



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
VICERRECTORADO DE POSGRADO E
INVESTIGACIÓN**

**INSTITUTO DE POSGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:
GESTIÓN INTEGRAL EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y
FINANCIEROS DE LA ESCUELA PARTICULAR NUESTRO MUNDO
ECO RIO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA Y SU INCIDENCIA EN LA
CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS PERÍODO
2013**

**AUTORA:
MARINELLA MONSERRATH TORRES PEÑAFIEL**

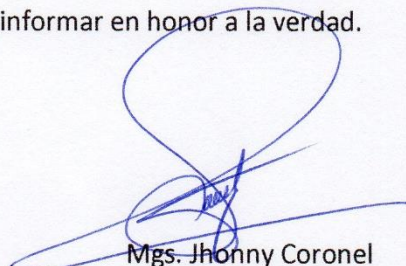
**TUTOR:
MGS. JHONNY CORONEL**

**RIOBAMBA- ECUADOR
2015**

CERTIFICACIÓN

Certifico que el siguiente trabajo de investigación previa obtención del grado de Magister en Gestión Empresarial con el tema: Gestión Integral en los procesos administrativos y financieros de la Escuela Particular Nuestro Mundo Eco Rio de la ciudad de Riobamba y su incidencia en la calidad de prestación de servicios educativos período 2013, ha sido elaborado por Marinella Monserrath Torres Peñafiel, el mismo que ha sido revisado y analizado en un cien por ciento con el asesoramiento de mi persona en calidad de tutor, por lo cual se encuentra apto para presentación y defensa respectiva.

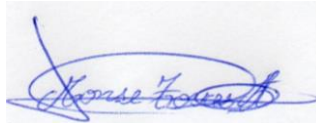
Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.



Mgs. Jhonny Coronel
DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Yo, Marinella Monserrath Torres Peñafiel, con cédula de ciudadanía N° 0603465279, soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y propuesta realizadas en la presente investigación y el patrimonio intelectual del trabajo investigativo pertenece a la Universidad Nacional de Chimborazo.



.....
Marinella Monserrath Torres Peñafiel

AGRADECIMIENTO

Mi profundo agradecimiento a la Universidad Nacional de Chimborazo, a la Escuela de Posgrado, y en especial a la Maestría en Gestión Empresarial, que ha cumplido con su objetivo principal de entregar a la sociedad profesionales capaces y responsables, que con su formación académica adquirida en las aulas universitarias contribuyen al desarrollo y engrandecimiento del país.

De igual manera, expreso mi agradecimiento a la Escuela Particular Nuestro Mundo, a sus autoridades, personal docente, administrativo y padres de familia, por su colaboración en la entrega de la información que sirvió para la elaboración de la tesis.

Mi reconocimiento de gratitud al Mgs. Jhonny Coronel, Tutor de Tesis, y a los distinguidos Miembros del Tribunal de Grado, quienes con sus conocimientos supieron guiarme en el desarrollo de la presente investigación.

A todas y cada una de las personas que de una y otra manera colaboraron para culminar con este gran objetivo, a todas muchas gracias.

Marinella Monserrath Torres Peñafiel

DEDICATORIA

Con todo mi cariño y amor para las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

Marinella Monserrath Torres Peñafiel

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN	i
AUTORÍA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viii
ÍNDICE DE CUADROS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN.....	xi
SUMMARY	¡Error! Marcador no definido.
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPITULO I.....	1
1. Marco teórico.....	1
1.1 ANTECEDENTES.....	1
1.1.1 La gestión financiera y su impacto en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan de la ciudad de Ambato año 2010.....	1
1.1.2 Gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad educativa en las instituciones distritales República de Panamá y Manuelita Sáenz....	1
1.1.3 Propuesta para la implementación de un sistema de gestión de la calidad de la E.S.E. Hospital San Lorenzo de Liborina - Antioquia, con énfasis en procesos administrativos.....	3
1.2 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.....	5
1.2.1 Fundamentación filosófica.....	5
1.2.2 Fundamentación Epistemológica	5
1.2.3 Fundamentación Sociológica	6
1.2.4 Fundamentación Legal.....	7
1.2.5 La gestión.....	9
1.3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	9
1.3.1 La gestión.....	9
1.3.1.1 Importancia de la Gestión Administrativa.....	10

1.3.1.2	La gestión integral	10
1.3.1.3	Gestión integral de negocios	12
1.3.1.4	Procesos.....	12
1.3.2	Administración.....	13
1.3.2.1	Proceso administrativo	14
1.3.3	Gestión financiera	17
1.3.3.1	Planificación Financiera.....	18
1.3.3.2	Responsabilización Financiera.....	18
1.3.4	Infraestructura.....	19
CAPITULO II		27
2.	METODOLOGÍA.....	27
2.1	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	27
2.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	27
2.3	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	27
2.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	28
2.4.1	Técnicas	28
2.4.2	Instrumentos.....	29
2.5	POBLACIÓN Y MUESTRA	29
2.6	PROCEDIMIENTO PARA LA INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	30
2.7	HIPÓTESIS	30
2.7.1	Hipótesis General.....	30
2.7.2	Hipótesis Específicas	30
2.8	VARIABLES	31
2.8.1	Variable Independiente	31
2.8.2	Variable Dependiente.....	31
Capítulo iii.....		32
3.	LINEAMIENTOS ALTERNATIVOS.....	32
3.1	TEMA.....	32
3.2	PRESENTACIÓN	32
3.3	OBJETIVOS.....	33

3.3.2	Objetivos específicos	33
3.4	ESTRATEGIAS FORMULADAS	34
3.5	FUNDAMENTACIÓN	34
3.5.1	Estructura administrativa	34
3.5.2	Principio de desarrollo	35
3.5.3	Sistema de Gestión Integral	35
3.5.4	Instancias de desarrollo e implementación del sistema integrado de gestión.....	36
3.5.5	Articulación con el proceso administrativo.....	36
3.6	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EN LA ESCUELA PARTICULAR NUESTRO MUNDO ECO RIO	36
3.6.1	Características del sistema de gestión	36
3.6.2	Direccionamiento Estratégico	39
3.6.3	Gerencia de Procesos	39
3.6.4	Procesos para la Escuela Particular Nuestro Mundo Eco Rio.....	42
3.6.5	Mejora continua	42
3.6.6	Gestión del Talento Humano	43
3.7	COMPONENTE FINANCIERO DE LA PROPUESTA	44
CAPÍTULO IV		45
4.	EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	45
4.1	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	45
4.1.1	Encuesta a docentes de la escuela	45
4.1.2	Encuesta aplicada a padres de familia.....	54
4.2	COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	63
CAPITULO V		67
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	67
5.1	CONCLUSIONES	67
5.2	RECOMENDACIONES	68
BIBLIOGRAFÍA.....		69
ANEXOS.....		72
Anexo 1. Proyecto aprobado		72
Anexo 2. Instrumentos para la recolección de datos.....		109

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Género de los docentes.....	45
Gráfico 2. Años de experiencia profesional.....	46
Gráfico 3. Título del docente	47
Gráfico 4. Instrumentos para la gestión administrativa	48
Gráfico 5. Instrumentos para el desarrollo de sus actividades financieras.....	49
Gráfico 6. Capacitación a padres de familia y representantes	50
Gráfico 7. Aspectos en el trabajo educativo institucional	51
Gráfico 8. Acciones que se deben emprender	52
Gráfico 9. El manejo administrativo y financiero	53
Gráfico 10. Nivel de preparación del padre de familia	54
Gráfico 11. Actividad laboral de los padres de familia	55
Gráfico 12. Número de hijos que estudian en la institución	56
Gráfico 13. Instrumentos para la gestión administrativa	57
Gráfico 14. Instrumentos para la gestión financiera	58
Gráfico 15. Capacitación a padres de familia.....	59
Gráfico 16. Aspectos en el trabajo educativo institucional.....	60
Gráfico 17. Acciones que se deben emprender	61
Gráfico 18. El manejo administrativo y financiero	62

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Estudiantes de la Escuela Nuevo Mundo Eco Rio.....	29
Cuadro 2. Género de los docentes.....	45
Cuadro 3. Años de experiencia profesional.....	46
Cuadro 4. Título del docente	47
Cuadro 5. Instrumentos para la gestión administrativa	48
Cuadro 6. Instrumentos para el desarrollo de sus actividades financieras.....	49
Cuadro 7. Capacitación a padres de familia y representantes	50
Cuadro 8. Aspectos en el trabajo educativo institucional	51
Cuadro 9. Acciones que se deben emprender	52
Cuadro 10. El manejo administrativo y financiero	53
Cuadro 11. Nivel de preparación del padre de familia	54
Cuadro 12. Actividad laboral de los padres de familia	55
Cuadro 13. Número de hijos que estudian en la institución	56
Cuadro 14. Instrumentos para la gestión administrativa	57
Cuadro 15. Instrumentos para la gestión financiera	58
Cuadro 16. Capacitación a padres de familia	59
Cuadro 17. Aspectos en el trabajo educativo institucional	60
Cuadro 18. Acciones que se deben emprender	61
Cuadro 19. El manejo administrativo y financiero	62
Cuadro 20. Frecuencia observada	65
Cuadro 21. Frecuencia esperada	65
Cuadro 22. Chi cuadrado contingencia hipótesis general.....	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2. Proceso de modernización institucional	39
Figura 3. Procesos para la Escuela Particular Nuestro Mundo Eco Rio	42
Figura 4. Proceso de calidad para la Escuela Particular Nuestro Mundo Eco Rio.....	43

RESUMEN

La Sección Quinta de la Constitución del Estado, en el artículo 29 establece. Las madres y padres o sus representantes tendrán la libertad de escoger para sus hijas e hijos una educación acorde con sus principios, creencias y opciones pedagógicas. Garantizando como alternativa la educación particular. Artículo 56. Las instituciones educativas particulares están constituidas y administradas por personas naturales o jurídicas de derecho privado, podrán impartir educación en todas las modalidades, previa autorización de la Autoridad Educativa Nacional y bajo su control y supervisión.

La escuela Particular Nuestro Mundo Eco Rio de la ciudad de Riobamba creada el 4 de julio del año 2007, ha venido ofreciendo educación a la niñez de la ciudad, con un crecimiento sostenido en la población estudiantil.

Ante los cambios en los modelos de gestión, considerando a la escuela como empresa de servicios, exige que los instrumentos administrativos y financieros deben respaldar el trabajo de autoridades, personal docente, estudiantes y padres de familia, los que integrados al trabajo académico pedagógico incidan en el aprendizaje de los estudiantes. Con la revisión documental bibliográfica y la aplicación de instrumentos de investigación, se determina que la institución necesita plantear cambios a la gestión para mantenerse en el mercado, incrementar la población estudiantil y mejorar los ingresos que adecuadamente manejados mejore la infraestructura, la tecnología. Se plantea un sistema de gestión institucional que ayudará a maximizar los resultados a mediano y largo plazo y será el soporte de apoyo en la calidad de la enseñanza, permitiendo posicionarse de manera competitiva en la ciudad.

SUMMARY

The Fifth Section of the State Constitution, Article 29, provides that parents or their representatives are free to choose for their children an education that is in keeping with their principles, beliefs, and educational options. Article 56 is concerned with ensuring the availability of alternative private education. It provides that private educational institutions are established and managed by individuals or by legal private law entities and may provide education of all types under its control and supervision with the authorization of the National Education Authority.

The private school, Our World Eco Rio de Riobamba, was created on July 4, 2007 and it has been offering education to the children of the city.

To changes in management models, considering the school as a service company, requires that the administrative and financial instruments should support the work of authorities, teachers, students and parents, who integrated the pedagogical impact on academic work learning students. The documentary literature review and the application of research instruments, it is determined that the institution needs to propose changes to the management to stay in the market, increasing student population and improve the income properly handled improve infrastructure, technology. Institutional management system that will help maximize results in the medium and long term support and will support the quality of teaching, allowing positioned competitively in the city was planned.

INTRODUCCIÓN

La Escuela Particular Nuestro Mundo Eco Rio, es la respuesta a las necesidades de padres y madres de familia que buscan instituciones educativas para garantizar una formación integral de los hijos, con ambientes de trabajo planificados que articulen todos los niveles y garanticen la continuidad inmediata.

El mejoramiento de la gestión educativa pública, y el aumento de propuestas particulares ocasionan una competencia muy fuerte para captar estudiantes. Campañas publicitarias, involucramiento en actividades culturales, deportivas, sociales, son los elementos que inciden para que la ciudadanía tenga preferencia o busque la institución educativa sea ésta pública o privada.

Para las instituciones con varios años de funcionamiento, el prestigio y validez de la educación se mide con el éxito de los jóvenes en su formación universitaria y profesional.

La Escuela Particular Nuestro Mundo Eco Rio, en los dos años anteriores no tuvo un incremento significativo en el número de estudiantes, factor fundamental que afecta en las finanzas institucionales. Por lo que es importante plantear una propuesta de gestión que ayude al crecimiento institucional.

La organización administrativa, el trabajo pedagógico con especialización y constante actualización, la comunicación interna y externa son los elementos que requieren una revisión y planteamiento de una propuesta para mantener la calidad del servicio.

La gestión integral en el manejo administrativo y financiero elevará la calidad de trabajo incidiendo positivamente en el nivel educativo para lograr que se cumplan los objetivos y se defina las metas que quiere alcanzar la institución.

Con lo expuesto, el proyecto es de carácter práctico, busca desarrollar un plan de mejoramiento de la competitividad de la institución educativa, fundamentado en la gestión.

La investigación constituye un aporte para el sector educativo particular de la ciudad de Riobamba. La importancia del tema, en cuanto a su originalidad, trascendencia y factibilidad permitirá contar con instrumentos operativos y dinámicos que faciliten y mejoren la gestión de autoridades, personal docente, padres de familia y estudiantes.

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES

1.1.1 La gestión financiera y su impacto en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan de la ciudad de Ambato año 2010

La investigación trata de la inadecuada gestión financiera que tiene la institución en función a la rentabilidad de la misma, después de la investigación realizada se determinó que el problema principal es la baja rentabilidad lo cual no ha permitido el crecimiento de la institución, motivo de no contar con un asesor técnico, falta de capacitación, estados financieros atrasados, administración financiera no adecuada, dificultades que han presentado desde hace un tiempo atrás, para lo cual se ha propuesto realizar un plan financiero que le ayude a normar las dificultades que ha venido teniendo hasta el momento, el mismo ayudará a regular los gastos y los ingresos y así mantenerse en un equilibrio favorable y de esa manera llevar una mejor organización.

La cooperativa debe realizar capacitaciones permanentes a sus operarios para que así puedan brindar un mejor servicio a sus asociados y volver a adquirir la confianza de los mismos, mediante el plan financiero se tendrá una mejor organización y planificación dentro de la misma.

1.1.2 Gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad educativa en las instituciones distritales República de Panamá y Manuelita Sáenz

La escuela debe atender demandas de diversa índole generadas por factores económicos, culturales, políticos y organizacionales que afectan las dinámicas internas en el ámbito pedagógico y social, para dar respuesta a estos retos y poder ofrecer una educación de calidad, las instituciones educativas deben asumir nuevas formas de organización y direccionamiento, a través de una gestión que oriente, integre y fortalezca cada uno de los procesos de la vida escolar plasmados en el Proyecto Educativo Institucional.

Está en manos de los directivos y docentes asumir un modelo gerencial que responda a dichos requerimientos y logre hacer de la escuela un espacio donde el trabajo en equipo, la participación, la planeación y evaluación sean prácticas cotidianas que contribuyan al logro de la misión, visión, filosofía y metas institucionales, ya que es una realidad que la escuela pública necesita reorientar sus prácticas pedagógicas y organizativas para mejorar la calidad educativa, rescatando la función social de la educación y ofreciendo una formación contextualizada, que propenda al desarrollo integral de las personas, por atender y enriquecer el aspecto cognitivo, emocional, social, comunicativo y espiritual de cada individuo, coadyuvando a mejorar su nivel de vida; en un entorno democrático que garantice el respeto a los derechos humanos, disminuya al máximo la inequidad, brinde las herramientas necesarias para resolver conflictos y utilice el conocimiento en pro del desarrollo, una educación que no masifique, que al contrario, vea en cada uno de los niños y jóvenes a un ser humano con características, necesidades y aptitudes especiales. En este contexto se podría hablar de calidad en educación y es a donde las instituciones educativas deben apuntar sus esfuerzos.

Atendiendo a las disposiciones emanadas por el Ministerio de Educación Nacional y la Secretaría de Educación Distrital, los colegios Distritales República de Panamá y Manuelita Sáenz llevan a cabo procesos de reestructuración de sus prácticas organizativas y de gestión, con el fin de asegurar el mejoramiento de la calidad. Estos procesos han creado múltiples diferencias e inconformidades en las comunidades educativas, debido a que no existe un consenso que defina el tipo de calidad que desean lograr, el trabajo que se viene desarrollando en dichas instituciones apunta al logro de la eficacia del servicio educativo, medido en aspectos como la infraestructura, los resultados de las pruebas académicas, la estandarización de los programas y la formulación de indicadores de calidad. Este trabajo surge del interés de presentar a las comunidades educativas de los colegios Manuelita Sáenz y República de Panamá, un documento que sirva como base para una reflexión acerca del sentido de la calidad educativa que las autoras consideran se debe buscar en dichas instituciones. A través de la aplicación de encuestas, entrevistas, jornadas de observación y revisión de los Proyectos Educativos Institucionales, se estableció la problemática de mayor relevancia, constituyendo la gestión administrativa el factor que presenta deficiencias marcadas, en la medida que existe una total ruptura entre este estamento y los aspectos pedagógicos, comunitarios y de proyección institucional, dificultando el logro de las metas institucionales. Este documento se

estructura en tres capítulos; en el primero se plantea el problema, los antecedentes, los objetivos del trabajo, se presenta un referente contextual de los Colegios en mención para dar una idea de su organización y características. En el segundo capítulo se desarrolla el referente teórico, se abordan temas concernientes a la educación pública, la incidencia de las reformas educativas realizadas en los últimos años, la gerencia educativa, la calidad de la educación y el rol del directivo docente. Se establece una relación entre los procesos gerenciales y el mejoramiento de la calidad educativa. En el tercer capítulo se desarrolla la propuesta de gestión administrativa con base en los criterios que las autoras consideran deben ser tenidos en cuenta en el mejoramiento de la calidad educativa, porque aportan una visión que aborda componentes esenciales de la educación.

1.1.3 Propuesta para la implementación de un sistema de gestión de la calidad de la E.S.E. Hospital San Lorenzo de Liborina - Antioquia, con énfasis en procesos administrativos

La orientación a la calidad, entendida como el cumplimiento de los requisitos cambiantes de los clientes y de la tecnología, es la garantía para la sobrevivencia en un mercado altamente competitivo. Sin embargo no se puede acrecentar la calidad en forma permanente si no se consigue mejorar la calidad humana, la educación y la calidad de vida de las personas que prestan los servicios.

En los últimos años, el sector Salud en Colombia adelanta con gran ímpetu, su proceso de desarrollo y acoplamiento. Es así que las E.S.E.s deben desarrollarse como empresas con autonomía técnica, administrativa y financiera.

Dependiente a esto se requirió como estudiante de Administración en Salud; Gestión de servicios de salud, enfocar el trabajo de grado a la elaboración de una propuesta de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la E.S.E. Hospital San Lorenzo con énfasis en procesos administrativos (direccionamiento estratégico y de apoyo). Los procesos de direccionamiento estratégico son los que fijan objetivos, distribuyen los recursos y controlan el comportamiento de todo el Sistema de Gestión de la Calidad, los procesos de apoyo generan la logística necesaria para que los procesos misionales (de producción de bienes y/o servicios para la salud) puedan lograr los resultados esperados.

La mayoría de los hospitales públicos utilizan como herramienta de gestión un Plan de Desarrollo Institucional permitiéndoles en muchos casos reorganizar con integridad y coherencia sus actividades administrativas y funcionales, facilitando el desarrollo armónico dentro de la organización. El Plan debe estar enmarcado en principios fundamentales: Respeto a sus usuarios, solidaridad, universalidad, integridad, equidad, participación, integración administrativa con lo funcional y calidad.

El principio de calidad establece unas directrices en torno a cómo se debe desarrollar el sistema de gestión de calidad en las entidades públicas y privadas del sector Salud.

Por lo tanto, la búsqueda de la calidad se ha revelado como elemento fundamental para responder a los retos que plantea el entorno competitivo actual, creándose la necesidad de implementar un Sistema de Gestión de Calidad para la E.S.E., con un enfoque de gestión por procesos, orientado a la satisfacción del usuario.

La elaboración de la presente propuesta tuvo lugar en la E.S.E. Hospital San Lorenzo del Municipio de Liborina, Departamento de Antioquia. La E.S.E. Hospital San Lorenzo, se da la oportunidad mediante un convenio interinstitucional (E.S.E Hospital San Lorenzo y la Facultad Nacional de Salud Pública – Universidad de Antioquia) de desarrollar la propuesta para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad de la E.S.E. Hospital San Lorenzo de Liborina - Antioquia, con énfasis en procesos administrativos en el año 2006.

El proyecto logra definir procesos de direccionamiento estratégico y de apoyo; con su respectiva caracterización, la documentación de sus procedimientos son necesarios para diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad.

Se toma como referente metodológico la norma ISO 9001: 2000. Para un excelente desarrollo de los procesos se debe tener en cuenta que no solamente está involucrada el área administrativa y gerencial de la institución, sino también, el personal asistencial, principalmente aquellos que tienen relación directa con los usuarios, buscando siempre la eficiencia en la gestión y en la prestación de los servicios de salud. Las instituciones deben garantizar calidad, idoneidad y oportunidad en el desarrollo de sus actividades para cumplir con las obligaciones pautadas.

1.2 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

1.2.1 Fundamentación filosófica

Debido al proceso de cambio acelerado y de competitividad global que vive el mundo, en que la liberalización de las economías y la libre competencia vienen a caracterizar el entorno empresarial, es precisamente donde surge la filosofía de la Calidad que se proyecta como un nuevo sistema de gestión empresarial y factor de primer orden para la competitividad de las empresas.

La gestión es el instrumento que las de organizaciones públicas y privadas disponen para ingresar en la nueva forma de administrar una empresa o institución siendo ésta: Dinámica, multifacética, expansiva. Por lo que se considera una herramienta o un instrumento que sirve para resolver problemas existentes en la organización.

La investigación es Crítico-Propositiva, inicia con el análisis de la situación institucional en los aspectos administrativos y financieros para en un segundo momento plantear una alternativa de administración y manejo de fondos que le permita convertirse en una propuesta educativa de calidad.

1.2.2 Fundamentación Epistemológica

Cuando se habla de un modelo, se entiende que es una construcción teórica que pretende representar la realidad sin por ello lograr aprehenderla completamente.

En general, la ciencia se basa en esa construcción constante de modelos, como una manera de interpretar al universo y a los sistemas naturales y sociales, e intervenirlos a partir de esa interpretación. Con cierta frecuencia, un nuevo modelo aparece en el escenario de las ciencias, como resultado de un proceso de acumulación cualitativa y cuantitativa de conocimiento, y se produce lo que se llama un "cambio de paradigma" (Kuhn, 1996), que seguramente rompe con algunos elementos del modelo anterior, aunque también conserva elementos del mismo que le son valiosos.

En el caso de los modelos que representan a las organizaciones sociales, tanto públicas como privadas, se acogerá aquí la tesis de (Barley, S. Kunda, G, 1996) según la cual los paradigmas se han movido entre dos tendencias fundamentales: los modelos de control "normativo" y los modelos de control "racional". Los primeros se fundamentan en normas de comportamiento de los integrantes de la organización, admitidas por todos ellos como válidas y aplicadas. Se enmarcarían aquí modelos gerenciales como el de la teoría de las relaciones humanas o la teoría de la cultura organizacional. Su fundamento epistemológico puede buscarse en la psicología organizacional.

En el caso de los modelos de control "racional" también existen normas de comportamiento, pero éstas no son autoconstruidas sino heterónomas, se rigen por imperativos que están fuera de la voluntad de quienes los tienen que aplicar. Tales imperativos suelen ser establecidos por la dirección de la organización o por el Estado.

1.2.3 Fundamentación Sociológica

Entendiendo a la Sociología como una ciencia, en la que su campo de reflexión, estudio, y debate, busca un conocimiento sobre la sociedad, o más bien sobre "lo social", se investiga la sociedad como un todo.

A la Sociología le interesa los condicionamientos e impactos sociales de todo lo que se siente, se cree, se hace y trata de explicar, prever, y evaluar las estructuras sociales que se forman, cómo funcionan esas estructuras, así como la dinámica, los cambios, y las tendencias de la sociedad con sus respectivos métodos de investigación.

La investigación se fundamenta en el materialismo dialéctico en el que las ideas tienen un origen físico, esto es, lo primero es la materia y la conciencia lo derivado. Como tal, el materialismo dialéctico se apoya en los datos, resultados y avances de las ciencias y su esencia se mantiene en correspondencia y vigencia con la tradicional orientación progresista del pensamiento racional científico.

1.2.4 Fundamentación Legal

La investigación tiene su base en la Constitución de la República del Ecuador:

Capítulo II

Derechos del Buen Vivir

Sección Quinta

Educación

Art. 26: La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo. (Constitución del Ecuador, 2012)

Art. 27.- La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar. (Constitución del Ecuador, 2012)

Ley Orgánica de Educación Intercultural

TÍTULO III

DEL SISTEMA NACIONAL DE EDUCACIÓN

CAPÍTULO SÉPTIMO

DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

Art. 53.- Tipos de instituciones.- Las instituciones educativas pueden ser públicas, municipales, fiscomisionales y particulares, sean éstas últimas nacionales o binacionales,

cuya finalidad es impartir educación escolarizada a las niñas, niños, adolescentes, jóvenes y adultos según sea el caso. (Registro Oficial, 2003)

Art. 56.- Instituciones educativas particulares.- Las instituciones educativas particulares están constituidas y administradas por personas naturales o jurídicas de derecho privado que podrán impartir educación en todas las modalidades, previa autorización de la Autoridad Educativa Nacional y bajo su control y supervisión. La educación en estas instituciones puede ser confesional o laica. La autorización será específica para cada plan de estudios. Para impartir nuevos estudios se requerirá, según el caso, la autorización o el reconocimiento respectivos. Las instituciones educativas particulares están autorizadas a cobrar pensiones y matrículas, de conformidad con la Ley y los reglamentos que, para el efecto, dicte la Autoridad Educativa Nacional. Todo cobro de rubros no autorizados por la Autoridad Educativa Nacional deberá ser reembolsado a quien lo hubiere efectuado, sin perjuicio de las sanciones que por tal motivo pueda establecer la Autoridad Educativa Nacional. Las instituciones educativas privadas no tendrán como finalidad principal el lucro. (Registro Oficial, 2003)

REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL

CAPÍTULO III. DE LOS NIVELES Y SUBNIVELES EDUCATIVOS

Art. 27.- Denominación de los niveles educativos. El Sistema Nacional de Educación tiene tres (3) niveles: Inicial, Básica y Bachillerato.

Código de la Niñez y Adolescencia

TÍTULO III

DERECHOS, GARANTÍAS Y DEBERES

CAPÍTULO III

DERECHOS RELACIONADOS CON EL DESARROLLO

Art. 37 numeral 1.-Derecho a la educación: Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a una educación de calidad. Este derecho demanda de un sistema educativo que:

Garantice el acceso y permanencia de todo niño y niña a la educación básica, así como del adolescente hasta el bachillerato o su equivalente. (Registro Oficial, 2003)

1.2.5 La gestión

El concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada empresa, organismos públicos, organismos no gubernamentales.

El término gestión puede abarcar una larga lista de actividades, pero siempre se enfoca en la utilización eficiente de estos recursos, en la medida en que debe maximizarse sus rendimientos.

Gestión es la asunción y ejercicio de responsabilidades sobre un proceso (es decir, sobre un conjunto de actividades) lo que incluye: La preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar. La coordinación de sus actividades (y correspondientes interacciones). La rendición de cuentas ante el abanico de agentes interesados por los efectos que se espera que el proceso desencadene. (Fantova, Manual para la gestión de la intervención social. Políticas, organizaciones y sistemas para la acción, 2005)

1.3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.3.1 La gestión

El concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada empresa, organismos públicos, organismos no gubernamentales.

El término gestión puede abarcar una larga lista de actividades, pero siempre se enfoca en la utilización eficiente de los recursos, en la medida en que debe maximizarse sus rendimientos.

Gestión es la asunción y ejercicio de responsabilidades sobre un proceso (es decir, sobre un conjunto de actividades) lo que incluye: La preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar. La coordinación de sus actividades (y correspondientes interacciones). La rendición de cuentas ante el abanico de agentes interesados por los efectos que se espera que el proceso desencadene. (Fantova, Manual para la gestión de la intervención social. Políticas, organizaciones y sistemas para la acción, 2005)

1.3.1.1 Importancia de la Gestión Administrativa

La administración eficaz y eficiente de un centro educativo exige como marco de referencia el conocimiento de las teorías administrativas que proporcionan los principios para coordinar y supervisar la labor, a fin de garantizar el logro de los objetivos que se persiguen.

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.

En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la consecución de los objetivos.

Este hecho acontece en la administración pública ya que dado a su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un país.

1.3.1.2 La gestión integral

Los procesos claves de una gestión integral siempre se basan en la atención a los clientes de la empresa o el negocio, la misma se encarga de evaluar el comportamiento del personal para con los clientes, y en cuanto a los procesos de producción, el sistema de gestión integral es la herramienta administrativa encargada de condicionar la calidad y la

precisión de los productos, además, se encarga de poner en marcha todos los procesos de producción en una empresa cumpliendo un papel importante en cuanto a su aplicación. Cuando hablamos de gestión integral, inmediatamente la relacionamos con los métodos utilizados por la empresa para realizar el control de calidad de sus productos ya que se realiza en base a una teoría que señala que la clave de la calidad se encuentra en los procesos. (Gestion y Administracion, 2012)

No obstante, debemos considerar que son personas físicas las que intervienen, corrigen, miden y agregan todos aquellos valores que pueda mejorar el desarrollo de la gestión integral. Ahora bien, es muy común que se cometan varios errores durante el desarrollo de las actividades, pero la gestión integral es la encargada de aportar diferentes tipos de soluciones que puedan aplicarse en cada caso, generalmente utilizando métodos de rediseño en los procesos, mediante un trabajo en equipo y siempre haciendo un aporte con respecto al comportamiento como variante que condiciona la certeza en la medición de los mismos.

Es importante tener en cuenta que cuando el sistema de gestión integral nota ciertos cambios en el comportamiento en el manejo de las actividades, el proceso tiende a volverse mucho más lento de lo normal, requiriendo de un compromiso por parte del personal con la filosofía empresarial correspondiente a la empresa, para de esa manera poder llevar a cabo todas las estrategias estipuladas por la gestión integral en cuanto a la calidad de los productos que comercializara la empresa. Habitualmente el enfoque que se tiene una vez que se debe encarar un compromiso de cambio en cualquier tipo de entidad empresarial, se debe considerar como proceso de análisis y diagnóstico el método denominado el de las 4“C” correspondiente a la gestión integral, la característica principal por la cual se diferencia del resto de los demás métodos de la gestión integral, es que éste tiene sus fundamentos en la variable que resulta menos predecible en cuanto a aquellas que están en juego, como por ejemplo, el comportamiento del personal en cuanto a los clientes.

1.3.1.3 Gestión integral de negocios

Es sabido que la dinámica comercial y competitiva con la que trabajan las empresas tiende a ser algo exigente, por lo que siempre se van a necesitar implementar nuevas herramientas que permitan a la empresa desarrollar sus actividades eficientemente.

Es importante tener en cuenta que la gestión integral que se aplica en los negocios tiene como finalidad comprobar y controlar el logro de todos los objetivos de la empresa. El método que generalmente se utiliza es mediante el diseño de una serie de indicadores de gestión del desempeño que son programados en diferentes plataformas virtuales que le emiten al gerente de la empresa, una alerta inmediata en el momento en que se detecta la situación actual de la empresa, con respecto a lo planificado.

Por otra parte, debemos destacar que los indicadores de finanzas aplicados a la gestión integral de negocios, resultan beneficiosos en cuanto a las contingencias correspondientes del entorno empresarial. Una vez que se comienza a aplicar la gestión integral en los negocios, la misma suele poner en un compromiso a todo el personal contratado que interviene en los mismos, ya que se deben aunar esfuerzos para que se puedan lograr los resultados deseados.

Además, la gestión integral de negocios suele aplicar un control mucho más estricto en todas las áreas funcionales de la empresa, pero a la vez también se trata de un control mucho más motivador debido a los objetivos previamente alcanzados. La aplicación del concepto de gestión integral en los negocios generalmente deriva en una relación mucho más directa con los clientes de la empresa ya que el mismo, básicamente consiste en conocer a los clientes, mediante un constante análisis del comportamiento de compras que poseen, los gustos, las preferencias, las tendencias en la demanda y la sensibilidad de los mismos frente a las variaciones de los precios. (Gestion y Administracion, 2012)

1.3.1.4 Procesos

Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos

de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema.

El concepto puede emplearse en una amplia variedad de contextos, como por ejemplo en el ámbito jurídico, en el de la informática o en el de la empresa. Es importante en este sentido hacer hincapié que los procesos son ante todo procedimientos diseñados para servicio del hombre en alguna medida, como una forma determinada de accionar.

La administración es la consecución de metas organizacionales en forma adecuada y eficaz, planeando, organizando dirigiendo y controlando los recursos. Esta definición contiene dos ideas importantes: 1) Las cuatro funciones: planear, organizar dirigir y controlar; 2) La consecución de las metas organizacionales en forma adecuada y eficiente. Los ejecutivos usan muchas habilidades para cumplir las funciones anteriores (Daft, 2005)

Las funciones del administrador, en conjunto conforman el proceso administrativo. La planeación, organización, dirección y control, consideradas por separados, constituyen las funciones administrativas que al ser vistas como una totalidad para conseguir los objetivos, conforman el proceso gerencial (Chiavenato, 2000)

1.3.2 Administración

La administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el empleo de los recursos organizacionales para conseguir determinados objetivos con eficiencia y eficacia. (Chiavenato I. , 2001)

Hoy en día se le ha conceptualizado como el proceso a través del cual se dirigen los recursos humanos, materiales y financieros para la consecución de ciertos objetivos pero, muy especialmente, para mantener complacido al cliente que es el que le permite seguir viviendo y desarrollando a la empresa" (p. 3). Este autor, aunque siendo más restrictivo que (Kast, F. E. y Rosenzweig, J. A., 1988), en su concepción de los objetivos de la administración, resalta el valor de los clientes que podría ampliarse a los grupos de interés de las personas involucradas en la acción administrativa. (Ballina, 2000)

La administración consiste en dirigir los recursos materiales y humanos hacia los objetivos comunes de la organización. Este proceso se ha dividido de modo tradicional en diversas actividades de gran alcance. El aspecto más técnico y analítico de la administración abarca la fijación de un objetivo para la organización, la planeación de actividades internas que permitan alcanzar los objetivos y el control de esas actividades de manera que los resultados finales sean los deseados" (Brown, 1996)

Resumiendo, los conceptos anteriores puedo decir que la Administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz.

1.3.2.1 Proceso administrativo

Se considera al Proceso Administrativo como un conjunto de actividades de planificación, organización, dirección y control, que constituyen un todo dinámico interdependiente, en el quehacer básico de toda institución. Estas funciones facilitan el conocimiento sobre la administración en forma clara y ordenada, y deben ser analizados desde el punto de vista endógeno y exógeno.

En el campo de la práctica administrativa educativa es donde mejor se identifica el término Proceso Administrativo, entendido como una serie de funciones las cuales siguen un orden secuencial, pero dentro de la interrelación. Salvando lo antes expuesto, es necesario y razonable una terminología precisa en la Administración, en especial cuando se piensa que su significado, aplicación y estudio se amplía considerablemente.

Siendo así, es necesario referirse a cada una de las funciones:

1.3.2.1.1 Planeación

En el ámbito de la educación, es un proceso que implica diagnosticar, formular, aprobar, ejecutar, evaluar y controlar el plan. Por eso es necesario retomar con fuerza la planificación para pasar de los procesos espontáneos a procesos anticipatorios y planificados, donde los fines educativos fijados sean producto de objetivos, metas,

políticas, estrategias, acciones y recursos previamente establecidos. Sólo de esta manera se podrá obtener logros significativos en el sistema educativo, en función del desarrollo humano.

La planeación consiste en fijar curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación del tiempo necesario para su realización. **Fuente especificada no válida.**

Método por el cual el administrador ve hacia el futuro y descubre los cursos alternativos de acción, a partir de los cuales establece los objetivos. **Fuente especificada no válida.**

1.3.2.1.2 Organización

En el ámbito de la educación, es básica la organización, pues a través de ella se determina la estructura, los cargos o jerarquías, funciones, métodos, sistemas, racionalización del tiempo, dotación de los recursos materiales o financiamiento, selección de personal, distribución de la capacidad instalada, procedimientos, etc., de una institución tendiente a lograr el máximo rendimiento, con mínimo de esfuerzo y en el menor tiempo disponible. En el centro educativo se debe reflejar el espíritu de una organización que corresponda a las necesidades del plantel, por lo tanto debe tener un sentido dinámico, flexible.

La organización es de carácter continuo, jamás se puede decir que ha terminado, dado que la empresa y sus recursos están sujetos a cambios constantes, por ejemplo: expansión, contracción, nuevos productos, etc.; reduce o elimina la duplicidad de esfuerzos, al delimitar funciones y responsabilidades evita la lentitud e ineficiencia en las actividades, reduciendo los costos e incrementando la productividad, y suministra los métodos para que se puedan desempeñar las actividades eficientemente con un mínimo de esfuerzo.

Es la coordinación de las actividades de todos los individuos que integran una empresa con el propósito de obtener el máximo aprovechamiento posible de los elementos materiales, técnicos y humanos, en la realización de los fines que la propia empresa persigue. (Guzmán, 2000)

La organización es el proceso de estructurar o arreglar las partes de una empresa. (Sisk, Henry y Sverdlik Mario , 1979)

1.3.2.1.3 Dirección

En el ámbito de la educación, es importante porque busca dinamizar el funcionamiento institucional y se ejercita mediante la influencia personal sobre los subordinados, para que debidamente orientados realicen sus tareas y funciones generales y específicas de la institución educativa.

Comprende la influencia interpersonal del administrador a través de la cual logra que sus subordinados obtengan la comunicación y la motivación.

Consiste en coordinar el esfuerzo común de los subordinados para alcanzar las metas de la organización.

1.3.2.1.4 Control

El control, eslabón final en la cadena funcional de la Administración, verifica las actividades para asegurar que se llevan a cabo conforme a lo planeado y cuando haya desviaciones significativas, tomar las medidas necesarias para corregirlas. El valor de la etapa control probablemente queda mejor entendido conectándolo a actividades de planeación y control.

El control es el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorizando y, si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado. (Terry, 2006)

Consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente. (Fayol, 2001)

En el ámbito de la educación, el control examina cómo se han realizado las diferentes acciones educativas e investiga si se han cumplido los fines, objetivos y metas propuestas, controlando los recursos administrativos y financieros, la gestión institucional, la gestión pedagógica, uso del tiempo y costos a fin de evitar desfases y/o desviaciones e indicar la acción correctiva correspondiente. Su propósito es asegurar el cumplimiento de las actividades académicas y administrativas en concordancia con la estructura de la organización.

La ejecución de estas funciones, cuya secuencialidad no es rígida, constituye el proceso administrativo, tema importante de la actual doctrina administrativa. Por eso, toda empresa o institución que desee cumplir con sus metas u objetivos debe tener administración eficiente y eficaz.

1.3.3 Gestión financiera

La gestión financiera tiene por objeto la ejecución propiamente dicha del presupuesto de gastos aprobado. Esta ejecución se realiza a través de distintas fases, iniciándose con la autorización del gasto y terminando con su pago material.

La gestión de los recursos financieros de una organización es una función crítica. La buena gestión del presupuesto, el mantenimiento de registros financieros y la declaración de datos son esenciales para el funcionamiento general de la organización (Berry, A. J., P. Capps, Cooper, D. y Fergusson P. , 1985). Aseguran que la junta directiva y los gerentes cuenten con la información que necesitan para tomar decisiones y asignar los recursos. También inspiran la confianza de las entidades financieras que están interesadas en la responsabilización financiera y en la gestión financiera acertada. La gestión financiera comprende la planificación, la ejecución y el monitoreo de los recursos monetarios de una organización. Junto con los recursos humanos, proporciona los principales insumos con los cuales una organización elabora sus productos y servicios.

Las personas responsables de la gestión financiera de la organización necesitan planificar y presupuestar recursos (presupuestos operativo y de capital), manejar la gestión de caja y la declaración contable y financiera. La junta directiva y los gerentes superiores deben participar en la gestión financiera y tener bien claro lo relativo a la rendición de cuentas.

La organización también requiere personas calificadas tanto a nivel directivo como de personal para llevar a cabo el análisis financiero y el trabajo. (Lusthaus, Ch. Adrien, M. , 2002)

Los estados financieros, incluido el balance y el estado de los ingresos, son barómetros de la solidez de la organización. Los procedimientos financieros internos acertados con respecto a la administración de los fondos operativos de la organización y de las donaciones para programas individuales garantizan la asignación adecuada de los fondos. En general, las grandes metas de la organización deben ser apoyadas por el presupuesto. Por ejemplo, si el intercambio de información a nivel internacional es una de las prioridades de la organización, el presupuesto debe asignar fondos para sistemas electrónicos de datos, recibir visitantes internacionales y otras actividades afines que respalden esta meta.

La gestión financiera incluye planificación financiera, responsabilización financiera y estados y sistemas financieros. El forjar un sistema financiero transparente con personal competente ayuda a muchos países a combatir la corrupción.

1.3.3.1 Planificación financiera

Las organizaciones requieren recursos para funcionar. Se necesitan recursos financieros para pagar los gastos en que incurre una organización a corto y largo plazo (Schick, 1993) Para asegurar que haya suficiente dinero disponible, la organización debe realizar lo siguiente:

- Prever los gastos operativos.
- Determinar el monto de los fondos necesarios para gastos de capital.
- Prever cuándo y cuánto dinero en efectivo se necesita durante un período determinado.

La planificación financiera es la capacidad de la organización de pronosticar sus futuras necesidades monetarias. Esto comprende una variedad de herramientas de pronóstico. En el sector gubernamental una organización necesita calcular sus gastos operativos comprometidos así como toda actividad que planifique realizar.

Debido a que los gobiernos por lo general imputan la mayoría de los gastos de capital en el año en que ocurren (no utilizan la idea de depreciación), también necesitan calcular el costo total de los gastos de capital. (Lusthaus, Ch. Adrien, M. , 2002)

Por el contrario, las organizaciones del sector privado y la mayoría de las ONG necesitan determinar los ingresos que prevén que obtendrán de la venta de sus bienes y servicios. En este contexto, si pueden tomar en préstamo fondos a largo plazo en el mercado, pueden adquirir equipos de capital en el año en curso y no pagarlos totalmente hasta más adelante.

Sin embargo, la determinación de los recursos disponibles no es la única planificación que requieren las organizaciones.

Entidades tanto públicas como privadas necesitan determinar cuándo tendrán el dinero para pagar los gastos en que incurren.

La capacidad de planificar los ingresos y las necesidades de efectivo proporcionan un marco dentro del cual una organización puede tomar decisiones sobre las necesidades actuales y futuras de programas y de capital. La planificación financiera de una organización debe incluir sus necesidades financieras de corto y largo plazo, junto con sus necesidades de efectivo.

1.3.3.2 Responsabilización financiera

Uno de los aspectos más estructurados de la vida de una organización es mantener registros de los recursos financieros. En la mayoría de las organizaciones gubernamentales y privadas hay procedimientos que rigen la solicitud y el uso de estos recursos. Normalmente los miembros de las organizaciones no pueden disponer de los recursos financieros de una organización a menos que sigan reglas establecidas y obtengan las aprobaciones que se requieren. La base de la responsabilización financiera es la capacidad de dar cuenta del uso de los recursos proporcionados a una organización. (Lusthaus, Ch. Adrien, M. , 2002)

Cuidar las finanzas y dar cuenta de ellas en una organización son requisitos previos necesarios para lograr la confianza externa. Esto sucede normalmente en un sistema sumamente estructurado, basado en reglas, que es transparente y que se verifica por medio de varios procedimientos de monitoreo. La estructura de las reglas y la transparencia se hacen operativas por medio de documentos estándar que necesitan ser completados y aprobados en diversos niveles de una organización, es siguiendo estas reglas y procedimientos de aprobación cómo se desarrolla la responsabilización.

1.3.4 Infraestructura

Si bien los recursos humanos y los recursos financieros por lo general se examinan en la mayoría de las evaluaciones organizacionales, en los países en desarrollo se necesita prestar más atención a la situación de la infraestructura requerida para respaldar el desempeño organizacional. (Lusthaus, Ch. Adrien, M. , 2002)

La infraestructura se refiere a las condiciones básicas (instalaciones y tecnología) que permiten que el trabajo de una organización siga su curso; por ejemplo: espacio razonable en un edificio equipado con luz adecuada, agua limpia y una fuente confiable de electricidad, así como transporte viable para que los empleados puedan ir al trabajo y regresar de él. En los países desarrollados que tienen la riqueza y las estructuras gubernamentales para respaldar una infraestructura adecuada, con frecuencia estas condiciones se dan por sentadas. Sin embargo, en algunos países en desarrollo la infraestructura inadecuada plantea un problema organizacional que requiere evaluación.

Cada organización tiene sus propios activos y pasivos con respecto a los recursos de infraestructura. Si la organización cuenta con su infraestructura básica, este campo representará un pequeño componente de la evaluación. Sin embargo, si la infraestructura está deteriorada, y la electricidad y el agua constituyen áreas problemáticas, la infraestructura se convertirá en un tema de gran importancia para la evaluación.

1.3.5 Instalaciones

Las personas (empleados, clientes) pasan mucho tiempo en el entorno físico de su organización. Algunas veces, este entorno rezuma el espíritu de desempeño y desarrollo.

Como parte de la comprensión de la capacidad de la organización, es necesario considerar hasta qué punto las instalaciones apoyan el funcionamiento real o potencial de la organización, o interfieren en él. Si bien algunas simples deficiencias en uno o más elementos de la infraestructura pueden no interferir en las tareas cotidianas, el trabajo se verá afectado en algún momento. Por lo general, la base de muchos problemas de infraestructura es el mantenimiento, que con frecuencia se ve afectada debido a la falta de un presupuesto regular destinado a él.

1.3.6 Tecnología

La globalización y las tecnologías de la información y la comunicación están creando un nuevo paradigma de crecimiento económico, acción ciudadana y libertades políticas de la sociedad de la información. La revolución de la información está teniendo lugar en todas partes, con frecuencia sin orden ni concierto. Las tecnologías de la información y la comunicación han alterado fundamentalmente la naturaleza de los mercados mundiales, transformando las interacciones sociales y económicas y redefiniendo el trabajo. (Lusthaus, Ch. Adrien, M. , 2002)

El cambio tecnológico está ocurriendo más rápido de lo que las políticas pueden responder. Siguen existiendo brechas de información entre el mundo desarrollado y en desarrollo, con la posibilidad de dejar a comunidades enteras al margen de la revolución de la información. Lo que tenemos por delante es un tremendo cambio estructural, incertidumbre y riesgo.

1.3.7 Calidad

La calidad es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume

conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

Definición desde una perspectiva de producción

La calidad puede definirse como la conformidad relativa con las especificaciones, a lo que al grado en que un producto cumple las especificaciones del diseño, entre otras cosas, mayor su calidad o también como comúnmente es encontrar la satisfacción en un producto cumpliendo todas las expectativas que busca algún cliente, siendo así controlado por reglas las cuales deben salir al mercado para ser inspeccionado y tenga los requerimientos estipulados por las organizaciones que hacen certificar algún producto.

Desde una perspectiva de valor

La calidad significa aportar valor al cliente, esto es, ofrecer unas condiciones de uso del producto o servicio superiores a las que el cliente espera recibir y a un precio accesible. También, la calidad se refiere a minimizar las pérdidas que un producto pueda causar a la sociedad humana mostrando cierto interés por parte de la empresa a mantener la satisfacción del cliente.

Una visión actual del concepto de calidad indica que calidad es entregar al cliente no lo que quiere, sino lo que nunca se había imaginado que quería y que una vez que lo obtenga, se dé cuenta que era lo que siempre había querido.

Definiciones formales

Otras definiciones de organizaciones reconocidas y expertos del mundo de la calidad son:

Calidad grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. (Definición de la norma ISO 9000:)

"Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie". (Real Academia de la Lengua Española, 2009)

1.3.7.1 Calidad en la prestación de servicios

El constante crecimiento en los niveles de competencia que ocurren en el mercado hace que las empresas deban adoptar nuevas filosofías que ayuden a mantener las cuotas de mercado.

Cada vez es más importante la fidelización de la clientela, para lo cual es importante que la empresa ofrezca valor y satisfacción a sus clientes, de modo que las expectativas de éstos queden perfectamente satisfechas por el producto adquirido a la empresa. (Kotler, F. Keller, K, 2006)

Esto nos lleva a reconocer la creciente necesidad de la empresa de conocer las expectativas de sus clientes, el valor que reciben de ellas, así como el valor que perciben en las empresas competidoras. Métodos de análisis como los sistemas de quejas y sugerencias, análisis de los clientes perdidos, etc. pueden servir a las empresas para conocer el nivel de satisfacción de la clientela.

Definir la calidad resulta una tarea ardua y difícil, ya que constituye un concepto complejo y multidimensional que integra infinidad de atributos que los configuran y los condicionan, siendo particular para cada categoría de producto o servicio. (Agueda T, García J. , 2008)

Así el concepto de calidad engloba dos grandes dimensiones: la calidad objetiva y la percibida; se centra la primera en la oferta y mide las características objetivas y verificables de los productos; la segunda sin embargo, parte del lado de la demanda y hace referencia a la apreciación de los consumidores sobre dichas características. Esta es la que nos interesa al objeto del presente trabajo y en la que nos vamos a centrar. (Kotler, F. Keller, K, 2006)

La percepción de la calidad por parte del consumidor puede verse influida por un conjunto de factores: la calidad objetivo o material del producto, los atributos intrínsecos del mismo; los atributos extrínsecos o señales externas que proyectan una imagen del producto hacia el consumidor y el precio del mismo.

1.3.7.2 La calidad del servicio

La calidad del servicio puede identificarse con una estrategia de marketing de servicios y de diferenciación de la organización en general que supone el cumplimiento efectivo de una serie de aspectos en la prestación del servicio tales como: Habilidad, competencia, agilidad, cortesía, credibilidad, seguridad, etc. y que tal cumplimiento sea percibido por los usuarios de los servicios. (Santesmases , 2003)

La facilidad con que actualmente las empresas copian los productos y procesos competidores hace que deban desarrollarse medios de defensa como la calidad entendida como el "estilo" peculiar de la organización que los presta. En este sentido identificamos dentro de la calidad de un servicio dos dimensiones; una técnica o de resultado que coincide con la prestación efectiva que el cliente recibe y otra funcional o de proceso que se identifica como la forma en que se recibe el servicio así como el modo en que experimenta el proceso simultáneo de producción y consumo.

Autores reconocen la complejidad que entraña el concepto de calidad y destacan algunos atributos que la configuran, así podemos distinguir, en primer lugar la fiabilidad que implica la consistencia en la prestación del servicio por parte de la empresa, es decir, la prestación del servicio de un modo correcto en el momento preciso. (Parasuraman, V. Berry, L., 1985)

Otro factor importante es la rapidez en la prestación del servicio por parte de la empresa, en este sentido la organización debe procurar prestar el servicio en el menor tiempo posible.

La disposición para proporcionar el servicio, la responsabilidad junto con la credibilidad, son muy valoradas en servicios a empresas. La motivación del personal es esencial en el nivel de calidad de servicio que es percibido por el cliente. (Calantone, R. J., Di Benedetto, C. A., Stank, T. P, 2005)

La competencia y accesibilidad son otros dos factores muy considerados en la definición de calidad; la primera significa poseer la capacidad y conocimiento requerido para prestar el servicio, la segunda supone la facilidad de acceso al servicio.

Para entender la calidad en la prestación de un servicio en los tiempos actuales, hay algunas recomendaciones que no deberían olvidar.

Punto 1: En vez de hacer dinero, deben permanecer en el negocio y proporcionar satisfacción a los usuarios por medio de la innovación, la investigación, el constante mejoramiento del producto y del servicio, el mejoramiento de los procesos y el mantenimiento de los equipos, muebles e instalaciones. Ser constante en este propósito significa:

- a. Innovación. No sólo consiste en introducir nuevos productos, sino que debe tener mercados y ayudar a la gente a vivir mejor en algún sentido material. La Innovación requiere fe en el futuro.
- b. Invertir recursos en investigación y en instrucción. Con el fin de prepararse para el futuro, una compañía debe invertir hoy. No puede haber innovación sin investigación y no puede haber investigación sin empleados apropiadamente Instruidos.
- c. Continúo mejoramiento del producto y el servicio. Esta obligación con el consumidor nunca termina, se pueden obtener grandes beneficios mediante un proceso de mejoramiento del diseño, aún de productos y servicios ya existentes, e incluso de los que presentan dificultad.
- d. Mejorar el proceso. Base del valor agregado, Know-how tecnológico de la empresa y fuente de la productividad.
- e. Invertir en el mantenimiento de los equipos muebles e instalaciones, y en nuevas ayuda para la producción, tanto en oficina como en planta. Obviamente una compañía no puede mejorar su producto con equipos que no funcionen satisfactoriamente, ni puede lanzar un nuevo producto usando maquinaria obsoleta.

Punto 2: Adoptar la nueva filosofía del mejoramiento

Muchas compañías son demasiado tolerantes frente a un trabajo deficiente y a un servicio hosco. No deberían darse el lujo de vivir con errores, defectos, mala calidad, malos materiales, trabajadores temerosos e ignorantes, entrenamiento deficiente o un servicio desatento. Los defectos no son gratuitos, sino que hacen que nuestro costo aumente, un servicio confiable reduce los costos, por otra parte las demoras y los errores aumentan los costos. Necesitamos una nueva religión en la que los errores y el negativismo sean inadmisibles.

Punto 3: Mejorar continuamente y por siempre el sistema de producción y de servicio.

El mejoramiento no se logra de buenas a primeras. La gerencia está obligada a buscar continuamente maneras de reducir el desperdicio y de mejorar la calidad. Todos los departamentos y todo el personal de la compañía deben convenir en implantar el mejoramiento constante de la calidad y de la productividad. Resulta apropiado considerar preguntas tales como si su firma se está desempeñando mejor que el año pasado, o que hace dos años. Si el mercado es más eficaz; si los clientes están más satisfechos; y si el orgullo y el desempeño de los empleados han mejorado.

Punto 4: Instituir la capacitación y el entrenamiento en el trabajo.

Con mucha frecuencia los trabajadores han aprendido sus labores de otro trabajador que nunca fue entrenado apropiadamente. A menudo es poco o ninguna la capacitación que han recibido. Se ven obligados a seguir instrucciones imposibles de entender o no saben si han hecho correctamente su trabajo, por lo tanto no pueden desempeñar eficientemente su labor porque nadie les dice cómo hacerlo.

Estos puntos pueden aplicarse en gran medida a los consumidores de servicios, cualquiera sea el rubro que provea. Lo que no podemos permitirnos es la ceguera/ sordera nacida en la soberbia o en la arrogancia de que sabemos todo lo que nuestros clientes quieren o de que los cuidamos para que no tengan inconvenientes a futuro.

CAPITULO II

2. METODOLOGÍA

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación es cuantitativa, en la que se recoge y analizan datos cuantitativos de las variables de estudio para plantear una propuesta de gestión integral para los procesos administrativos y financieros, los mismos que garanticen y eleven la calidad del servicio educativo.

La investigación es de tipo transversal, se desarrolló para el período académico 2013 - 2014 recogiendo datos del personal docente y administrativo institucional así como de los padres de familia.

2.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es **aplicada** porque con la propuesta de gestión integral para los procesos de la institución educativa se pretende mejorar la calidad del servicio que presta a estudiantes de los diferentes niveles.

Es investigación de campo, pues la información se obtiene directamente en el lugar de los hechos.

El estudio es documental porque recoge información histórica institucional en la que se analiza datos respecto a la población estudiantil y los instrumentos administrativos y financieros que dispone la escuela. El marco teórico es la recopilación de fuentes consultadas respecto a la gestión y procesos administrativos y financieros.

2.3 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Para la investigación se utilizó los métodos:

Inductivo – deductivo.- Éste es un método de inferencia basado en la lógica y relacionando con el estudio de hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo particular a lo general). (Bernal, 2006).

Aplicada la investigación en la institución educativa se analiza la población estudiantil en la que se demuestra que no tiene un incremento significativo así como en la parte financiera los excedentes muestran un ligero incremento.

Analítico-Sintético.- Este método estudia los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual (análisis), y luego se integran dichas partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis). (Bernal, 2006). Los datos y estadísticas encontradas en la institución demuestran que no existe un adecuado manejo administrativo financiero en la que los instrumentos inciden en los resultados.

2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

2.4.1 Técnicas

La observación.- La investigación se inició con la observación de la realidad institucional en el servicio que presta a sus educandos, analizando los resultados y éxitos logrados a nivel de la ciudad se determinó que el manejo administrativo y financiero tiene incidencia directa en los resultados.

La encuesta.- Se realizó encuestas de tipo estructurada, recabando información de padres de familia y personal que labora en la institución. Los datos recopilados permitieron hacer un análisis cuantitativo en el que se identificó y conoció la magnitud de los problemas en la parte administrativa y manejo de recursos en la institución, también se recogió la opinión respecto a qué hacer para elevar la calidad del trabajo.

2.4.2 Instrumentos

Formato de encuesta estructurada.- Para padres de familia, personal docente y administrativo de la escuela.

Metodológicamente, la construcción de la información se operó en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información. (Herrera Luis E. y otros, 2002)

Una vez recopilados los datos con la aplicación de instrumentos diseñados para este fin, los datos se cuantificaron y presentaron en tablas estadísticas y gráficos mediante el empleo del programa estadístico SPSSP.

2.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

La institución educativa cuenta con: 235 estudiantes; 17 docentes y 191 padres de familia. Aplicados los instrumentos de investigación se logró la participación de todo el personal docente que labora en la institución y de 160 padres de familia.

Cuadro 1. Estudiantes de la Escuela Nuevo Mundo Eco Rio

ESTUDIANTES	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
NURSERY	20	16	36
PREKINDER	20	27	47
PRIMERO DE BÁSICA	15	21	36
SEGUNDO DE BÁSICA	18	14	32
TERCERO DE BÁSICA	8	7	15
CUARTO DE BÁSICA	8	9	17
QUINTO DE BÁSICA	4	8	12
SEXTO DE BÁSICA	8	7	15
SEPTIMO DE BÁSICA	5	8	13
OCTAVO DE BÁSICA	3	4	7
NOVENO DE BÁSICA	2	3	5
TOTAL			235
PERSONAL DOCENTE	13	4	17
PADRES DE FAMILIA			191

Fuente: Documentos institucionales
Elaborado por: Monserrath Torres

2.6 PROCEDIMIENTO PARA LA INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Le siguieron los siguientes pasos:

- **Análisis de los resultados estadísticos**, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo a los objetivos e hipótesis.
- **Interpretación de los resultados**, con apoyo del marco teórico.
- **Comprobación de hipótesis**. El método estadístico de comprobación de hipótesis es la prueba de **Chi-cuadrado**.
- **Establecimiento de conclusiones y recomendaciones**. Explicación del procedimiento de obtención de las conclusiones y recomendaciones. Las conclusiones se derivan de la ejecución y cumplimiento de los objetivos específicos de la investigación. Las recomendaciones se derivan de las conclusiones establecidas. A más de las conclusiones y recomendaciones derivadas de los objetivos específicos, se pueden establecer más conclusiones y recomendaciones propias de la investigación.

2.7 HIPÓTESIS

2.7.1 Hipótesis General

El planteamiento de un modelo de gestión integral en los procesos administrativos y financieros de la Escuela Particular Nuestro Mundo Eco Rio de la ciudad de Riobamba, incide en la calidad de los servicios educativos.

2.7.2 Hipótesis Específicas

- El conocimiento de la situación administrativa financiera de la institución educativa permite el planteamiento de una propuesta.

- Con la aplicación de instrumentos de investigación se conoce la realidad institucional.
- Una propuesta de manejo administrativo financiero incide en la gestión integral de la Escuela Particular Nuestro Mundo Eco Rio de la ciudad de Riobamba.

2.8 VARIABLES

2.8.1 Variable Independiente

Modelo de gestión integral en los procesos administrativos y financieros

2.8.2 Variable Dependiente

Calidad de los servicios educativos

CAPÍTULO III

3. LINEAMIENTOS ALTERNATIVOS

3.1 TEMA

SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN PARA LA ESCUELA PARTICULAR
NUESTRO MUNDO ECO RIO

3.2 PRESENTACIÓN

La Escuela Particular Nuestro Mundo Eco Rio de la ciudad de Riobamba, inmersa en un mundo cambiante en el que la tecnología y la comunicación han logrado avances significativos en la integración, necesita que su gestión administrativa y financiera estén diseñadas de manera efectiva, interactúe con el medio externo y que se vaya adaptando a las transformaciones y exigencias que requiere la educación de nuestro país.

La gestión institucional es el conjunto de acciones y decisiones de administradores y directivos encaminadas a garantizar los resultados más óptimos para la institución, es por eso que se hace necesario crear las condiciones indispensables para que cada departamento y componente institucional desarrollen sus actividades en las mejores condiciones para obtener los resultados con eficiencia y efectividad, suministrando los medios y haciendo un control efectivo al personal encargado de ejecutar la propuesta, esto se logra con el esfuerzo colectivo.

El proceso de readecuación de la estructura administrativo financiera, tiene como finalidad elevar la calidad del servicio educativo que brinda la institución a la ciudadanía, garantizando a los padres de familia una enseñanza de calidad para sus hijos o representados, los mismos que ayuden a convertirse en ciudadanos profesionales con valores y conocimientos sólidos. La gestión integral se transforma en una herramienta de apoyo muy poderosa, que aplicada, incide en los ingresos económicos institucionales, los mismos que pueden ser reinvertidos para alcanzar los objetivos y crecimiento.

Los instrumentos administrativos, adecuadamente socializados a nivel interno con docentes y administrativos, y externo con padres de familia, permitirá lograr mejores prácticas administrativas elevando el rendimiento del talento humano, dotando de tecnología de punta y convirtiendo a los medios de comunicación en instrumentos de relación directa entre el docente, padres de familia y estudiantes, adecuar los espacios indispensables como los de cultura, investigación e infraestructura deportiva será la carta de presentación y una de las mejores opciones para que padres de familia de la ciudad opten por la propuesta educativa de la escuela como la mejor en el centro del país.

3.3 OBJETIVOS

3.3.1 Objetivo general

Fortalecer la estructura administrativa financiera que permita asegurar el control y manejo de recursos a través de la planeación, ejecución y verificación de las operaciones institucionales para alcanzar un servicio efectivo y eficiente en la Escuela Particular Nuestro Mundo Eco Rio de la ciudad de Riobamba.

3.3.2 Objetivos específicos

- Consolidar el sistema administrativo financiero en la escuela como parte de la propuesta de gestión integral institucional.
- Definir los instrumentos de gestión administrativa y manejo financiero para la institución.
- Dinamizar el manejo institucional mediante herramientas administrativas financieras.
- Socializar la propuesta entre docentes y directivos, padres de familia y estudiantes.

3.4 ESTRATEGIAS FORMULADAS

Toda institución educativa tiene características y necesidades propias, que requieren de una decisión administrativa financiera para elevar la calidad del servicio educativo que presta a la ciudadanía, proceso que será posible cuando el trabajo sea integral y en equipo.

Para lograr la transformación institucional es importante redefinir a la organización empezando por el liderazgo en el que la gestión de la cultura, la definición del rumbo son fundamentales, para luego entrar en la exploración del entorno y la elaboración de tácticas para lograr los objetivos, metas y misión institucional en el que la planificación financiera, los gastos operativos, pronóstico de las futuras necesidades, definan reglas para el uso de los recursos por parte de todos quienes conforman la institución dándole una gobernabilidad racional en el que el marco jurídico y el proceso de toma de decisiones permitan realizar un trabajo adecuado.

3.5 FUNDAMENTACIÓN

3.5.1 Estructura administrativa

La estructura administrativa es el sistema de relaciones formales que se establecen en el interior de una organización para que ésta alcance sus objetivos de conservación, productivos y económicos.

Una organización es un grupo humano constituido en torno a tareas comunes y en función de la obtención de metas específicas. Para poder alcanzar los propósitos propuestos, partiendo, en la casi totalidad de los casos, de recursos limitados, resulta necesaria la construcción de un esquema o modelo, que permita la interrelación e interacción de sus elementos. La estructura será entonces, la herramienta que le permita a la organización alcanzar sus objetivos.

La estructura organizacional puede definirse como el conjunto de medios que maneja la organización con el objeto de dividir el trabajo en diferentes tareas y lograr la coordinación efectiva de las mismas.

3.5.2 Principio de desarrollo

Para asegurar el alcance de los objetivos estratégicos y la utilización óptima de los recursos en favor del servicio educativo de la institución, el diseño administrativo se desarrolla bajo los siguientes principios:

- **Eficiencia.-** Los componentes administrativos se deben desarrollar bajo esquemas eficientes que permitan obtener resultados eficientes con la aplicación de recursos adecuados, todo ello encaminado a mejorar las condiciones de los estudiantes de la institución.

- **Oportunidad.-** Las necesidades institucionales deben ser atendidas en forma oportuna, cada oportunidad es medida en términos de tiempo, requerido para cubrir la necesidad para llegar al mejoramiento continuo.

- **Transparencia.-** Exige el quehacer de las actividades y acciones institucionales en el marco de los objetivos generales que se deben desarrollar para su logro, los mismos que se ajustan a la norma y a la ley, cumplidos por todas las unidades e instancias institucionales.

3.5.3 Sistema de Gestión Integral

La supervivencia de las instituciones se soporta en los factores de competitividad y productividad.

La productividad aumenta y permite ser cada día más competitivos, en donde se debe agregar el máximo valor a los servicios y productos que ofrece la escuela particular.

Tomando en cuenta que no basta con aumentar la cantidad de servicios y productos, también es importante satisfacer las necesidades de los componentes internos de la escuela.

3.5.4 Instancias de desarrollo e implementación del sistema integrado de gestión

El Sistema Integrado de Gestión - SIG, tendrá las siguientes Instancias de desarrollo e implementación:

- **Dirección y Orientación:** La dirección y orientación del SIG, será responsabilidad del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno - CCSCI.
- **Ejecución:** Corresponde a los Jefes de las Dependencias, hacer efectiva la ejecución de las políticas definidas por la instancia de dirección y orientación.
- **Operación:** Será responsabilidad de los Grupos de Mejoramiento de Procesos, implementar las acciones que desarrolla el SIG.
- **Apropiación:** Corresponde a cada uno de los funcionarios de la Administración de la institución, apropiar las acciones que desarrolla el SIG.
- **Evaluación:** Corresponde a la Oficina de Control Interno, realizar la evaluación al avance y desarrollo en la implementación del SIG.

3.5.5 Articulación con el proceso administrativo

Para entender cuál es el alcance del Sistema Integrado de Gestión - SIG en las Entidades Distritales, es fundamental conocer que es el PROCESO ADMINISTRATIVO, ya que el SIG lo impacta en todos sus elementos: Dirección, Planeación, Organización, Ejecución y Evaluación (Seguimiento y Control).

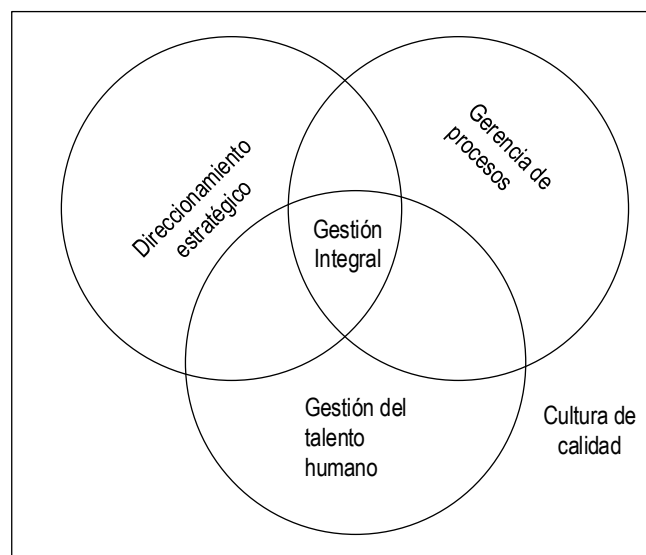
3.6 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EN LA ESCUELA PARTICULAR NUESTRO MUNDO ECO RIO

3.6.1 Características del sistema de gestión

El Sistema Integrado de Gestión, tendrá las siguientes características:

- **Integralidad:** Las acciones en pro del mejoramiento institucional son integrales, por lo tanto, atienden todas las dimensiones definidas en las normas que regulan los sistemas antes citados.
- **Compatibilidad.-** Condición bajo la cual el cumplimiento de los requisitos de un Sistema de Gestión de la Calidad permite la implementación, sin conflictos, de otro sistema de gestión o de control, es decir, es posible implementarlos de manera integrada.
- **Complementariedad.-** Debe existir complementariedad en todas las acciones de mejoramiento institucional.
- **Transversalidad:** Una acción de mejoramiento institucional se puede desarrollar transversalmente, en dos o más elementos de los sistemas que integran el SIG.
- **Representatividad.-** Para efecto de las auditorías internas o externas, cada una de las acciones de desarrollo del SIG, representan el desarrollo de los sistemas que lo conforman, bajo los principios de la eficiencia y la economía.

Figura 1. Cultura de calidad



Fuente: Plan Integral de Gestión
Elaborado por: Monserrath Torres

El proceso de modernización institucional se basará en:

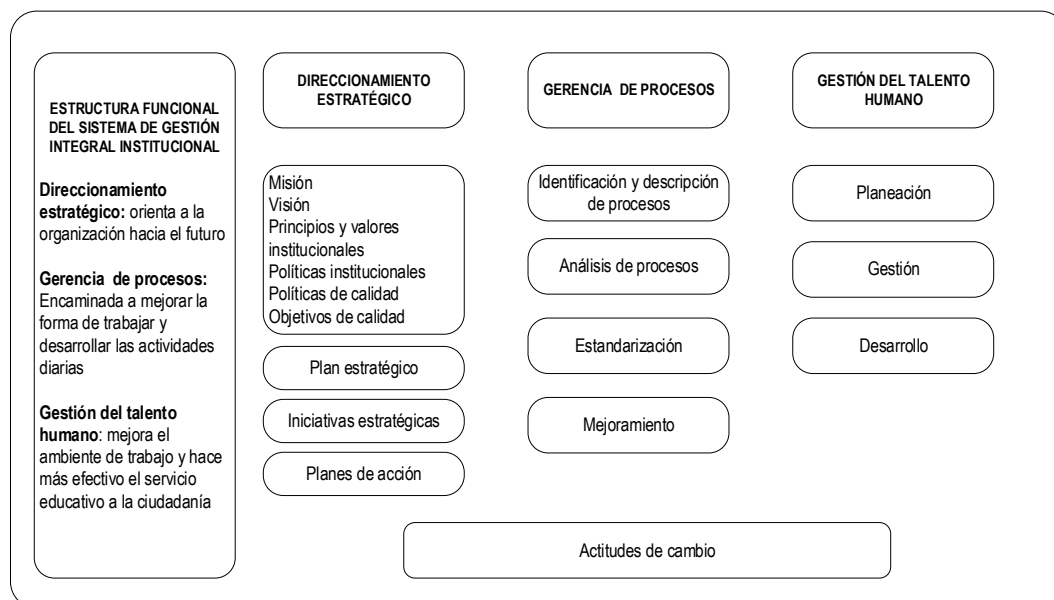
- Construir una cultura de convivencia y seguridad a partir de una mayor interacción con la ciudadanía.
- Trabajar para que las funciones sean flexibles y actualizadas conforme a reglamentos y manuales garantizando una mayor calidad del servicio educativo que presta la escuela.
- Contar con profesionales hábiles y con conocimientos actualizados.

El sistema de gestión integral se fundamenta en la integración de tres grandes componentes como son: Direccionamiento estratégico, Gerencia de Procesos y Gestión del Talento Humano, esto hace posible que el trabajo se dinamice y sea altamente competitivo.

Principios del sistema de gestión integral institucional:

- **Enfoque sistémico.-** Los sistemas se identifican como el conjunto de elementos que guardan estrecha relación entre sí, manteniendo al sistema único y estable que persigue un objetivo.
- **Orientación al cliente.-** Dirige los esfuerzos a la satisfacción de las necesidades de los padres de familia y estudiantes de la ciudad de Riobamba en la educación básica inicial y superior.
- **Liderazgo colectivo.-** La necesidad de convertirse en una institución educativa referente de la comunidad que forme hombres y mujeres con principios y valores institucionales y sociales.
- **Planeación participativa.-** Preocupados en la creación e innovación para el mejoramiento continuo del servicio educativo que brinda la escuela.

Figura 2. Proceso de modernización institucional



Fuente: Plan Integral de Gestión

Elaborado por: Monserrath Torres

3.6.2 Dirección Estratégico

El Dirección Estratégico nos permite establecer los logros esperados y los indicadores para controlar, identificar los procesos críticos dentro de la gestión, los enfoques, y demás áreas importantes que tengan concordancia con la misión, la visión, y los objetivos establecidos.

Permite orientar a la escuela como una institución que se proyecta al futuro y hacia el entorno que es la ciudadanía de Riobamba, con esto se garantiza la supervivencia en el largo plazo. Para la institución educativa se plantean los siguientes componentes:

- Formulación estratégica.
- Análisis de la realidad institucional
- Planeamiento estratégico

3.6.3 Gerencia de Procesos

La Gerencia de Procesos es un enfoque para la planificación y la gestión de acontecimientos distintos o de una serie de los mismos, organizados en proyectos o programas.

Los procesos son formas que utilizamos para lograr aquello que queremos en forma colectiva. Los procesos son redes articuladas de proveedores trabajando para producir un producto o un servicio de acuerdo con los requerimientos del cliente.

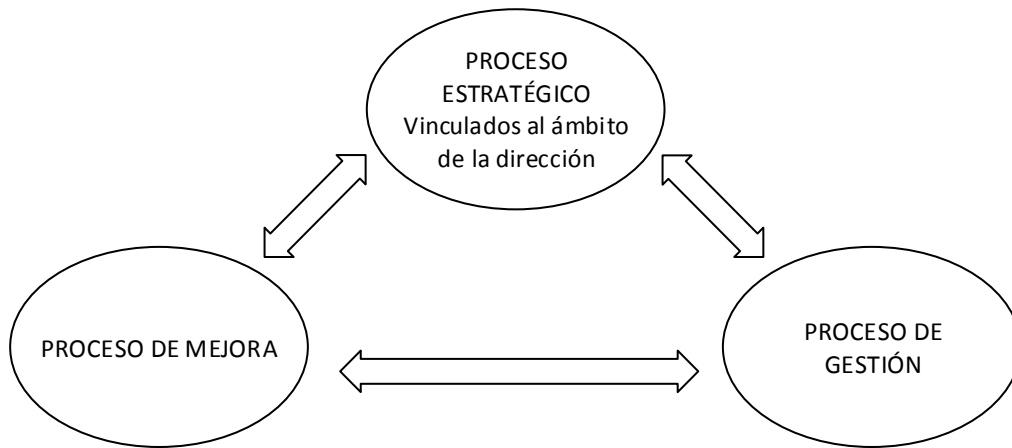
La calidad de los procesos se vuelve importante porque el mejoramiento de ella produce:

- **Menores costos.-** Los procesos de calidad tienen un menor número de errores, menos demoras en el servicio. Se obtiene una mayor eficiencia en la utilización de los recursos, lo cual se traduce en una disminución del costo global del proceso.
- **Mayor productividad.-** El mejoramiento de la calidad de los procesos permite que la salida de los mismos sea cada vez mayor para la misma cantidad de insumos, ya que logra una utilización más eficiente de los recursos necesarios.
- **Precios más bajos.-** Los procesos de mejor calidad, cuya productividad es mayor, requieren menor cantidad de recursos y por lo tanto, el precio de los productos o servicios resultantes será menor.
- **Mayor participación en el mercado.-** Los procesos tienen calidad si satisfacen a los clientes y otras partes interesadas, mediante el cumplimiento de sus requisitos. Si además, los productos o servicios tienen menor precio, obviamente desplazarán a otros productos o servicios que resulten de procesos de menor calidad de los competidores, lográndose una mayor participación en el mercado.
- **Permanencia en el mercado.-** El mejoramiento sistemático logra actualizar los requisitos que deben satisfacer los procesos para que los productos o servicios satisfagan las cambiantes exigencias del entorno. De esta forma, los procesos se transforman y se adaptan continuamente a los requerimientos del entorno, asegurando que productos o fuentes de trabajo más seguras. Los procesos de calidad adaptan sus procedimientos de trabajo a las exigencias del entorno y apoyan la adquisición de las nuevas competencias necesarias, de forma que el personal estará siempre actualizado y se va orientando hacia metodologías de trabajo estables, aquellas que en el futuro se desarrollarán y crecerán.

- **Mayor retorno sobre la inversión.**- Una mayor participación en el mercado significa un nivel de ventas más elevado y una alta rotación de inventarios. Por otra parte, gracias al aumento de la productividad, se incrementa la utilidad en operaciones. La combinación de estos dos elementos se traduce en un acelerado retomo de la inversión. Si se trata de organizaciones sin ánimo de lucro, el retorno sobre la inversión puede ser medido en mayor satisfacción de la comunidad o de los clientes.

3.6.4 Procesos para la Escuela Particular Nuestro Mundo Eco Rio

Figura 3. Procesos para la Escuela Particular Nuestro Mundo Eco Rio



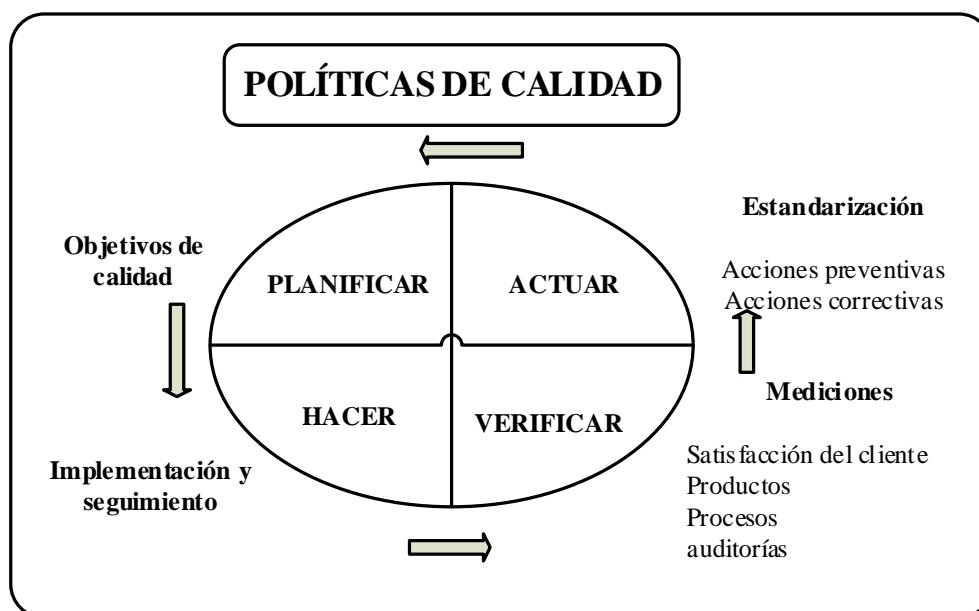
Fuente: Plan Integral de Gestión
Elaborado por: Monserrath Torres

3.6.5 Mejora continua

En la institución educativa nada puede considerarse como algo definitivo y único que no puede ser cambiado. En todos los procesos siempre debemos dejar abierta la posibilidad de que se puede implementar mejoras, hacer cambios, entendiendo que nada está fijo, todo es dinámico y en constante evolución.

El proceso de mejora continua nos permite identificar el área que queremos mejorar, planificamos que se va hacer, como se va a realizar, se implementa y luego se verifican los resultados, pudiendo plantearse nuevas metas. Esto permite que la institución vaya renovando, alcance nuevo desarrollo y progreso respondiendo siempre a las necesidades cambiantes del entorno, compitiendo de mejor manera y ofreciendo una educación de calidad a los jóvenes y niños de la ciudad.

Figura 4. Proceso de calidad para la Escuela Particular Nuestro Mundo Eco Rio



Fuente: Plan Integral de Gestión
Elaborado por: Monserrath Torres

3.6.6 Gestión del Talento Humano

Componente que debe poner en práctica la estrategia definida en el direccionamiento estratégico y determinada en la gerencia de procesos, es la base fundamental en donde se manifiesta la forma de pensar, actuar y sentir de las personas que trabajan en la institución educativa.

La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.

Las personas constituyen el principal activo de la organización. Las organizaciones exitosas perciben que solo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el retorno sobre las inversiones de todos los socios, en especial de los empleados. La gestión del talento humano en las organizaciones es la función que permite la colaboración eficaz de las personas (empleados, funcionarios, recursos

humanos o cualquier denominación utilizada) para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales.

3.7 COMPONENTE FINANCIERO DE LA PROPUESTA

El buen uso de los recursos que ingresan a la institución deben estar encaminados a la obra, forma de cubrir las necesidades de la escuela.

En el proceso de apoyo financiero y contable se abordan los aspectos: Presupuesto anual del fondo de servicios docentes (FSE), el cual debe responder a las necesidades de las sedes y niveles, atendiendo a las metas y actividades establecidas en el Plan de Mejoramiento Institucional.

Los instrumentos utilizados para elaborar el presupuesto, el plan de ingresos, egresos, y flujo de caja, posibilitan la formación y la gestión financiera.

La contabilidad, es otro aspecto que contribuye con informes oportunos y pertinentes, de acuerdo con la normativa vigente. El recaudo de ingresos y la realización de gastos son procesos claros, conocidos por la comunidad educativa, que responden a la satisfacción de necesidades de aprendizaje y a las expectativas de los estudiantes y docentes.

CAPÍTULO IV

4. EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1.1 Encuesta a docentes de la escuela

PREGUNTA N° 1

Género de los docentes

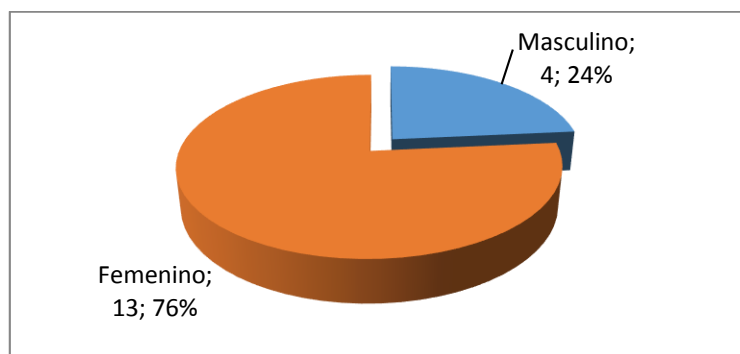
Cuadro 2. Género de los docentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Masculino	4	23,5	23,5	23,5
	Femenino	13	76,5	76,5	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada

Encuestadora: Monserrath Torres

Gráfico 1. Género de los docentes



Fuente: Encuesta aplicada

Encuestadora: Monserrath Torres

INTERPRETACIÓN

En la Escuela Particular Nuestro Mundo Eco Rio de la ciudad de Riobamba, en el presente período académico trabajan 17 docentes de los cuales cuatro son de género masculino y representan el 24%; 13 son docentes de género femenino y representan el 76%.

ANÁLISIS

En la investigación es importante conocer la conformación de la población de docentes que trabajan en la institución para la integración de comisiones u otros aspectos relacionados a la propuesta.

PREGUNTA N° 2

Años de experiencia profesional

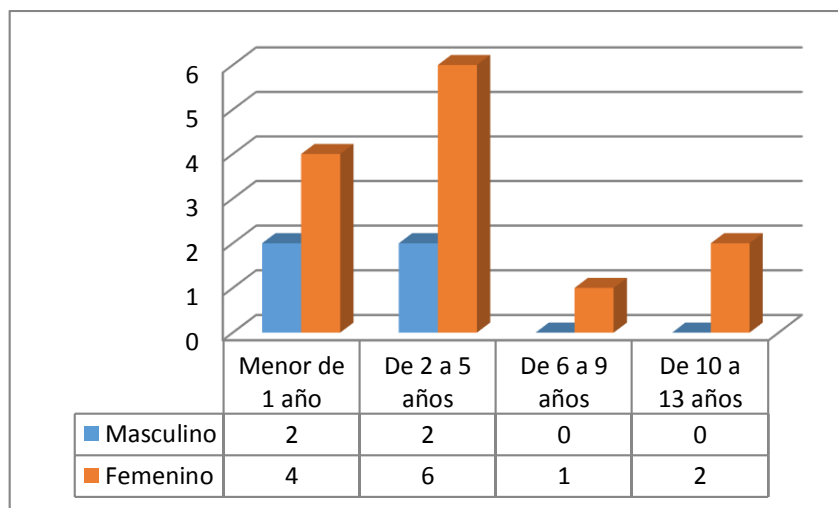
Cuadro 3. Años de experiencia profesional

		Años de experiencia				Total
		Menor de 1 año	De 2 a 5 años	De 6 a 9 años	De 10 a 13 años	
Género del docente	Masculino	2	2	0	0	4
	Femenino	4	6	1	2	13
Total		6	8	1	2	17

Fuente: Encuesta aplicada

Encuestadora: Monserrath Torres

Gráfico 2. Años de experiencia profesional



Fuente: Encuesta aplicada

Encuestadora: Monserrath Torres

INTERPRETACIÓN

Al personal docente que trabaja en la institución se le consultó si cuentan con experiencia profesional dentro del cargo. Seis docentes, dos hombres y cuatro mujeres tienen menos de un año de experiencia; ocho profesores, dos hombres y la experiencia de seis mujeres oscila entre los 2 a 5 años; un docente de género femenino tiene más de seis años de experiencia; dos docentes cuentan con experiencia superior a los 10 años.

ANÁLISIS

Para el planteamiento de una propuesta es importante conocer y contar con personas capacitadas que acumulen experiencia, estén dispuestas a intervenir en la propuesta como alternativa para el mejoramiento de la calidad del servicio que brinda la escuela a los niños y niñas que ahí se educan.

PREGUNTA N° 3

Título del docente

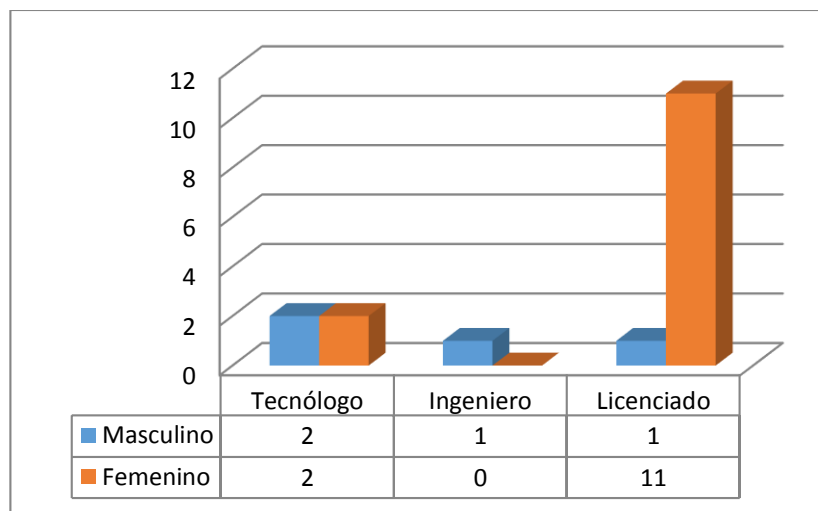
Cuadro 4. Título del docente

		Título del docente			Total
		Tecnólogo	Ingeniero	Licenciado	
Género del docente	Masculino	2	1	1	4
	Femenino	2	0	11	13
Total		4	1	12	17

Fuente: Encuesta aplicada
Encuestadora: Monserrath Torres

Gráfico 3. Título del docente

GRÁFICO N° 3



Fuente: Encuesta aplicada
Encuestadora: Monserrath Torres

INTERPRETACIÓN

A los docentes que trabajan en la institución se les consultó sobre el título que poseen, dos hombres y dos mujeres tienen el título de tecnólogo, un docente de género masculino tiene el título de ingeniero, 12 docentes tienen el título de licenciado, un hombre y 11 mujeres.

ANÁLISIS

El título y la preparación que tienen los docentes de la institución permite plantear la propuesta para el manejo administrativo y financiero e incidir en la calidad del servicio educativo.

PREGUNTA N° 4

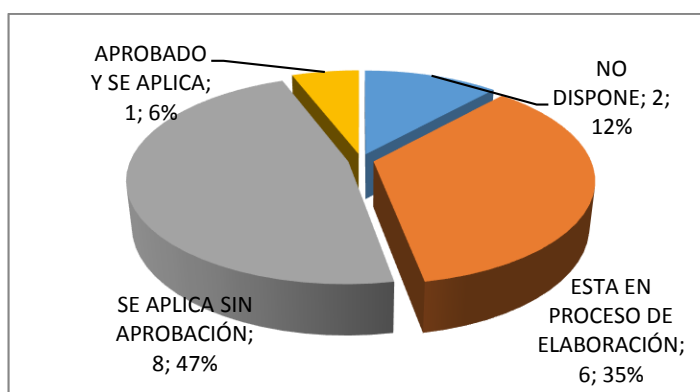
La institución para el desarrollo de sus actividades dispone de instrumentos para la gestión administrativa.

Cuadro 5. Instrumentos para la gestión administrativa

		f	%	% válido	% acumulado
Válidos	No dispone	2	11,8	11,8	11,8
	Está en proceso de elaboración	6	35,3	35,3	47,1
	Se aplica sin aprobación	8	47,1	47,1	94,1
	Aprobado y se aplica	1	5,9	5,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada
Encuestadora: Monserrath Torres

Gráfico 4. Instrumentos para la gestión administrativa



Fuente: Encuesta aplicada
Encuestadora: Monserrath Torres

INTERPRETACIÓN

A los docentes encuestados se les consultó si la institución, para el desarrollo de sus actividades dispone de instrumentos para la gestión administrativa como el proyecto educativo institucional, el plan estratégico institucional, el plan operativo anual, el código de convivencia, reglamento interno entre otros instrumentos, 2 docentes respondieron que no disponen; 6 docentes indicaron que están en proceso de elaboración; 8 docentes manifestaron que se aplica pero no está probado.

ANÁLISIS

Los instrumentos de gestión administrativa deben ser elaborados con la participación de todos sus integrantes, para que tenga validez deben ser aprobados todos los instrumentos que respalden la gestión administrativa y apoyen en el manejo de la escuela, lo que puede reflejar en el rendimiento académico y la calidad de trabajo que se desarrolla en el aula.

PREGUNTA N° 5

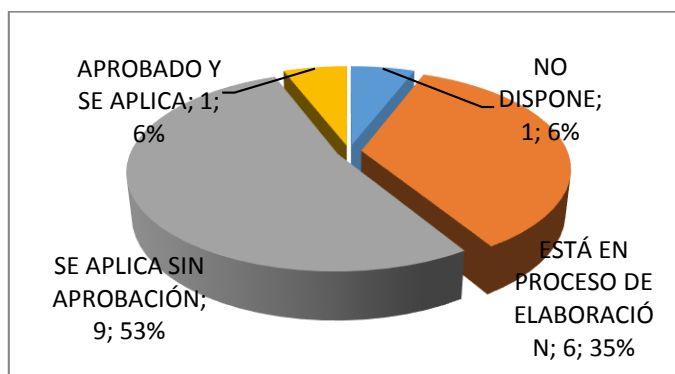
La institución para el desarrollo de sus actividades financieras dispone de instrumentos

Cuadro 6. Instrumentos para el desarrollo de sus actividades financieras

		f	%	% válido	% acumulado
Válidos	No dispone	1	5,9	5,9	5,9
	Está en proceso de elaboración	6	35,3	35,3	41,2
	Se aplica sin aprobación	9	52,9	52,9	94,1
	Aprobado y se aplica	1	5,9	5,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada
Encuestadora: Monserrath Torres

Gráfico 5. Instrumentos para el desarrollo de sus actividades financieras



Fuente: Encuesta aplicada
Encuestadora: Monserrath Torres

INTERPRETACIÓN

A criterio de los 17 docentes que respondieron la encuesta sobre los instrumentos que dispone la institución para manejar sus actividades financieras, un docente contestó que la institución no dispone de todos estos instrumentos, seis profesores respondieron que está en proceso de elaboración y nueve docentes expresaron que se aplican pero no ha sido aprobados ni socializados.

ANÁLISIS

La propuesta estratégica de manejo administrativo institucional depende del factor humano que esté dispuesto a aplicar y monitorear el correcto desempeño, pero debe tener un respaldo financiero económico que permita dotar de los insumos, instrumentos y recursos para su adecuada aplicación.

PREGUNTA N° 6

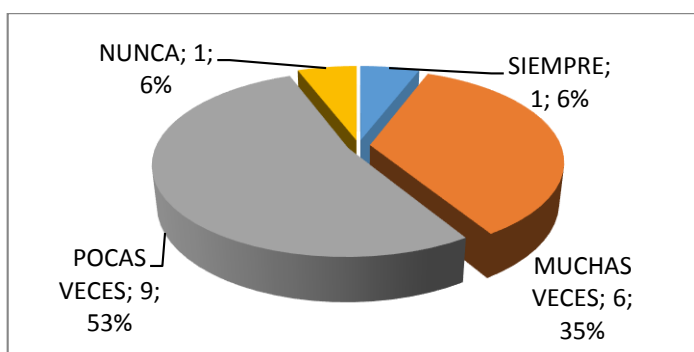
Para mejorar la gestión institucional en la escuela se desarrollan actividades de capacitación a padres de familia y representantes

Cuadro 7. Capacitación a padres de familia y representantes

		f	%	% válido	% acumulado
Válidos	Siempre	1	5,9	5,9	5,9
	Muchas veces	6	35,3	35,3	41,2
	Pocas veces	9	52,9	52,9	94,1
	Nunca	1	5,9	5,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada
Encuestadora: Monserrath Torres

Gráfico 6. Capacitación a padres de familia y representantes



Fuente: Encuesta aplicada
Encuestadora: Monserrath Torres

INTERPRETACIÓN

Un docente respondió que la institución les capacita y socializa sobre todos estos aspectos, 6 de ellos indicaron que muchas veces se ha dado este tipo de eventos; mientras que 9 docentes respondieron que son pocas veces las que se les ha capacitado, mientras que un docente contestó que nunca se han realizado este tipo de actividades.

ANÁLISIS

El fortalecimiento del trabajo institucional depende en gran parte del conocimiento de los instrumentos de gestión que dispone la escuela y cada uno de los integrantes sean padres de familia, personal docente y estudiantes, quienes deben conocer sus atribuciones y deberes, así como el proyecto institucional.

PREGUNTA N° 7

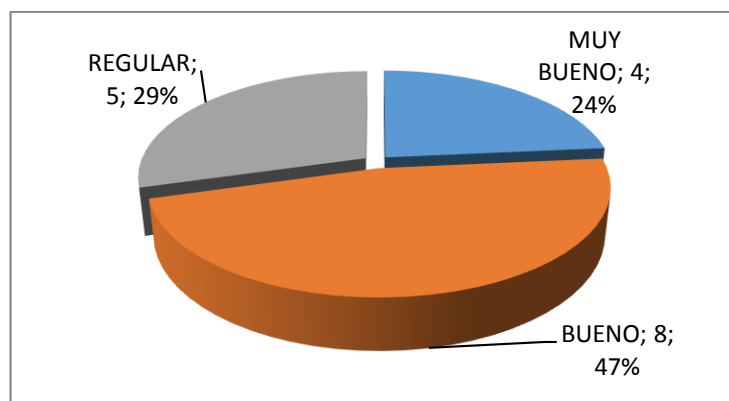
En la siguiente lista de aspectos en el trabajo educativo institucional señale la característica

Cuadro 8. Aspectos en el trabajo educativo institucional

		f	%	% válido	% acumulado
Válidos	Muy bueno	4	23,5	23,5	23,5
	Bueno	8	47,1	47,1	70,6
	Regular	5	29,4	29,4	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada
Encuestadora: Monserrath Torres

Gráfico 7. Aspectos en el trabajo educativo institucional



Fuente: Encuesta aplicada
Encuestadora: Monserrath Torres

INTERPRETACIÓN

Se preguntó a los docentes su apreciación respecto a la calidad de la enseñanza, la infraestructura disponible, el equipamiento y la tecnología, el sistema administrativo, el sistema financiero, entre otros aspectos. Cuatro docentes dieron una calificación de muy bueno, ocho docentes consideran que es bueno mientras que para cinco docentes la calificación fue regular.

ANÁLISIS

Los resultados obtenidos deben ser considerados para mejorar inmediatamente y poder plantear una propuesta que optimice los recursos disponibles, para elevar la calidad del servicio educativo que brinda la escuela a los niños y jóvenes.

PREGUNTA N° 8

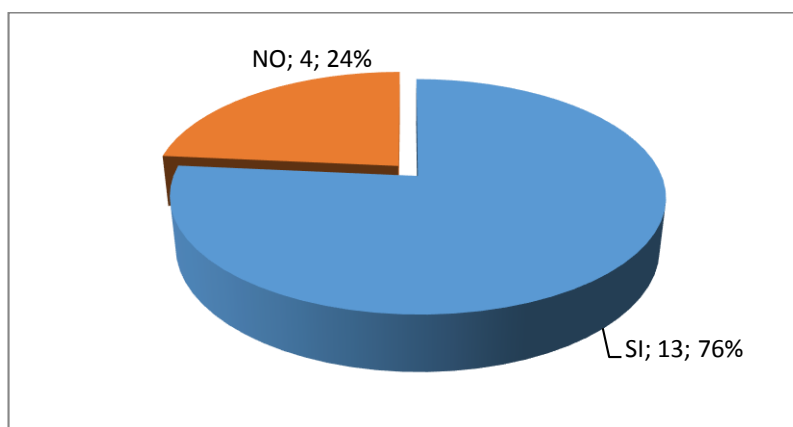
Acciones que se deben emprender para mantener y elevar el crecimiento institucional

Cuadro 9. Acciones que se deben emprender

		f	%	% válido	% acumulado
Válidos	Si	13	76,5	76,5	76,5
	No	4	23,5	23,5	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada
Encuestadora: Monserrath Torres

Gráfico 8. Acciones que se deben emprender



Fuente: Encuesta aplicada
Encuestadora: Monserrath Torres

INTERPRETACIÓN

La propuesta de manejo administrativo y financiero se aplica para elevar la calidad del servicio a nivel interno, se deben también considerar aspectos que puedan ayudar a incrementar la población estudiantil, respaldados con tecnología e infraestructura, el 76% de los docentes están de acuerdo que se deben considerar todos los aspectos señalados, mientras que el 24% no le da importancia a estos aspectos.

ANÁLISIS

Los aspectos señalados, manejados adecuadamente se convierten en un factor decisivo que permite respaldar la labor interna y lograr captar e incrementar la población de estudiantes, con ello se mejoran los recursos económicos que pueden sustentar la propuesta.

PREGUNTA N° 9

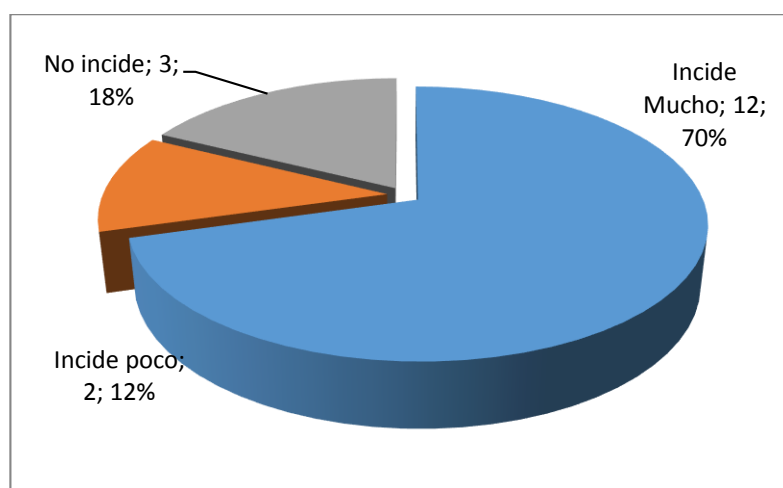
El manejo administrativo y financiero incide en la calidad de los servicios educativos

Cuadro 10. El manejo administrativo y financiero

		f	%	% válido	% acumulado
Válidos	Incide Mucho	12	70,6	70,6	70,6
	Incide poco	2	11,8	11,8	82,4
	No incide	3	17,6	17,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada
Encuestadora: Monserrath Torres

Gráfico 9. El manejo administrativo y financiero



Fuente: Encuesta aplicada
Encuestadora: Monserrath Torres

INTERPRETACIÓN

Al personal docente de la institución se preguntó si el manejo administrativo y financiero incide en la calidad del servicio educativo, nueve docentes que representa el 70% respondieron que incide mucho, para el 12% de docentes la respuesta es que incide poco, mientras que dos maestros representados con el 18% indicaron que no incide.

ANÁLISIS

La calidad del servicio educativo que presta la institución a niños y jóvenes de la ciudad debe ser superior a instituciones similares, por lo que es imprescindible contar con instrumentos administrativos y financieros enmarcados en una propuesta de gestión integral.

4.1.2 Encuesta aplicada a padres de familia

PREGUNTA N° 1

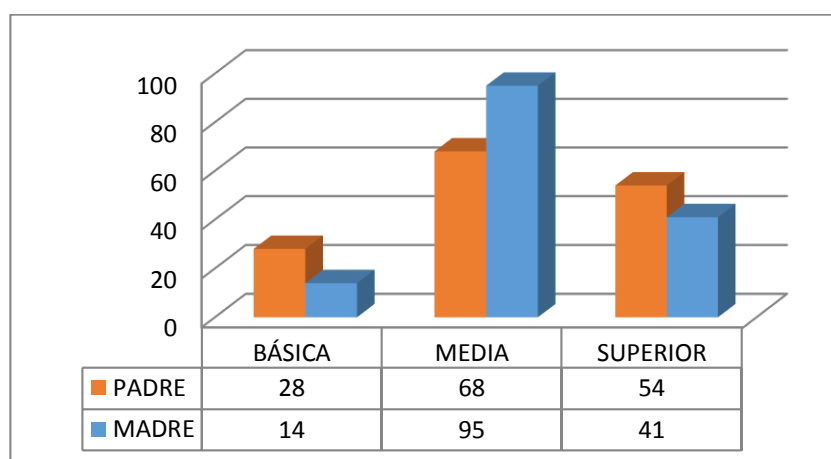
Nivel de preparación del padre de familia

Cuadro 11. Nivel de preparación del padre de familia

PREPARACIÓN	PADRE		MADRE		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
Básica	28	66,7	14	33,3	42	100
Media	68	41,7	95	58,3	163	100
Superior	54	56,8	41	43,2	95	100

Fuente: Encuesta aplicada
Encuestadora: Monserrath Torres

Gráfico 10. Nivel de preparación del padre de familia



Fuente: Encuesta aplicada
Encuestadora: Monserrath Torres

INTERPRETACIÓN

A los padres de familia de la escuela se consultó sobre la preparación que poseen, 28 padres y 14 madres de familia tienen una preparación básica, 68 padres y 95 madres de familia tienen una preparación media, mientras que 54 padres y 41 madres de familia tienen una preparación de nivel superior.

ANÁLISIS

Para la propuesta es importante contar con personas que tengan la preparación adecuada y respondan positivamente a los requerimientos.

PREGUNTA N° 2

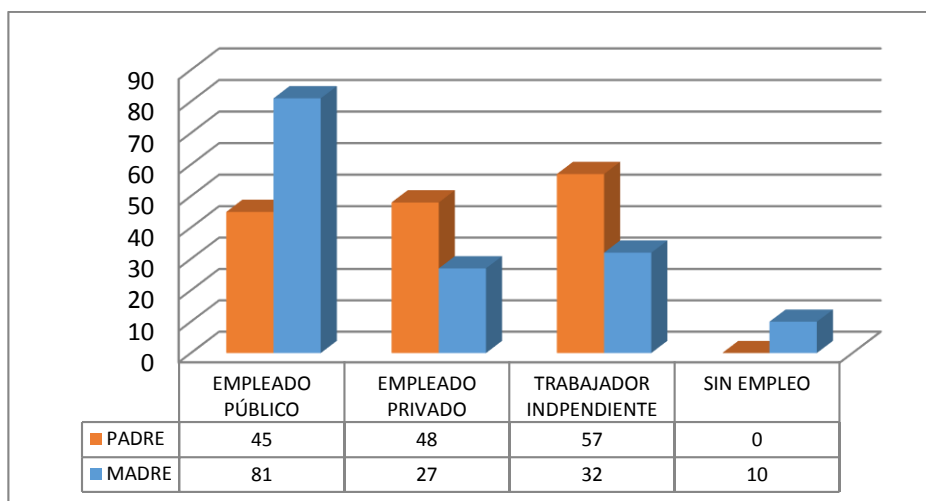
Actividad laboral de los padres de familia

Cuadro 12. Actividad laboral de los padres de familia

PREPARACIÓN	PADRE		MADRE		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
Empleado público	45	35,7	81	64,3	126	100
Empleado privado	48	64,0	27	36,0	75	100
Trabajador independiente	57	64,0	32	36,0	89	100
Sin empleo	0	0,0	10	100,0	10	100

Fuente: Encuesta aplicada
Encuestadora: Monserrath Torres

Gráfico 11. Actividad laboral de los padres de familia



Fuente: Encuesta aplicada
Encuestadora: Monserrath Torres

INTERPRETACIÓN

Se consultó sobre la actividad laboral que desarrollan los padres de familia, 45 padres y 81 madres son empleados públicos, 48 padres y 27 madres tienen un empleo en el sector privado, 57 padres de familia y 32 madres realizan trabajos independientes, mientras que 10 madres de familia no tienen empleo.

ANÁLISIS

Para la aplicación de la propuesta es importante contar con la colaboración y la participación de los padres y madres de familia, no solamente cumpliendo con la responsabilidad familiar, también es importante que se involucren en aspectos educativos institucionales.

PREGUNTA N° 3

Número de hijos que estudian en la institución

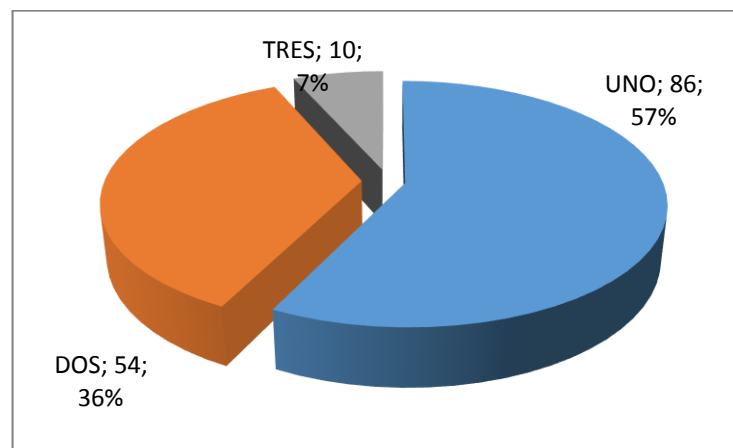
Cuadro 13. Número de hijos que estudian en la institución

		f	%	% válido	% acumulado
Válidos	Uno	86	57,3	57,3	57,3
	Dos	54	36,0	36,0	93,3
	Tres	10	6,7	6,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada

Encuestadora: Monserrath Torres

Gráfico 12. Número de hijos que estudian en la institución



Fuente: Encuesta aplicada

Encuestadora: Monserrath Torres

INTERPRETACIÓN

De los 150 padres de familia consultados sobre cuántos hijos estudian en la institución, el 57% de los padres tienen un solo hijo, el 36% tiene dos hijos en la escuela, y el 7% tienen tres hijos.

ANÁLISIS

La propuesta de manejo administrativo y financiero requiere de la participación de todos los padres de familia, cumpliendo con sus obligaciones en cada uno de los niveles en los que se encuentra sus representados.

PREGUNTA N° 4

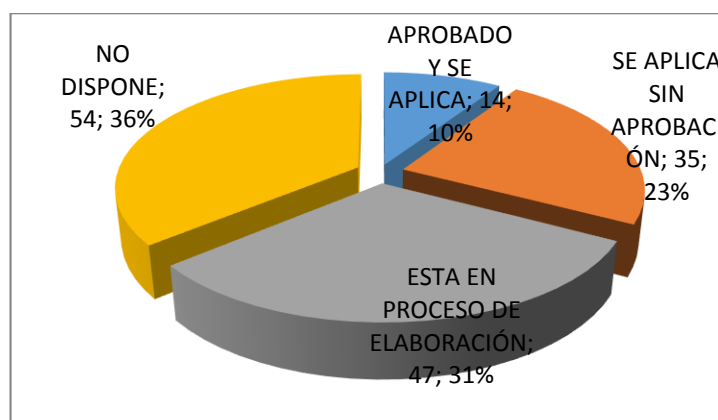
La institución para el desarrollo de sus actividades dispone de instrumentos para la gestión administrativa.

Cuadro 14. Instrumentos para la gestión administrativa

		f	%	% válido	% acumulado
Válidos	No dispone	14	9,3	9,3	9,3
	Está en proceso de elaboración	35	23,3	23,3	32,7
	Se aplica sin aprobación	47	31,3	31,3	64,0
	Aprobado y se aplica	54	36,0	36,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada
Encuestadora: Monserrath Torres

Gráfico 13. Instrumentos para la gestión administrativa



Fuente: Encuesta aplicada
Encuestadora: Monserrath Torres

INTERPRETACIÓN

A los padres de familia se consultó si la institución para el desarrollo de sus actividades dispone de instrumentos para la gestión administrativa, como el proyecto educativo institucional, el plan estratégico institucional, el plan operativo anual, el código de convivencia, reglamento interno entre otros instrumentos, 14 padres dicen que no disponen; 35 que están en proceso de elaboración; 47 manifestaron que se aplican sin aprobación y 54 respondieron que está probados y se aplican.

ANÁLISIS

Es importante que la institución cuente con instrumentos de gestión administrativa y financiera, adecuadamente socializados y aprobados para su aplicación.

PREGUNTA N° 5

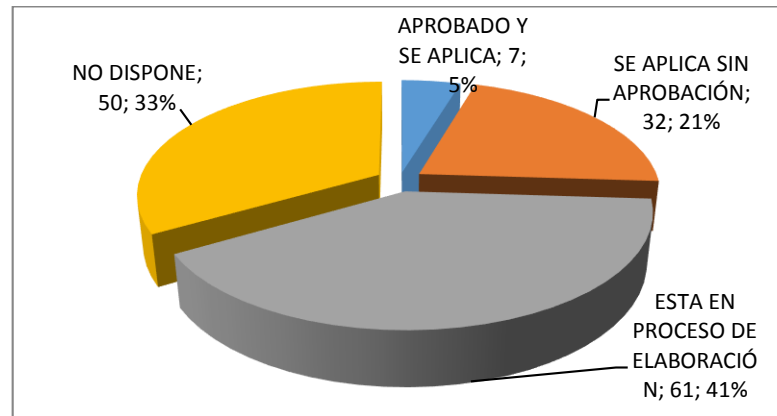
La institución para el desarrollo de sus actividades financieras dispone de instrumentos

Cuadro 15. Instrumentos para la gestión financiera

		f	%	% válido	% acumulado
Válidos	Aprobado y se aplica	7	4,7	4,7	4,7
	Se aplica sin aprobación	32	21,3	21,3	26,0
	Está en proceso de elaboración	61	40,7	40,7	66,7
	No dispone	50	33,3	33,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada
Encuestadora: Monserrath Torres

Gráfico 14. Instrumentos para la gestión financiera



Fuente: Encuesta aplicada
Encuestadora: Monserrath Torres

INTERPRETACIÓN

De los padres de familia que respondieron a la encuesta sobre los instrumentos que dispone la institución para manejar sus actividades financieras, 7 contestaron que se tiene y se aplican, 32 padres indicaron que estos instrumentos se aplican sin aprobación, 61 padres respondieron que está en proceso de elaboración, finalmente 50 respondieron que la institución no dispone de dichos instrumentos.

ANÁLISIS

La propuesta se respalda en los instrumentos que ayuden a manejar los fondos, sean estos como ingresos o gastos, por lo que las autoridades y administradores deben socializar para que la propuesta pueda ser empleada.

PREGUNTA N° 6

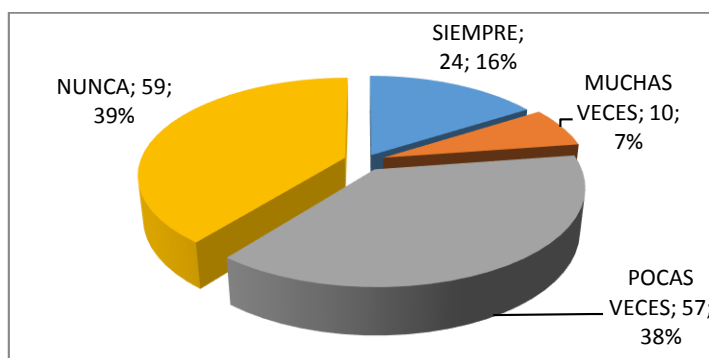
Para mejorar la gestión institucional en la escuela se desarrollan actividades de capacitación a padres de familia y representantes

Cuadro 16. Capacitación a padres de familia

		f	%	% válido	% acumulado
Válidos	Siempre	24	16,0	16,0	16,0
	Muchas veces	10	6,7	6,7	22,7
	Pocas veces	57	38,0	38,0	60,7
	Nunca	59	39,3	39,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada
Encuestadora: Monserrath Torres

Gráfico 15. Capacitación a padres de familia



Fuente: Encuesta aplicada
Encuestadora: Monserrath Torres

INTERPRETACIÓN

Los padres de familia deben estar capacitados en aspectos como la misión, visión, filosofía institucional, entre otros. 24 padres de familia indicaron que la institución los capacita y socializa sobre todos estos aspectos, 10 de ellos indicaron que muchas veces se han realizado este tipo de eventos, 57 padres dijeron que son pocas veces las que se les ha capacitado, mientras que 59 padres mencionaron que nunca se hacen este tipo de actividades.

ANÁLISIS

El fortalecimiento del trabajo institucional depende en gran parte del conocimiento de los instrumentos de gestión que dispone la escuela, cada uno de los integrantes, sean padres de familia, personal docente y estudiantes, los mismos que deben conocer sus atribuciones y deberes, así como el proyecto institucional.

PREGUNTA N° 7

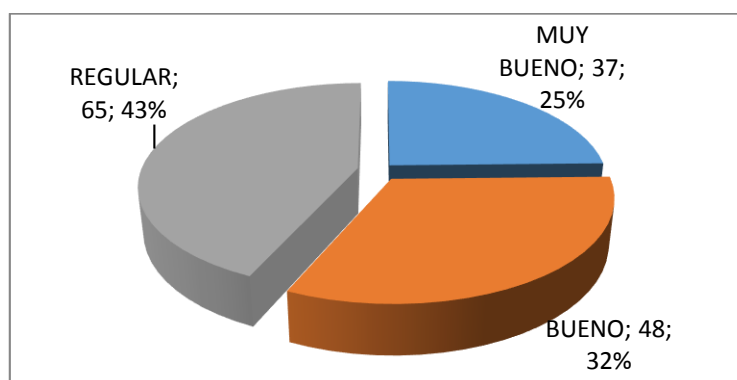
En la siguiente lista de aspectos en el trabajo educativo institucional, señale la característica

Cuadro 17. Aspectos en el trabajo educativo institucional

		f	%	% válido	% acumulado
Válidos	Muy bueno	37	24,7	24,7	24,7
	Bueno	48	32,0	32,0	56,7
	Regular	65	43,3	43,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada
Encuestadora: Monserrath Torres

Gráfico 16. Aspectos en el trabajo educativo institucional



Fuente: Encuesta aplicada
Encuestadora: Monserrath Torres

INTERPRETACIÓN

Es importante conocer la opinión que los padres de familia tienen respecto a: La calidad de la enseñanza, la infraestructura disponible, el equipamiento y la tecnología, el sistema administrativo, el sistema financiero. De los encuestados, el 25% de los padres de familia respondieron que es muy buena, el 32% contestaron que es bueno y el 43% manifestaron que es regular.

ANÁLISIS

Los resultados se deben analizar detenidamente porque la continuidad de los estudios de los niños y jóvenes en la institución pretende percibir la realidad institucional, se debe implementar cambios en la administración y los recursos disponibles para mejorar e incrementar la población de estudiantes.

PREGUNTA N° 8

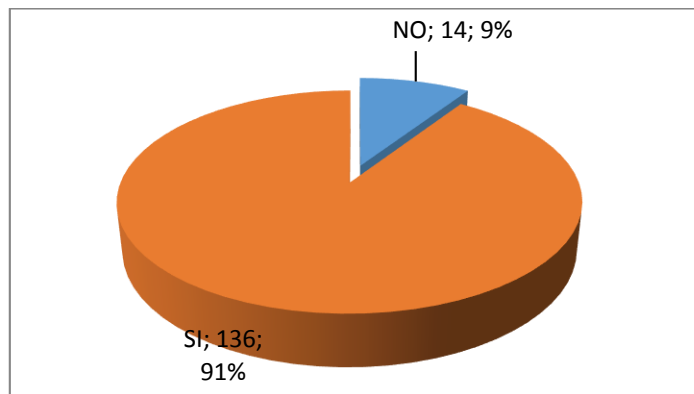
Acciones que se deben emprender para mantener y elevar el crecimiento institucional

Cuadro 18. Acciones que se deben emprender

		f	%	% válido	% acumulado
Válidos	No	14	9,3	9,3	9,3
	Si	136	90,7	90,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada
Encuestadora: Monserrath Torres

Gráfico 17. Acciones que se deben emprender



Fuente: Encuesta aplicada
Encuestadora: Monserrath Torres

INTERPRETACIÓN

De los aspectos señalados, el 91% de padres de familia respondió positivamente, mientras que para el 9% de encuestados señalaron que estas acciones no son importantes para mantener y elevar el crecimiento institucional.

ANÁLISIS

La gestión integral en los procesos de manejo administrativo y financiero puede ayudar a la institución a consolidarse como una propuesta educativa de calidad en la que la población estudiantil aumente significativamente, estas actividades serán posibles si los administradores institucionales acompañan a los instrumentos con adecuada tecnología, infraestructura suficiente y el personal con conocimientos actualizados.

PREGUNTA N° 9

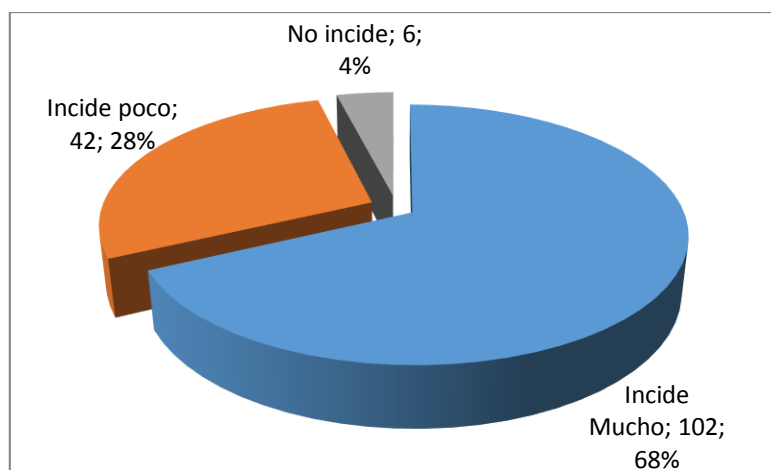
El manejo administrativo y financiero incide en la calidad de los servicios educativos

Cuadro 19. El manejo administrativo y financiero

		f	%	% válido	% acumulado
Válidos	Incide Mucho	102	68,0	68,0	68,0
	Incide poco	42	28,0	28,0	96,0
	No incide	6	4,0	4,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada
Encuestadora: Monserrath Torres

Gráfico 18. El manejo administrativo y financiero



Fuente: Encuesta aplicada
Encuestadora: Monserrath Torres

INTERPRETACIÓN

A los padres de familia se les preguntó si el manejo administrativo financiero incide en la calidad de la educación institucional, el 68% respondió que incide mucho, para el 28% de padres de familia encuestados incide poco, mientras que para el 4% no incide.

ANÁLISIS

Una propuesta de manejo y mejoramiento en la parte administrativa respaldado con la parte financiera es la clave para elevar la calidad de los servicios educativos, socializarlo adecuadamente permitirá que el padre de familia y la ciudadanía mantengan y mejoren la confianza en la escuela.

4.2 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

Las pruebas chi-cuadrado son un grupo de contrastes de hipótesis que sirven para comprobar afirmaciones acerca de las funciones de probabilidad (o densidad) de una o dos variables aleatorias.

Estas pruebas no pertenecen propiamente a la estadística paramétrica, pues no establecen suposiciones restrictivas en cuanto al tipo de variables que admiten, ni en lo que refiere a su distribución de probabilidad ni en los valores y/o el conocimiento de sus parámetros.

Se aplican en dos situaciones básicas:

- a) Cuando queremos comprobar si una variable, cuya descripción parece adecuada, tiene una determinada función de probabilidad. La prueba correspondiente se llama chi-cuadrado de ajuste.
- b) Cuando queremos averiguar si dos variables (o dos vías de clasificación) son independientes estadísticamente. En este caso la prueba que se aplicará será la chi-cuadrado de independencia o chi-cuadrado de contingencia.

Hipótesis general

El modelo de gestión integral en los procesos administrativos y financieros de la Escuela Particular Nuestro Mundo Eco Rio de la ciudad de Riobamba, incide en la calidad de los servicios educativos.

Hipótesis de trabajo

HI (Hipótesis Alterna): El modelo de gestión integral en los procesos administrativos y financieros de la Escuela Particular Nuestro Mundo Eco Rio de la ciudad de Riobamba, si mejora la calidad de los servicios educativos.

Hipótesis Nula

HO (Hipótesis Nula): El modelo de gestión integral en los procesos administrativos y financieros de la Escuela Particular Nuestro Mundo Eco Rio de la ciudad de Riobamba, no mejora la calidad de los servicios educativos.

RESPUESTAS RECABADAS EN LA ENCUESTA

Encuesta aplicada a docentes de la escuela

PREGUNTA N° 9

El manejo administrativo y financiero incide en la calidad de la educación

		f	%	% válido	% acumulado
Válidos	Incide Mucho	12	70,6	70,6	70,6
	Incide poco	2	11,8	11,8	82,4
	No incide	3	17,6	17,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada
Encuestadora: Monserrath Torres

Encuesta aplicada a padres de familia

PREGUNTA N° 9

El manejo administrativo y financiero incide en la calidad de los servicios educativos

		f	%	% válido	% acumulado
Válidos	Incide Mucho	102	68,0	68,0	68,0
	Incide poco	42	28,0	28,0	96,0
	No incide	6	4,0	4,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada
Encuestadora: Monserrath Torres

$$H_i = X > X^2$$

$$H_o = X < X^2$$

Fórmula del CHI – CUADRADO

X^2C	Chi Cuadrado
\sum	Sumatoria
f_o	Frecuencia observada
f_e	Frecuencia Esperada

$$X^2C = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Para la propuesta se considera un margen de error del 5%.

Para los grados de libertad se emplea la fórmula:

$$Gl = (F - 1)(C - 1)$$

Gl	Grados de libertad
F	Filas
C	Columnas

$$Gl = (3 - 1)(2 - 1)$$

$$Gl = (2)(1)$$

$$Gl = 2$$

FRECUENCIA OBSERVADA

Cuadro 20. Frecuencia observada

RESPUESTAS	PADRES DE FAMILIA	PERSONAL DOCENTE	TOTAL
Incide Mucho	102	12	114
Incide poco	42	2	44
No incide	6	3	9
TOTAL	150	17	167

Fuente: Encuesta aplicada
Encuestadora: Monserrath Torres

FRECUENCIA ESPERADA

Cuadro 21. Frecuencia esperada

RESPUESTAS	PADRES DE FAMILIA	PERSONAL DOCENTE	TOTAL
Incide Mucho	102,40	11,60	114,00
Incide poco	39,52	4,48	44
No incide	8,08	0,92	9
TOTAL	150	17	167

Fuente: Encuesta aplicada
Encuestadora: Monserrath Torres

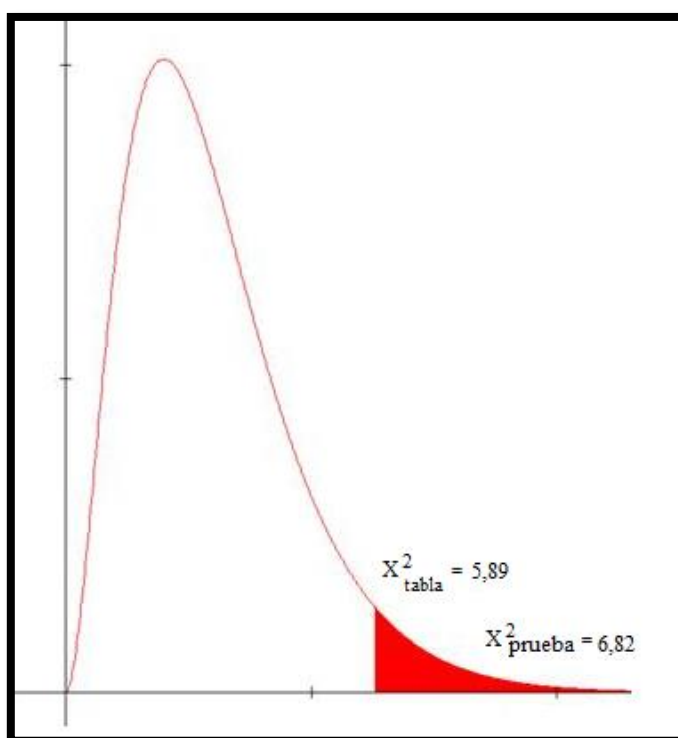
CHI CUADRADO CONTINGENCIA HIPÓTESIS GENERAL

Cuadro 22. Chi cuadrado contingencia hipótesis general

RESPUESTAS	PADRES DE FAMILIA	PERSONAL DOCENTE	TOTAL
Incide Mucho	0,002	0,013	0,01
Incide poco	0,156	1,372	1,53
No incide	0,537	4,740	5,28
TOTAL	0,6941	6,125	6,82

Fuente: Encuesta aplicada
Encuestadora: Monserrath Torres

DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO



DECISIÓN

La hipótesis de trabajo H_0 : 6,82; es mayor que Chi Cuadrado de la tabla 5,89. Se concluye que el modelo de gestión integral en los procesos administrativos y financieros de la Escuela Particular Nuestro Mundo Eco Rio de la ciudad de Riobamba, incide en la calidad de los servicios educativos.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- La escuela Particular Nuestro Mundo Eco Rio de la ciudad de Riobamba, para el manejo institucional no cuenta con todos los instrumentos administrativos y financieros, los que existen y se aplican no han sido adecuadamente socializados entre los docentes y padres de familia.
- El personal que labora en la institución no está adecuadamente preparado y actualizado, además el tiempo de experiencia no es muy significativo, se encuentran laborando para adquirir experiencia y poder optar por los concursos de ingreso al magisterio público.
- Los valores destinados a sueldos del personal docente es inferior al que perciben en el sector público, lo que incide en la estabilidad, en algunos casos durante el período lectivo los estudiantes de algunos paralelos han tenido dos maestros, por la salida de alguno de ellos.
- La apreciación que tienen los padres de familia respecto a la calidad de la educación de sus hijos está mermando, lo que incide en el crecimiento de la población estudiantil, no existe reinversión y actualización de las necesidades.

5.2 RECOMENDACIONES

- Es importante que los documentos sean actualizados por expertos y con la participación de estudiantes, padres de familia, personal docente y administradores de la institución, se sometan al proceso de elaboración y se mantenga una constante revisión para que la aplicación esté acorde a los intereses internos y las disposiciones emitidas por el Ministerio de Educación y conforme a la Ley Orgánica de Educación Intercultural y su Reglamento.
- Procurar estabilidad laboral del docente con sueldos iguales o superiores a los del sector público para que no se perjudique al estudiante con cambios en la planta docente, impulsar la preparación en maestrías y dotarlos de tecnología.
- Estructurar la Comisión de Gestión Integral institucional, con la participación de todos los actores, con la ayuda de expertos.
- Contratar a un asesor pedagógico que se encargue del manejo curricular académico institucional, que mantenga directa relación con las responsabilidades ante el Ministerio de Educación.
- Consolidar el departamento financiero y de mercadeo para impulsar el crecimiento de la población estudiantil, siendo necesario que internamente se fortalezcan en la parte organizativa, de control.
- Intervenir en eventos culturales, deportivos, de investigación, con estudiantes de diferentes niveles para mejorar la imagen de la institución en la opinión de padres de familia y ciudadanía en general.

BIBLIOGRAFÍA

- Banco Central del Ecuador. (2009). *Información Estadística Mensual, Sector Externo, Exportaciones FOB por Área Económica y país.*
- Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE). (2012). Obtenido de <http://www.aduana.gov.ee>.
- (s.f.). *Andean Trade Preference Act (ATPA)*.
- (s.f.). *Andean Trade Preference Drug Eradication Act (ATPDEA)*.
- Ballina, F. (2000). *Teoría de la administración: Un enfoque alternativo*. México: McGraw-Hill.
- Banco Central del Ecuador. (2009). Información Estadística Mensual. *Sector Externo, Exportaciones FOB por Área Económica y país.*
- Banco Nacional de Comercio Extenor. S.N.C. (México. Bancomext. 2005). "Guia Básica del Exportador". 19. Obtenido de Banco Nacional de Comercio Extenor. S.N.C., "Guia Básica del Exportador". México. Bancomext. 2005, p. 19.
- Barley, S. Kunda, G. (1996). *Estructura y diseño versus lealtad y sentimiento: oleadas de ideologías de control racional y normativo en el discurso gerencial*. Universidad de Atioquia: Centro de investigaciones y consultorías administrativas CICA.
- Bernal, C. (2006). *metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson Educación.
- Berry, A. J., P. Capps, Cooper, D. y Fergusson P. . (1985). *Management Control in the Area of the NCB. Accounting, Organizations and Society*.
- Brown, W. y. (1996). *Teoría de la orgaización y la administración: enfoque integral*. Néxico: Limusa Noriega.
- Censo de población y vivienda*. (2010). Obtenido de <http://redatam.inec.gob.ec>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración: Proceso administrativo*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw - Hill. Obtenido de Mc Graw Hill
- Comexi. (1968). *Acuerdos Comerciales "Sistema General de Preferencias (SGP)"*.
- Comexi. (2009). *Acuerdos Comerciales. " Ley de Preferencias Arancelarias Andinas de la Unión Europea"*.
- (1993). *Comexi, Acuerdos Comerciales "Acuerdo de Cartagena"*.
- (2005). *Comunidad Andina de Naciones, Reseña Histórica*.

- Constitución del Ecuador*. (2012). Quito: <http://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Constitucion.pdf>.
- Cordoba, C. (10 de Abril de 2008). *Definición de gerencia de procesos*. Obtenido de <http://gerenciaprosesos.comunidadcoomeva.com/blog/index.php?/categories/1-1-Definiciones>
- DERESKY, H. (Octubre 2007). "International Management". Estado; Unidos. New Yode: Editorial Prenúce Hall. Sexta edición.
- Fantova, F. (2005). *Manual para la gestión de la intervención social. Políticas, organizaciones y sistemas para la acción*. Madrid: Editorial CCS .
- Fantova, F. (2005). *Manual para la gestión de la intervención social. Políticas, organizaciones y sistemas para la acción*. Madrid: CCS.
- Gallegos Álvarez, J. (1999). *Legislación y Administración Educativa*. Lima: Edit. San Marcos.
- Gobierno provincial de Chimborazo*. (18 de Abril de 2013). Obtenido de <http://www.ecuadorextremo.com/provincias/chimborazo.htm>
- Guzmán, I. (2000). *La ciencia de la administración*. México: Limusa.
- HAMMER. (1994). Reingeniería. Norma.
- <http://quieroexportar.wordpress.com/plan-de-exportacion/>. (s.f.).
- <http://www.edym.com/CD-tex>. (2012).
- Kast, F. E. y Rosenzwcig, J. A. (1988). *Administración en las organizaciones: Un enfoque de sistemas*. México: McGraw-Hill.
- Kuhn, T. (1996). *La estructura de las revoluciones científicas*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Lusthaus, Ch. Adrien, M. . (2002). *EVALUACIÓN ORGANIZACIONAL. MARCO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO*. Washington, D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo.
- MORALES TRONCOSO , C. (2000). *Plan DE EXPORTACIÓN: lleve sus productos a todo el mundo*. Ciudad de México: Editores Unidos.
- Registro Oficial. (3 de Enero de 2003). *Código de la Niñez y Adolescencia*. Obtenido de http://www.oei.es/quipu/ecuador/Cod_ninez.pdf
- Riobamba, I. M. (2010). *Pasado y presente*. Riobamba: Edicentro.
- Schick, A. (1993). *A Performance-Based Budgeting System for the Agency for International Development*. Washington, D.C.: USAID. .

Sisk, Henry y Sverdlik Mario . (1979). *Administración y Gerencia de Empresas*. SOUTH-
WESTEWRN PUBLISHING CO. U.S.A.

Van Horne James y Whachowicz, John. (2002). *FUNDAMENTOS DE
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA*. MÉXICO : Pearson Educación.

Wikipedia. (2012). Obtenido de <http://es.wikipedia.org/wiki/Riobamba>

ANEXOS

Anexo 1. Proyecto aprobado



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
VICERRECTORADO DE POSGRADO E
INVESTIGACIÓN**

**INSTITUTO DE POSGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**GESTIÓN INTEGRAL EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y
FINANCIEROS DE LA ESCUELA PARTICULAR NUESTRO MUNDO ECO
RIO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD
DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS PERÍODO 2013**

AUTORA:

Marinella Monserrath Torres Peñafiel

TUTOR:

**RIOBAMBA- ECUADOR
2014**

1. TEMA

GESTIÓN INTEGRAL EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS DE LA ESCUELA PARTICULAR NUESTRO MUNDO ECO RIO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS PERÍODO 2013

2. PROBLEMATIZACIÓN

2.1. UBICACIÓN DEL SECTOR DONDE SE VA A REALIZAR LA INVESTIGACIÓN

Macro localización:

Provincia: Chimborazo

Cantón: Riobamba

La provincia de Chimborazo es el corazón geográfico de la serranía ecuatoriana. Actualmente se divide en 10 cantones: Guano, Chambo, Colta, Cumandá, Chunchi, Alausí, Pallatanga, Guamote, Penipe, y Riobamba la capital provincial. (Gobierno provincial de Chimborazo, 2013)

Limita al norte con la provincia de Tungurahua, al sur con las provincias de Cañar y Guayas, al este con la provincia de Morona Santiago y al oeste con la provincia de Bolívar. Su extensión es de 6.569 km² (Gobierno provincial de Chimborazo, 2013). Tiene gran variedad geográfica, cultural y étnica. En la que se distribuye una una población total de 458.581 habitantes. (Censo de población y vivienda, 2010).

Cuenta con centros de formación superior a nivel universitario y tecnológico que acoge a estudiantes a nivel nacional. Para la formación de estudiantes a nivel básico y bachillerato cuenta con instituciones fiscales, particulares y fiscomisionales.

Mezo localización:

Riobamba es la capital de la provincia de Chimborazo, ubicada en el valle del río Chambo en la Cordillera de los Andes. Se encuentra en el centro geográfico del país, rodeada de altas y hermosas cordilleras que forman un marco natural, dando lugar a una gama infinita de paisajes.

El cantón Riobamba está limitado al Norte por los cantones Guano y Penipe; al Sur por los cantones Colta y Guamote; al Este por el cantón Chambo y la provincia de Morona Santiago; y, al Oeste por la provincias de Bolívar y Guayas.

Según datos oficiales del INEC, la ciudad, entendida como área urbana, tiene 225.741 habitantes. (Censo de población y vivienda, 2010)

la educación en la ciudad en la parte urbana está dirigida por el Distrito Chambo Riobamba, la misma que tiene a cargo el manejo y coordinación de la educación inicial, básica y bachillerato, regula además el funcionamiento y desarrollo de la educación particular. En la ciudad funcionan 38 instituciones particulares de educación básica particulares en la que se educan estudiantes de la cabecera cantonal y sectores aledaños.

Micro localización:

El estudio se lo realizará en la escuela particular básica Nuevo Mundo Eco Rio de la ciudad de Riobamba.

3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La escuela Particular Nuestro Mundo Eco Rio, es la respuesta a las necesidades de padres y madres de familia que buscan instituciones educativas para garantizar una formación integral de los hijos, con ambientes de trabajo planificados que articulen todos los niveles y garanticen la continuidad inmediata.

El mejoramiento de la gestión educativa pública, y el aumento de propuestas particulares ocasionan una competencia muy fuerte para captar estudiantes. Campañas publicitarias, involucramiento en actividades culturales, deportivas, sociales son los elementos que inciden para que la ciudadanía tenga preferencia o busque la institución educativa sea esta pública o privada.

Para las instituciones con varios años de funcionamiento, el prestigio y validez de la educación se mide con el éxito de los jóvenes en la formación universitaria y profesional.

La Escuela Particular Nuestro Mundo Eco Rio, en los dos años anteriores no ha tenido un incremento significativo en el número de estudiantes, factor fundamental que afecta en las finanzas institucionales. Por lo que es importante plantear una propuesta de gestión que ayude al crecimiento institucional.

3.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo la gestión integral en los procesos administrativos y financieros de la Escuela Particular Nuestro Mundo Eco Rio de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo año 2014, incide en la calidad de los servicios educativos?.

3.2. PROBLEMAS DERIVADOS

- La poca capacidad administrativa incide en el número de estudiantes matriculados en la institución.
- Los ingresos económicos limitan la gestión administrativa, pedagógica, educativa institucional.
- No se garantiza la continuidad de la preparación de los estudiantes que culminan la formación básica en la institución.
- El personal docente y administrativo no se involucra en la gestión institucional.

4. JUSTIFICACIÓN

Ante todos los cambios planteados, la inversión estatal realizada y la competencia con instituciones de educación particulares, es urgente y prioritario para la escuela Particular Nuestro Mundo Eco Rio, el planteamiento de estrategias que ayuden a mejorar la gestión institucional, elevar la calidad del trabajo para lograr una formación integral de niños y jóvenes.

La organización administrativa, el trabajo pedagógico con especialización y constante actualización, la comunicación interna y externa son los elementos que requieren una revisión y planteamiento de propuesta para mantener la calidad del servicio.

La gestión integral en el manejo administrativo y financiero elevará la calidad de trabajo incidiendo positivamente en el nivel educativo, para lograr que se cumplan los objetivos y se definan las metas que quiere alcanzar la institución.

Con lo expuesto, el proyecto es de carácter práctico, busca desarrollar un plan de mejoramiento de la competitividad de la institución educativa, fundamentado en la gestión.

La investigación constituye un aporte para el sector educativo particular de la ciudad de Riobamba. La importancia del tema, en cuanto a su originalidad, trascendencia y factibilidad permitirá contar con instrumentos operativos y dinámicos que facilita y mejora la gestión para autoridades, personal docente, padres de familia y estudiantes.

5. OBJETIVOS

5.1. OBJETIVO GENERAL

Plantear un modelo de gestión integral administrativo y financiero de la Escuela Particular Nuestro Mundo Eco Rio de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo año 2013

5.2.OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la situación de la Escuela Particular Nuestro Mundo Eco Rio.
- Identificar problemas de gestión que afectan institucionalmente mediante instrumentos de investigación.
- Analizar resultados de la investigación
- Plantear una propuesta de manejo administrativa y financiera institucional.

6. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

6.1. Antecedentes de investigaciones anteriores

TEMA: LA GESTIÓN FINANCIERA Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KURIÑAN DE LA CIUDAD DE AMBATO AÑO 2010

UNIVERSIDAD: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD: FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

AUTOR: MARÍA HORTENSIA MOYOLEMA MUYULEMA

AÑO: 2010

La investigación trata de la inadecuada gestión financiera que tiene la institución en función a la rentabilidad de la misma, después de la investigación realizada se determinó que el problema principal es la baja rentabilidad lo cual no ha permitido el crecimiento de la institución, motivo de no contar con un asesor técnico, falta de capacitación, estados financieros atrasados, administración financiera no adecuada, dificultades que han presentado desde hace un tiempo atrás, para lo cual se ha propuesto realizar un plan financiero que le ayude a normar las dificultades que ha venido teniendo hasta el momento, el mismo ayudará a regular los gastos y los ingresos y así mantenerse en un equilibrio favorable y de esa manera llevar una mejor organización.

La cooperativa debe realizar capacitaciones permanentes a sus operarios para que así puedan brindar un mejor servicio a sus asociados y volver a adquirir la confianza de los mismos, mediante el plan financiero se tendrá una mejor organización y planificación dentro de la misma.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Al realizar un diagnóstico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan. Se establece que actualmente no cuenta con una gestión financiera adecuada lo cual no le ha permitido incrementar su rentabilidad y por ende no ha crecido como institución por lo que también no existen estrategias adecuadas en lo que la institución pueda respaldarse.
- Se ha determinado también el retraso en la elaboración de los estados financiero por lo que no ha permitido realizar un análisis económico de la institución llevando a una inestabilidad económica financieras.
- Desconocimiento sobre indicadores financieros y la inexistencia de un asesor permanente para realizar un análisis correspondiente de su liquidez provoca desconfianza de todos los socios.
- No cuenta con un plan financiero que le ayude a mejorar la rentabilidad de la institución ya que es una herramienta muy necesaria para poder verificar cuanto sería la proyección para un determinado tiempo.

RECOMENDACIONES

- Luego de realizar las respectivas conclusiones se recomienda lo siguiente:
- Desarrollar un plan financiero mediante políticas internas de inversión para poder analizar la liquidez de la institución, en la cual se podrá regular los ingresos y los egresos.

- Reestructurar los reglamentos, políticas internos que permita llevar una buena organización y mediante ello establecer normas de cumplimiento principalmente para el área financiera.
- Diseñar cursos de capacitación sobre indicadores financieros en un plan de gestión financiera constituida como una herramienta de control que permitirá a la cooperativa cumplir con los objetivos propuestos y consecuentemente ayude a una correcta toma de decisiones.

TEMA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EDUCATIVA EN LAS INSTITUCIONES DISTRITALES REPÚBLICA DE PANAMÁ Y MANUELITA SÁENZ

UNIVERSIDAD: UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

FACULTAD: FACULTAD DE CIENCIAS Y EDUCACIÓN, ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS EDUCATIVOS BOGOTÁ D.C.

AUTOR: CLARA INÉS MILLÁN REYES
SONIA YANETH CÓRDOBA GUERRERO
LUZ MARINA ÁVILA ALFÉREZ

AÑO: 2009

La escuela debe atender demandas de diversa índole generadas por factores económicos, culturales, políticos y organizacionales que afectan las dinámicas internas en el ámbito pedagógico y social, para dar respuesta a estos retos y poder ofrecer una educación de calidad, las instituciones educativas deben asumir nuevas formas de organización y direccionamiento, a través de una gestión que oriente, integre y fortalezca cada uno de los procesos de la vida escolar plasmados en el Proyecto Educativo Institucional.

Está en manos de los directivos y docentes asumir un modelo gerencial que responda a dichos requerimientos y logre hacer de la escuela un espacio donde el trabajo en equipo,

la participación, la planeación y evaluación sean prácticas cotidianas que contribuyan al logro de la misión, visión, filosofía y metas institucionales, ya que es una realidad que la escuela pública necesita reorientar sus prácticas pedagógicas y organizativas para mejorar la calidad educativa, rescatando la función social de la educación y ofreciendo una formación contextualizada, que propenda al desarrollo integral de las personas, por atender y enriquecer el aspecto cognitivo, emocional, social, comunicativo y espiritual de cada individuo, coadyuvando a mejorar su nivel de vida; en un entorno democrático que garantice el respeto a los derechos humanos, disminuya al máximo la inequidad, brinde las herramientas necesarias para resolver conflictos y utilice el conocimiento en pro del desarrollo, una educación que no masifique, que al contrario, vea en cada uno de los niños y jóvenes a un ser humano con características, necesidades y aptitudes especiales. En este contexto se podría hablar de calidad en educación y es a donde las instituciones educativas deben apuntar sus esfuerzos.

Atendiendo a las disposiciones emanadas por el Ministerio de Educación Nacional y la Secretaría de Educación Distrital, los colegios Distritales República de Panamá y Manuelita Sáenz llevan a cabo procesos de reestructuración de sus prácticas organizativas y de gestión, con el fin de asegurar el mejoramiento de la calidad. Estos procesos han creado múltiples diferencias e inconformidades en las comunidades educativas, debido a que no existe un consenso que defina el tipo de calidad que desean lograr, el trabajo que se viene desarrollando en dichas instituciones apunta al logro de la eficacia del servicio educativo, medido en aspectos como la infraestructura, los resultados de las pruebas académicas, la estandarización de los programas y la formulación de indicadores de calidad. Este trabajo surge del interés de presentar a las comunidades educativas de los colegios Manuelita Sáenz y República de Panamá, un documento que sirva como base para una reflexión acerca del sentido de la calidad educativa que las autoras consideran se debe buscar en dichas instituciones. A través de la aplicación de encuestas, entrevistas, jornadas de observación y revisión de los Proyectos Educativos Institucionales, se estableció la problemática de mayor relevancia, constituyendo la gestión administrativa el factor que presenta deficiencias marcadas, en la medida que existe una total ruptura entre este estamento y los aspectos pedagógicos, comunitarios y de proyección institucional, dificultando el logro de las metas institucionales. Este documento se estructura en tres capítulos; en el primero se plantea el problema, los antecedentes, los objetivos del trabajo, se presenta un referente contextual de los Colegios en mención para

dar una idea de su organización y características. En el segundo capítulo se desarrolla el referente teórico, se abordan temas concernientes a la educación pública, la incidencia de las reformas educativas realizadas en los últimos años, la gerencia educativa, la calidad de la educación y el rol del directivo docente. Se establece una relación entre los procesos gerenciales y el mejoramiento de la calidad educativa. En el tercer capítulo se desarrolla la propuesta de gestión administrativa con base en los criterios que las autoras consideran deben ser tenidos en cuenta en el mejoramiento de la calidad educativa, porque aportan una visión que aborda componentes esenciales de la educación.

CONCLUSIONES

El planteamiento propuesto en el trabajo permitió conocer la gestión administrativa ejercida en las instituciones educativas distritales Manuelita Sáenz y República de Panamá en sus diferentes aspectos apreciando las dificultades en el interior de la organización escolar.

Una gestión administrativa encaminada al mejoramiento de la calidad educativa debe propender por el fortalecimiento de los proyectos educativos institucionales en el marco de las políticas públicas, atendiendo la consecución de la misión, visión y objetivos propuestos por la institución.

La gestión administrativa constituye un factor esencial en el direccionamiento de la escuela, en la medida que impulsa su organización a través de procesos de planeación, organización, control y evaluación.

El papel y compromiso del directivo docente es fundamental en la escuela, ya que es él quien cuenta con las herramientas para liderar procesos de transformación que conduzcan a hacer de ella un espacio de formación no sólo de conceptos sino de criterios y libertades, un espacio que propenda por el crecimiento personal de todos sus actores, que defienda la autonomía y la participación, que proponga proyectos y modelos tanto pedagógicos como organizativos que atiendan las diferentes dimensiones del ser humano.

El direccionamiento de un centro educativo debe ser un proyecto dinámico, integrador tanto en el factor humano como en sus procesos, flexible y coherente con el Horizonte Institucional y la realidad del entorno en el que se desarrolla.

Toda institución debe plantear criterios precisos en torno al concepto y la manera como se direccionan los principios de la calidad en consenso con la comunidad educativa de acuerdo con la realidad, el contexto y su finalidad educativa, asumiendo una perspectiva diferente a la planteada por entidades que imponen conceptos con respecto a una educación de calidad basada exclusivamente en índices de cobertura, costos, rendimiento académico y pruebas censales. No sólo este ejercicio final sino toda la información y experiencias obtenidas durante la especialización en Gerencia de Proyectos Educativos constituye una oportunidad para replantear diversos aspectos en la labor docente y en la participación como miembros activos de una sociedad que requiere cambios en su sistema educativo.

Es obligación de todos trabajar por una formación justa, igualitaria y por la defensa de la educación pública ya que a través de la educación los pueblos tienen la posibilidad de alcanzar mejores condiciones de vida.

TEMA: PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA E.S.E. HOSPITAL SAN LORENZO DE LIBORINA - ANTIOQUIA, CON ÉNFASIS EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN EL AÑO 2006

UNIVERSIDAD: UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

FACULTAD: FACULTAD NACIONAL DE SALUD PÚBLICA “HÉCTOR ABAD GÓMEZ” MEDELLÍN

AUTOR: WALTER LEANDRO CHINDOY JACANAMEJOY

AÑO: 2006

La orientación a la calidad, entendida como el cumplimiento de los requisitos cambiantes de los clientes y de la tecnología, es la garantía para la sobrevivencia en un mercado altamente competitivo. Sin embargo no se puede acrecentar la calidad en forma

permanente si no se consigue mejorar la calidad humana, la educación y la calidad de vida de las personas que prestan los servicios.

En los últimos años, el sector Salud en Colombia adelanta con gran ímpetu, su proceso de desarrollo y acoplamiento. Es así que las E.S.E.s deben desarrollarse como empresas con autonomía técnica, administrativa y financiera.

Dependiente a esto se requirió como estudiante de Administración en Salud; Gestión de servicios de salud, enfocar el trabajo de grado a la elaboración de una propuesta de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la E.S.E. Hospital San Lorenzo con énfasis en procesos administrativos (direccionamiento estratégico y de apoyo). Los procesos de direccionamiento estratégico son los que fijan objetivos, distribuyen los recursos y controlan el comportamiento de todo el Sistema de Gestión de la Calidad, los procesos de apoyo generan la logística necesaria para que los procesos misionales (de producción de bienes y/o servicios para la salud) puedan lograr los resultados esperados.

La mayoría de los hospitales públicos utilizan como herramienta de gestión un Plan de Desarrollo Institucional permitiéndoles en muchos casos reorganizar con integridad y coherencia sus actividades administrativas y funcionales, facilitando el desarrollo armónico dentro de la organización. El Plan debe estar enmarcado en principios fundamentales: Respeto a sus usuarios, solidaridad, universalidad, integridad, equidad, participación, integración administrativa con lo funcional y calidad.

El principio de calidad establece unas directrices en torno a cómo se debe desarrollar el sistema de gestión de calidad en las entidades públicas y privadas del sector Salud.

Por lo tanto, la búsqueda de la calidad se ha revelado como elemento fundamental para responder a los retos que plantea el entorno competitivo actual, creándose la necesidad de implementar un Sistema de Gestión de Calidad para la E.S.E., con un enfoque de gestión por procesos, orientado a la satisfacción del usuario.

La elaboración de la presente propuesta tuvo lugar en la E.S.E. Hospital San Lorenzo del Municipio de Liborina, Departamento de Antioquia. La E.S.E. Hospital San Lorenzo, se da la oportunidad mediante un convenio interinstitucional (E.S.E Hospital San Lorenzo

y la Facultad Nacional de Salud Pública – Universidad de Antioquia) de desarrollar la propuesta para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad de la E.S.E. Hospital San Lorenzo de Liborina - Antioquia, con énfasis en procesos administrativos en el año 2006.

El proyecto logra definir procesos de direccionamiento estratégico y de apoyo; con su respectiva caracterización, la documentación de sus procedimientos son necesarios para diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad.

Se toma como referente metodológico la norma ISO 9001: 2000. Para un excelente desarrollo de los procesos se debe tener en cuenta que no solamente está involucrada el área administrativa y gerencial de la institución, sino también, el personal asistencial, principalmente aquellos que tienen relación directa con los usuarios, buscando siempre la eficiencia en la gestión y en la prestación de los servicios de salud. Las instituciones deben garantizar calidad, idoneidad y oportunidad en el desarrollo de sus actividades para cumplir con las obligaciones pautadas.

CONCLUSIONES

- Al realizar la presente propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad en esta Institución de Salud, puedo concluir lo siguiente:
- La gerencia de la ESE se encuentra comprometida con el sistema de gestión de la calidad.
- Los objetivos del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional actual, no mencionan el montaje o desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad, que le de soporte y solidez a través del tiempo.
- La Institución no tiene definida una Política ni Objetivos de Calidad.
- En los Procesos y procedimientos que estaban definidos en la Institución, algunas actividades no se cumplen.
- No se observa motivación e interés por todo el personal de la Institución con el tema y la mayoría muestran muchos vacíos para el manejo del vocabulario.
- No hay un programa de auditoría ni planes de mejoramiento, ni se evidenció seguimiento.
- No se evidenció plan de inducción y reinducción para el personal que ingresa o al ya existente en la Institución.
- La Propuesta para la implementación de un sistema de gestión de la calidad de la E.S.E. Hospital San Lorenzo de Liborina - Antioquia, con énfasis en procesos administrativos en el año 2006 servirá para proponer mejoras en la calidad con la prestación de bienes y Servicios de Salud. A nivel interno permitirá que cada persona conozca a fondo el proceso en el que está laborando, haciendo posible que se detecten debilidades que se deberán convertir en oportunidades de mejoramiento continuo.

RECOMENDACIONES

- Aplicar la propuesta de implementación del sistema de Gestión de Calidad con énfasis en procesos Administrativos, con el enfoque de procesos.
- Realizar verificación y seguimiento a través de auditoría a todos los procesos.
- Que la Gerencia defina una Política de Calidad y Objetivos de Calidad, socializarlas y verificar su entendimiento, para que soporte el Sistema de Gestión de la Calidad y a la vez muestre el compromiso del equipo gerencial y que se despliegue a todos los empleados, usuarios y proveedores.
- Las convocatorias para la socialización del Sistema de Gestión de la Calidad deben hacerse directamente por la Gerencia, para generar motivación
- Elaborar un plan de inducción y reinducción ya que este será factor fundamental para que el nuevo personal y el ya existente tengan conocimiento de los aspectos generales de la institución, los específicos del cargo y del Sistema de Gestión de Calidad.
- Diseñar formatos unificados para la selección del personal, adecuados al perfil del cargo vacante a ocupar.
- Continuar con el ciclo PHVA del SGC, la propuesta no cierra el ciclo, que se recomienda sea liderado por personal de planta de la E.S.E. con apoyo de personal externo, que pueden ser estudiantes con el perfil pertinente al área de la Salud y asesores.
- Diseñar indicadores de gestión a cada proceso para continuar con el Verificar y Actuar del ciclo DEMING. Ciclo, utilizado en la caracterización de cada proceso, lo anterior se haga de una forma participativa y liderada por el responsable y líder de cada proceso.

6.2. Fundamentación Teórica

"La administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el empleo de los recursos organizacionales para conseguir determinados objetivos con eficiencia y eficacia" (Chiavenato I. , 2001)

"Hoy en día se le ha conceptualizado como el proceso a través del cual se dirigen los recursos humanos, materiales y financieros para la consecución de ciertos objetivos pero, muy especialmente, para mantener complacido al cliente que es el que permite seguir viviendo y desarrollando a la empresa" (p. 3). Este autor, aunque siendo más restrictivo que (Kast, F. E. y Rosenzwcig, J. A., 1988), en su concepción de los objetivos de la administración, resalta el valor de los clientes que podría ampliarse a los grupos de interés de las personas involucradas en la acción administrativa. (Ballina, 2000)

"La administración consiste en dirigir los recursos materiales y humanos hacia los objetivos comunes de la organización. Este proceso se ha dividido de modo tradicional en diversas actividades de gran alcance. El aspecto más técnico y analítico de la administración abarca la fijación de un objetivo para la organización, la planeación de actividades internas que permitan alcanzar los objetivos y el control de esas actividades de manera que los resultados finales sean los deseados" (Brown, 1996)

Resumiendo, los conceptos anteriores puedo decir que la Administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz.

PROCESO ADMINISTRATIVO

Desde el punto de vista administrativo, se considera que el Proceso Administrativo, es el conjunto de actividades (funciones) de planificación, organización, dirección y control, que constituyen un todo dinámico interdependiente, en el quehacer básico de toda institución. Estas funciones facilitan el conocimiento sobre la administración en forma clara y ordenada, y deben ser analizados desde el punto de vista endógeno u exógeno de la institución.

A nuestro criterio, en el campo de la práctica administrativa educativa es donde mejor se identifica el término Proceso Administrativo, entendido como una serie de funciones las cuales siguen un orden secuencial, pero dentro de la interrelación. Salvando lo antes expuesto, es necesario y razonable una terminología precisa en la Administración, en especial cuando se piensa que su significado, aplicación y estudio se amplía considerablemente.

Siendo así, es necesario referirse a cada una de las funciones haciendo uso de la síntesis:

PLANIFICACIÓN

En el ámbito de la educación, es un proceso que implica diagnosticar, formular, aprobar, ejecutar, evaluar y controlar el plan. Por eso es necesario retomar con fuerza la planificación para pasar de los procesos espontáneos a procesos anticipatorios y planificados, donde los fines educativo fijados sean productos de objetivos, metas, políticas, estrategias, acciones, recursos previamente establecidos. Sólo de esta manera se podrá obtener buenos logros del sistema educativo, en función del desarrollo humano.

ORGANIZACIÓN

En el ámbito de la educación, es básica la organización, pues a través de ella se determina la estructura, los cargos o jerarquías, funciones, métodos, sistemas, racionalización del tiempo, dotación de los recursos materiales o financiamiento, selección de personal, distribución de la capacidad instalada, procedimientos, etc., de una institución tendiente a lograr el máximo rendimiento, con mínimo de esfuerzo y en el menor tiempo disponible. En el centro educativo debe reflejar el espíritu de una organización que corresponda a las necesidades del plantel, por lo tanto debe tener un sentido dinámico, flexible.

La organización es de carácter continuo, jamás se puede decir que ha terminado, dado que la empresa y sus recursos están sujetos a cambios constantes, por ejemplo: expansión, contracción, nuevos productos, etc; reduce o elimina la duplicidad de esfuerzos, al delimitar funciones y responsabilidades; evita la lentitud e ineficiencia en las actividades, reduciendo los costos e incrementando la productividad, y suministra los métodos para que se puedan desempeñar las actividades eficientemente con un mínimo de esfuerzo.

Es la coordinación de las actividades de todos los individuos que integran una empresa con el propósito de obtener el máximo aprovechamiento posible de los elementos materiales, técnicos y humanos, en la realización de los fines que la propia empresa persigue. (Guzmán, 2000)

Proceso de estructurar o arreglar las partes de una empresa (Sisk, Henry y Sverdlik Mario , 1979)

DIRECCIÓN

En el ámbito de la educación, es importante porque busca dinamizar el funcionamiento institucional y se ejercita mediante la influencia personal sobre los subalternos, para que debidamente orientados realicen sus tareas y funciones generales y específicas de la institución educativa.

Comprende la influencia interpersonal del administrador a través de la cual logra que sus subordinados obtengan la comunicación y la motivación.

Consiste en coordinar el esfuerzo común de los subordinados para alcanzar las metas de la organización.

La guía y supervisión de los esfuerzos de los subordinados para alcanzar las metas de la organización.

CONTROL

En el ámbito de la educación, el control examina cómo se han realizado las diferentes acciones educativas e investiga si se han cumplido los fines, objetivos y metas propuestas, controlando los recursos administrativos y financieros, la gestión institucional, la gestión pedagógica, uso del tiempo y costos a fin de evitar desfases y/o desviaciones e indicar la acción correctiva correspondiente. Su propósito es asegurar el cumplimiento de las actividades académicas y administrativas en concordancia con la estructura de la organización.

La ejecución de estas funciones, cuya secuencialidad no es rígida, constituye el proceso administrativo, tema importante de la actual doctrina administrativa. Por eso, toda empresa o institución que desee cumplir con sus metas u objetivos debe tener una buena administración.

LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS

Entendemos por sistema al “conjunto de elementos que se estructuran e integran en un proceso para alcanzar una finalidad o propósito. Será funcional en la medida que sus elementos sean ínter actantes y correlacionales dentro de un proceso integral”

Cada sistema desarrolla actividades y funciones técnicas a cargo de sendos organismos o entidades estatales, denominados “multisectoriales” porque surgen a todos los sectores.

En el contexto de la administración pública se distinguen tres tipos de sistemas que tienen interrelación dinámica: sistema de decisión política, sistemas de gestión y sistemas auxiliares. (Gallegos Álvarez, 1999)

SISTEMAS DE GESTIÓN

Integrado por un conjunto de procesos operativos que tiende a la realización de actividades productivas de bienes y servicios, que el gobierno decide tener a su cargo y se cumplen por organismos e instituciones descentralizadas y desconcentradas que forman parte de la Administración Pública. Dichas actividades se consideran como sistemas de gestión, sectores de producción y de servicios.

También corresponde definir las políticas de distribución de los factores que intervienen en el proceso educativo, productivo: trabajo, financiero, insumos, recursos, mercado, tecnología, evaluación, etc.; los mismos que son eficientes en la medida que sus procesos técnicos son sistematizados de acuerdo al interés del gobierno y de la sociedad en cada caso específico, y más aún, teniendo en cuenta la necesaria concentración en la producción y abastecimiento de bienes y servicios esenciales para la colectividad local,

regional y nacional, como una forma de evitar la concentración del poder económico y político.

ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

En las últimas décadas se ha producido un impacto en el ámbito disciplinario de las Ciencias de la Educación, que han recibido numerosas influencias conceptuales y metodológicas. En este puede explicarse en función de dos tipos de condicionamientos: Unos internos, debido al progreso y diversificación de la misma ciencia pedagógica que ha ido generando ciertos sectores de conocimientos especializados y relativamente autónomos.

Otros extremos, derivados de los contactos de disciplinas extrínsecas a las ciencias de la educación.

En este marco se produce el surgimiento y posterior desarrollo de la Administración de la Educación que va teniendo importantes repercusiones científicas y prácticas generando su institucionalización en el campo educativo. (Gallegos Álvarez, 1999)

LA GESTIÓN

El concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada empresa, organismos públicos, organismos no gubernamentales.

El término gestión puede abarcar una larga lista de actividades, pero siempre se enfoca en la utilización eficiente de los recursos, en la medida en que debe maximizarse sus rendimientos.

Gestión es la asunción y ejercicio de responsabilidades sobre un proceso (es decir, sobre un conjunto de actividades) lo que incluye: La preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar. La coordinación de sus actividades (y correspondientes interacciones). La rendición de cuentas ante el abanico de agentes interesados por los efectos que se espera que el proceso desencadene. (Fantova, Manual

para la gestión de la intervención social. Políticas, organizaciones y sistemas para la acción, 2005)

IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La administración eficaz y eficiente de un centro educativo exige como marco de referencia el conocimiento de las teorías administrativas que proporcionan los principios para coordinar y supervisar la labor, a fin de garantizar el logro de los objetivos que se persiguen.

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.

En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la consecución de los objetivos.

Este hecho acontece en la administración pública ya que dado a su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un país.

La gestión administrativa hace que la educación sea funcional en la vida de los estudiantes, ya que imparte efectividad a los recursos humanos. Ayuda a obtener mejores productos, servicios y relaciones humanas.

LA GESTIÓN INTEGRAL

Los procesos claves de una gestión integral siempre se basan en la atención a los clientes de la empresa o el negocio, la misma se encarga de evaluar el comportamiento del personal para con los clientes, y en cuanto a los procesos de producción, el sistema de gestión integral es la herramienta administrativa encargada de condicionar la calidad y la precisión de los productos, además, se encarga de poner en marcha todos los procesos de

producción en una empresa cumpliendo un papel importante en cuanto a su aplicación. Cuando hablamos de gestión integral, inmediatamente la relacionamos con los métodos utilizados por la empresa para realizar el control de calidad de sus productos ya que se realiza en base a una teoría que señala que la clave de la calidad se encuentra en los procesos. (Gestion y Administracion, 2012)

No obstante, debemos considerar que son personas físicas las que intervienen, corrigen, miden y agregan todos aquellos valores que pueda mejorar el desarrollo de la gestión integral. Ahora bien, es muy común que se cometan varios errores durante el desarrollo de las actividades, pero la gestión integral es la encargada de aportar diferentes tipos de soluciones que puedan aplicarse en cada caso, generalmente utilizando métodos de rediseño en los procesos, mediante un trabajo en equipo y siempre haciendo un aporte con respecto al comportamiento como variante que condiciona la certeza en la medición de los mismos.

Es importante tener en cuenta que cuando el sistema de gestión integral nota ciertos cambios en el comportamiento en el manejo de las actividades, el proceso tiende a volverse mucho más lento de lo normal, requiriendo de un compromiso por parte del personal con la filosofía empresarial correspondiente a la empresa, para de esa manera poder llevar a cabo todas las estrategias estipuladas por la gestión integral en cuanto a la calidad de los productos que comercializara la empresa. Habitualmente el enfoque que se tiene una vez que se debe encarar un compromiso de cambio en cualquier tipo de entidad empresarial, se debe considerar como proceso de análisis y diagnóstico el método denominado el de las 4“C” correspondiente a la gestión integral, la característica principal por la cual se diferencia del resto de los demás métodos de la gestión integral, es que éste tiene sus fundamentos en la variable que resulta menos predecible en cuanto a aquellas que están en juego, como por ejemplo, el comportamiento del personal en cuanto a los clientes.

GESTIÓN INTEGRAL DE NEGOCIOS

Es sabido que la dinámica comercial y competitiva con la que trabajan las empresas tiende a ser algo exigente, por lo que siempre se van a necesitar implementar nuevas herramientas que permitan a la empresa desarrollar sus actividades eficientemente.

Es importante tener en cuenta que la gestión integral que se aplica en los negocios tiene como finalidad comprobar y controlar el logro de todos los objetivos de la empresa. El método que generalmente se utiliza es mediante el diseño de una serie de indicadores de gestión del desempeño que son programados en diferentes plataformas virtuales que le emiten al gerente de la empresa, una alerta inmediata en el momento en que se detecta la situación actual de la empresa, con respecto a lo planificado.

Por otra parte, debemos destacar que los indicadores de finanzas aplicados a la gestión integral de negocios, resultan beneficiosos en cuanto a las contingencias correspondientes del entorno empresarial. Una vez que se comienza a aplicar la gestión integral en los negocios, la misma suele poner en un compromiso a todo el personal contratado que interviene en los mismos, ya que se deben aunar esfuerzos para que se puedan lograr los resultados deseados.

Además, la gestión integral de negocios suele aplicar un control mucho más estricto en todas las áreas funcionales de la empresa, pero a la vez también se trata de un control mucho más motivador debido a los objetivos previamente alcanzados. La aplicación del concepto de gestión integral en los negocios generalmente deriva en una relación mucho más directa con los clientes de la empresa ya que el mismo, básicamente consiste en conocer a los clientes, mediante un constante análisis del comportamiento de compras que poseen, los gustos, las preferencias, las tendencias en la demanda y la sensibilidad de los mismos frente a las variaciones de los precios. (Gestion y Administracion, 2012)

PROCESOS

Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema.

El concepto puede emplearse en una amplia variedad de contextos, como por ejemplo en el ámbito jurídico, en el de la informática o en el de la empresa. Es importante en este

sentido hacer hincapié que los procesos son ante todo procedimientos diseñados para servicio del hombre en alguna medida, como una forma determinada de accionar.

La administración es la consecución de metas organizacionales en forma adecuada y eficaz, planeando, organizando dirigiendo y controlando los recursos. Esta definición contiene dos ideas importantes: 1) Las cuatro funciones: planear, organizar dirigir y controlar; 2) La consecución de las metas organizacionales en forma adecuada y eficiente. Los ejecutivos usan muchas habilidades para cumplir las funciones anteriores (Daft, 2005)

Las funciones del administrador, en conjunto conforman el proceso administrativo. La planeación, organización, dirección y control, consideradas por separados, constituyen las funciones administrativas que al ser vistas como una totalidad para conseguir los objetivos, conforman el proceso gerencial (Chiavenato, 2000)

GESTIÓN INTEGRADA

Hasta hace unos pocos años, una organización podía sentirse contenta con entregar un producto que cumpla con las necesidades y expectativas de sus clientes. Esto bajo el entendido de que para el cliente CALIDAD era conformidad con el producto. Hoy eso está cambiando de forma acelerada. Los clientes se encuentran muy preocupados no solo por el resultado, sino también por la forma como dicho resultado fue alcanzado (el producto). De este modo, cobra relevancia que para alcanzar un producto que cumpla las nuevas expectativas de seguridad, gestión ambiental, calidad y responsabilidad social corporativa, se requiere de una gestión integral en los procesos de la organización.

La gestión integrada no es más que una nueva forma de enfocar las actividades de una organización para gestionar integralmente la variable calidad, ambiente, seguridad y salud ocupacional y responsabilidad social corporativa, teniendo como propósito el logro de una política integrada de gestión. Es una forma de responder a las nuevas exigencias técnicas en los mercados nacionales e internacionales.

El concepto de gestión integrada no es nuevo. De hecho, el Doctor William Edwards Deming dijo una vez “llegará un momento en el cual los clientes no preguntarán por el

automóvil. Nosotros tenemos caballos, qué podrían ser mejor”. Con esto Deming hizo referencia a que con el tiempo los cinturones de seguridad, las bolsas de aire y los frenos anti-bloqueo llegarían a ser parte del producto. Sería entonces inconcebible que un automóvil no los tuviera. Sin embargo, la organización siempre tendría el reto de cómo mejorar sus actividades de gestión, incluyendo las operacionales, para hacerlas más sostenibles.

En resumen, la gestión integrada es una “exigencia técnica” que se verá cada vez más solicitada en las organizaciones. Las empresas pueden ver en esta exigencia una oportunidad para desarrollar capacidades que le permitan emprender una gestión sostenible desde todo punto de vista: calidad, ambiente, seguridad, responsabilidad social, salud y negocios. Las normas son un instrumento para apoyar a la organización en dichos esfuerzos. Nuestros países necesitan de grandes empresas con la capacidad de construir un mejor futuro para todos.

GESTIÓN FINANCIERA

La gestión financiera tiene por objeto la ejecución propiamente dicha del presupuesto de gastos aprobado. Esta ejecución se realiza a través de distintas fases, iniciándose con la autorización del gasto y terminando con su pago material.

Los procedimientos de gestión para llevarlo a cabo, son los pagos por “caja fija”, los pagos “a justificar”, la “contratación administrativa” y excepcionalmente la contratación privada. No obstante también veremos en este apartado cómo los Convenios de Colaboración cuando tienen contenido económico pueden dar lugar a gastos de diferentes tipos. A la contratación administrativa, por su importancia se le dedica un apartado propio.

Durante su ejecución, el presupuesto se encuentra sometido a un control interno en todas sus fases. La Intervención General de la Administración del Estado (IGAE), a través de la función interventora, controla antes de su aprobación, todos los actos que dan lugar al reconocimiento de derechos y obligaciones de contenido económico, con el fin de asegurar que su gestión se ajusta a las disposiciones aplicables en cada caso, y a través de

la función de control financiero, el sometimiento de la actividad económico-financiera del sector público a los principios de legalidad, eficacia y economía.

Además, y una vez ejecutada, la actividad económico financiera se someterá al control externo realizado por el Tribunal de Cuentas que examina y comprueba la Cuenta General del Estado de cada año.

Funciones

La determinación de las necesidades de recursos financieros: planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo de las necesidades de la financiación externa.

La consecución de financiación según su forma más beneficiosa: teniendo en cuenta los costes, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa.

La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería: de manera a obtener una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad.

El análisis financiero: incluyendo bien la recolección, bien el estudio de información de manera a obtener respuestas seguras sobre la situación financiera de la empresa.

El análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones

7. OPERACIONALIZACIÓN DE LA HIPÓTESIS

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL
<p>¿Cómo la gestión integral en los procesos administrativos y financieros de la Escuela Particular Nuestro Mundo Eco Rio de la ciudad de Riobamba, incide en la calidad de los servicios educativos?.</p>	<p>Plantear un modelo de gestión integral administrativo y financiero de la Escuela Particular Nuestro Mundo Eco Rio de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo año 2013.</p>	<p>El planteamiento de un modelo de gestión integral en los procesos administrativos y financieros de la Escuela Particular Nuestro Mundo Eco Rio de la ciudad de Riobamba, incide en la calidad de los servicios educativos.</p>
PROBLEMAS DERIVADOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICA
<ul style="list-style-type: none"> - La poca capacidad administrativa incide en el número de estudiantes matriculados en la institución. - Los ingresos económicos limitan la gestión administrativa, pedagógica educativa institucional. - No se garantiza la continuidad de la preparación de los estudiantes que culminan la formación básica en la institución. - El personal docente y administrativo no se involucran en la gestión institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar la situación de la Escuela Particular Nuestro Mundo Eco Rio. - Identificar problemas de gestión que afectan institucionalmente mediante instrumentos de investigación. - Analizar resultados de la investigación - Plantear una propuesta de manejo administrativa financiera institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> - El conocimiento de la situación administrativa financiera de la institución educativa permite el planteamiento de una propuesta. - Con la aplicación de instrumentos de investigación se conoce la realidad institucional - Una propuesta de manejo administrativo financiero ayuda a mejorar la gestión integral de la Escuela Particular Nuestro Mundo Eco Rio de la ciudad de Riobamba.

8. METODOLOGÍA

8.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación será cuantitativa, en la que se recoja y analicen datos cuantitativos sobre las variables en estudio, para conseguir un resultado mucho más exacto.

8.2. Diseño de la Investigación

Será una investigación de campo, pues la información obtenida se la hará directamente en el lugar de los hechos.

Tipo de estudio

El tipo de estudio en esta investigación es transversal, porque apunta a un momento y tiempo definido. Se estima una duración de seis meses en la investigación.

8.3. Población

La población involucrada en la investigación serán los padres de familia, personal docente y administrativo de la escuela y los estudiantes a partir del tercer año de educación básica.

8.4. Muestra

Por el número de personas involucradas se trabajará con el total de la población.

8.5. Métodos de Investigación

Para la investigación utilizaré los métodos: inductivo – deductivo y analítico – sintético.

8.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

8.6.1 Técnicas

La entrevista.- La investigación se inicia con entrevistas a expertos en administración educativa y financiera.

La encuesta.- De tipo estructurada para recabar información de estudiantes, padres de familia y personal que labora en la institución.

8.6.2 Instrumento

Formato de entrevista.- Para recabar información de expertos se diseñará un formato con temas relacionados a gestión y procesos en las instituciones educativas.

Formato de encuesta estructurada.- Para padres de familia, personal docente y administrativo de la escuela y los estudiantes a partir del tercer año de educación básica.

8.7. Técnicas de procedimientos para el análisis de resultados

Metodológicamente para Luis Herrera E. y otros (2002: 174-178 y 183-185), la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información.

Una vez recopilados los datos con la aplicación de instrumentos diseñados para este fin, los datos se cuantificarán y presentarán en tablas estadísticas y gráficos mediante el empleo del programa estadístico SPSSP.

PLAN DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo a los objetivos e hipótesis.

Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico.

Comprobación de hipótesis. El método estadístico de comprobación de hipótesis el que va a ser utilizado en el desarrollo de la investigación es el siguiente: **Chi-cuadrado**

Establecimiento de conclusiones y recomendaciones. Explicación del procedimiento de obtención de las conclusiones y recomendaciones. Las conclusiones se derivan de la ejecución y cumplimiento de los objetivos específicos de la investigación. Las recomendaciones se derivan de las conclusiones establecidas. Además de las conclusiones y recomendaciones derivadas de los objetivos específicos, si pueden establecerse más conclusiones y recomendaciones propias de la investigación.

9. RECURSOS

9.1. RECURSO HUMANO

- Tutor del proyecto
- Responsable del proyecto
- Personal administrativo de las empresa
- Trabajadores y empleados
- Expertos en exportación
- Directivos de la cámara de artesanos del cantón Guano

9.2. RECURSO MATERIAL

- Útiles de escritorio
- Bibliografía
- Copias de instrumentos
- Transporte
- Anillados
- Impresiones
- Empastados

9.3. RECURSO TECNOLÓGICO

- Computador
- Internet
- Cámara fotográfica
- Memory flash

9.4. PRESUPUESTO

La investigación tendrá un costo aproximado de 2893 dólares americanos, los mismos que cubrirán los siguientes gastos:

DETALLE	VALOR USD
Útiles de escritorio	\$ 80,00
Bibliografía	\$ 500,00
Horas de trabajo investigación	\$ 600,00
Asesoría	\$ 400,00
Uso de internet	\$ 80,00
movilización	\$ 250,00
Anillados	\$ 30,00
Impresión de documentos	\$ 600,00
Empastados	\$ 90,00
TOTAL parcial	\$ 2.630,00
Imprevistos 10%	\$ 263,00
TOTAL	\$ 2.893,00

10. CRONOGRAMA

ACTIVIDAD DE TRABAJO	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5				MES 6					
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Diseño del proyecto de tesis	■	■																								
Presentación y aprobación			■	■	■	■																				
Elaboración del capítulo I						■	■	■																		
Elaboración del capítulo II									■	■	■	■														
Procesamiento de información										■	■	■	■	■												
Elaboración del Capítulo III y IV													■	■	■	■										
Redacción del Informe Final																	■	■	■	■						
Aprobación y defensa																							■	■		
Defensa de la investigación																							■	■		

11. ESQUEMA DE TESIS

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO

- 1.1 ANTECEDENTES
- 1.2 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA
 - 1.2.1 Fundamentación filosófica
 - 1.2.2 Fundamentación Epistemológica
 - 1.2.3 Fundamentación Sociológica
 - 1.2.4 Fundamentación Legal
- 1.3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA
 - 1.3.1 Administración
 - 1.3.1.1 Principios Generales Administrativos
 - 1.3.1.2 Proceso Administrativo
 - 1.3.2 Administración financiera
 - 1.3.2.1 Normas de Control Interno

CAPITULO II

2. METODOLOGÍA

- 2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
- 2.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN
- 2.3 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN
- 2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
 - 2.4.1 Técnicas
 - 2.4.2 Instrumento
- 2.5 POBLACIÓN Y MUESTRA
- 2.6 PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN
- 2.7 HIPÓTESIS

CAPITULO III

3. LINEAMIENTOS ALTERNATIVOS

- 3.1 TEMA
- 3.2 PRESENTACIÓN

- 3.3 OBJETIVOS
 - 3.3.1 Objetivo general
 - 3.3.2 Objetivos específicos
- 3.4 Fundamentación
- 3.5 CONTENIDO
- 3.6 OPERATIVIDAD

CAPÍTULO IV

- 4. EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**
 - 4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS
 - 4.2 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

CAPITULO V

- 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**
 - 5.1 CONCLUSIONES
 - 5.2 RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

- Anexo 1. Proyecto aprobado
- Anexo 2. Instrumentos para la recolección de datos
- Anexo 3. Otros

12. BIBLIOGRAFÍA

Chiavenato, I. (2006), Introducción a la Teoría General de la Administración.

Sapag Chain, Nassir. “Preparación y Evaluación de Proyectos”, McGraw-Hill Interamericana, Año 2006.

Zapata Sánchez, Pedro, Contabilidad General, editorial Mc Graw Hill, Quinta Edición, Bogotá, 2006.

Maldonado, Milton, Auditoria de Gestión (2001)

Franklin, Benjamín. Auditoría Administrativa” Primera Edición, 2001

Fleitman, Jack, Negocios Exitosos, Editorial McGraw-Hill, año 2000, Pág. 246.

Enríquez, Franklin. Organización de Empresas, Segunda Edición, Editorial McGraw Hill, año 2004

Anexo 2. Instrumentos para la recolección de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

INSTITUTO DE POSTGRADO

PROGRAMA DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

GESTIÓN INTEGRAL EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS DE LA ESCUELA PARTICULAR NUESTRO MUNDO ECO RIO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS PERÍODO 2013

ENCUESTA A PERSONAL DOCENTE DE LA ESCUELA

OBJETIVO: Conocer la gestión de las autoridades institucionales en los procesos administrativos y financieros de la Escuela Particular Nuestro Mundo Eco Rio de la ciudad de Riobamba, y su incidencia en la calidad de los servicios educativos

1. Género de los docentes

Femenino ()

Masculino ()

2. Años de experiencia profesional

Menor de 1 año ()

De 2 a 5 años ()

De 6 a 9 años ()

De 10 a 13 años ()

más 14 A 17 años ()

Más de 18 años ()

3. Títulos del docente:

Título profesional	Si	No
Profesor primario	()	()
Tecnólogo	()	()
Licenciado	()	()
Doctor	()	()
Máster	()	()
Ingeniero	()	()

Utilizando la escala de valoración sírvase responder la siguiente tabla:

Siempre	Muchas veces	Pocas veces	Nunca
Aprobado y se aplica	Se aplica sin aprobación	Está en proceso de elaboración	No dispone
4	3	2	1

4. La institución para el desarrollo de sus actividades dispone de instrumentos para la gestión administrativa.

INSTRUMENTOS DISPONIBLE EN LA INSTITUCIÓN	4	3	2	1
Proyecto educativo institucional				
Plan estratégico institucional				
Plan Operativo Anual				
Código de convivencia				
Reglamento interno				
Reglamentos especiales				
Sistema de reclutamiento y selección de recurso humano				
Manuales especiales				
Plan de evaluación de desempeño				
Plan de riesgos				

5. La institución para el desarrollo de sus actividades financieras dispone de:

INSTRUMENTOS FINANCIEROS DISPONIBLES	4	3	2	1
Plan de desarrollo económico				
Plan de inversión y financiamiento				
Sistema de control de ejecución presupuestaria				
Departamento financiero contable estructurado				
Sistema contable computarizado				
Modelo financiero institucional				
Sistema de cobros y pagos				
Sistema de seguros				

6. Para mejorar la gestión institucional en la escuela se desarrollan actividades de capacitación a los docentes:

ACTIVIDADES	4	3	2	1
Capacitación en misión, visión, filosofía institucional				
Socialización de proyecto educativo institucional				
El modelo pedagógico				
Deberes y atribuciones según instrumentos internos y normativas constitucionales				
Se capacita en el sistema de evaluación y desempeño				
Sistema de información y comunicación disponible				
Sistema de recaudaciones y pagos				
Sistema de apoyo y refuerzo pedagógico				

7. En la siguiente lista de aspectos en el trabajo educativo institucional, señale la característica:

	Muy buena	Buena	Regular
Calidad en la enseñanza	()	()	()
Infraestructura disponible	()	()	()
Equipamiento y tecnología	()	()	()
Sistema administrativo	()	()	()
Sistema financiero	()	()	()
Sistema de comunicación interno	()	()	()
Sistema de comunicación externo	()	()	()
Imagen y prestigio institucional	()	()	()

8. Acciones que se deben emprender para mantener y elevar el crecimiento institucional

	Si	no
Plan de mercadeo	()	()
Invertir en infraestructura	()	()
Adquirir tecnología	()	()
Capacitación y actualización del recurso humano	()	()
Plan de incentivos y promociones	()	()
Vinculación con la colectividad	()	()
Firma de convenios interinstitucionales	()	()

9. El manejo administrativo, financiero incide en la calidad de la educación

- Incide Mucho ()
 Incide poco ()
 No incide ()



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

GESTIÓN INTEGRAL EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS DE LA ESCUELA PARTICULAR NUESTRO MUNDO ECO RIO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS PERÍODO 2013.

ENCUESTA A PADRES DE FAMILIA

OBJETIVO: Conocer la gestión de las autoridades institucionales en los procesos administrativos y financieros de la Escuela Particular Nuestro Mundo Eco Rio de la ciudad de Riobamba, y su incidencia en la calidad de los servicios educativos

1. Nivel de preparación del padre de familia

Preparación	Padre	Madre
Básica	()	()
Media	()	()
Superior	()	()

2. Actividad laboral de los padres de familia

Actividad	Padre	Madre
Empleado público	()	()
Empleado privado	()	()
Trabajador independiente	()	()

3. Número de hijos que estudian en la institución

Uno	()
Dos	()
Tres	()

Usando la escala de valoración responde la siguiente tabla:

Siempre	Muchas veces	Pocas veces	Nunca
Aprobado y se aplica	Se aplica sin aprobación	Está en proceso de elaboración	No dispone
4	3	2	1

4. La institución para desarrollar sus actividades cuenta con instrumentos de gestión:

ACTIVIDADES	4	3	2	1
Proyecto educativo institucional				
Plan estratégico institucional				
Plan Operativo Anual				
Código de convivencia				
Reglamento interno				
Reglamentos especiales				
Manuales				
Plan de evaluación de desempeño				
Plan de riesgos				

5. Para el manejo financiero y de recursos la escuela dispone de:

ACTIVIDADES	4	3	2	1
Departamento financiero contable estructurado				
Sistema contable computarizado				
Sistema de cobros y pagos				

6. Para mejorar la gestión institucional en la escuela se desarrollan actividades de capacitación a padres de familia y representantes:

ACTIVIDADES	4	3	2	1
En misión, visión, filosofía institucional				
Socialización de proyecto educativo institucional				
El modelo pedagógico				
Deberes y atribuciones según instrumentos internos y normativas constitucionales				
Se capacita en el sistema de evaluación y desempeño				
Sistema de información y comunicación disponible				
Sistema de recaudaciones y pagos				
Sistema de apoyo y refuerzo pedagógico				

7. En la siguiente lista de aspectos en el trabajo educativo institucional, señale la característica:

	Muy buena	Buena	Regular
Calidad en la enseñanza	()	()	()
Infraestructura disponible	()	()	()
Equipamiento y tecnología	()	()	()
Sistema administrativo	()	()	()
Sistema financiero	()	()	()
Sistema de comunicación interno	()	()	()
Sistema de comunicación externo	()	()	()
Imagen y prestigio institucional	()	()	()

8. Acciones que se deben emprender para mantener y elevar el crecimiento institucional

	Si	no
Plan de mercadeo	()	()
Invertir en infraestructura	()	()
Adquirir tecnología	()	()
Capacitación y actualización del recurso humano	()	()
Plan de incentivos y promociones	()	()
Vinculación con la colectividad	()	()
Firma de convenios interinstitucionales	()	()

9. El manejo administrativo y financiero incide en la calidad de los servicios educativos

Incide Mucho ()
 Incide poco ()
 No incide ()