centros de educación me motivó a efectuar mi tema de investigación en una institución educativa. A continuación detallo los siguientes capítulos:

En el Primer Capítulo, encontramos el Marco Teórico el mismo que está conformado por los Antecedentes y la Fundamentación Teórica como base para la propuesta.

El Segundo Capítulo lo integra lo concerniente al Marco Metodológico, el diseño, el tipo, los métodos de la investigación, las técnicas e instrumentos para la recolección de datos y la muestra.

En el Tercer Capítulo se desarrollan los Lineamientos Alternativos, es decir la propuesta con sus respectivos objetivos, fundamentación y contenidos.

En el Capítulo Cuarto se desarrolla el Diagnóstico de la Unidad Educativa Particular La Providencia, la Exposición y Discusión de los Resultados, el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante las encuestas y la comprobación de las hipótesis.

Y por último en el Capítulo Quinto se exponen las Conclusiones y Recomendaciones también se las citas bibliográficas y los anexos.

ABSTRACT

This graduation paper develops applying a model of Administrative Management in Education Unit La Providencia of city Riobamba to optimize the implementation of administrative processes, it allow to reduce the time in the attention to internal and external customer service quality.

The continuous improvement that is driving the Ecuadorian government through the Ministry of Education and it is showing in education centers motivated me to make my research topic at an educational institution. Below I detail the following chapters:

In the first chapter, we find the Theoretical Framework that consists of the Background and Theoretical Foundation as the basis for the proposal.

The second chapter, it integrates the Framework Methodological, the design, the type, research methods, techniques and tools for data collection and the sample.

In the Third chapter are developed the Alternative Guidelines, namely the proposal with their respective objectives, rationale and contents.

In chapter four are developed the Diagnosis of Unit Particular Education La Providencia, Exposure and Discussion of Results, the analysis and interpretation of the results obtained through the surveys and the checkout of hypotheses.

Finally in chapter fifth are exposed the Conclusions and Recommendations also bibliographic citations and attachments.

Reviewed by:

Lic. Pilar Nina Toscano.



INTRODUCCIÓN

La administración junto con el hombre se ha desarrollado siendo esta una herramienta que ha permitido conducir los recursos económicos, materiales, humanos y tecnológicos de las empresas o instituciones sean estas públicas o privadas intentando siempre una mejora continua en sus procesos para obtener un producto o servicio de calidad.

En la actualidad se están aplicando los modelos de gestión administrativos ya que las empresas, instituciones u organizaciones buscan cambiar sus procesos, normativas o a su vez mejorar algunos aspectos de estas, para optimizar los procesos administrativos con el objetivo de contribuir con un soporte escrito para administrar mediante la planeación y la organización para de esta manera alcanzar con pasos firmes sus objetivos institucionales.

Para que un cambio logre con éxito sus objetivos se requiere motivar y capacitar adecuadamente a los colaboradores pues son ellos los directamente, quienes con su trabajo diario evaluarán la situación actual de los procesos y de la administración que se lleva en la institución que se encuentre laborando.

La implementación de este modelo de gestión administrativo generaría un cambio en la Institución Educativa Particular La Providencia de la ciudad de Riobamba, con la elaboración de las fases del proceso administrativo.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES

Al consultar bibliografías en la Universidad Nacional de Chimborazo y en fuentes secundarias como lo es internet, he considerado como una guía el material encontrado de temas similares a mi investigación, que me sirvieron de referencia:

- a) De acuerdo a (TORRES & GUERRA , 2010), la tesis titulada **DISEÑO Y PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN AMBULATORIO DEL IESS EN CHIMBACALLE.**

El propósito de la tesis aplicada al centro ambulatorio del IESS fue dotar de herramientas al centro médico ambulatorio para efectivizar el servicio de atención a los pacientes en Chimbacalle con una mejor cobertura, optimizando sus procesos administrativos y disminuyendo los tiempos de espera.

- b) Propone (BERMEO E. , 2012), su tesis titulada **DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LOS NEGOCIOS DE TIPO COMERCIAL DE LA COMUNA VALDIVIA, CANTÓN, SANTA ELENA, AÑO 2012.**

El objetivo de la investigación en el cantón Santa Elena fue direccionar estratégicamente a las microempresas del sector dotándolas del modelo de gestión administrativa como un instrumento que les permita desarrollarse en el mercado y mantener su negocio comercial con eficiencia en los procesos.

Las corrientes de la modernización, la tecnología, y el mundo en sí, cada día nos exigen aún más como personas este fenómeno se acentúa en las instituciones, por esta razón se debe incorporar nuevas normas, manuales y reglamentos que encaminen el firme compromiso del recurso humano en las empresas.

Para realizar mi trabajo de graduación y aportar con mis conocimientos elegí un centro educativo de la ciudad, ya que no cuenta con un modelo de gestión administrativo que permita a los colaboradores optimizar la ejecución de los procesos en la unidad educativa por tal razón requiere un soporte eficiente propiamente administrativo para no ocasionar malestar en los padres de familias o estudiantes ya que hoy en día se busca la optimización del tiempo pues este recurso es irrecuperable.

Los procesos en el plantel se tardan y a su vez no son correctamente informados o documentados. Los organigramas no reflejan actualmente a la institución pues se encuentran desactualizados. En el perfil de los colaboradores predomina el aspecto religioso, en lo referente a los procesos administrativos no están argumentados. Cabe señalar también que han existido algunas correcciones en lo concerniente a organigramas y manuales pero hace algún tiempo atrás por lo que los esquemas actuales no están acordes a su realidad.

Si la Unidad Educativa La Providencia continua con estas características no se sujetara a los cambios que exigen hoy en día la sociedad moderna y el entorno dinámico del sistema educativo en la formación integral de sus estudiantes.

1.2 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

1.2.1 Fundamentación Filosófica

Para que exista un desarrollo en las instituciones el primer pilar para poner en marcha cualquier proyecto o implementar algo es la capacitación y motivación al talento humano ya que de ellos depende que se logre alcanzar las metas propuestas.

“La gestión de las personas constituye uno de los pilares básicos de la calidad beneficiaria de esa nueva orientación que atribuye a los recursos humanos por encima de los recursos materiales y tecnológicos. La motivación de las personas, es el factor capaz de movilizar las energías y las capacidades del individuo hasta su máxima potencia”. (LÓPEZ, 1994)

La filosofía hace mucho tiempo atrás ha tratado de enfocarse en la definición de la administración con el aporte de sus pensadores.

De acuerdo a Daly Yesi, para Sócrates la administración es una habilidad que desarrolla el individuo separado del conocimiento técnico y la experiencia. Aristóteles manifiesta que existen tres formas de administración pública la monarquía o gobierno de una persona que puede caer en tiranía, la aristocracia o gobierno de una élite, que a su vez puede degenerar en oligarquía, democracia o gobierno del pueblo que puede conllevar a una anarquía. (DALY, 2011)

Explica Vélez Y. (2013), Una de las preocupaciones de H. Fayol, era aumentar la eficiencia de la empresa, a través de la forma y los órganos que la componían, atendiendo a esto formuló varios principios de administración, entre los cuales se destacan:

Fayol (1841-1925), Los 14 principios que toda empresa debería aplicar para lograr altos índices de eficiencia:

- 1) Unidad de Mando: Cada empleado debe recibir órdenes de un solo superior. De esta forma, se evitan cruces de indicaciones a mono de fuego cruzado.
- 2) Autoridad: a pesar de que el cargo otorga la autoridad formal, no siempre se tendrá obediencia si no existe la capacidad de liderazgo. Es necesario tener la capacidad de dar órdenes y que ellas se cumplan. La autoridad conlleva responsabilidad por las decisiones tomadas.
- 3) Unidad de Dirección: Se debe generar un programa para cada actividad. Todo objetivo debe tener una secuencia de procesos y plan determinado para ser logrado.
- 4) Centralización: Toda actividad debe ser manejada por una sola persona.
- 5) Subordinación del Interés Particular al General: Deben prevalecer los intereses de la empresa por sobre las individuales.
- 6) Disciplina: Cada miembro de la organización debe respetar las reglas de la empresa y los acuerdos de convivencia de ella.
- 7) División del Trabajo: La correcta delimitación y división de funciones es primordial para el buen funcionamiento de la empresa. Se debe explicar claramente el trabajo que cada colaborador debe desempeñar.
- 8) Orden: todo material debe estar en el lugar adecuado en el momento que corresponde.

- 9) Jerarquía: El organigrama y jerarquía de cargos debe estar claramente definidos y expuestos.
- 10) Justa Remuneración: Todo empleado debe tener clara noción de su remuneración y debe ser asignada de acuerdo al trabajo realizado. Los beneficios de la empresa deben ser compartidos por todos los trabajadores.
- 11) Equidad: Todo líder debe contar con la capacidad de aplicar decisiones justas en el momento adecuado. Debe tener un trato amistoso con sus subalternos.
- 12) Estabilidad: una alta tasa de rotación de personal no es conveniente para un funcionamiento eficiente de la empresa. Debe existir una razonable permanencia de una persona en su cargo, así los empleados sentirán seguridad en su puesto.
- 13) Iniciativa: se debe permitir la iniciativa para crear y llevar a cabo planes, dando libertad a los subalternos para que determinen como realizar ciertos procedimientos.
- 14) Espíritu de Cuerpo: El trabajo en equipo siempre es indispensable. Se debe promover el trabajo colaborativo, que ayuda a generar un mejor ambiente laboral. (VÉLEZ, 2013)

Es casi inexplicable como después de alrededor de 100 años de los principios de H. Fayol y sin considerar la gran influencia y los enormes cambios que la sociedad ha atravesado continuamos necesitando estos 14 principios, he aquí una vez más, el trabajo que se debe poner en marcha en las empresas, instituciones u organizaciones porque para liderar una institución debemos ser verdaderos líderes administradores con mentalidad moderna sin descuidar los grandes aportes aun actuales de muchos pensadores que hasta estos días no pueden ser opacados ni olvidados por sus grandes aportes.

Cada uno de esos principios muy conocidos y estudiados en mi formación profesional pero que se lo abarca con un nombre especial por ejemplo el principio 7 división del trabajo actualmente estudiado como manual de funciones, el numeral 1 unidad de mando, 2 autoridad, 9 jerarquía porque no unificarlo y dar lugar a los organigramas estructural, funcional y de personal o a su vez hacer énfasis en que cada uno de los 14 principios recomendados se ejecutan en el modelo de gestión en el que se trabaja por la mejora continua en las empresas o instituciones.

1.2.2 Fundamentación Epistemológica

1.2.2.1. Teoría Clásica de la Administración

La teoría clásica se distinguía por el énfasis en la estructura y en las funciones que debe tener una organización para lograr la eficiencia.

La teoría clásica nace en Francia en 1916 y su principal exponente es el ingeniero de minas Henry Fayol, quien expuso su teoría en su famoso libro *Administration industrielle et generale* publicado en París en 1916.

El estudio de Fayol parte de un enfoque sintético, global y universal de la empresa, lo cual inicia la concepción anatómica y estructural de la organización, que desplazo con rapidez la visión analítica y concreta de Taylor.

Basada en la división del trabajo, especialización, coordinación y las actividades de línea y staff.

Para Fayol la Administración es:

- Planear: Visualizar el futuro y trazar el programa de acción.
- Organizar: Construir las estructuras materiales y sociales de la empresa.
- Dirigir: Guiar y orientar al personal.
- Coordinar: Enlazar, unir y armonizar todos los actos y esfuerzos colectivos.
- Controlar: Verificar que todo se haga de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas.

Este pensador también manifiesta la necesidad de sus 14 principios.

Al realizar el estudio de éstas operaciones mediante la observación de los métodos utilizados por los obreros; de estas observaciones surgieron hipótesis para desarrollar mejores procedimientos y formas para trabajar, las cuales podemos ver plenamente hoy en día. Experimentar hipótesis apoyado por los empleados fuera del horario normal de trabajo; los métodos que comprueban la mejora de la producción; y ponerlos en práctica en el trabajo cotidiano, previa capacitación de los otros operarios. (CHIAVENATO, 2006).

1.2.2.2 Teoría del Desarrollo Organizacional

Como teoría administrativa, el desarrollo organizacional constituye un movimiento que surge a principios de los 60 como consecuencia de un conjunto de ideas e investigaciones de carácter humano relacionista.

Algunos autores incluyen el DO dentro de la corriente científico-administrativa denominada neo-humana-relacionista como una proyección de la teoría del comportamiento organizacional.

Sus objetivos dependen de una nueva mentalidad, abierta, democrática y eminentemente participativa, orientada mucho más hacia la administración de personas que hacia la administración de bienes y técnicas:

- Destacar los cambios ambientales y el rol de la cultura organizacional en el proceso de cambio organizacional.
- Dar una idea del desarrollo organizacional, sus supuestos básicos y su proceso, y presentar diversos modelos de DO basados en cambios estructurales, de comportamiento, o en ambos.
- Permitir una visión crítica de las diversas modalidades de intervención en las organizaciones.

El clima organizacional está íntimamente ligado a la moral y a la satisfacción de las necesidades humanas de sus miembros. El clima puede ser saludable o malsano, cálido o frío, negativo o positivo, satisfactorio o insatisfactorio, dependiendo de cómo se sienten los participantes con respecto a la organización.

El principal fundamento teórico del DO está en la ciencia del comportamiento. Sin embargo, aunque, a veces, se considere al DO como una parte de la psicología, el DO tiene un fuerte componente administrativo. Un proceso de DO implica una intervención en aspectos emocionales, esto es, comportamentales de la organización, pero también, en los aspectos estructurales y formales. (BURGA, 2012)

El desarrollo organizacional se encamina al talento humano de las instituciones el mismo que busca mejorar el clima y la cultura organizacional, priorizando el comportamiento del individuo en la empresa; es claro que sus costumbres y actitudes se reflejan en su trabajo pero considero que con esta teoría se persiguen cambios profundos. En mi trabajo de investigación enfatizo la aplicación de los elementos del proceso administrativo, en orientar la estructura del centro educativo, de la organización formal por esta razón me alinee a la teoría clásica de la administración

1.2.3 Fundamentación Legal

Plantea la (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008), En los artículos del 242 hasta el 257 tipifica que todas las instituciones deberán responder a los principios de eficiencia, solidaridad, calidad y sustentabilidad con el firme propósito de asegurar a los habitantes en un desarrollo sostenible controlando la indigencia del estado contrarrestando así la estabilidad de las personas. Garantiza el desarrollo de cada una de las actividades económicas, sean estas públicas o privadas deberán tener igual tratamiento en cuanto al ámbito legal.

La Unida Educativa acata la disposición de la ley del registro único de contribuyentes contempladas en el capítulo I Art. 3 de la inscripción única y obligatoria de toda las personas sean estas naturales o jurídicas que inicien o realicen alguna actividad económica. En el Art. 9 menciona la responsabilidad en cuanto a la veracidad de la información. (DIRECCIÓN NACIONAL JURÍDICA, LEY DEL REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES, 2004)

Referente al Código de Trabajo los derechos y obligaciones deben estar vigentes tanto para el empleador como para el trabajador siempre considerando el horario justo de trabajo de no ser así el pago de las horas extras, la cancelación de los beneficios de ley u otras comisiones o bonos de responsabilidad. (DIRECCIÓN NACIONAL JURÍDICA, CÓDIGO DEL TRABAJO, 2005)

Los trabajadores tendrán que ser recíprocos y cumplir con su contrato respetando las cláusulas y/o disposiciones.

1.2.3.1 Trabajo y Seguridad Social

De acuerdo a la (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008), artículo 33 sección octava, tipifica que el trabajo es un derecho y un deber social y a la vez un derecho económico para la realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas el pleno respeto a su vida decorosa, dignidad, remuneración y una retribución justa junto a un trabajo saludable y que sea este libremente escogido y aceptado.

En esta misma sección abarca también el derecho a la seguridad social el mismo que es irrenunciable y es responsabilidad primordial del Estado, estos principios están presididos por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, suficiencia, transparencia, subsidiaridad y la participación, en atención a las necesidades individuales y colectivas.

1.2.3.2. Plan Nacional del Buen Vivir

Según El Objetivo 4. Política 4.4.c. del Plan Nacional del Buen Vivir (2013-2017), enuncia armonizar los procesos educativos en lo que se refiere a perfiles de salida, destrezas de las habilidades, competencias y logros de aprendizaje para encaminar una efectiva promoción de los estudiantes. (Plan Nacional del Buen Vivir , 2013)

1.2.3.3. Contrato de Trabajo Individual a Plazo Fijo

En base al Acuerdo Ministerial N°0088 que fue emitido desde el Ministerio del Trabajo (2015), manifiesta que no se podrá celebrar contratos individuales de trabajo a plazo fijo y de enganche, en aplicación a la disposición transitoria segunda de la Ley para la Justicia Laboral y Reconocimiento del Trabajo en el hogar. Este documento específico que los contratos individuales de trabajo a plazo fijo que se han celebrado hasta el 19 de

abril del 2015 sigan vigentes hasta la fecha señalada para la culminación y desde el 20 de abril se deberá celebrar los contratos individuales con un plazo de vigencia hasta el 31 de diciembre del 2015. (Ministerio del Trabajo del Ecuador, 2015)

1.2.3.4. Norma de Pago de la Decimotercera y Decimocuarta Remuneración

El (Ministerio del Trabajo del Ecuador, 2015) a través del Acuerdo Ministerial N° 087 expidió la norma para la cancelación de la decimotercera y decimocuarta remuneración con el firme propósito de regular el pago mensual o acumulado de estos beneficios, señala también que esta cancelación se dará de acuerdo a la voluntad del trabajadores tal como indica la Ley para la Justicia Laboral. En el caso del pago mensual de los décimos se cancelará a partir del mes de mayo del 2015, los meses ya devengados se cancelaran en julio y noviembre 2015 respectivamente.

1.3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

En este capítulo desarrollaré el marco teórico que sustenta y es referencia para el comprensivo diseño del modelo de gestión:

1.3.1 LA ADMINISTRACIÓN

La Administración es el proceso de crear, diseñar y mantener un ambiente en el que las personas, laboran o trabajan en grupos y alcancen con eficiencia metas seleccionadas. Es necesario ampliar esta definición básica, como administración, las personas realizan funciones administrativas de planeación, organización, integración de personal, dirección y control. (MADRID , 2011)

Administración es el logro de objetivos de una entidad privada o pública, lucrativa o no lucrativa, con eficiencia y eficacia, coordinado todos los recursos, tiempo y humano

principalmente, material y financiero, en un ambiente laboral de relaciones interpersonales. (SAQUIMUX , 2015)

La administración son todos los pasos que se dan en busca de la eficiencia de una organización en su desarrollo diario, donde se integran al personal procesos o normas para optimizar recursos que les permitan mejorar continuamente alcanzando la calidad en sus productos o servicios.

Según Comba y Navarro, 2013, Hacen mención que para que la administración sea lo que es hoy, hubo personajes destacados que con sus aportes colaboraron para el desarrollo de la misma. Entre ellos se encuentran:

Confucio: Filósofo, proporcionó una serie de reglas para la administración pública, recomendando:

- a. Que las personas que ocupan posiciones públicas deben conocer bien el país para así estar en condiciones de resolver sus problemas.
- b. Excluir de la selección del personal el favoritismo y el partidatismo.
- c. Que los funcionarios seleccionados deberían ser personas honradas, desinteresadas y capaces.

Adam Smith: Enunció el principio de la división del trabajo considerándolo necesario para la especialización y para el aumento de la producción.

Frederick W. Taylor: Se le considera padre de la administración científica; Taylor trabaja entre los años 1880 y 1915 en una serie de empresas,

realizando varios experimentos y aplicando sus propias ideas en busca del mejoramiento de la administración, descubriendo que existen fallos o deficiencias que eran imputables del factor humano, ya que según su criterio, los trabajadores en lugar de emplear todo su esfuerzo a producir la mayor cantidad posible de trabajo, en la mayoría de los casos hacen deliberadamente lo menos que pueden. Además, promovió que las fuentes de empleo aumentaran la paga a los trabajadores más productivos.

Taylor disminuyó la jornada diaria de trabajo de 10 horas y media a 8 horas y media e introdujo períodos de descanso, el sistema de salarios diferenciales y otras mejoras.

H. Fayol: Fayol fue el primero que desarrolló una teoría general de la administración, por lo que se le considera el padre de la administración moderna.

Cada uno de los pensadores de la administración han hecho grandes aportes, quienes más se destacan son Fayol y Taylor.

Fayol que por muchos es considerado como el padre de la administración clásica quien considera una verdadera administración únicamente si se basa en planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, además sugiere los catorce principios para el comportamiento gerencial, sus estudios siempre se orientaron al nivel superior de las empresas como él hacía mención al arte de gobernar.

Taylor, padre de la administración científica quien desde su adolescencia se dedicó a estudiar los movimientos, esfuerzo, lugar y tiempo; también se destaca al señalar los 4 principios de la administración científica: el estudio científico del trabajo, selección científica y entrenamiento al obrero, la sinergia de los dos anteriores y por último la cooperación entre los dirigentes y los obreros. (COMBA & NAVARRO , 2013)

1.3.2 IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN

De acuerdo a (Imitola , 2010), la administración es un medio para lograr que las cosas se realicen de la mejor manera, al menor costo y con la mayor eficiencia y eficacia posible. Se fundamenta en:

- a) Universalidad (aplicable a cualquier organismo social).
- b) Simplificación del Trabajo.
- c) Productividad y Eficiencia.
- d) Bien común. (Optimizar-interrelaciones-generar empleo).

La importancia de la administración, está en que imparte efectividad a los esfuerzos humanos. Ayuda a obtener mejor personal, equipo, materiales, dinero y relaciones humanas. Se mantiene al frente de las condiciones cambiantes y proporciona previsión y creatividad. El mejoramiento es su consigna constante. (BELLO, 2012)

La administración encamina al personal de una organización en el desarrollo de la calidad con efectividad siempre adaptándose a los constantes cambios, planificando sus actividades y recursos.

1.3.3 LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La administración como ciencia o técnica se centra en el diseño de las estructuras, procedimientos y sistemas de información para planear, organizar, dirigir y controlar. En pocas palabras, la gestión es el software y la administración es el hardware de un organismo social productivo. (HERNÁNDEZ & PULIDO, 2011)

La Gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros. (STEPHEN, 1999)

La gestión administrativa son todas las acciones que se implementan estratégicamente en la empresa con el propósito de cumplir sus planes, metas y objetivos busca también satisfacer los requerimientos del cliente alcanzando estándares de calidad y su lugar en el mercado; ya que de la buena o mala gestión administrativa depende el éxito o el fracaso de la empresa.

1.3.3.1 IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor, con normas sociales renovadas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna. La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador. (GEORGE, 2007)

La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio debido a que de ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa. (LAZZO, 2011)

La gestión administrativa no es un arte inmediato o que con el tiempo se aprende a hacer, es el conjunto de capacidades, conocimientos y actitudes que tiene y adquieren las personas con el pasar del tiempo (experiencia), la dedicación, ánimo, amor y responsabilidad para capacitarse y aplicar todo esto en su vida cotidiana ya sea en su hogar, su propio negocio, jefe de un área o departamento de una institución. (ESPINOZA & YÉPEZ , 2012)

La gestión administrativa es la base de la planificación y de los procesos que se lleven a cabo en las organizaciones, depende mucho de la experiencia y capacidades de los líderes.

1.3.4 PROCESO ADMINISTRATIVO

El proceso administrativo es el conjunto de pasos o etapas necesarios para llevar a cabo una actividad. Es una metodología que permite al administrador, gerente, ejecutivo, empresario o a cualquier otra persona, manejar eficazmente una empresa y consiste en estudiar la administración como un proceso integrado por varias etapas. Cada etapa responde a seis preguntas fundamentales: ¿qué? ¿Para qué? ¿Cómo? ¿Con quién? ¿Cuándo? y ¿Dónde?, interrogantes que siempre deben plantearse durante el ejercicio de la administración. (VELASTEGUI, 2011)

Es un conjunto de fases o pasos a seguir para darle solución a un problema administrativo, en el encontraremos problemas de organización, dirección y para darle solución a esto tenemos que tener una buena planeación, un estudio previo y tener los objetivos bien claros para poder hacer del proceso lo menos trabado posible. (CRUZ & JIMÉNEZ , 2013)

Para que el proceso administrativo llevado a cabo sea el más indicado se deben tomar en cuenta una serie de pasos que no por ser una parte del todo son menos importantes, por mencionar algunos están, las metas, estrategias, políticas, etc.

El proceso administrativo es el camino por etapas que debe atravesar la administración pensando por objetivos y metas pasa la planeación, la segunda etapa es la organización de los recursos que dispone la empresa, en secuencia tenemos la ejecución de la planeación y de la organización es decir la dirección, por último está el control que

permite encaminar correctamente los procesos de no ser así es quien se encarga de corregirlos.

1.3.5 FASES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

a) La Planeación

La Planeación implica que los administradores piensen, a través de sus objetivos y acciones, y con anticipación, que sus acciones se basan en algún método, plan o lógica, más que una mera suposición. Los planes dan a la organización sus objetivos y fijan el mejor procedimiento para obtenerlos. El primer paso en la planeación es la selección de las metas de la organización. Consiste en seleccionar misiones y objetivos, así como las acciones necesarias para cumplirlos, y requiere por lo tanto de la toma de decisiones; esto es de la elección de cursos de acción futuros a partir de diversas alternativas. Existen varios tipos de planes, los cuales van desde los propósitos y objetivos generales, hasta las acciones más detalladas por emprender. (ROCHA, 2013)

b) La Organización

La organización es un conjunto de reglas, cargos, comportamientos que han de respetar todas las personas que se encuentran dentro de la empresa, la función principal de la organización es disponer y coordinar todos los recursos disponibles como son humanos, materiales y financieros. (JAMES & FREEMAN , 1996)

c) La Dirección

La dirección es la ejecución de todas las etapas del proceso administrativo mediante la conducción y orientación del factor humano, y el ejercicio del liderazgo de la misión y visión de la empresa. (VELASTEGUÍ, 2013)

d) El Control

El Control se puede definir como el proceso de vigilar actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa. El control es la cuarta, y última función en el proceso administrativo pero al igual que la planificación el control se ejerce continuamente. (RODRIGUEZ, 2013)

El proceso administrativo y sus etapas ayudan a las empresas, instituciones u organizaciones a orientarse hacia el futuro con la adecuada y oportuna toma de decisiones determinando la calidad, roles y planes en la institución.

1.3.6 Modelo de Gestión Administrativa

Un modelo de gestión administrativa es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. (BERGHE, 2010)

El modelo de gestión es un proceso para administrar a través de la planeación y organización, dirigiendo, coordinando y controlando el desempeño de una empresa o institución para alcanzar sus objetivos optimizando sus procesos o recursos.

“Los modelos de gestión han evolucionado según las teorías y el proceso administrativo, el cual a su vez ha evolucionado según las necesidades existentes en el contexto organizacional, político, económico, social y cultural. Básicamente un modelo de gestión, es un sistema por el cual se está manejando una empresa, el cual incluye procesos, y normalmente buscan cambiar y/o mejorar algunos aspectos de la organización.

a) Modelos de Gestión de Administración Estratégica

Se basa en el modelo general de gestión de calidad y mejora continua. Está basado fundamentalmente en la planificación estratégica como forma de definir las metas parciales dentro del horizonte de planificación, como metas de corto plazo integradas y acopladas entre sí, de modo que se asegure, al final, el alcance de las metas estratégicas del largo plazo definidas al principio.

El modelo está basado en la definición de una visión, presupone que el organismo social alcanzará inevitablemente los objetivos estratégicos trazados, y deberá definir su actuación en base a planes operativos anuales que busquen alcanzar metas parciales de modo que, al final, las metas principales se hayan alcanzado.” (DIAZ, 2013)

b) Modelo de Gestión Administrativo basado en la Reingeniería de Procesos

Una herramienta para el mejoramiento de los procesos en una empresa es la Reingeniería de Procesos lo cual significa, empezar de nuevo. No significa tratar de sobrevivir con lo que ya existe ni hacer cambios incrementales que dejen intactas las estructuras básicas. No se trata de remendar nada, de hacer componendas en el sistema existente para que funcione mejor. Significa abandonar procedimientos establecidos hace mucho tiempo y examinar otra vez desprevenidamente el trabajo que se requiere para crear el producto o servicio de una compañía y entregarle algo de valor al cliente.

Una definición más formal de reingeniería de procesos es la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costos, calidad, servicio y rapidez. (DIAZ, 2013)

Con el Modelo de Gestión basado en la Reingeniería de Procesos debo empezar de cero, realizar un rediseño, para la implementación basado en este esquema generará cambios muy bruscos en el trabajo del personal y se deberá laborar intensamente con los colaboradores para que se adapten y acojan este proceso, que de ser así conllevara mucho tiempo y trabajo, sobretodo requeriré la predisposición inmediata de los colaboradores. Esta aplicación sería necesaria si se encontraran muy mal los procesos.

Coincido con el modelo de Gestión de Administración Estratégica, ya que me permite basarme en la planificación estratégica y puedo establecer metas de corto plazo para integrarlas a los procesos ya existentes. Con este modelo puedo instaurar la misión, visión y planes anuales para lograr los objetivos generales y específicos de la institución.

1.3.7 Proceso Administrativo

Manifiestan (Guzmán Campos & Motejo Quiros, 2013) que existen varias definiciones del proceso administrativo según el autor así por ejemplo:

Urwick: Define el proceso administrativo como las funciones del administrador, con 7 elementos, investigación, planeación, coordinación, control, previsión, organización, comando.

Koontz y O' Donnell: Definen el proceso administrativo con 5 elementos, planeación, designación de personal, control, organización, dirección.

Miner: Define el proceso administrativo con 5 elementos, planeación, organización, dirección, coordinación, control.

La administración es la principal actividad que marca una diferencia en el grado que las organizaciones les sirven a las personas que afectan.

Planear, organizar, direccionar, coordinar y controlar son los componentes necesarios para la excelencia en la pues en marcha de un proceso administrativo, razón obvia para aceptar lo que dice Miner.

1.3.8 Misión

La misión es el propósito general o razón de ser de la empresa u organización que enuncia a qué clientes sirve, qué necesidades satisface, qué tipos de productos ofrece y en general, cuáles son los límites de sus actividades; por tanto, es aquello que todos los que componen la empresa u organización se sienten impelidos a realizar en el presente y futuro para hacer realidad la visión del empresario o de los ejecutivos, y por ello, la misión es el marco de referencia que orienta las acciones, enlaza lo deseado con lo posible, condiciona las actividades presentes y futuras, proporciona unidad, sentido de dirección y guía en la toma de decisiones estratégicas. (PERIÁÑEZ & MCGRAW, 2010)

De acuerdo a (PONCE, 2012), 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 sus entorno o sistema social en el actúa,
- 2) Lo que pretende hacer, y
- 3) El para quién lo va a hacer.

La misión es el por qué de la existencia de la empresa donde se condiciona sus actividades, es también un elemento de la planificación estratégica y la esencia de las empresas. Debe responder a la pregunta básica de para qué.

1.3.9 Visión

La visión define las metas que pretendemos conseguir en el futuro. Estas metas tienen que ser realistas y alcanzables, puesto que la propuesta de visión tiene un carácter inspirador y motivador. Para la definición de la visión de nuestra empresa, nos ayudará responder a las siguientes preguntas: ¿qué quiero lograr?, ¿dónde quiero estar en el futuro?, ¿para quién lo haré?, ¿ampliaré mi zona de actuación? (ESPINOZA, 2012)

La visión es una exposición clara que indica hacia dónde se dirige la empresa a largo plazo y en qué se deberá convertirse, tomando en cuenta el impacto de las nuevas tecnologías, de las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, de la aparición de nuevas condiciones del mercado.

La visión es hacia dónde quiere llegar la empresa en un futuro y con qué elementos cuenta o requiere y en qué lugar. (PONCE, 2012)

1.3.10 Los Valores Corporativos

Los Valores Corporativos son elementos de la cultura empresarial, propios de cada compañía, dadas sus características competitivas, las condiciones de su entorno, su competencia y la expectativa de los clientes y propietarios. Específicamente son conceptos, costumbres, actuaciones, actitudes, comportamientos o pensamientos que la empresa asume como normas o principios de conducta o que se propone tener o lograr como una característica distintiva de su posicionamiento y/o de sus variables competitivas. (MEJÍA, 2004)

Los Valores Corporativos se definen como el conjunto de principios, creencias, reglas que regulan la gestión de la organización. Constituyen la filosofía institucional y el soporte de la cultura organizacional. El objetivo básico de la definición de valores corporativos es el de tener un marco de referencia que inspire y regule la vida de la organización. (ESPINOZA, 2012)

Los Valores Corporativos son todas las normas y principios que se busca infundir en los colaboradores de la empresa o institución con el ánimo de desarrollar en ellos hábitos que permitan mantener un clima y cultura organizacional agradable.

1.3.11 Control de la Gestión Administrativa

Es la evaluación holística de variables operacionales, a mediano plazo que apoyados por índices y cuadros producidos en forma sistemática, periódica y objetiva, permite que la organización sea efectiva para captar recursos eficiente para transformarlos y canalizarlos. (VELASTEGUÍ, 2013)

El control de la gestión administrativa debe servir de guía para alcanzar eficazmente los objetivos planteados con el mejor uso de los recursos disponibles (técnicos, humanos, financieros, etc.). Por ello podemos definir el control de gestión como un proceso de retroalimentación de información de uso eficiente de los recursos disponibles de una empresa para lograr los objetivos planteados. (NOGUERA, 2012)

El control de gestión administrativa es un proceso que sirve para guiar la gestión empresarial hacia los objetivos de la organización, el control verifica las actividades administrativas para alcanzar eficazmente los objetivos planteados con el mejor uso de los recursos disponibles (técnicos, humanos, financieros, entre otros).

1.3.11.1 Objetivos del Control de la Gestión Administrativa

(Gómez, 2010) El control de la gestión administrativa puede ser una herramienta de gran apoyo para la obtención de los resultados que la empresa quiera obtener en el futuro inmediato. Sus objetivos son:

- Interpretación global de todas las funciones gerenciales.
- Integrar las variables estratégicas y operacionales.
- Correcta toma de decisiones del presente y del futuro.
- Construir los indicadores adecuados de gestión.
- Mejora continuada de los resultados.
- Corregir sobre la marcha desviaciones.
- Reaccionar ante los cambios

(Mersegue, 2013) Los objetivos para el control de la gestión administrativa son:

- Contribuir al aseguramiento de la calidad en la gestión administrativa a través del fortalecimiento de los procesos de planificación y control de gestión.
- Fortalecer el proceso de toma de decisiones en la institución a través de la generación información pertinente y oportuna.
- Optimizar la gestión en las diferentes direcciones y unidades dependientes de la administración en coherencia con los objetivos estratégicos.

Todos los objetivos del control de gestión persiguen determinar si los resultados satisfacen los objetivos planeados de la institución desde los niveles de autoridad hasta los colaboradores sin importar su ubicación en la empresa, lo que se requiere es alcanzar sus metas con excelentes resultados.

1.3.12 Sistema de Control de Gestión

El Sistema de Control de Gestión cuenta con el diagnóstico o análisis para entender las causas o raíces que condicionan el comportamiento de los sistemas, permite también establecer los vínculos funcionales que ligan las variables técnicas-organizativas-sociales con el resultado económico de la empresa, y es el punto de partida para la mejora de los estándares; mediante la planificación orienta las acciones en correspondencia con las estrategias trazadas, hacia mejores resultados; y finalmente cuenta con el control para saber si los resultados satisfacen los objetivos trazados. (ROBERL , 2000)

El Sistema de Control de Gestión es un instrumento de la gestión que aporta una ayuda a la decisión y sus útiles de dirección van a permitir a los directores alcanzar los objetivos; es una función descentralizada y coordinada para la planificación de objetivos, acompañada de un plan de acción y la verificación de que los objetivos han sido alcanzados. (HUGE, 1995)

Un Sistema de Control de Gestión es un método que me ayuda a visualizar con el diagnóstico que afecta o dificulta el comportamiento de los sistemas para realizar la planificación de objetivos y planes para contrarrestar falencias o convertir debilidades en fortalezas y alcanzar las metas deseadas.

1.3.13 Indicadores de Gestión

Se conoce como indicador de gestión a aquel dato que refleja cuáles fueron las consecuencias de acciones tomadas en el pasado en el marco de una organización. La idea es que estos indicadores sienten las bases para acciones a tomar en el presente y en el futuro. Es importante que los indicadores de gestión reflejen datos veraces y fiables, ya que el análisis de la situación, de otra manera, no será correcto. Por otra

parte, si los indicadores son ambiguos, la interpretación será complicada. (CAMEJO, 2012)

Un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso. Para trabajar con los indicadores debe establecerse todo un sistema que vaya desde la correcta comprensión del hecho o de las características hasta la de toma de decisiones acertadas para mantener, mejorar e innovar el proceso del cual dan cuenta. (PÉREZ, 2000)

Los indicadores de gestión tienen como misión explicar o indicar el grado de avance, satisfacción o cumplimiento de algún objetivo, meta o proceso para proveer datos que alerten, comparen o valores ciertas condiciones y hechos para la mejor toma de decisiones en la empresa u organización.

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Como estrategia aplique para la investigación del problema planteado la investigación de campo ya que realicé todo el levantamiento de la información directamente desde las instalaciones del centro educativo La Providencia, con la colaboración del cuerpo docente del plantel, estudiantes y sus autoridades. Cabe señalar que no existió manipulación de ninguna variable al realizar el estudio en la institución, recurrí a la técnica de la encuesta.

2.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

En el presente trabajo utilicé la investigación descriptiva, luego de explorar inicié identificando, describiendo, registrando, para posteriormente analizar e interpretar los procesos administrativos y aspectos predominantes en el personal que labora en la Unidad Educativa como sus costumbres, características y actitudes.

2.2.1. Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento. (DEOBOLD & WILLIAM, 2006)

2.3 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

El método inductivo es aquel método científico que alcanza conclusiones generales partiendo de hipótesis o antecedentes en particular. Fuentes expresan que este método originalmente puede ser asociado a estudios de Francis Bacon. El método inductivo suele basarse en la observación y la experimentación de hechos y acciones concretas para así poder llegar a una resolución o conclusión general sobre estos; es decir en este proceso se comienza por los datos y finaliza llegando a una teoría, por lo tanto se puede decir que asciende de lo particular a lo general. En el método inductivo se exponen leyes generales acerca del comportamiento o la conducta de los objetos partiendo específicamente de la observación. (SANTAELLA, 2015)

El método que utilicé en el presente trabajo es el inductivo ya que me permitió observar, comparar los datos, abstraer y generalizar a través del razonamiento inductivo conseguí resolver los problemas con las causas y los efectos en los procesos administrativos.

A continuación los pasos que seguí para desarrollar el método Inductivo:

1.- Observación.- Me permitió visualizar el comportamiento del personal en la Unidad Educativa en el desarrollo de sus actividades diarias en los procesos administrativos.

2.- Comparación.- Conseguí buscar semejanzas y diferencias entre las características que encontré.

3.- Abstracción.- Con la abstracción establecí las hipótesis, también esquemas lógicos con los que logré relacionar las acciones.

4.- Generalización.- Describí lo particular para elaborar afirmaciones de tipo general que posteriormente las utilicé como principios en el proceso del tema investigado.

2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas e instrumentos para la recolección de los datos para la investigación fueron imparciales y fiables. Partí de la documentación existente en el Plan Institucional de la Unidad Educativa Particular La Providencia.

2.4.1 Técnicas

En el presente trabajo de investigación utilicé la siguiente técnica:

1.- Encuesta.- Con la aplicación de las encuestas a una muestra de los padres de familia conseguí recabar información desde el punto de vista de los clientes del centro educativo.

También apliqué una encuesta dirigida a los colaboradores del plantel ya que son únicamente 39 personas.

2.4.2 Instrumentos

Para recopilar información utilicé el siguiente instrumento:

a) **El Cuestionario.-** Al emplear el cuestionario me permitió obtener datos de información relacionado al servicio y conocimientos de la institución de los colaboradores y de la muestra de los padres de familia. Estos cuestionarios los elaboré preliminarmente a su aplicación con el propósito que aporten en la investigación.

2.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

2.5.1 Población

La población es el conjunto total de personas u objetos de interés para la investigación. (SANDIN, 2015)

La población o universo de la investigación en la Unidad Educativa Particular La Providencia de Riobamba está constituida por 465 Alumnos, 415 Padres de Familia o representantes, 5 Madres Religiosas, 10 Administrativos, 25 Docentes, 2 Personas de Seguridad y 2 de Mantenimiento.

La población para el muestreo fue de los padres de familias o representantes ya que ellos son los clientes del plantel y suman un total de 415.

Debido a que la población de la institución es pequeña realicé la encuesta a todos los colaboradores, la misma que me permitió recolectar datos para mejorar los procesos administrativos en el plantel La Providencia de la ciudad de Riobamba.

Cuadro N° 2.1 PERSONAL PARA SER ENCUESTA

N.	DETALLE	NÚMERO DE COLABORADORES
1	PERSONAL ADMINISTRATIVO	10
2	PERSONAL DOCENTE	25
3	PERSONAL DE SEGURIDAD	2
4	PERSONAL DE MANTENIMIENTO	2
	TOTAL COLABORADORES:	39

Fuente: Nómina de Secretaría de la Unidad Educativa La Providencia
Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

2.5.2 Muestra

Una muestra es una parte representativa de la población. Al decir que es una parte representativa indicamos que no puede ser cualquier parte. Sino un subconjunto cuyos elementos deben ser elegidos con criterios que garanticen la aleatoriedad. (SANDIN, 2015)

Con el propósito de identificar la muestra de la población de padres de familia o representantes consideré la siguiente fórmula:

Nomenclaturas:

n = Número de elementos de la Muestra

N = Población o Universo

P/Q = Probabilidad 50/50

Z2 = Valor Crítico, Nivel de Confianza elegido; siempre valor $Z = 2$

E = Margen de Error permitido = 5

En dónde;

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{E^2 (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

$$n = \frac{2^2 * 0.50 * 0.50 * 415}{0.05^2 (415 - 1) + 2^2 * 0.50 * 0.50}$$

n = 203 padres de familia por encuestar

Posterior a la aplicación de la fórmula obtuve como resultado que el número total de encuestados en la población de padres de familia es de 203 personas.

2.6 PROCEDIMIENTOS PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Posterior a la recopilación y el registro de datos los orienté al examen crítico que me permitió precisar las causas para proponer las soluciones, realicé la tabulación de los resultados de las encuestas empleando la estadística descriptiva como se mira reflejado en las hojas de cálculo de Excel, procedí a la interpretación de los datos los mismos que a su vez reflejaron su incidencia en los procesos de la institución en porcentajes que me fueron de utilidad para evidenciar la hipótesis del tema.

A través del procesamiento de la información me permitió establecer inferencias en cuanto a las relaciones entre las variables y estas a su vez me conllevaron a las conclusiones y recomendaciones. La información contenida se enfocó en forma cuantitativa que consta con la validación de estadísticas, y en el mejoramiento de oportunidades utilice la forma cualitativa.

2.7 HIPÓTESIS

2.7.1 Hipótesis General

La elaboración de un Modelo de Gestión Administrativo en la Unidad Educativa Particular La Providencia de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo incidirá en la optimización de los procesos administrativos, en el período Enero – Septiembre 2014.

2.7.2 Hipótesis Específicas

- El diagnóstico de los procesos administrativos de la Unidad Educativa Particular La Providencia permitirá conocer la situación actual y las falencias que existen.

- La implementación de un modelo de gestión administrativo para el plantel La Providencia permitirá normar sus procesos.

- La evaluación del modelo de gestión administrativo implementado en el plantel permitirá conocer la eficiencia de la administración en los procesos.

2.8 Operacionalización de las Hipótesis

Cuadro N° 2.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

VARIABLE	DEFINICIÓN	NIVEL	INDICADOR	HERRAMIENTA Y TÉCNICAS
<p>Variable Independiente</p> <p>Procesos Administrativos</p>	<p>Constituye una cadena de etapas o pasos administrativos para alcanzar los objetivos institucionales.</p>	<p>Etapas</p> <p>Actividades administrativas</p> <p>Objetivos institucionales</p>	<p>Manuales, procesos</p> <p>Estructura organizacional,</p> <p>procesos administrativos,</p> <p>Planificación estratégica</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuestas</p> <p>Herramienta:</p> <p>Cuestionario de las Encuestas</p>
<p>Variable Dependiente</p> <p>Situación Actual</p>	<p>Son las condiciones en las que se encuentra la institución y a la vez es el punto de partida de la investigación.</p>	<p>Investigación</p>	<p>Métodos, técnicas, diagramas de flujos, parámetros, aplicación de formulas</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuestas</p> <p>Herramienta:</p> <p>Cuestionario de las Encuestas</p>

Fuente: Encuestas Realizadas

Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Cuadro N° 2.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LA HIPÓTEIS ESPECÍFICA 2

VARIABLE	DEFINICIÓN	NIVEL	INDICADOR	HERRAMIENTA Y TÉCNICAS
<p>Variable Independiente</p> <p>Modelo de Gestión Administrativo</p>	<p>Es un conjunto de acciones que se encaminan para alcanzar los objetivos de una institución, siempre que se cumpla las fases del proceso administrativo, con miras en mejorar cada día.</p>	<p>Estructura</p> <p>Administración</p> <p>Mejoramiento continuo</p>	<p>Organigramas, Diagramas de los procesos, manual de funciones</p> <p>Planear, Dirigir, Coordinar y Controlar</p> <p>Objetivos Institucionales Capacitaciones</p>	<p>Técnica: Encuestas</p> <p>Herramienta: Cuestionario de las Encuestas</p>
<p>Variable Dependiente</p> <p>Normar los procesos administrativos</p>	<p>Es dejar por escrito e implementar los pasos cronológicamente ordenados que se deben realizar con eficiencia en los procesos administrativos para lograr los objetivos fijados.</p>	<p>Pasos cronológicos</p> <p>Objetivo</p>	<p>Diseño de procesos</p> <p>Visión</p>	<p>Técnica: Encuestas</p> <p>Herramienta: Cuestionario de las Encuestas</p>

Fuente: Encuestas Realizadas
Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Cuadro N° 2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LA HIPÓTEIS ESPECÍFICA 3

VARIABLE	DEFINICIÓN	NIVEL	INDICADOR	HERRAMIENTA Y TÉCNICAS
<p>Variable Independiente</p> <p>Modelo de Gestión Administrativo</p>	<p>Es un conjunto de acciones que se encaminan para alcanzar los objetivos de una institución, siempre que se cumpla las fases del proceso administrativo, con miras en mejorar cada día.</p>	<p>Estructura</p> <p>Administración</p> <p>Mejoramiento continuo</p>	<p>Organigramas, Diagramas de los procesos, manual de funciones</p> <p>Planear, Dirigir, Coordinar y Controlar</p> <p>Objetivos Institucionales Índices de Gestión Capacitaciones</p>	<p>Técnica: Encuestas</p> <p>Herramienta: Cuestionario de las Encuestas</p>
<p>Variable Dependiente</p> <p>Calidad en el Servicio</p>	<p>Es lograr satisfacer las expectativas por necesidad o deseo del cliente.</p>	<p>Objetivo Institucional</p>	<p>Misión, Visión, Valores,</p>	<p>Técnica: Encuestas</p> <p>Herramienta: Cuestionario de las Encuestas</p>

Fuente: Encuestas Realizadas

Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

3.1 TEMA

MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO PARA LA UNIDAD EDUCATIVA LA PROVIDENCIA DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

3.2 PRESENTACIÓN

La Unidad Educativa La Providencia es una institución de educación particular católica, su capital surge como donación de Bélgica por autogestión de la Congregación de las Hermanas de la Providencia y la Inmaculada Concepción. Está ubicada en la región sierra, provincia de Chimborazo, Cantón Riobamba en las calles Isabel de Godín y 9 de Octubre.

Los servicios que oferta Educación Inicial, básica y Bachillerato. El plantel lo conforman 465 estudiantes, 415 padres de familia, 5 hermanas religiosas, en el área administrativa 10 personas, 25 maestros, 2 personas en mantenimiento y 2 en seguridad.

Tomando en consideración que la educación es uno de los pilares fundamentales para el desarrollo de la sociedad enfoque mi trabajo de investigación a un plantel educativo con 80 años de vida institucional. Me fue grato contribuir con el modelo de gestión administrativo y sobre todo elaborar conjuntamente con el personal que conforma esta gran familia Providencia y direccionar un cambio en la cultura y clima laboral en la búsqueda de un mismo objetivo que es brindar un servicio educativo de calidad a niños y jóvenes que acuden al plantel.

3.3 OBJETIVOS

3.3.1 Objetivo General

Implementar un Modelo de Gestión Administrativo en la Unidad Educativa La Providencia de la ciudad de Riobamba Provincia de Chimborazo.

3.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar los procesos administrativos de la Unidad Educativa Particular La Providencia.
- Establecer los procesos administrativos del centro educativo La Providencia.
- Validar el Modelo de Gestión Administrativo para el plantel La Providencia.

3.4 FUNDAMENTACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO

El Modelo de Gestión para la Unidad Educativa Particular La Providencia es de carácter Administrativo ya que consta de una planificación a corto plazo en la que se expone la misión, visión, valores institucional y otros elementos propios del modelo y que estoy segura contribuirán en el plantel.

Con la ejecución del modelo de gestión administrativo motivo a que la institución optimice la entrega de los procesos administrativos y se incremente la satisfacción en el servicio educativo que brinda el plantel al estudiante y por ende la tranquilidad, estabilidad y reconocimiento del padre de familia.

3.5 CONTENIDO

PORTADA

Índice General

Introducción

Generalidades

Presentación

MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO

Objetivos del Modelo de Gestión Administrativo

1. PLANIFICACIÓN

1.1 Misión

1.2 Visión

1.3 Logotipo y Slogan

1.4 Valores Institucionales

2. ORGANIZACIÓN

2.1 Estructura Organizacional

2.2 Diagramas de Procesos

2.3 Estructura Funcional

3. DIRECCIÓN

3.1 Plan de capacitación

4. CONTROL

4.1 Sistema de Control de Procesos

4.2 Tiempos en los procesos

3.6 OPERATIVIDAD DEL MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO

Para la implementación de un modelo de gestión en la Unidad Educativa La Providencia la primera herramienta utilizada fue la encuesta a la madre rectora y a la vicerrectora, posteriormente mediante la observación y la ayuda del personal administrativo realice un bosquejo de los procesos que se encuentran en la institución para luego valorar e identificar los de mayor relevancia según los objetivos que persigue la institución.

Con la aplicación de las encuestas al total del personal pude notar ciertas falencias administrativas al tabular las preguntas.

Al levantar la información de la institución con la colaboración de secretaría fue fácil constatar que se requería armar un plan estratégico. Los datos encontrados estaban desactualizados y no cumplían las actuales necesidades del plantel.

Se realizó algunas reuniones de trabajo con el personal administrativo para por medio de lluvias de ideas conocer los pasos de los procesos en la institución educativa.

Al establecer la muestra de la población de los padres de familia, para la aplicación de encuesta, obtuve datos que aportaron en la propuesta para los diagramas de flujos.

En una segunda reunión con los colaboradores de la institución expliqué la importancia de la elaboración de la misión, visión, de los valores institucionales.

Con la predisposición de la Madre Rectora y de todos los colaboradores del plantel se efectuó el taller de capacitación sobre el modelo de gestión administrativo de la Unidad Educativa.

3.6.1. CRONOGRAMA DE LA APLICACIÓN DE ACTIVIDADES

Cuadro N° 3.1 Cronograma de etapas y tiempos

ETAPAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	AÑO 2014												2015		PORCENTAJE		
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	PROYECTADO	ALCANZADO	
1	DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DEL PLANTEL *Reunión con grupos focales (administrativos, directivos, docentes, pp.ff) *Realización de talleres con los colaboradores *Aplicación de las encuestas	Rectora Inspector Tesista	■	■	■	■												100%	100%
2	LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA * Trabajo por equipos focales * Taller para la elaboración de valores y objetivos de la Unidad Educativa.	Rectora Vicerrectora Colaboradores Tesista					■	■	■									100%	100%
3	CONOCIMIENTO Y PRACTICA * Socialización al personal * Implementar el trabajo de investigación	directivos colaborares Tesista								■	■	■						100%	100%
4	LA EVALUACIÓN * Elaboración de encuestas * Tabulación y resultados	directivos colaborares Tesista											■	■	■			100%	100%

Fuente: Encuestas Realizadas
 Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

CAPÍTULO IV

4. EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 DIAGNÓSTICO DE LA UNIDAD EDUCATIVA

Para elaborar el diagnóstico de la Unidad Educativa La Providencia apliqué una encuesta dirigida al talento humano de la institución y otra a los padres de familia, a continuación detallo lo encontrado:

La institución mantiene la misión y visión general de todos los establecimientos La Providencia e Inmaculada Concepción para la Unidad Educativa de Riobamba y estas son:

4.1.1 Misión Actual

Somos una Institución Educativa regentada por la Congregación de las Hermanas de la Providencia y de la I.C que conjuntamente con profesionales laicos y en alianza con la familia realizamos la misión evangelizadora a través de la educación a niños, adolescentes y jóvenes, iluminados por el Carisma de la Providencia.

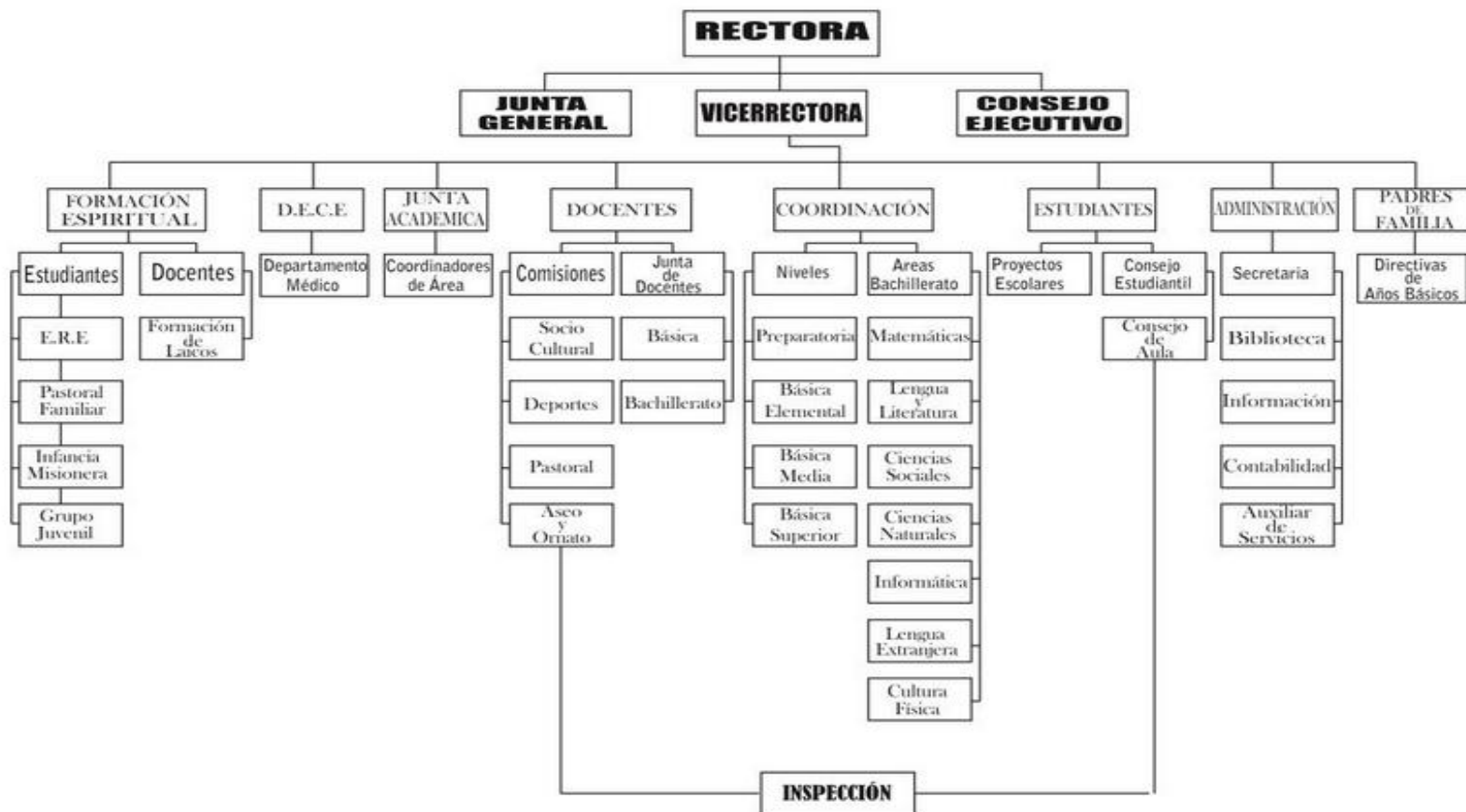
Formamos personas integrales: honestas, solidarias, críticas, emprendedoras, conscientes de su trascendencia, aplicando la pedagogía de Juan Martín Moyë, que implica: amor, ternura, entrega, trabajo, ejemplo y coherencia de vida. (PROVIDENCIA, 2014)

4.1.2 Visión Actual

Trabajamos por ser el referente de una educación humano - cristiana de calidad y calidez, de relaciones armónicas con alta calidad humana, científica, cultural y tecnológica, en respuesta a los desafíos del mundo actual, teniendo como referencia el Evangelio y los lineamientos de la L.O.E.I., en íntima relación con la familia; propendiendo el buen vivir. (PROVIDENCIA, 2014)

4.1.3 ORGANIGRAMA ACTUAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA LA PROVIDENCIA RIOBAMBA

Gráfico N. 4.1 Organigrama Estructural



Fuente: Secretaría de la Unidad Educativa La Providencia
 Elaborado por: Lcda. Verónica Silva

4.1.4 Descripción del Mercado Actual

Las Hermanas Religiosas.- La institución cuenta con 5 religiosas que colaboran en cada una de las actividades que se desarrolla en el centro educativo. La madre rectora superiora es quien mantiene un comportamiento autoritario tratando siempre de encaminar al plantel hacia su misión y visión. Dos religiosas colaboran en los años básicos en Educación Religiosa Escolarizada, una hermana religiosa como docente tutora de un año básico ya que cuenta con sólidos y abalizados conocimientos, la última religiosa asiste la pastoral de la institución. Ellas son de fácil y agradable trato, comprensivas con los docentes, padres de familia y alumnos.

En cuanto al apoyo para la capacitación de los docentes, siempre están prestas para conceder permisos y solventar en algo la participación de las capacitaciones que realizan en los centros educativos de La Providencia y la Inmaculada Concepción ya que se pretende formar colaboradoras con carisma propiamente de la congregación e institución educativa para así mantener un nivel de compromiso y excelencia.

Las religiosas además imparten sus conocimientos y preparan a los niños y jóvenes para la realización de sacramentos.

Las hermanas son las encargadas de dirigir la institución en coordinación de las madres que la matriz de Providencia y la Inmaculada en Quito, dotando de los recursos y materiales necesarios para el buen desempeño de sus colaboradores en el plantel.

La Madre Rectora con ayuda de la contadora son quienes el último día de cada mes compensan el trabajo de todos quienes laboran en la institución.

El Personal Docente.- En lo concerniente a los maestros del plantel es fácil darse cuenta que existe mucha rotación del personal, son puntuales todos los docentes y asisten con normalidad. No existe un buen trabajo en equipo, desconocen varios roles de

la institución. Los maestros tienen vocación para trabajar con estudiantes. Los docentes de la escuela se muestran amables y acogedores. Mientras que algunos docentes del bachillerato son rígidos con los alumnos y padres de familia.

El Personal Administrativo.- Los colaboradores carecen de una buena comunicación para trabajo en equipo en los procesos administrativos de la institución. Necesitan reforzar el trabajo en equipo. Presentan una excelente relación interpersonal. Son responsables en su puesto de trabajo. Asisten puntualmente al plantel, como lo refleja el libro de registro de ingreso del personal de la institución. Los colaboradores participan en las actividades realizadas por las comisiones de los docentes. Desconocen algunos pasos dentro de los procesos que se desarrollan en el plantel.

Los Padres de Familia.- Algunos padres de familia o representantes de los estudiantes no participan en las actividades que se realizan en la institución, a la mayor parte de padres les gusta el trato y la educación que reciben sus hijos o representados. No cuidan de la correcta utilización del uniforme en los niños. Los actos religiosos son los que con más frecuencia podemos ubicar padres de familia activos y participantes animosos. Un gran porcentaje de familias no son puntuales en la cancelación de las pensiones.

Los Estudiantes.- En su gran mayoría los estudiantes asisten puntualmente a la institución. Lo que si les cuesta es llevar correctamente el uniforme los días que son según sus horarios. Mediante la técnica de la observación es fácil concluir que los estudiantes del plantel únicamente muestran educación y consideración a los docentes que a ellos les dan clases. Se mira el compañerismo y amistad entre alumnos no solamente del mismo salón de clase. Les gusta conversar con algunos maestros en su recreo se los encuentra en los patios. Son jóvenes tranquilos y con fe en Dios.

El Personal de Servicio.- Las personas que están encargadas del aseo, vigilancia y ornato del centro educativo cumplen con sus labores con responsabilidad puntualidad y siempre tratando de acatar las órdenes de las hermanas religiosas o maestros. Con

facilidad expresan buen trajo con todos quienes conforman la Unidad Educativa. En ocasiones presentan leves inconvenientes por falta de coordinación o comunicación.

4.1.5 Identificación del Segmento Objetivo

El segmento objetivo son todas las personas que forman parte de la Unidad Educativa, las religiosas, el personal administrativo, los docentes, los estudiantes y el personal de servicio. El modelo de gestión administrativo está enfocado a todos los que laboran en la Unidad Educativa en especial para el área administrativa y sus procesos más relevantes.

4.1.5.1 La Comunicación

El nivel directivo indistintamente a la institución u organismo que pertenezca; su trabajo se debe basar en fuertes pilares llamados clima y cultura organizacional armónico, ya que un excelente trabajo en equipo permite alcanzar los objetivos, metas, misión, visión y todos los proyectos que se trace la organización sean estos a corto o largo plazo. El recurso humano es de vital importancia, en este caso en el plantel.

Para lograr la sinergia en la institución es de gran ayuda la correcta y oportuna comunicación. Las autoridades deben ser las primeras ejecutoras de una buena comunicación con sus subalternos, para que se cumpla con un buen trabajo en equipo hacia el logro de los objetivos.

Los docentes son los encargados de la comunicación con los alumnos y los padres de familia quienes son los receptores. Los padres de familia son emisores los que codifican el mensaje dirigiéndose al receptor (podría ser la ciudadanía u otros padres de familia). La Unidad Educativa “La Providencia” planifica todas las actividades a desarrollar en el mes e informa mediante el cronograma de actividades entregado cada

primer día del mes a los estudiantes, con el objetivo que también se informe el padre de familia. La agenda de cada mes se la visualiza en las carteleras o en las puertas de las aulas.

4.1.6 Identificación de Procesos Relevantes en la Unidad Educativa La Providencia Riobamba

Para identificar los procesos claves utilicé los objetivos específicos de la Unidad Educativa La Providencia, y estos son:

1. Brindar una educación integral, rescatando los valores humanos – cristianos.
2. Ofrecer docentes capacitados y con vocación de servicio hacia la niñez y juventud.
3. Acoger a niños (as) y jóvenes de toda condición social.
4. Elevar la autoestima de los educandos, el amor a la vida y el trabajo responsable junto al avance científico y tecnológico.
5. Formar jóvenes y niños para ser sujetos útiles en la sociedad a través de procesos constructivistas empleando métodos innovadores.
6. Enseñar a los niño/as y jóvenes con la pedagogía por procesos, capacidades y valores.

Cuadro N° 4.1 IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS CLAVES DEL PLANTEL

OBJETIVOS /PROCESO	OBJETIVOS INSTITUCIONALES						IMPACTO DEL PROCESO	IMPACTO AL CLIENTE	PUNTOS TOTALES
	1	2	3	4	5	6			
1.- Selección del Personal	5	10	1	5	5	10	36	20	720
2.-Servicio de Matrículas	10	5	10	1	1	1	28	20	560
3.-Realización de Sacramentos	5	1	5	5	1	1	18	15	360
4.- Atención a Padres de Familia (Orientación, Inspección, Maestros)	5	1	1	5	5	1	18	10	180
5.- Servicio de Colecturía en Pensiones	10	1	5	1	10	5	32	20	640
6.- Servicio Educativo	10	10	10	10	10	10	60	60	3600

Fuente: Unidad Educativa La Providencia
 Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

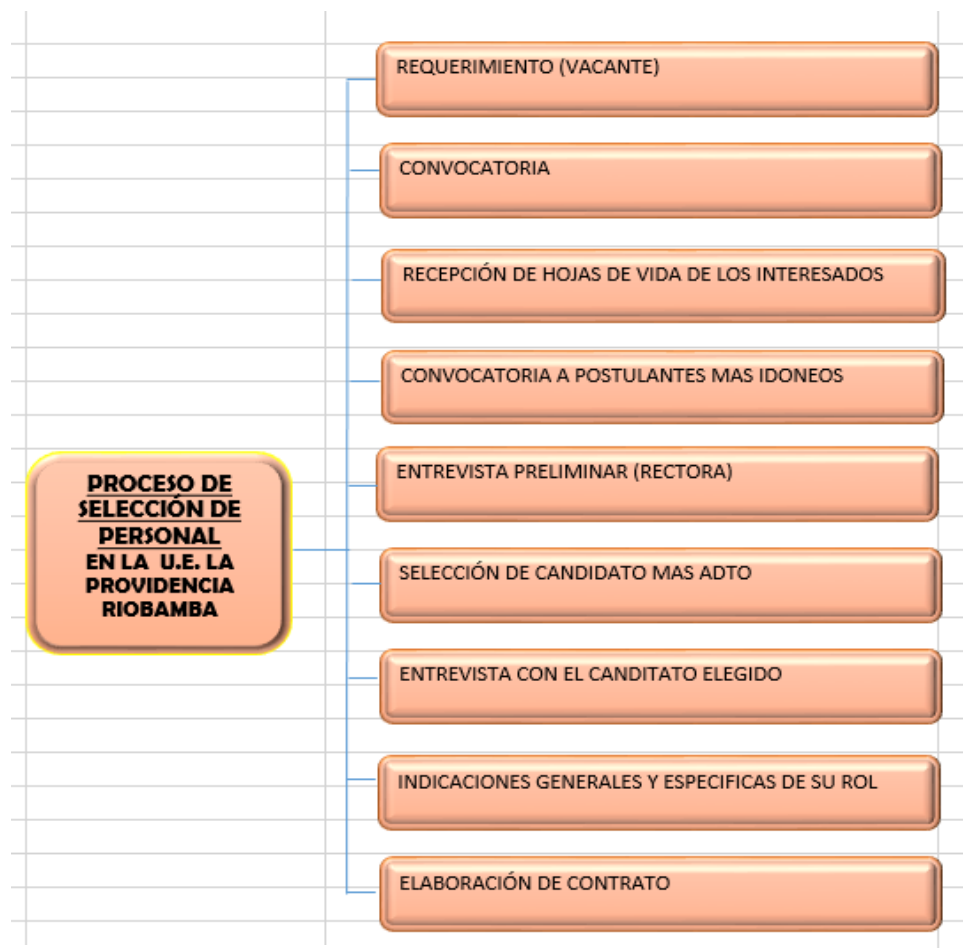
En cuanto a los valores utilizados para calificar cada objetivo institucional constan como ALTO: 10, MEDIO: 5, BAJO: 1.

A continuación detallo los procesos administrativos que se desarrollan en la institución:

4.1.7 El Proceso de la Selección Del Personal en la Unidad Educativa Particular La Providencia Riobamba

Para la selección del personal administrativo, operativo o de apoyo en la Unidad Educativa La Providencia se desarrollan las siguientes actividades:

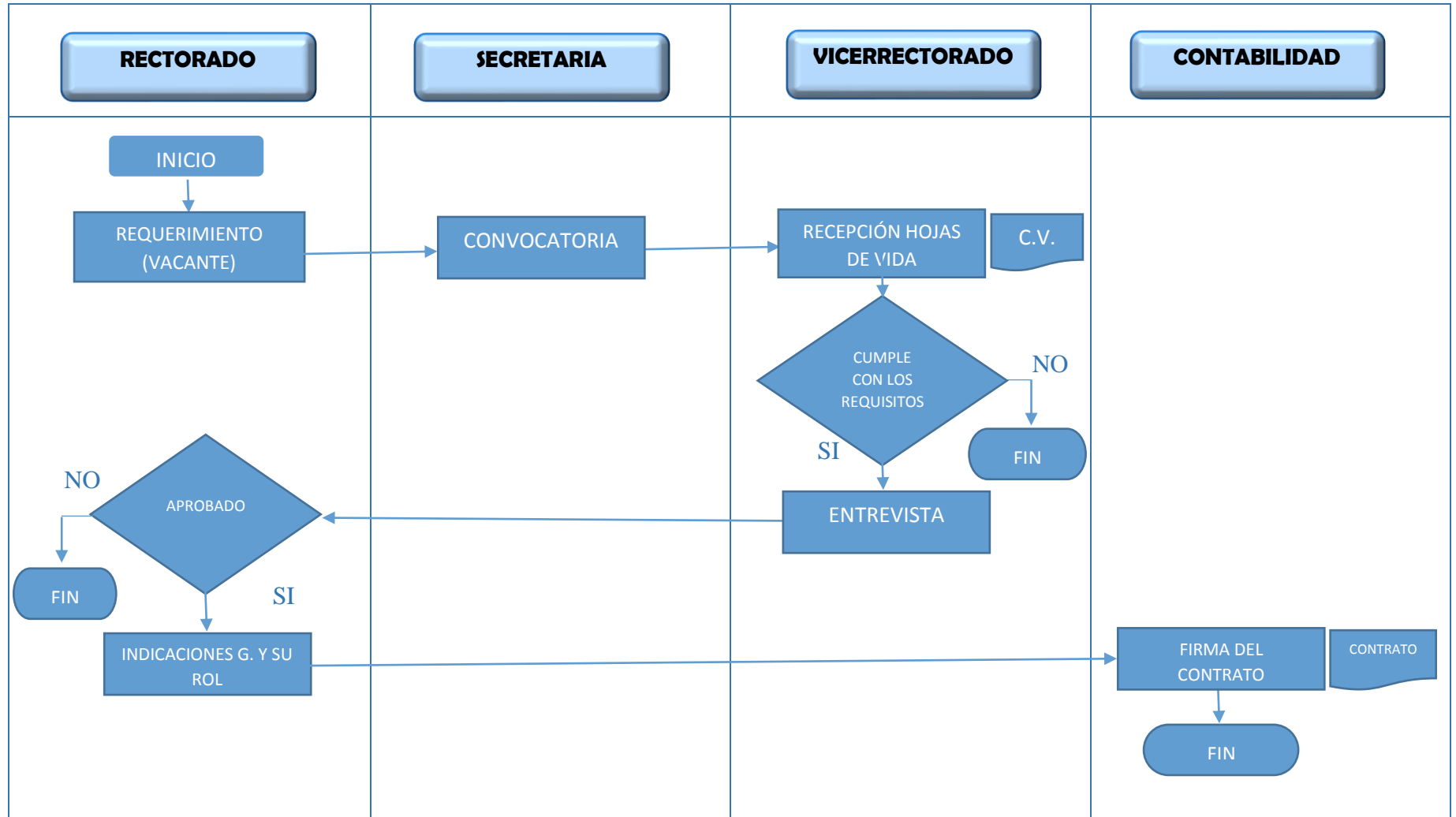
GRÁFICO 4.2 PROCESO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL



Fuente: Unidad Educativa La Providencia
Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Conociendo las actividades que se efectúan para la selección del personal procedo a graficar el flujograma de este proceso que inicia con el requerimiento de un colaborador, e identifiqué al personal que intervienen en este proceso, la Madre Rectora, la Secretaria, la Vicerrectora y la Contadora que presiden su dependencia en el flujo, tenemos dos momentos en los que se descarta al personal no idóneo quien continua hasta el final concluye con la firma del contrato.

GRÁFICO N°4.3 FLUJOGRAMA DE PROCESO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL

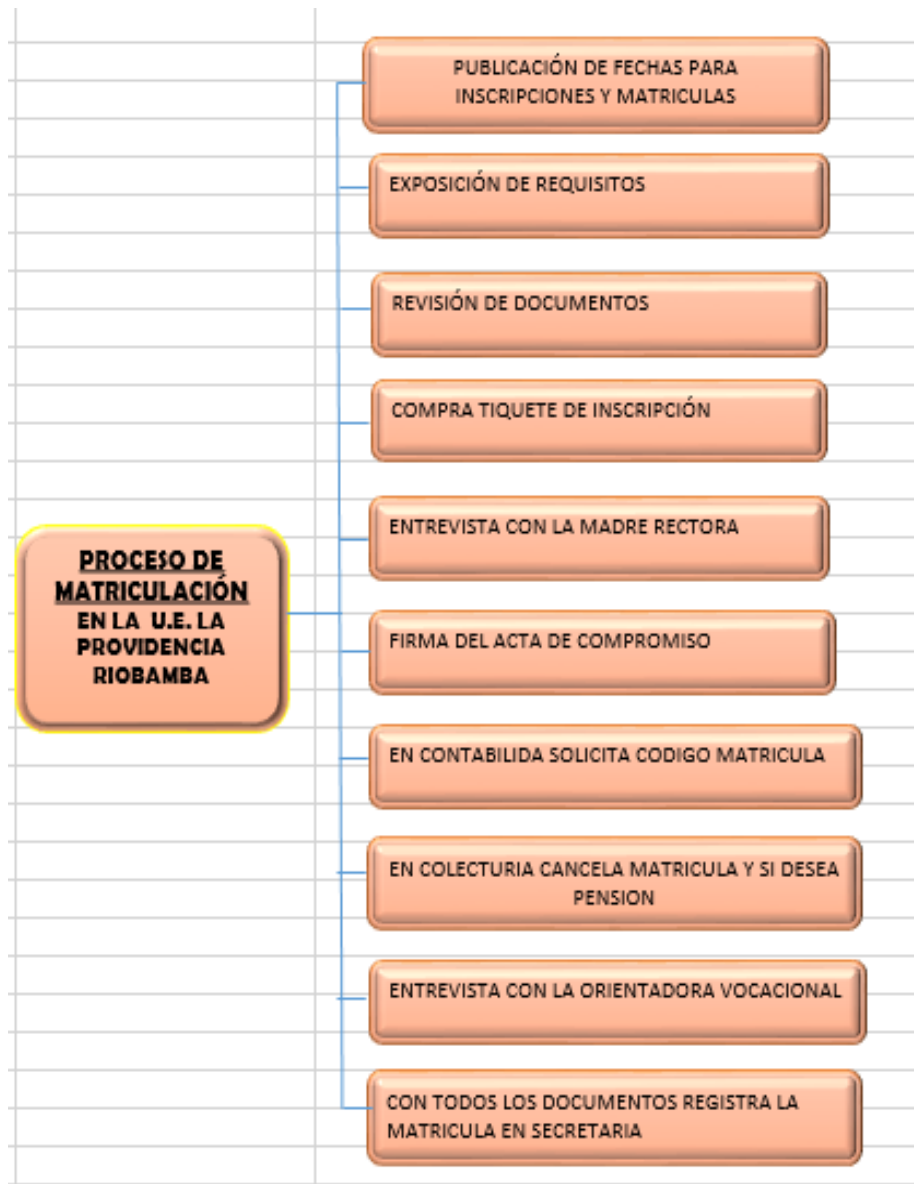


Fuente: Unidad Educativa La Providencia
 Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

4.1.8 PROCESO DEL SERVICIO DE MATRICULAS EN EL PLANTEL

El proceso de inscripciones y matrículas en la Unidad Educativa La Providencia se efectúa a partir de Junio, meses en los que se realiza el proceso que a continuación detallo:

GRÁFICO N° 4.4 PROCESO DE MATRICULACIÓN

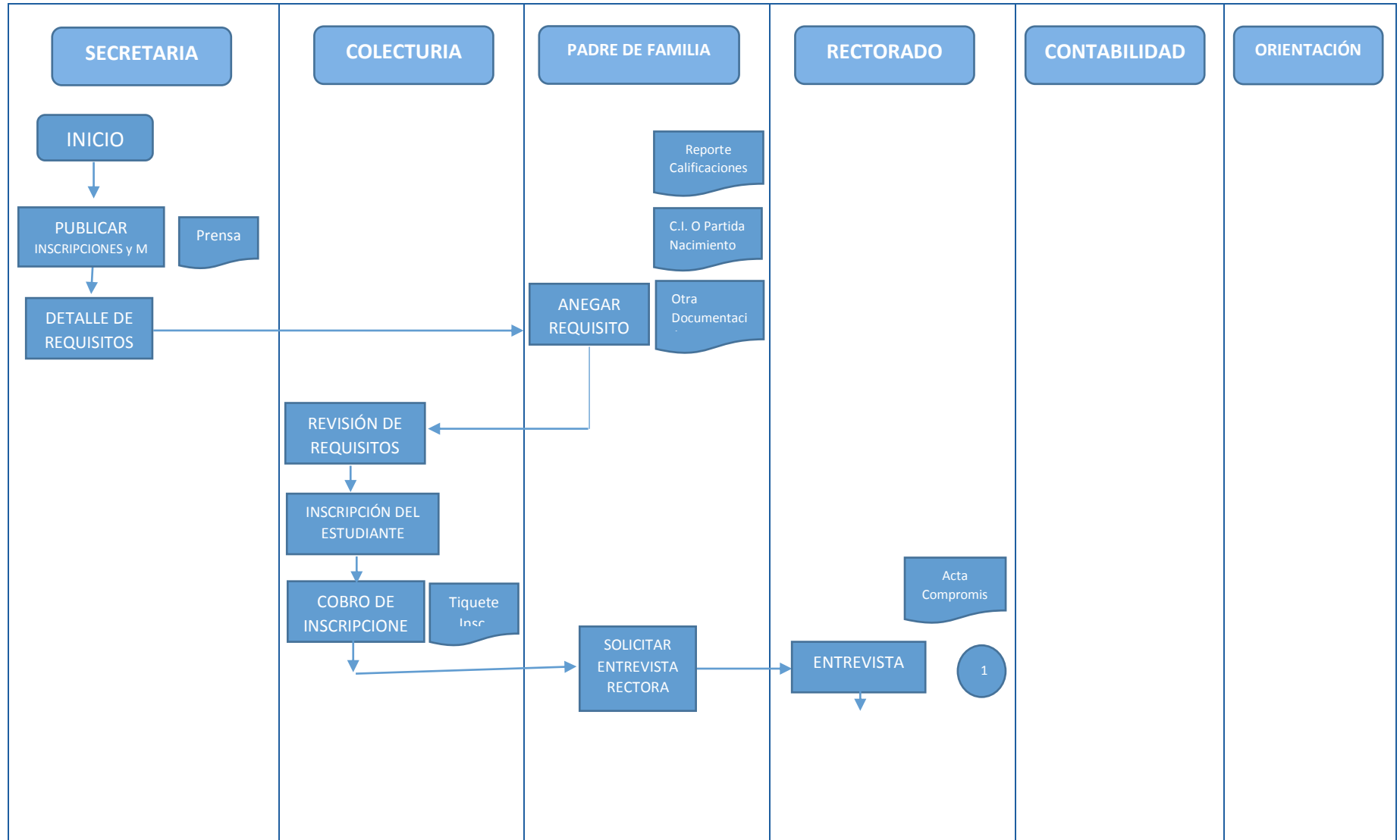


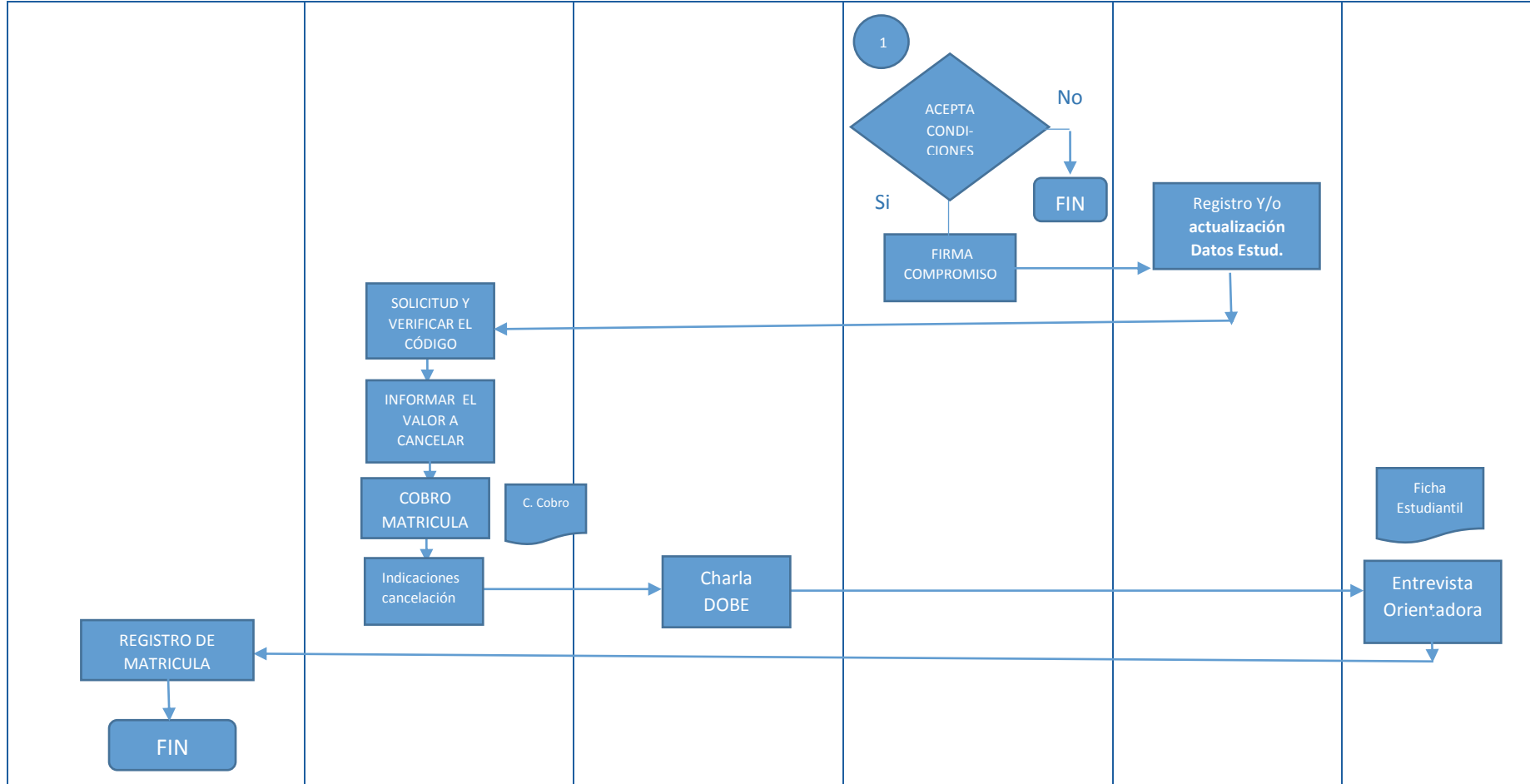
Fuente: Unidad Educativa La Providencia
Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Los colaboradores de la Unidad Educativa que participan en este proceso son la Secretaria, Colectora, la Hermana Rectora, Contadora y Orientadora, claro está que para ejecutar este proceso se contará con un representante o padre de familia del estudiante.

Inicia el flujograma con la publicación de las inscripciones y matriculas en la institución y en la prensa de la localidad a cargo de Secretaria previa disposición del Rectorado, durante el proceso si el padre de familia o el estudiante no está de acuerdo con los compromisos y normas disciplinarias de la institución no firman el acta de compromiso en la entrevista en el rectorado y se cancela el proceso, de continuar finalizaría con el registro de la matrícula en secretaria.

GRÁFICO N°4.5 FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE MATRICULACIÓN EN LA INSTITUCIÓN



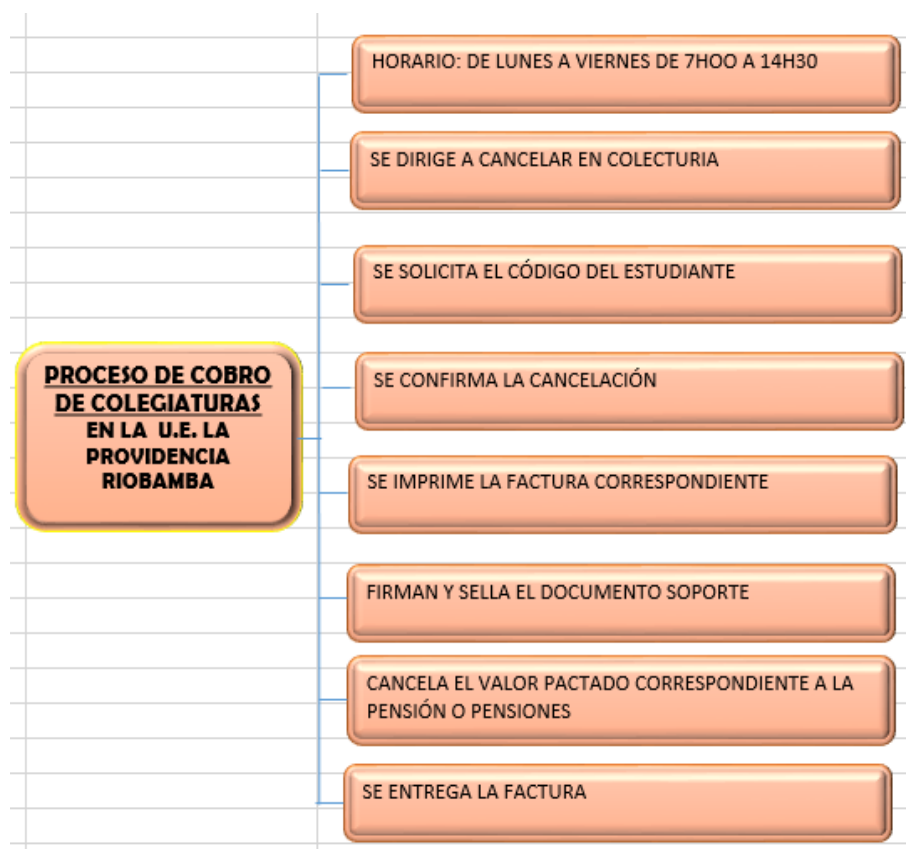


Fuente: Unidad Educativa La Providencia
 Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

4.1.9 PROCESO DEL SERVICIO DE COBRO DE PENSIONES EN LA INSTITUCIÓN LA PROVIDENCIA RIOBAMBA

La colegiatura, mensualidad o pensiones se debe cancelar hasta el 10 de cada mes del mes que se está cursando. Según la Junta Reguladora de Costos se debe cancelar de 10 meses en el año escolar, es responsabilidad del padre de familia si cancela cada mes o por anticipado, pero no atrasado.

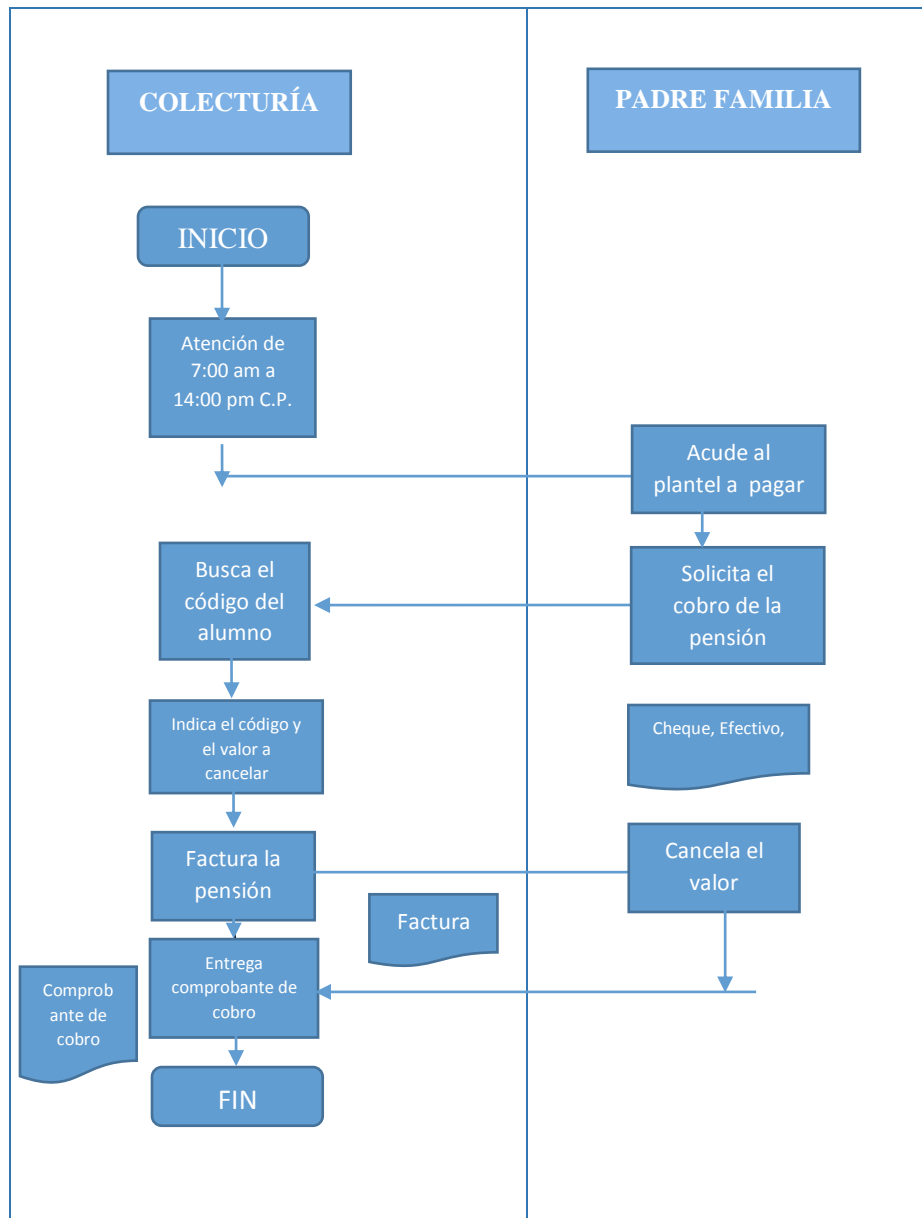
GRÁFICO N° 4.6 PROCESO DE COBRO DE PENSIONES



Fuente: Unidad Educativa La Providencia
Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

En el flujograma del proceso de cancelación de colegiatura o pensión se identifica a la Colectora de la Unidad Educativa y al Padre de Familia, se inicia con la atención en ventanilla a las 7 am, el representante puede acercarse hasta las 14h00, cancela lo adeudado y retira su comprobante de pago con esta acción finaliza el proceso.

GRÁFICO N° 4.7 FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE COBRO DE PENSIONES

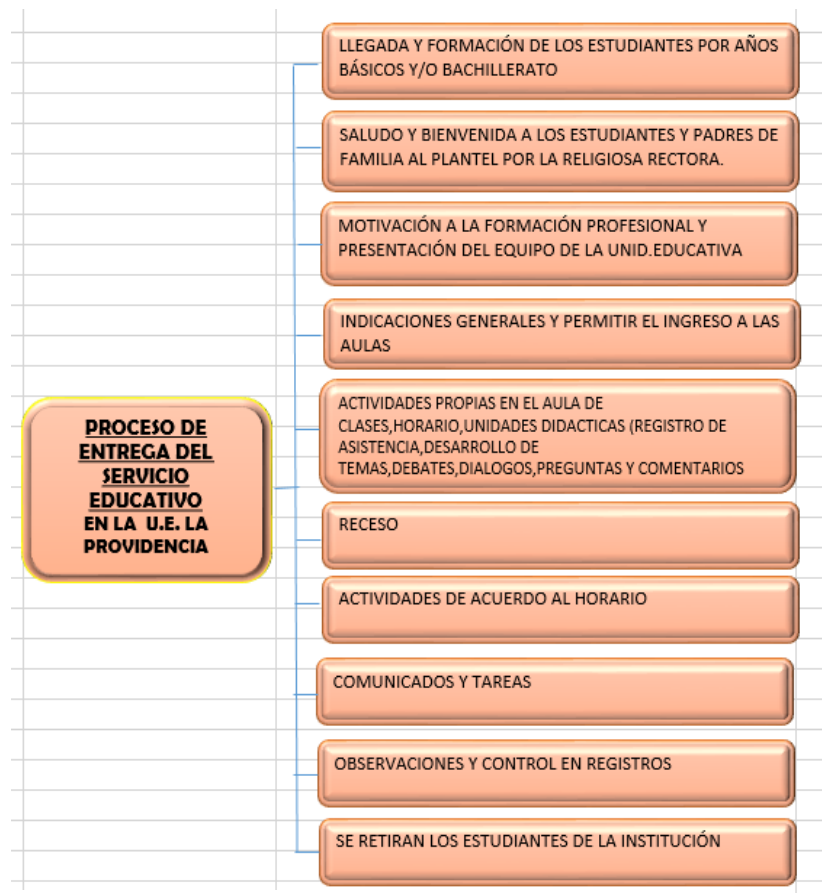


Fuente: Unidad Educativa La Providencia
 Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

4.1.10 PROCESOS PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO EDUCATIVO A LOS ESTUDIANTES DEL PLANTEL LA PROVIDENCIA

El presente es un esquema que se desarrolla en el plantel para la entrega del servicio educativo, las actividades se bosquejan así:

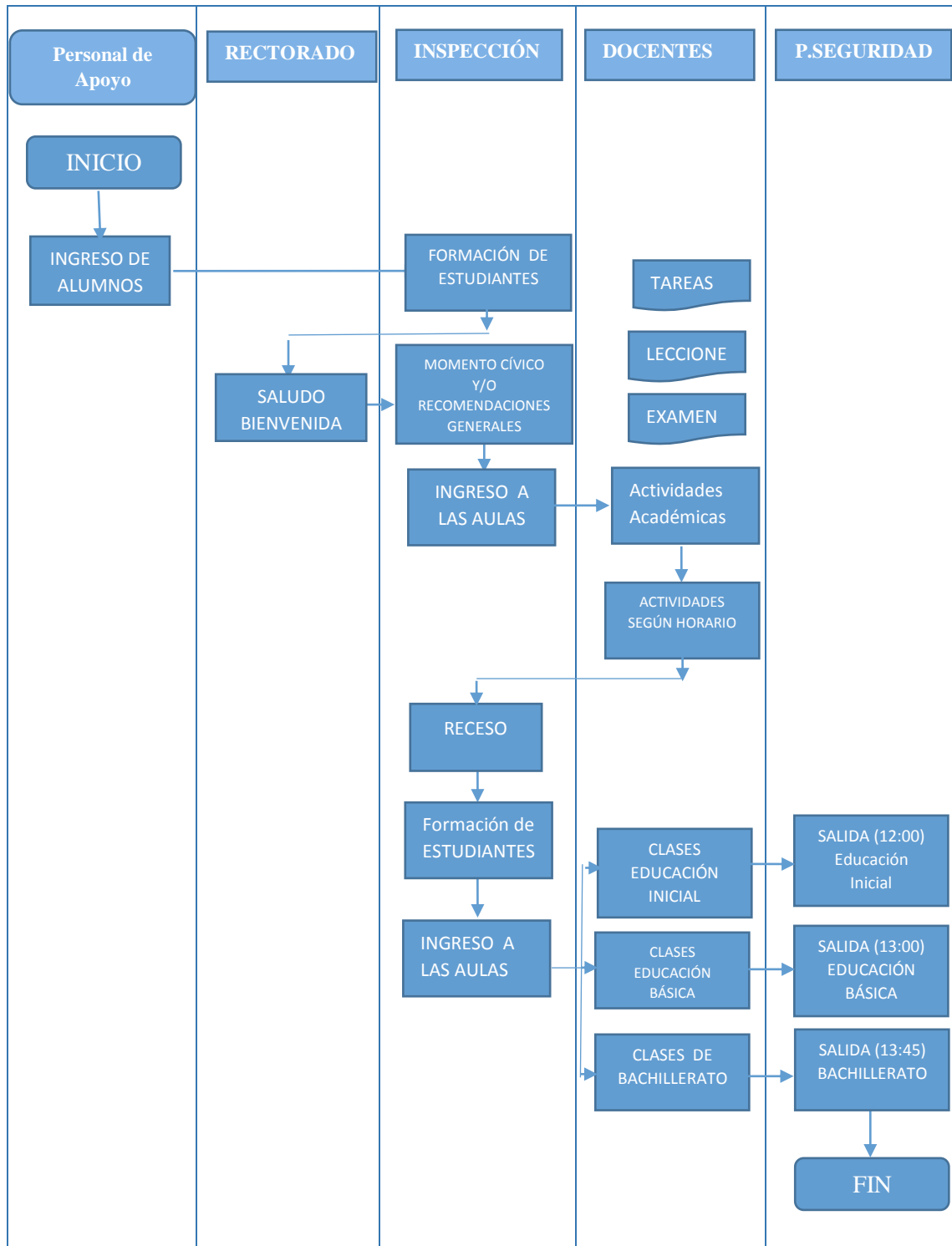
GRÁFICO N° 4.8 PROCESO DEL SERVICIO EDUCATIVO



Fuente: Unidad Educativa La Providencia
Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

En el centro educativo las actividades inician con el ingreso de los estudiantes a la Institución y terminan de acuerdo al año educativo en el que se encuentre el estudiante. En este flujograma interviene el personal de Apoyo (guardia y conserje), el Inspector, los Docentes, y la Madre Rectora quien de no encontrarse delega su función a la Coordinadora Académica. La formación de estudiantes se realiza únicamente los días lunes y viernes.

GRÁFICO N° 4.9 FLUJOGRAMA DEL PROCESO EDUCATIVO



Fuente: Unidad Educativa La Providencia
 Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

4.1.11 Análisis de Causas:

En esta etapa relaciono las causas con el efecto a fin de indicar, las causas que tienen un mayor impacto en el problema o que es lo que lo ocasiona, con el objetivo de erradicarlo.

El diagrama de Causa-Efecto, Ishikawa o también identificado como Diagrama de Pescado lo agrupo en las 4 P's para mencionar las causas.

a) EL PROCESO DE LA SELECCIÓN DEL PERSONAL EN LA UNIDAD EDUCATIVA LA PROVIDENCIA RIOBAMBA

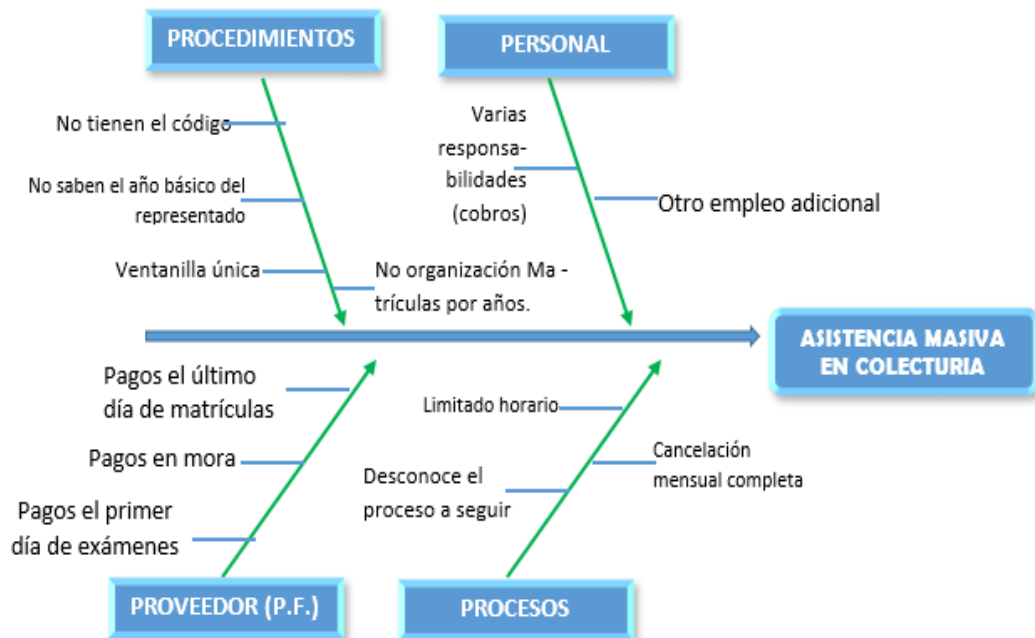
Gráfico N° 4.10 Diagrama causa efecto Rotación del Personal



Fuente: Unidad Educativa La Providencia
Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

b) PROCESO DEL SERVICIO DE MATRICULAS Y PENSIONES EN LA U.E. LA PROVIDENCIA RIOBAMBA

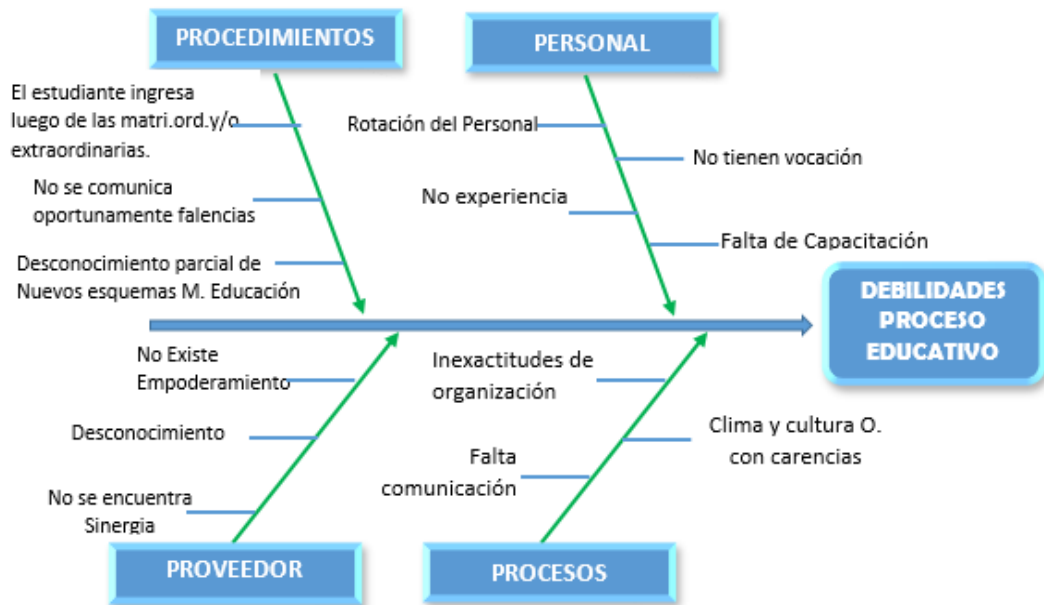
Gráfico N° 4.11 Diagrama causa efecto Asistencia Masiva en Colecturía



Fuente: Unidad Educativa La Providencia
Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

c) **PROCESOS PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO EDUCATIVO A LOS ESTUDIANTES DEL PLANTEL LA PROVIDENCIA RIOBAMBA**

Gráfico N° 4.12 Diagrama causa efecto Debilidades Proceso Educativo



Fuente: Unidad Educativa La Providencia
Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

4.1.12 ENCUESTAS APLICADAS A LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN PARA REALIZAR EL DIAGNÓSTICO

A continuación la interpretación y las conclusiones de cada una de las preguntas desarrolladas en el cuestionario de la encuesta aplicada a los colaboradores del plantel:

PREGUNTA N° 1.- ¿La implementación de un modelo de gestión en la Unidad Educativa incide en los procesos administrativos?

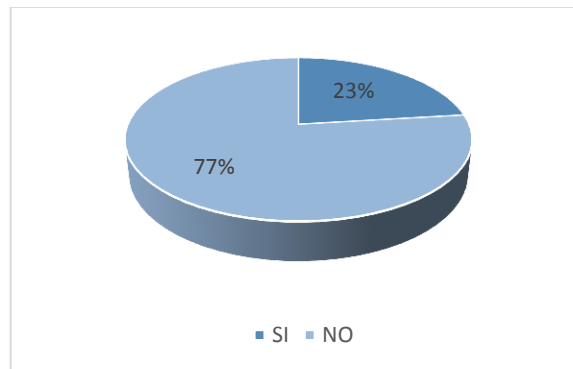
Cuadro N° 4.3 Incidencia Modelo de Gestión en los Procesos Administrativos

OPCIONES	F	Porcentaje
SI	9	23
NO	30	77
TOTAL	39	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a Colaboradores

Elaborado: Martha Viviana Romero Noboa

Gráfico N° 4.13 Incidencia Modelo de Gestión en los Procesos Administrativos



Fuente: Cuadro N° 4.3

Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Análisis:

En las encuestas realizadas a todos los colaboradores de la institución se puede evidenciar que el 23% de los trabajadores contesta que si incide la implementación del modelo de gestión en los procesos administrativos que se llevan a cabo en el plantel. El 77% no cree que incide la utilización del modelo en los procesos.

Interpretación:

Las personas encuestadas no tienen conocimiento claro en que consiste un modelo de gestión administrativo aun peor la incidencia que generara en los procesos de la Unidad Educativa.

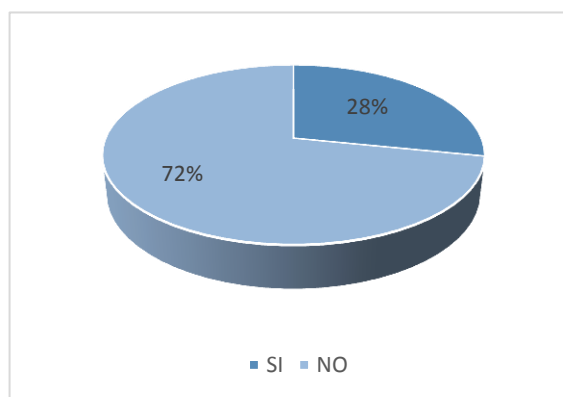
PREGUNTA N° 2.- ¿El diagnóstico que se realizó de la Unidad Educativa cree usted que incide en la gestión de este plantel?

Cuadro N° 4.4 El Diagnóstico incide en la Gestión del Plantel

OPCIONES	F	Porcentaje
SI	11	28
NO	28	72
TOTAL	39	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a Colaboradores
Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Gráfico N° 4.14 El Diagnóstico incide en la Gestión del Plantel



Fuente: Cuadro N° 4.4
Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Análisis:

Los colaboradores manifiestan en un 28% que el diagnóstico si incidirá para conocer cómo están en sus procesos y la gestión, a la vez saber las molestias que esto causa al cliente interno. Un 72% de colaborador dice que no incide en la gestión del centro educativo.

Interpretación:

Las personas que laboran en la Unidad Educativa no han pasado nunca por la implementación de un modelo de gestión, de ahí radica la desconfianza en el modelo por falta de conocimiento.

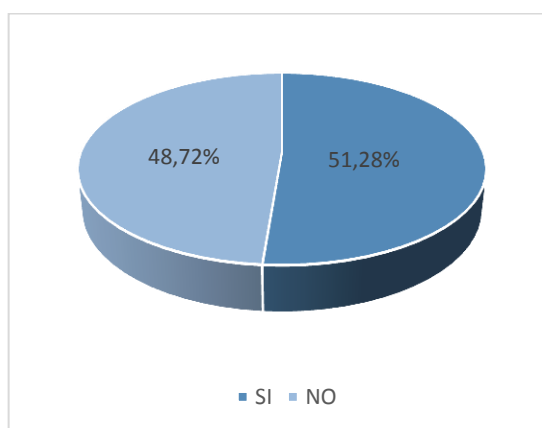
PREGUNTA N° 3.- ¿Los procesos administrativos incide en el servicio que el plantel ofrece?

Cuadro N° 4.5 Los Procesos Administrativos inciden en el servicio educativo

OPCIONES	F	Porcentaje
SI	20	51.28
NO	19	48.72
TOTAL	39	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a Colaboradores
Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Gráfico N° 4.15 Los Proceso Administrativos Inciden en el servicio educativo



Fuente: Cuadro N° 4.5
Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Análisis:

El 51.28% de los encuestados indican que el servicio que se ofrece en la Unidad Educativa si se muestra afectado por los procesos administrativos, mientras que un 48.72% considera que no incide en el servicio educativo.

Interpretación:

Por el desconocimiento de los procesos administrativos del plantel los colaboradores en un porcentaje alto piensan que no. Los colaboradores que piensan que si índice en el servicio son los que están conscientes y desarrollan estos procesos.

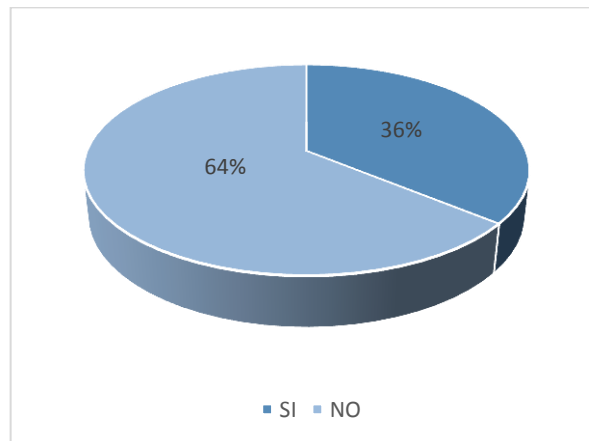
PREGUNTA N° 4.- ¿El diseño de un modelo de Gestión Administrativo contribuirá a normar los procesos de la Institución Educativa?

Cuadro 4.6 Diseño Modelo de Gestión en el plantel

OPCIONES	F	Porcentaje
SI	14	36
NO	25	64
TOTAL	39	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a Colaboradores
Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Gráfico N° 4.16 Diseño Modelo de Gestión en el plantel



Fuente: Cuadro N° 4.6
Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Análisis:

El 36% del personal de la institución indican que si contribuirá a normar los procesos en el plantel y opinan lo contrario el 64% del total de los encuestados.

Interpretación:

Los colaboradores del plantel manifiestan un desconocimiento del proceso y en que conlleva un modelo de gestión.

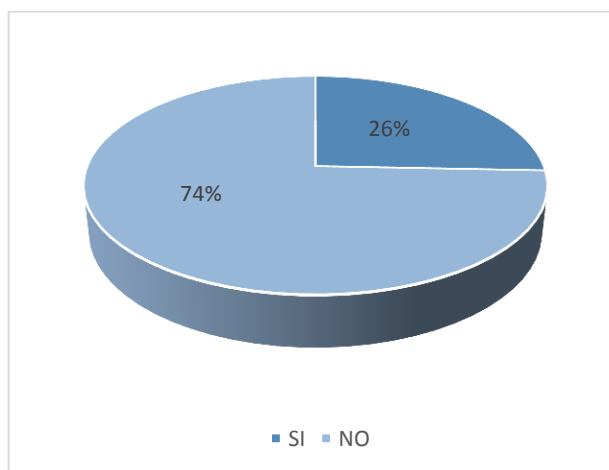
PREGUNTA N° 5.- ¿Considera Usted que al evaluar el Modelo sugerido se determinara la eficiencia administrativa en los procesos de la Unidad Educativa?

Cuadro N° 4.7 Evaluación Modelo determinación eficiencia

OPCIONES	F	Porcentaje
SI	10	26
NO	29	74
TOTAL	39	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a Colaboradores
Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Gráfico N° 4.17 La Evaluación del Modelo determina eficiencia



Fuente: Cuadro N° 4.7
Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Análisis:

El 26% de los integrantes de la institución contestan que efectivamente si se identificara la eficiencia administrativa en los procesos del centro educativo, y un 74% contesta todo lo contrario.

Interpretación:

Las personas que trabajan en la institución mantienen una respuesta negativa debido a que ignoran como se llevara a cabo la aplicación del modelo de gestión.

4.1.13 ENCUESTA APLICADA A LOS PADRES DE FAMILIA DEL PLANTEL PARA REALIZAR EL DIAGNÓSTICO

PREGUNTA N° 1.- ¿Conoce usted la misión y visión de la Unidad Educativa La Providencia?

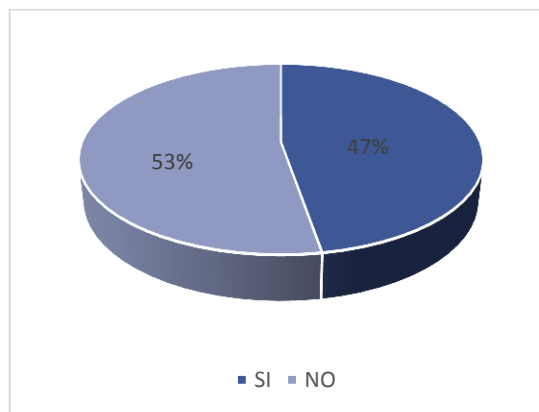
Cuadro N° 4.8 Conoce La Misión y Visión institucional

OPCIONES	F	Porcentaje
SI	96	47
NO	107	53
TOTAL	203	100%

Fuente: Encuestas Realizada a Padres de Familia

Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Gráfico N° 4.18 Conoce La Misión y Visión institucional



Fuente: Cuadro N° 4.8

Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Análisis:

Del 100% de la muestra de los padres de familia un 47% contesta que si conocen la misión y visión del establecimiento particular y un 107% no tiene conocimiento de estos elementos.

Interpretación:

Un grupo considerable de padre de familia desconoce la misión y visión del establecimiento donde sus hijos se educan.

PREGUNTA N° 2.- ¿Usted siente que ha mejorado la comunicación y la atención en el plantel?

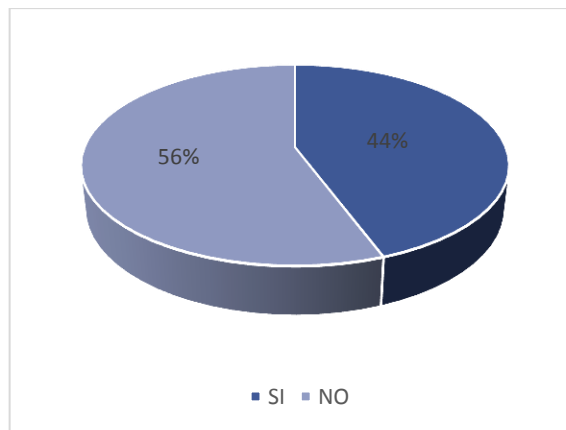
Cuadro N° 4.9 Ha Mejorado la Comunicación y atención en el plantel

OPCIONES	F	Porcentaje
SI	90	44
NO	113	56
TOTAL	203	100%

Fuente: Encuestas Realizada a Padres de Familia

Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Gráfico N° 4.19 Ha Mejorado la Comunicación y atención en el plantel



Fuente: Cuadro N° 4.9

Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Análisis:

Los padres de familia encuestados en un 44% indican que ellos si sienten el cambio en la comunicación y en la atención en los procesos en los que ellos están directamente vinculados, mientras que el 56% contesta que no ha cambiado la comunicación ni la atención en la institución educativa.

Interpretación:

Los padres de familia no están satisfechos con la comunicación y el servicio que reciben en el plantel.

PREGUNTA N° 3.- ¿Usted ha leído y utilizado algún organigrama del plantel?

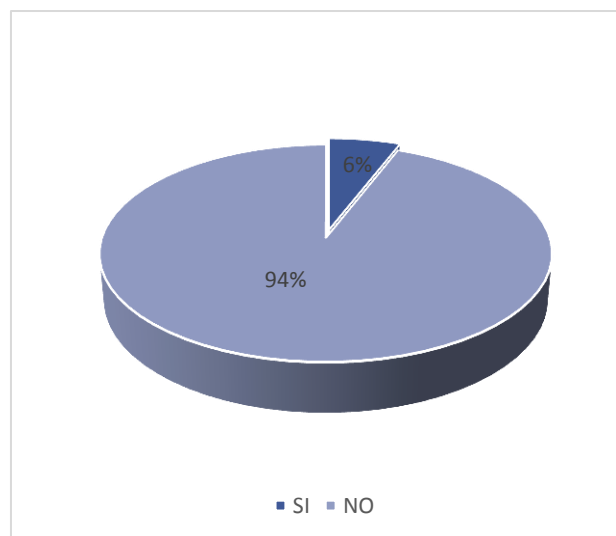
Cuadro N° 4.10 Utilidad de los Organigramas

OPCIONES	F	Porcentaje
SI	12	6
NO	191	94
TOTAL	203	100%

Fuente: Encuestas Realizada a Padres de Familia

Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Gráfico N° 4.20 Utilidad de los organigramas



Fuente: Cuadro N° 4.10

Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Análisis:

Del 100% de los padres de familia seleccionados para la encuesta el 6% manifiestan que si han dado lectura a los organigramas y que si les ha ayudado en alguna necesidad mientras que el 94% expresa que no han leído ni utilizado los organigramas de la institución.

Interpretación:

Existe gran desconocimiento de la estructura del plantel debido a que no está al alcance de todos los padres de familia.

PREGUNTA N° 4.- ¿Se aplica una Planificación Estratégica en la Unidad Educativa?

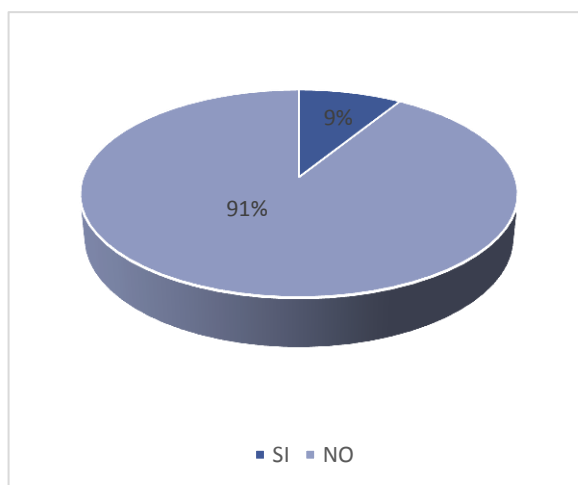
Cuadro N° 4.11 Se aplica la Planificación Estratégica en el plantel

OPCIONES	F	Porcentaje
SI	18	9
NO	185	91
TOTAL	203	100%

Fuente: Encuestas Realizada a Padres de Familia

Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Gráfico N° 4.21 Se aplica la Planificación Estratégica en el plantel



Fuente: Cuadro N° 4.11

Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Análisis:

En una muestra a padres de familia con una población de 203 personas, señalan un 9% de las encuestas levantadas que en la Unidad Educativa si se aplica la Planificación Estratégica y un considerable 91%, responde que no se aplica la planificación estratégica en el plantel.

Interpretación:

Los padres de familia o representantes de los estudiantes tienen desconocimiento del tema.

4.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para realizar este capítulo utilice los datos de las encuestas realizadas a todos los colaboradores del plantel y a la muestra de padres de familia. Para la tabulación y graficas de pastel hice uso de Microsoft Excel pues es una herramienta que facilita el uso de funciones y permite ahorrar tiempo. Para el análisis y la interpretación de los resultados de las preguntas utilice Microsoft Word, además de ser de fácil uso me ayuda con la corrección ortográfica.

4.2.1 ENCUESTAS APLICADA A LOS COLABORADORES Y PADRES DE FAMILIA DE LA UNIDAD EDUCATIVA LA PROVIDENCIA RIOBAMBA LUEGO DE LA APLICACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN

Para recopilar los datos me fue útil un cuestionario previamente diseñado para los colaboradores de la institución y otro para la muestra de 203 padres de familia o representantes de los estudiantes del centro educativo, estos constan en los anexos y a continuación son tabulados y graficados por pregunta:

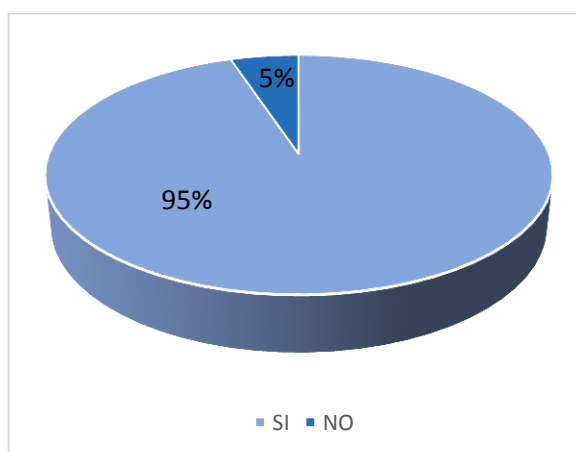
PREGUNTA N° 1.- ¿La implementación de un modelo de gestión en la Unidad Educativa incide en los procesos administrativos?

Cuadro N° 4.12 Incidencia Modelo de Gestión en los Procesos Administrativos

OPCIONES	F	Porcentaje
SI	37	95
NO	2	5
TOTAL	39	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a Colaboradores
Elaborado: Martha Viviana Romero Noboa

Gráfico N° 4.22 Incidencia Modelo de Gestión en los Procesos Administrativos



Fuente: Cuadro N° 4.12
Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Análisis:

En las encuestas realizadas a todos los colaboradores de la institución se puede evidenciar que el 95% de los trabajadores afirman que si incide la implementación del modelo de gestión en los procesos administrativos que se llevan a cabo en el plantel. Y únicamente el 5% que corresponde a dos personas del total de los encuestados no cree que incide la utilización del modelo en los procesos.

Interpretación:

Gran parte del personal esta consiente luego de la implementación del modelo y de las socializaciones, la incidencia que genera en los procesos de la Unidad Educativa en los cuales ellos son los primero responsables de generar día a día el cambio.

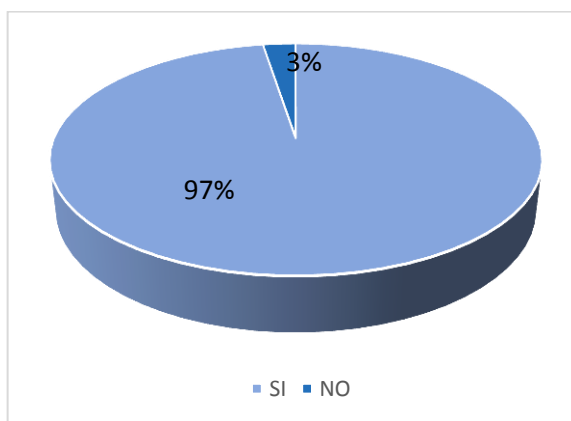
PREGUNTA N° 2.- ¿El diagnóstico que se realizó de la Unidad Educativa cree usted que incide en la gestión de este plantel?

Cuadro N° 4.13 El Diagnóstico incide en la Gestión del Plantel

OPCIONES	F	Porcentaje
SI	38	97
NO	1	3
TOTAL	39	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a Colaboradores
Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Gráfico N° 4.23 El Diagnóstico incide en la Gestión del Plantel



Fuente: Cuadro N° 4.13
Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Análisis:

Los colaboradores manifiestan en un 97% que el diagnóstico levantado si fue de gran ayuda para conocer como estaban en sus procesos y a la vez saber las molestias que esto causaba al cliente interno. Un colaborador que representa el 3% no miro que el diagnóstico incida en la gestión del centro educativo.

Interpretación:

Las personas que laboran en la Unidad Educativa mantienen un firme pensamiento en el que visualizan que un diagnóstico es el primer paso para la obtención de mejoras en la institución y que estas directamente en la gestión que se desarrolle en la misma, en miras siempre de alcanzar su misión, visión y objetivos institucionales.

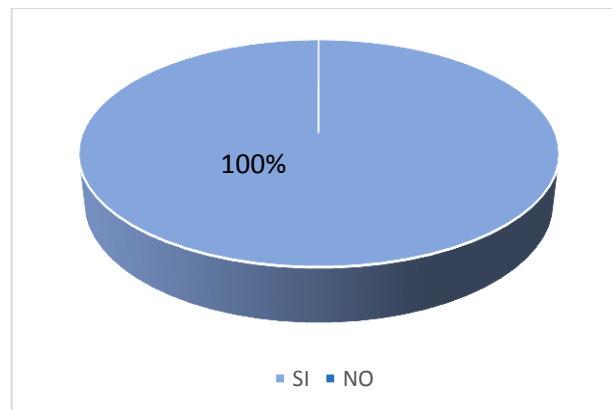
PREGUNTA N° 3.- ¿Los procesos administrativos incide en el servicio que el plantel ofrece?

Cuadro N° 4.14. Los Proceso Administrativos inciden en el servicio educativo

OPCIONES	F	Porcentaje
SI	39	100,00
NO	0	0,00
TOTAL	39	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a Colaboradores
Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Gráfico N° 4.24. Los Proceso Administrativos inciden en el servicio educativo



Fuente: Cuadro N° 4.14
Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Análisis:

El 100% de los encuestados indican que el servicio que se ofrece en la Unidad Educativa si se muestra afectado por los procesos administrativos.

Interpretación:

Todos los integrantes del centro educativo están conscientes de la importancia de la aplicación de los correctos procesos que se deben desarrollar en el área administrativa pues estos si tienen incidencia en el servicio que se ofrece al padre de familia y estudiante.

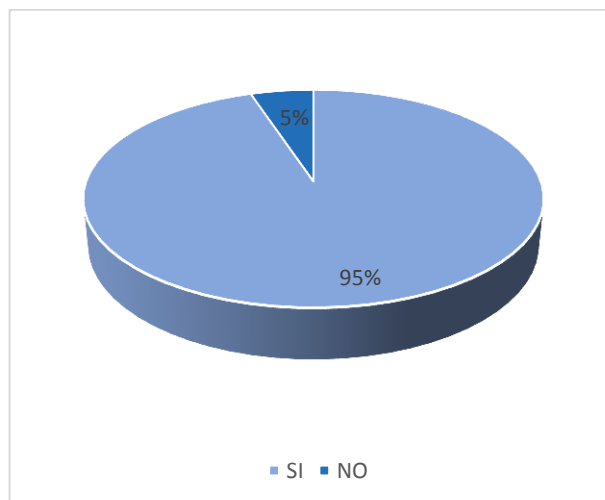
PREGUNTA N° 4.- ¿El diseño de un modelo de Gestión Administrativo contribuirá a normar los procesos de la Institución Educativa?

Cuadro 4.15 Diseño Modelo de Gestión en el plantel

OPCIONES	F	Porcentaje
SI	37	95
NO	2	5
TOTAL	39	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a Colaboradores
Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Gráfico N° 4.25 Diseño Modelo de Gestión en el plantel



Fuente: Cuadro N° 4.15
Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Análisis:

El 95% del personal de la institución indican que si contribuirá a normar los procesos en el plantel y opinan lo contrario el 5% del total de los encuestados.

Interpretación:

Los colaboradores del plantel ahora ya tienen claro que es un modelo de gestión y que elementos deben aplicar desde sus puestos de trabajo para conseguir los objetivos y metas institucionales.

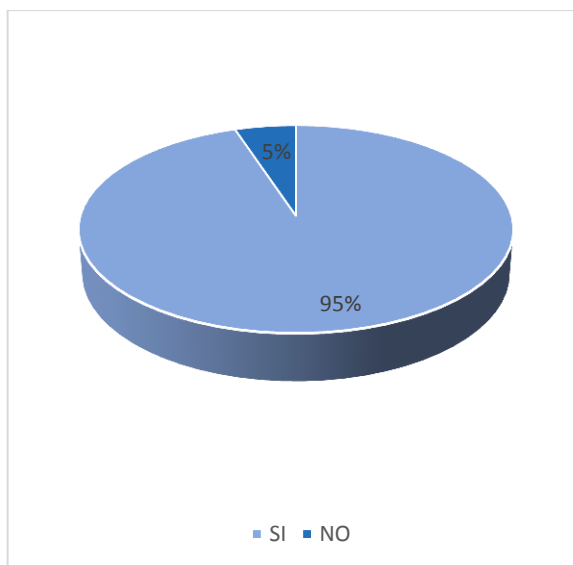
PREGUNTA N° 5.- ¿Considera Usted que al evaluar el Modelo sugerido se determinara la eficiencia administrativa en los procesos de la Unidad Educativa?

Cuadro N° 4.16 Evaluación Modelo determinación eficiencia

OPCIONES	F	Porcentaje
SI	37	95
NO	2	5
TOTAL	39	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a Colaboradores
Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Gráfico N° 4.26 La Evaluación Modelo determinación eficiencia



Fuente: Cuadro N° 4.16
Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Análisis:

El 95% de los integrantes de la institución contestan que efectivamente si se identificara la eficiencia administrativa en los procesos del centro educativo, y un 5% contesta todo lo contrario.

Interpretación:

Las personas que trabajan en la institución ya sienten cambios con la aplicación del modelo de gestión en especial en lo que es el desarrollo de los procesos administrativos.

4.2.2 ENCUESTA APLICADA A LOS PADRES DE FAMILIA POSTERIOR A LA APLICACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN

PREGUNTA N° 1.-¿Conoce usted la misión y visión de la Unidad Educativa La Providencia?

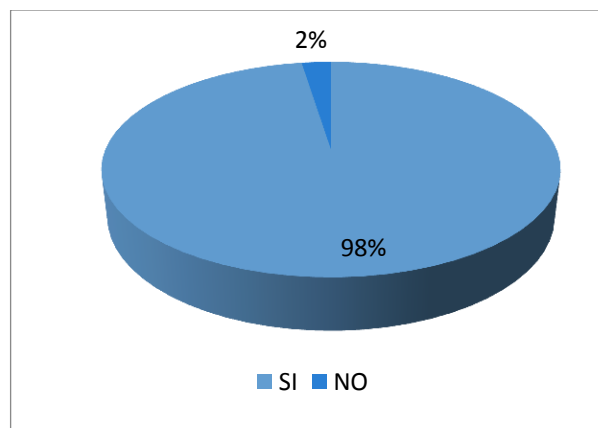
Cuadro N° 4.17 Conoce La Misión y Visión institucional

OPCIONES	F	Porcentaje
SI	198	98
NO	5	2
TOTAL	203	100%

Fuente: Encuestas Realizada a Padres de Familia

Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Gráfico N° 4.27 Conoce La Misión y Visión institucional



Fuente: Cuadro N° 4.17

Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Análisis:

Del 100% de la muestra de los padres de familia un 98% contesta que si conocen la misión y visión del establecimiento particular y un 2% no tiene conocimiento de estos elementos.

Interpretación:

Gracias a la participación de los padres de familia en reuniones se pudo socializar la misión y visión, también fue de gran ayuda la exposición en lugares estratégicos en los que el padre de familia acceda fácilmente a su lectura.

PREGUNTA N° 2.- ¿Usted siente que la mejorado la comunicación y la atención en el plantel?

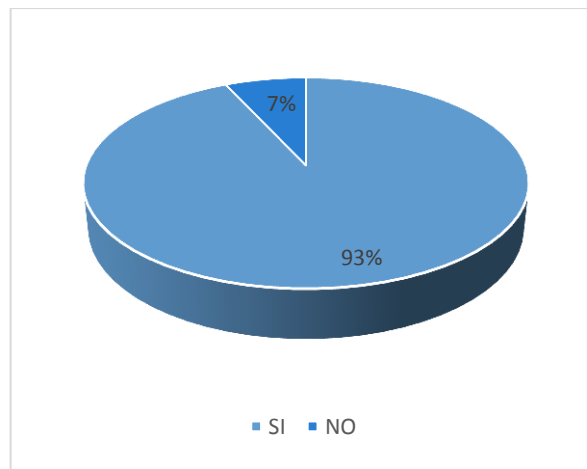
Cuadro N° 4.18 Ha Mejorado la Comunicación y atención en el plantel

OPCIONES	F	Porcentaje
SI	189	93
NO	14	7
TOTAL	203	100%

Fuente: Encuestas Realizada a Padres de Familia

Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Gráfico N° 4.28 Ha Mejorado la Comunicación y atención en el plantel



Fuente: Cuadro N° 4.18

Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Análisis:

Los padres de familia encuestados en un 93% indican que ellos si sienten el cambio en la comunicación y en la atención en los procesos en los que ellos están directamente vinculados, mientras que el 7% contesta que no ha cambiado la comunicación ni la atención en la institución educativa.

Interpretación:

Los padres de familia si están percibiendo cambios en los procesos administrativos con la notable mejora en la comunicación y el servicio que reciben en el plantel.

PREGUNTA N° 3.- ¿Usted ha leído y utilizado algún organigrama del plantel?

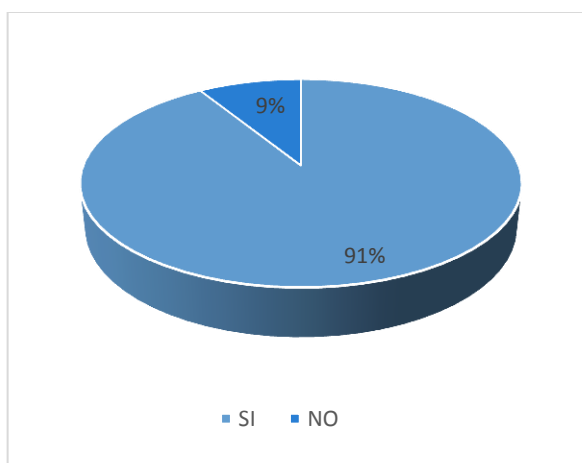
Cuadro N° 4.19 Utilidad de los Organigramas

OPCIONES	F	Porcentaje
SI	185	91
NO	18	9
TOTAL	203	100%

Fuente: Encuestas Realizada a Padres de Familia

Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Gráfico N° 4.29 Utilidad de los organigramas



Fuente: Cuadro N° 4.19

Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Análisis:

Del 100% de los padres de familia seleccionados para la encuesta el 91% manifiestan que si han dado lectura a los organigramas y que si les ha ayudado en alguna necesidad mientras que el 9% expresa que no han leído ni utilizado los organigramas de la institución.

Interpretación:

La socialización y la capacitación para identificar la utilidad de estas herramientas me han permitido obtener una alta aceptación de los organigramas y en especial que permita que el padre de familia le de utilidad. Fue de gran ayuda el exponerlos en algunos lugares de fácil acceso y concurridos.

PREGUNTA N° 4.- ¿Se aplica una Planificación Estratégica en la Unidad Educativa?

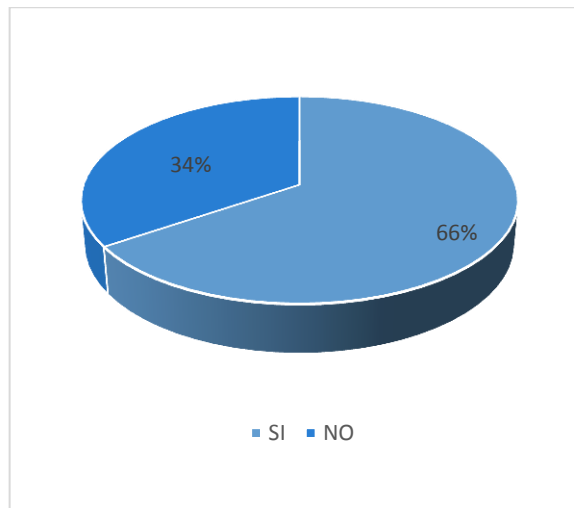
Cuadro N° 4.20 Se aplica la Planificación Estratégica en el plantel

OPCIONES	F	Porcentaje
SI	133	66
NO	70	34
TOTAL	203	100%

Fuente: Encuestas Realizada a Padres de Familia

Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Gráfico N° 4.30 Se aplica la Planificación Estratégica en el plantel



Fuente: Cuadro N° 4.20

Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Análisis:

En una muestra a padres de familia con una población de 203 personas señalan un 66% de las encuestas levantadas que en la Unidad Educativa si se aplica la Planificación Estratégica y un considerable 34% responde que no se aplica la planificación estratégica en el plantel.

Interpretación:

Las personas que asistieron a la socialización del modelo de gestión tienen la idea o el concepto del esquema de la planificación estratégica y de que en la institución se trata de trabajar bajo esos parámetros. Un considerable grupo de personas no saben acerca del tema por eso el porcentaje alto en la encuesta por el desconocimiento del tema.

4.3 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

4.3.1 Comprobación de la Hipótesis General

Al realizar la comprobación de las hipótesis me baso en los resultados que obtuve en cada pregunta que se realizó en los cuestionarios de las encuestas, para descartar los datos empíricos; utilice la estadística inferencial, aplique Chi Cuadrada, determine la hipótesis nula H_0 y la hipótesis alternativa H_1 , como a continuación expongo en cada comprobación.

Hipótesis General:

La elaboración de un Modelo de Gestión Administrativo en la Unidad Educativa La Providencia de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo incidirá en la optimización de los procesos administrativos, en el período Enero – Septiembre 2014.

Hipótesis Nula (H_0): La elaboración de un Modelo de Gestión Administrativo para la Unidad Educativa La Providencia de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, NO incidirá en la optimización de los procesos administrativos, en el período Enero – Septiembre 2014.

Hipótesis Alternativa: (H_1): La elaboración de un Modelo de Gestión Administrativo para la Unidad Educativa La Providencia de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, SI incidirá en la optimización de los procesos administrativos, en el período Enero – Septiembre 2014.

Probabilidad: 95% y **Nivel de significancia:** 5%

Grados de libertad: En cuanto a la verificación los grados de libertad se consideran las columnas y las filas, a continuación la formula respectiva:

$$GL = (F-1) * (C-1)$$

La pregunta N° 1 ¿La implementación de un modelo de gestión en la Unidad Educativa indico en los procesos administrativos?

Obtuve los siguientes resultados posteriores a la tabulación de las encuestas realizadas a todo el personal de la institución:

Cuadro N° 4.21 Valores observados Hipótesis General

FRECUENCIAS OBSERVADAS			
OPCIONES	ANTES	DESPUES	TOTAL
SI	9	37	46
NO	30	2	32
TOTAL	39	39	78

Fuente: Encuestas Realizadas

Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Cuadro N° 4.22 Valores esperados Hipótesis General

FRECUENCIAS ESPERADAS			
OPCIONES	ANTES	DESPUES	TOTAL
SI	23	23	46
NO	16	16	32
TOTAL	39	39	78

Fuente: Encuestas Realizadas

Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Continuo con la determinación de Chi Cuadrado, X², manual utilizo la siguiente Ecuación:

$$X^2 = \frac{(O_{11}-E_{11})^2}{E_{11}} + \frac{(O_{22}-E_{22})^2}{E_{22}} + \dots + \frac{(O_{rk}-E_{rk})^2}{E_{rk}}$$

$$X^2 = \frac{(9-23)^2}{23} + \frac{(30-16)^2}{16} + \frac{(37-23)^2}{23} + \frac{(2-16)^2}{16}$$

$$X^2 = 8.522+12.250+8.520+12.250$$

$$X^2 = 41.542$$

Procedo a identificar Chi Cuadrado en la tabla:

Nivel de significancia: 0.05

Grados de libertad: En cuanto a la verificación los grados de libertad se consideran las columnas y las filas, a continuación la formula respectiva:

$$GL = (F-1)*(C-1)$$

Reemplazando la formula obtendríamos:

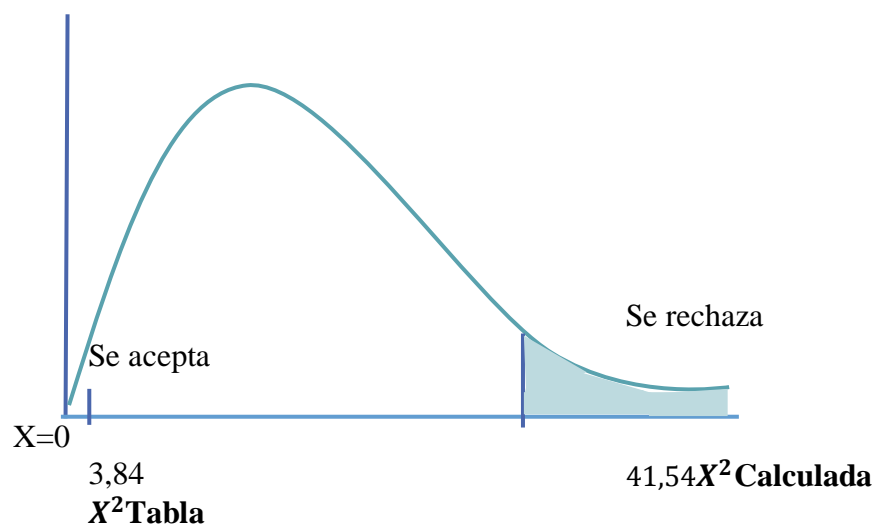
$$GL = (2-1)*(2-1)$$

$$GL = 1$$

Ubico en la tabla de Distribución de X2:

Grados de libertad	Probabilidad											
	0,95	0,90	0,80	0,70	0,50	0,30	0,20	0,10	0,05	0,01	0,001	
1	0,004	0,02	0,06	0,15	0,46	1,07	1,64	2,71	3,84	6,64	10,83	
2	0,10	0,21	0,45	0,71	1,39	2,41	3,22	4,60	5,99	9,21	13,82	
3	0,35	0,58	1,01	1,42	2,37	3,66	4,64	6,25	7,82	11,34	16,27	
4	0,71	1,06	1,65	2,20	3,36	4,88	5,99	7,78	9,49	13,28	18,47	
5	1,14	1,61	2,34	3,00	4,35	6,06	7,29	9,24	11,07	15,09	20,52	
6	1,63	2,20	3,07	3,83	5,35	7,23	8,56	10,64	12,59	16,81	22,46	
7	2,17	2,83	3,82	4,67	6,35	8,38	9,80	12,02	14,07	18,48	24,32	
8	2,73	3,49	4,59	5,53	7,34	9,52	11,03	13,36	15,51	20,09	26,12	
9	3,32	4,17	5,38	6,39	8,34	10,66	12,24	14,68	16,92	21,67	27,88	
10	3,94	4,86	6,18	7,27	9,34	11,78	13,44	15,99	18,31	23,21	29,59	

Gráfico N° 4.31 Distribución CHI CUADRADO Hipótesis General



Fuente: Cuadro N° 4.23 y 4.24

Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Puedo concluir la comprobación de la Hipótesis General mencionando que se rechaza la hipótesis nula, y afirmo que si existe relación entre las variables de la hipótesis alternativa. El valor del nivel de confianza es del 95% entonces La elaboración de un Modelo de Gestión Administrativo para la Unidad Educativa La Providencia de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, SI incidió en la optimización de los procesos administrativos, en el período Enero – Septiembre 2014.

4.3.2 Comprobación de la Hipótesis Específicas 1

El diagnóstico de los procesos administrativos de la Unidad Educativa permitirá conocer la situación actual y las falencias que existen.

Hipótesis Nula: H_0 : El diagnóstico de los procesos administrativos de la Unidad Educativa NO permitirá conocer la situación actual y las falencias que existen.

Hipótesis Alternativa: H_1 : El diagnóstico de los procesos administrativos de la Unidad Educativa SI permitirá conocer la situación actual y las falencias que existen.

Probabilidad: 95% y **Nivel de significancia:** 5%

Grados de libertad: En cuanto a la verificación los grados de libertad se consideran las columnas y las filas, a continuación la fórmula respectiva:

$$GL = (F-1) * (C-1)$$

La pregunta N° 2 ¿El diagnóstico que se realizó de la Unidad Educativa cree usted que incide en la gestión de este plantel?

Obtuve los siguientes resultados posteriores a la tabulación de las encuestas realizadas a todo el personal de la institución:

Cuadro N° 4.23 Valores observados Hipótesis 1

FRECUENCIAS OBSERVADAS			
OPCIONES	ANTES	DESPUES	TOTAL
SI	11	38	49
NO	28	1	29
TOTAL	39	39	78

Fuente: Encuestas Realizadas

Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Cuadro N° 4.24 Valores esperados Hipótesis 1

FRECUENCIAS ESPERADAS			
OPCIONES	ANTES	DESPUES	TOTAL
SI	24,5	24,5	49
NO	14,5	14,5	29
TOTAL	39	39	78

Fuente: Encuestas Realizadas

Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Continuo con la determinación de Chi Cuadrado, X^2 , manual utilizo la siguiente Ecuación:

$$X^2 = \frac{(O_{11}-E_{11})^2}{E_{11}} + \frac{(O_{22}-E_{22})^2}{E_{22}} + \dots + \frac{(O_{rk}-E_{rk})^2}{E_{rk}}$$

$$X^2 = \frac{(11-24,5)^2}{24,5} + \frac{(28-14,5)^2}{14,5} + \frac{(38-24,5)^2}{24,5} + \frac{(1-14,5)^2}{14,5}$$

$$X^2 = 8.582+12.569+8.520+13.517$$

$$X^2 = 43.188$$

Procedo a identificar Chi Cuadrado en la tabla:

Nivel de significancia: 0.05

Grados de libertad: En cuanto a la verificación los grados de libertad se consideran las columnas y las filas, a continuación la formula respectiva:

$$GL=(F-1)*(C-1)$$

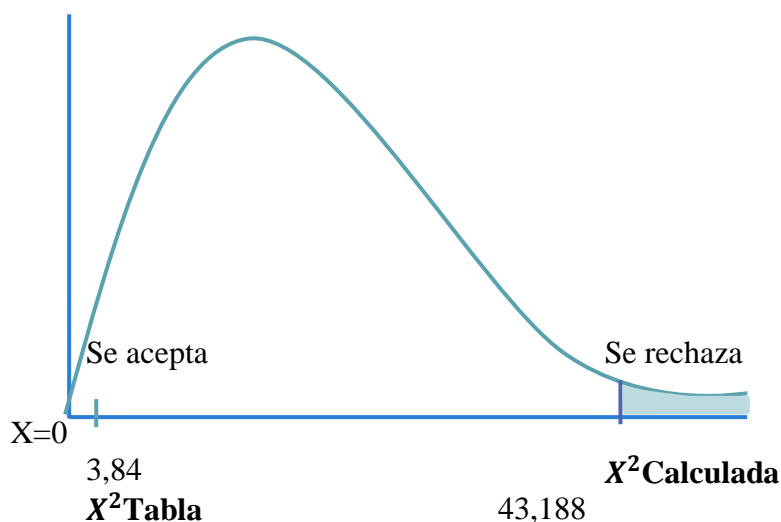
Reemplazando la formula obtendríamos:

$$GL=(2-1)*(2-1)$$

$$GL= 1$$

Ubico en la tabla de Distribución y a continuación gráfico:

Gráfico N° 4.32 Distribución CHI CUADRADO Hipótesis 1



Fuente: Cuadro N° 4.23 y 4.24

Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Concluir la comprobación de la Hipótesis 1 indicando que se rechaza la hipótesis nula, y acepto la hipótesis alternativa. El valor del nivel de confianza es del 95% entonces El diagnóstico de los procesos administrativos de la Unidad Educativa SI permitirá conocer la situación actual y las falencias que existen.

4.3.3 Comprobación de la Hipótesis Específicas 2

La implementación de un modelo de gestión administrativo para el plantel La Providencia permitirá normar sus procesos.

Hipótesis Nula: Ho: La implementación de un modelo de gestión administrativo para el plantel La Providencia NO permitirá normar sus procesos.

Hipótesis Alternativa: Hi: La implementación de un modelo de gestión administrativo para el plantel La Providencia SI permitirá normar sus procesos.

Probabilidad: 95% y **Nivel de significancia:** 5%

Grados de libertad: En cuanto a la verificación los grados de libertad se consideran las columnas y las filas, a continuación la fórmula respectiva:

$$GL = (F-1) * (C-1)$$

La pregunta N° 4 ¿El diseño de un Modelo de Gestión Administrativo contribuirá a normar los procesos de la Institución Educativa?

Obtuve los siguientes resultados posteriores a la tabulación de las encuestas realizadas a todo el personal de la institución:

Cuadro N° 4.25 Valores observados Hipótesis 2

FRECUENCIAS OBSERVADAS			
OPCIONES	ANTES	DESPUES	TOTAL
SI	14	37	51
NO	25	2	27
TOTAL	39	39	78

Fuente: Encuestas Realizadas

Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Cuadro N° 4.26 Valores esperados Hipótesis 2

FRECUENCIAS ESPERADAS			
OPCIONES	ANTES	DESPUES	TOTAL
SI	25,50	25,50	51
NO	13,50	13,50	27
TOTAL	39	39	78

Fuente: Encuestas Realizadas

Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Continuo con la determinación de Chi Cuadrado, X^2 , manual utilizo la siguiente Ecuación:

$$X^2 = \frac{(O_{11}-E_{11})^2}{E_{11}} + \frac{(O_{22}-E_{22})^2}{E_{22}} + \dots + \frac{(O_{rk}-E_{rk})^2}{E_{rk}}$$

$$X^2 = \frac{(14-25,5)^2}{25,5} + \frac{(25-13,5)^2}{13,5} + \frac{(37-25,5)^2}{25,5} + \frac{(2-13,5)^2}{13,5}$$

$$X^2 = 5,186 + 9,796 + 8,520 + 14,519$$

$$X^2 = \mathbf{38,021}$$

Procedo a identificar Chi Cuadrado en la tabla:

Nivel de significancia: 0.05

Grados de libertad: En cuanto a la verificación los grados de libertad se consideran las columnas y las filas, a continuación la formula respectiva:

$$GL=(F-1)*(C-1)$$

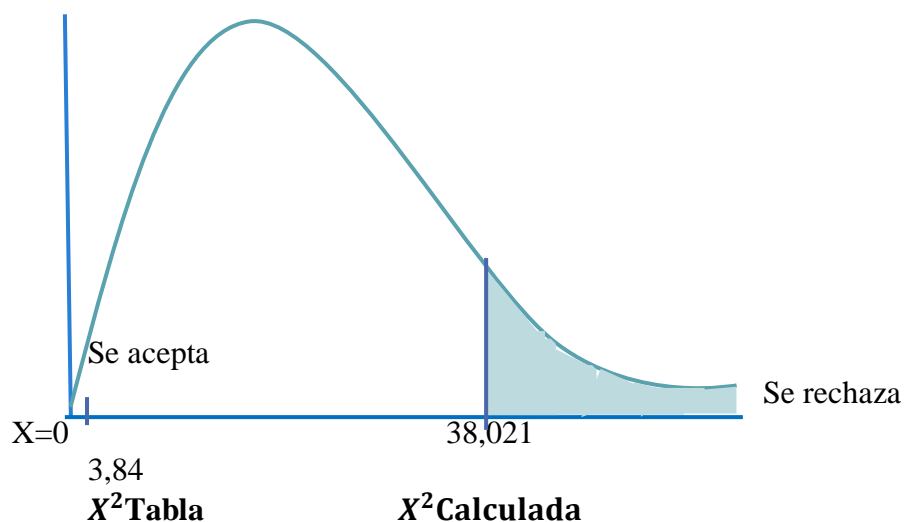
Reemplazando la formula obtendríamos:

$$GL=(2-1)*(2-1)$$

$$GL= 1$$

Ubico en la tabla de Distribución y gráfico:

Gráfico N° 4.33 Distribución CHI CUADRADO Hipótesis 2



Fuente: Cuadro N° 4.25 y 4.26

Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

En la comprobación de la Hipótesis 2 señalo que se rechaza la hipótesis nula, y se afirma la hipótesis alternativa. El valor del nivel de confianza es del 95% entonces La implementación de un modelo de gestión administrativo para el plantel La Providencia SI permitirá normar sus procesos.

4.3.4 Comprobación de la Hipótesis Específica 3

La evaluación del modelo de gestión administrativo implementado en el plantel permitirá conocer la eficiencia en la administración en los procesos.

Hipótesis Nula: H_0 : La evaluación del modelo de gestión administrativo implementado en el plantel NO permitirá conocer la eficiencia en la administración en los procesos.

Hipótesis Alternativa: H_1 : La evaluación del modelo de gestión administrativo implementado en el plantel SI permitirá conocer la eficiencia en la administración en los procesos.

Probabilidad: 95% y Nivel de significancia: 5%

Grados de libertad: En cuanto a la verificación los grados de libertad se consideran las columnas y las filas, a continuación la fórmula respectiva:

$$GL = (F-1) * (C-1)$$

La pregunta N° 5 ¿Considera Usted que al evaluar el modelo de gestión sugerido permitirá identificar la eficiencia en los procesos administrativos?

Obtuve los siguientes resultados posteriores a la tabulación de las encuestas realizadas a todo el personal de la institución:

Cuadro N° 4.27 Valores observados Hipótesis 3

FRECUENCIAS OBSERVADAS			
OPCIONES	ANTES	DESPUES	TOTAL
SI	10	37	47
NO	29	2	31
TOTAL	39	39	78

Fuente: Encuestas Realizadas

Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Cuadro N° 4.28 Valores esperados Hipótesis 3

FRECUENCIAS ESPERADAS			
OPCIONES	ANTES	DESPUES	TOTAL
SI	23,5	23,5	47
NO	15,5	15,5	31
TOTAL	39	39	78

Fuente: Encuestas Realizadas

Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Continuo con la determinación de Chi Cuadrado, X^2 , manual utilizo la siguiente Ecuación:

$$X^2 = \frac{(O_{11}-E_{11})^2}{E_{11}} + \frac{(O_{22}-E_{22})^2}{E_{22}} + \dots + \frac{(O_{rk}-E_{rk})^2}{E_{rk}}$$

$$X^2 = \frac{(10-23,5)^2}{23,5} + \frac{(29-15,5)^2}{15,5} + \frac{(37-23,5)^2}{23,5} + \frac{(2-15,5)^2}{15,5}$$

$$X^2 = 7,755+11,758+8.520+12,645$$

$$X^2 = 40,679$$

Procedo a identificar Chi Cuadrado en la tabla:

Nivel de significancia: 0.05

Grados de libertad: En cuanto a la verificación los grados de libertad se consideran las columnas y las filas, a continuación la formula respectiva:

$$GL=(F-1)*(C-1)$$

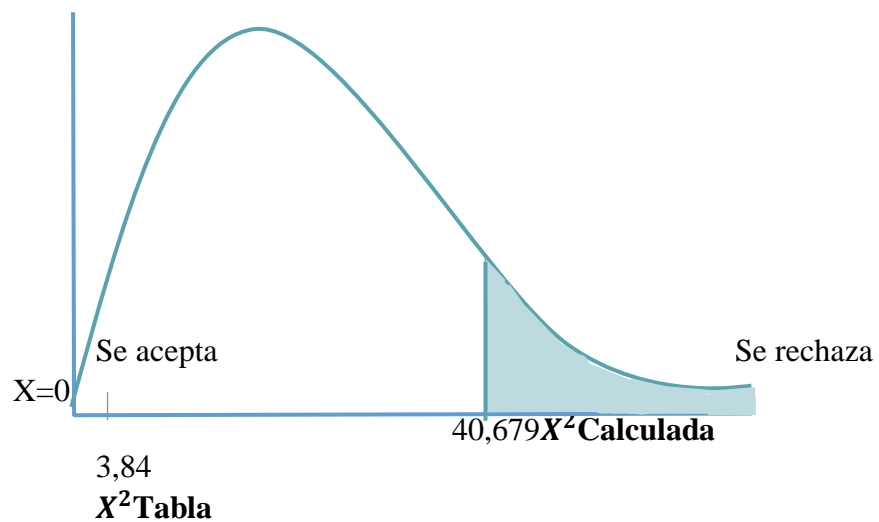
Reemplazando la formula obtendríamos:

$$GL=(2-1)*(2-1)$$

$$GL= 1$$

Ubico en la tabla de Distribución, obtengo el 3.84.

Gráfico N° 4.34 Distribución CHI CUADRADO Hipótesis 3



Fuente: Cuadro N° 4.27 y 4.28

Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Al comprobar las hipótesis concluyo afirmando que la Hipótesis 1 es rechazada es decir la hipótesis nula, y acepto la hipótesis alternativa, con un nivel de confianza es del 95% entonces La evaluación del modelo de gestión administrativo implementado en el plantel SI permitirá conocer la eficiencia en la administración en los procesos.

4.4 Resumen de Implementación del Modelo de Gestión en la Unidad Educativa Particular La Providencia de la ciudad de Riobamba

En la Unidad Educativa Particular La Providencia se ha implementado el Modelo de Gestión tomando en consideración las cuatro fases del proceso administrativo, y en forma cualitativa lo siguiente:

Cuadro N° 4.29 Matriz de Diagnóstico Cualitativo

F A S E S	A N T E S	D E S P U E S
PLANIFICACIÓN Misión Visión Slogan Logotipo Valores Institucionales Diagnóstico Situacional	Existente de la Congregación No de la Unidad Educativa de la ciudad de Riobamba	Se estableció la Misión Se estableció la Visión Se estable el slogan Se implementa valores institucionales.
ORGANIZACIÓN Estructura Organizacional Estructura Funcional Diagrama de procesos administrativos	Inexistente	Se diseñan los organigramas estructural, funcional y de personal. Se establece la descripción y perfiles de los puestos. Se diseñan los flujos de los procesos administrativos.
DIRECCIÓN Plan de capacitación	Inexistente	Elaboración del plan de capacitación
CONTROL Sistema de control de los procesos y Tiempos en los procesos	Inexistente	Diseño del sistema de control para procesos y tiempos.

En la matriz de Diagnóstico Cuantitativo presento los procesos levantados en el diagnóstico y los indicadores del antes y el después del modelo de gestión en lo que respecta a satisfacción de necesidades:

Cuadro N° 4.30 Matriz de Diagnóstico Cuantitativo

INDICADORES DE PROCESOS	A N T E S	D E S P U E S
Selección del personal	45%	75%
Servicio de matrículas	70%	80%
Cobro de pensiones	60%	80%
Entrega del servicio educativo	80%	90%

Fuente: Guía Modelo de Gestión
Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Por intermedio de los indicadores que me permiten establecer un valor para calificar el proceso he determinado que se ha incrementado en cada uno de los procesos administrativos el porcentaje de satisfacción y aceptación en la institución.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- ✓ Mediante el diagnóstico realizado en la Unidad Educativa Particular La Providencia identifique que en el área administrativa no se contaba con herramientas que les permita a los colaboradores brindar un servicio eficiente ya que únicamente se contaba con conocimientos empíricos que dificultada los procesos administrativos.

- ✓ Al implementar el Modelo de Gestión Administrativo en el plantel se fortaleció los procesos en la Unidad Educativa La Providencia mediante las cuatro fases del proceso administrativo.

- ✓ Como refleja la matriz de diagnóstico cuantitativo y las encuestas después de la implementación del modelo de gestión se ha logrado incrementar el conocimiento y sentido de pertenencia en los colaboradores, padres de familia y estudiantes del plantel educativo, ha mejorado la comunicación y el trabajo en equipo.

5.2. RECOMENDACIONES

- ✓ El Modelo de Gestión Administrativo es una herramienta orientada al logro de los objetivos de la institución y es útil para la toma de decisiones, es importante continuar con su seguimiento porque orienta una mejora continua a través de la aplicación del proceso administrativo alcanzando la efectividad y eficiencia en los colaboradores como un estándar de calidad ante sus clientes.

- ✓ Procurar continuidad en los procesos y capacitaciones establecidas realizando siempre una actualización acorde a las necesidades o requerimientos de la Institución Educativa.

- ✓ Aprovechar la predisposición del personal que labora en la Unidad Educativa La Providencia para realizar pequeñas evaluaciones o controles de la labor administrativa o institucional con la finalidad de vigilar las actividades planificadas y su ejecución para tratar oportunamente debilidades o amenazas en el plantel.

BIBLIOGRAFÍA

ANDRADE Rodríguez de San Miguel, Horacio. (1996). El papel de la cultura y la comunicación en las crisis organizacionales. En Razón y Palabra Número 4.

ASAMBLEA NACIONAL DEL ECUADOR, Constitución de la República del Ecuador (2008). Registro Oficial N° 449. 20 de Octubre. Art. 242 – 257.

ASAMBLEA NACIONAL DEL ECUADOR, Constitución de la República del Ecuador (2008) Registro Oficial N° 449. 20 de Octubre. Art. 33 sección octava.

BERMEO Edgar (2012). Diseño de un modelo de gestión administrativa para los negocios de tipo comercial de la comuna Valdivia, cantón, Santa Elena, año 2012. Pág. 3-4 <http://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/713>.

BELLO, M. (2012) Concepto de Administración, importancia, características. Plantilla Watermark. Pág. 1.

B.J Modge, W.P. Anthony y L.M. Gales: Teoría de la organización; 5ta edición editorial Iberia - Madrid 1998, Página 249.

BURGA José (2012). Publicación de teorías del Desarrollo Organizacional. 19 de mayo. <http://teoriasldj.blogspot.com/2012/05/teoria-del-desarrollo-organizacional.html>

CÓDIGO DEL TRABAJO. Dirección Nacional Jurídica, Departamento de Normativa. (2014). (Codificación No. 2005-017) Decreto Ejecutivo No. 500, publicado en el Suplemento del Registro Oficial 395 de 12 de diciembre de 2014. Pág. 2-3

CÓDIGO DEL TRABAJO. Dirección Nacional Jurídica, Departamento de Normativa. (2015). Acuerdo Ministerial N°087 y 088.

CHIAVENATO, Idalberto (1993). Iniciación a la organización y control. Editorial Mc. Graw Gil. Pág. 66-72. Hofstede, G. (1980). Culture's consequences: international

differences in work-related values. Beverly Hills, CA: Sage. Schramm-Nielsen, J. (2001). Cultural dimension on decision making: Denmark and France compared. *Journal of Managerial Psychology*, 16, 404-423.

CHIAVENATO, Idalberto. (2006) *Introducción a la teoría general de la administración*. México. Mc Graw Hill Interamericana .Séptima edición, Parte II, Capítulo 1 y 4.

CRUZ CHIMAL J. (2013). *Proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/> 18 de julio.

DALY, Y. (2011). *Publicación Aporte de los Filósofos a la Administración*. <http://es.scribd.com/doc/72873499/aporte-de-los-filosofos-a-la-administracion#scribd>.

DIAZ J. (2013). *13 libros sobre administración y gestión de empresas. Negocios y emprendimientos*. 18 de julio.

ESPINOZA R. (2012) *Como definir la misión, visión y valores en la empresa*. Blog de Marketing y Ventas.

ESPINOZA & YÉPEZ (2012) *Importancia de la Gestión Administrativa en una Empresa*. Pág.2.

FERREL O.C. Y HIRT G, McGraw H. (2004), *Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante*, (Pág. 211).

GÓMEZ G. (2000). *El control de gestión como herramienta fundamental para la misión financiera*. España.

GUADARRAMA, B. (1990). *Principios y valores, Cuadernos de autoformación en participación social No 1*, INEA México, (PP. 13-15).

HERNÁNDEZ & PULIDO, (2011) Fundamentos de gestión empresarial. McGraw-Hill.

HURTADO 2008. Edición 1. Publicación 01 de mayo. Pág. 5

IMITOLA M. (2010) Introducción a la Administración definición, importancia, características. Publicación 6 de octubre. Pág. 1.

JAMES A. & FREEMAN S. (1996). Administración, México, D.F. Prentice Hall Hispanoamericana.

LAZZO A. (2011) Gestión Administrativa. <http://gestionadministrativaconceptos.blogspot>

LEY DEL REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES. Dirección Nacional Jurídica, Departamento de Normativa..(2004) Capítulo I Art. 3 y 9 Codificación 2004-022 (Suplemento del Registro Oficial 398, 12-VIII-2004). Páginas 1 -2

MADRID C. (2011). Gestión Administrativa. Publicación del Blog. (9 de Mayo).

MARCHESI A. & PÉREZ E. (2005). Opinión de las familias sobre la calidad de la educación. Madrid, (Página 46).

MEJÍA C. (2004) Documentos Planning Publicaciones Periódicas Coleccionables. (Pág.21).

PERIÁÑEZ C. & MCGRAW-H. (2001), Administración y Dirección. Interamericana, (Pág. 244).

PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR (2013-2017), Objetivo 4. Política 4.4.c. Pág.160.

RICHARD I. DAFT: Teoría y diseño organizacional ITP internacional Thomson Editores, S.A. 1998 - México, Página 368.

ROCHA J. (2013). Publicación web. Proceso Administrativo Etapas (MAYO).

RODRÍGUEZ I. (2013), Fases de la administración. Bárbula. Publicación (Julio).

RODRÍGUEZ, Eleido y / RODRÍGUEZ William (1998) Compendio de Autoría y práctica. Edic, Pág. 128.

SANGOLQUÍ, ESPE 2009, Pág.217 <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/2163>

SAQUIMUX M., (2015). Definición de Administración. Publicación (12 de Enero). Pág1.

SECRETARIA DE LA UNIDAD EDUCATIVA LA PROVIDENCIA (2014) MISIÓN, VISIÓN, ORGANIGRAMA. P.I. PÁG. 6-8.

SENLE A. & Gutiérrez, N. (2005). Calidad En Los Servicios Educativos. España (pág.3).

STEPHEN P. (1999). Comportamiento organizacional. 8va. Ed. Prentice Hall. México

TORRES & GUERRA, (2010). Diseño y Propuesta de un Modelo de Gestión Administrativa para el centro de atención ambulatorio del IEES en Chimbacalle.

VELASTEGUÍ W. (2013). Proceso Administrativo, Ecuador, Riobamba. ESPOCH.

VÉLEZ Y. (2013). Principios de Fayol en la Administración. Publicación Mundo Administrativo. (18 de junio 2013). <http://mundoadministrativo.net/principios-de-fayol/>

ANEXOS

ANEXO I.- Instrumentos para la recolección de datos

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
MAESTRÍA EN PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS
MENCIÓN FINANZAS
ENCUESTA AL PERSONAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA

Objetivos de la Investigación:

Diagnosticar La situación actual de la institución y determinar la utilidad del modelo de gestión de la Unidad Educativa La Providencia Riobamba.

Indicaciones:

Por favor con la mayor sinceridad marque con una VISTO la opción que usted crea conveniente luego de leer minuciosamente la pregunta. La presente encuesta tiene carácter confidencial. Los resultados serán enrumados a la búsqueda de soluciones que beneficien a la institución.

C U E S T I O N A R I O

1.- ¿LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN EN LA UNIDAD EDUCATIVA INCIDIO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS?

SI ()

NO ()

2.- ¿EL DIAGNÓSTICO QUE SE REALIZÓ DE LA UNIDAD EDUCATIVA CREE USTED QUE INCIDE EN LA GESTIÓN DE ESTE PLANTEL?

SI ()

NO ()

3.- ¿LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS INCIDEN EN SERVICIO QUE EL PLANTEL OFRECE?

SI ()

NO ()

4.- ¿EL DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA CONTRIBUIRA A NORMAR LOS PROCESOS EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA?

SI ()

NO ()

5.- ¿CONSIDARA USTED QUE AL EVALUAR EL MODELO DE GESTIÓN IMPLEMENTADO SE CONOCERA LA EFICACIA ADMINISTRATIVA EN LOS PROCESOS?

SI ()

NO ()

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
AGRADECE SU COLABORACIÓN

ANEXO 2.- Encuesta a una Muestra de los Padres de Familia

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
MAESTRÍA EN PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS
MENCIÓN FINANZAS
ENCUESTA PARA PADRES DE FAMILIA

Objetivos de la Investigación:

Recoger las opiniones de padres de familia o representantes legales de los alumnos de la Unidad Educativa La Providencia Riobamba.

El propósito de esta encuesta es encontrar debilidades de la institución en los procesos administrativos de atención a padres de familia y/o estudiantes.

Indicaciones:

Por favor responda las siguientes preguntas luego de leerlas detenidamente. Las respuestas que usted seleccione en el siguiente cuestionario son de carácter confidencial.

CUESTIONARIO

1.- ¿CONOCE USTED LA MISIÓN Y VISIÓN DE LA UNIDAD EDUCATIVA LA PROVIDENCIA?

SI ()

NO ()

2.- ¿HA MEJORADO LA COMUNICACIÓN Y LA ATENCIÓN EN EL PLANTEL?

SI ()

NO ()

3.- USTED A LEÍDO Y UTILIZADO ALGÚN ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD EDUCATIVA?

SI ()

NO ()

4.- ¿SE APLICA LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA?

SI ()

NO ()

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
AGRADECE SU COLABORACIÓN

ANEXO 3: GLOSARIO DE TÉRMINOS

A

ANÁLISIS: Es la acción de dividir, detallar algo en el mayor número de partes que sean posibles con el objetivo de identificar su naturaleza, la relación entre estas para llegar a conclusiones concretas.

C

CLIMA ORGANIZACIONAL: Es la percepción personal de los individuos de una institución en cuando a como se desarrolla su desempeño en sus labores.

D

DESARROLLO ORGANIZACIONAL: Es la acción de mantenimiento y actualización permanente de los cambios aplicados a una institución y respecto influencia a su medio ambiente.

DIAGNÓSTICO: Es un examen de la empresa, organización o institución en el que se busca hallar indicios y explicaciones de las variables directas e indirectas que con llevan a la organización a problemas, para tratar de realizar sus recomendaciones y conclusiones.

DIVISIÓN DEL TRABAJO: Es la designación de tareas específicas a cada una de las partes de la institución.

E

EFICACIA: Indicador de mayor logro de objetivos o metas por unidad de tiempo, respecto a lo planeado.

EFICIENCIA: Indicador de menor costo de un resultado, por unidad de factor empleado y por unidad de tiempo. Se obtiene al relacionar el valor de los resultados respecto al costo de producir esos resultados.

ESTRATEGIA: En un proceso regulable; es el conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. Una estrategia por lo general abarca los objetivos, las metas, los fines, la política y la programación de acciones de un todo organizacional o individual.

G

GESTIÓN. Proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otros individuos.

H

HIPÓTESIS. Proposición comparable que describe la relación que puede existir entre dos eventos.

M

MANUAL DE FUNCIONES: Es un documento en el que se tipifica cada puesto de la empresa y sus funciones a desarrollar en su trabajo.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN: Documento que contiene información válida y clasificada sobre la estructura, funciones y productos departamentales de una organización.

.

S

SERVICIO: Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera; además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación.

SINERGIA: Situación donde el todo es mayor que las partes. Suma total de la energía que puede ofrecer un grupo cualquiera.

V

VALORES: Conjunto de convicciones perdurables que posee una persona; el tipo de conducta que les acompaña, y la importancia de las convicciones para esa persona.

VISIÓN: Es una percepción clara del futuro, hacia donde quiere llegar la organización.

**ANEXO 4.- FOTOGRAFÍAS DE LA UNIDAD EDUCATIVA LA PROVIDENCIA
RIOBAMBA**

