



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)**  
**DEL EXÁMEN COMPLEXIVO DE GRADO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

**PROBLEMA:**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO**  
**INSTITUCIONAL**

**AUTORA:**

**ADRIANA MISHELLE GUALAVISÍ FARINANGO**

**TUTOR:**

**LCDO. FAUSTO VIDAL HIDALGO TROYA, MSc.**

**BABAHOYO – AGOSTO/ 2019**





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**RESUMEN**

El presente caso de estudio se encuentra enfocado en el análisis de la gestión administrativa y el desarrollo institucional, la investigación se lleva a cabo en la Unidad Educativa Ernesto Albán Mosquera de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas, en donde se ha observado importantes debilidades en cuanto a las funciones administrativas que realizan los colaboradores de esta entidad. El objetivo del trabajo investigativo es analizar la incidencia de la gestión administrativa en el desarrollo institucional. El tipo de investigación es descriptiva, en virtud de la descripción que se realiza de las variables de del tema de investigación, el método empleado es el inductivo, puesto que se parte del análisis de situaciones particulares observadas en la institución, para llegar a conclusiones generalizadas respecto a la temática. Las actividades realizadas en el trabajo investigativo corresponden a las entrevistas que se ha realizado, la primera entrevista se encuentra dirigida al personal administrativo mientras que la segunda entrevista ha sido aplicada a los representantes de los estudiantes; se ha incluido preguntas pertinentes para conocer la gestión administrativa y el desarrollo institucional de la Unidad Educativa. Los resultados obtenidos reflejan que los colaboradores tienen importantes debilidades administrativas, lo cual ha influido de manera directa el desarrollo de la institución; estas debilidades han sido ocasionadas por la falta de capacitación a los colaboradores, a las conclusiones a las que se ha llegado es que los profesionales no hacen uso de las herramientas de planificación tales como el POA y PEDI.

**Palabras claves:** Gestión administrativa, Procesos administrativos, Desarrollo institucional, Plan de desarrollo institucional





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**ABSTRACT**

The present case study is focused on the analysis of administrative management and institutional development, the investigation is carried out in the Ernesto Alban Mosquera Educational Unit of the city of Santo Domingo de los Tsachilas, where important weaknesses have been observed as for the administrative functions performed by the employees of this entity. The objective of the research work is to analyze the incidence of administrative management in institutional development. The type of research is descriptive, by virtue of the description that is made of the variables of the research topic, the method used is the inductive one, since it is based on the analysis of particular situations observed in the institution, to reach generalized conclusions regarding the subject; The relevant technique for this work is the interview which has been directed to administrative staff of the Educational Unit and to ten student representatives. The results obtained reflect that the collaborators have important administrative weaknesses, which has directly influenced the development of the institution; These weaknesses have been caused by the lack of training for employees, the conclusions reached are that professionals do not use planning tools such as the POA and PEDI.

**Keywords:** Administrative Management, Administrative Processes, Institutional Development, Institutional Development Plan



## ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula.....	
Resumen .....	ii
Abstract.....	iii
Introducción.....	1
Desarrollo .....	2
Justificación .....	2
Objetivo .....	3
Sustentos teóricos .....	4
Técnicas aplicadas para la recolección de datos .....	10
Resultados obtenidos .....	11
Soluciones planteadas .....	17
Conclusiones.....	18
Bibliografía.....	20
Anexos.....	

## INTRODUCCIÓN

El análisis del presente caso de estudio con respecto a la gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo institucional, esta relacionado con la línea de investigación de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe denominada “Talento Humano - Gestión de Talento Humano en las actividades organizacionales”, además la sub-línea de investigación en la que se direcciona el presente trabajo es “Capacitación y Desarrollo de Talento Humano”, esta relación ocurre en virtud de que en el desarrollo de la investigación se aborda aspectos claves de las funciones administrativas que deben ser realizadas por los colaboradores que laboran en la entidad.

La investigación se ha realizado en la Unidad Educativa Ernesto Albán Mosquera de la Ciudad de Santo Domingo, se encuentra ubicada en la Coop. De Vivienda Aquepi, calle Juan Domingo Perón y Nicolás Guillen. La institución educativa brinda enseñanza a más de 1450 estudiantes que cursan los diferentes niveles de educación básica en jornada matutina y vespertina, el establecimiento cuenta con talento humano encargado de formar a niños y adolescentes del cantón y sus sectores aledaños.

La problemática esta basada en las debilidades que presenta el área administrativa en cuanto a la gestión administrativa, las cuales se ven reflejadas en el poco desarrollo institucional que ha tenido durante los ultimos años, evidentemente, esto se debe a multiples factores, como: falta de de planificación para la realizacion de los procesos, inadecuada organización de actividades, control y seguimiento ineficiente de los programas que se realizan en la institución; ademas de esto, en el área administrativa de la Unidad Educativa laboran colaboradores que no se encuentran plenamente capacitados para realizar actividades administrativas de manera efectiva; todos estos factores contribuyen al no progreso de la entidad.

La gestión administrativa es uno de los elementos más importantes dentro de las instituciones porque permite establecer la ruta a seguir para la consecución de los objetivos;

en el caso de las unidades educativas, conduce y direcciona las acciones que se realizan, con el fin de enriquecer la práctica pedagógica en el proceso de enseñanza, contribuyendo con conocimiento, experiencias y responsabilidades en la organización; de tal manera que la administración de los recursos esta dirigida hacia el mejoramiento continuo de la calidad educativa de la institución.

En el desarrollo del caso de estudio se aplicó el tipo de investigación descriptiva debido a que esta ha permitido puntualizar características relevantes de la población objeto de estudio, también de utilizó el método inductivo porque se analizó situaciones particulares relacionadas a la problemática y se elaboró conclusiones generales del tema, además se implementó la técnica de la entrevista conformada por un cuestionario de preguntas y con parámetros que detecten circunstancias negativas que se susciten en la institución

La finalidad de la investigación realizada en la Unidad Educativa Ernesto Albán Mosquera, es resaltar la importancia de una adecuada gestión administrativa en las instituciones educativas, puesto que estas son organizaciones complejas y dinámicas, que se caracterizan por realizar procesos que contribuyen al logro de metas y objetivos planteados, lo que permite el desarrollo institucional en todos los aspectos.

## **DESARROLLO**

### **JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación es importante porque se necesita conocer cuáles son los componentes principales para asegurar la calidad de educación dentro de la institución, siendo la gestión administrativa un aspecto fundamental para que las acciones que se realizan dentro de la entidad se enmarquen al cumplimiento de la planificación efectuada en el periodo lectivo y obtener como resultado el desarrollo institucional. El estudio se considera de interés y novedad para el área académica porque se relacionan criterios internos institucionales que originan la obtención de los objetivos planteados.

El aporte de esta investigación es que realiza énfasis en la utilización de herramientas administrativas eficaces, tales como PEDI y POA, para realizar los procesos administrativos de manera efectiva, de manera que los objetivos y metas planteadas se puedan conseguir de manera satisfactoria. Este aporte del que se hace mención se encuentra reflejado en las recomendaciones que se establecen en base al estudio particularizado de las situaciones detectadas durante el trabajo investigativo.

El analizar los procesos administrativos que surgen dentro de la unidad educativa, beneficiará directamente a la institución y a los docentes que la integran, además de beneficiar indirectamente la formación profesional de los estudiantes que asisten a la misma, porque se abordan situaciones problemáticas que impiden alcanzar un desarrollo institucional; no cabe dudas que, si la administración de la Unidad Educativa es eficiente, los estudiantes serán beneficiados con un incremento en los niveles de calidad en la educación.

Esta investigación es factible porque existe la cooperación de la institución objeto de estudio para ejecutar las técnicas de investigación que proporcionarán datos válidos para el desarrollo integral de la investigación y de esta forma determinar cómo afecta la gestión administrativa al desarrollo institucional; además se cuenta con todos los recursos necesarios para desarrollar la investigación, existe disponibilidad de la información teórica que sustente de forma técnica los argumentos planteados.

## OBJETIVO

Analizar la incidencia de la gestión administrativa en el desarrollo institucional de la Unidad Educativa Ernesto Albán Mosquera en el cantón Santo Domingo de los Tsáchilas, a través de la investigación de campo y bibliográfica, para proponer estrategias que mejoren los procesos administrativos de la institución.

## SUSTENTOS TEÓRICOS

### Gestión administrativa

La gestión administrativa es uno de los componentes más importantes para el desarrollo de las instituciones, esta provee las herramientas necesarias para lograr los objetivos planteados; según los autores Ramírez, Ramírez & Calderón (2017) afirman que:

Es la aplicación práctica de todas y cada una de las etapas del proceso administrativo, implica una efectiva toma de decisiones que se efectúen en el momento oportuno para cumplir con los objetivos y metas establecidas que tiene una organización; sin la inclusión de una correcta gestión en la administración es imposible alcanzar grandes resultados y superar los diferentes escenarios que tienen que enfrentar las empresas, organizaciones o instituciones en el entorno en el que se encuentren. (pág. 9)

De acuerdo a la definición realizada por los autores antes mencionados, se manifiesta que la gestión administrativa está orientada a fortalecer y potencializar de manera eficiente los recursos humanos, materiales, económicos, tecnológicos que posee una institución, a través de la implementación los procesos administrativos, los cuales permitirán sincronizar cada uno de los elementos que son indispensables en una gestión, para poder alcanzar los objetivos establecidos y obtener una gestión administrativa de calidad. Uno de los componentes principales de la gestión administrativa es el plan operativo anual y plan estratégico de desarrollo institucional (PEDI), son herramientas estratégicas para el logro de los objetivos internos de una organización y en especial de una Unidad Educativa.

### Importancia de la administración

La administración es de vital importancia puesto que permite que los procesos que se realicen dentro de las instituciones sean efectivos, coordina los esfuerzos del equipo humano, para desempeñar las múltiples actividades de la organización; de acuerdo a la autora Blandez (2016) afirma:

La importancia de la administración es que influye de manera directa en el éxito de las organizaciones, esto dependerá de la efectividad de una correcta administración, beneficiando a la integración de los grupos de trabajo, relaciones humanas positivas, así como el manejo adecuado de los recursos materiales y de la infraestructura, además permite conocer las brechas a vencer, por medio de determinar soluciones para los posibles problemas que se detecten, a través de objetivos bien definidos y empleando con eficiencia los recursos mediante el proceso administrativo. (pág. 4)

En base al criterio de la autora sobre la importancia de la administración, se puede manifestar que se requiere que la persona encargada de la gestión administrativa, tenga las habilidades y técnicas necesarias que le permitan manejar y controlar la organización, empleando las funciones del proceso administrativo, como son: la planeación, organización, dirección, ejecución y control, a través estos procedimientos se desarrollarán estrategias que le permitirán alcanzar los objetivos de las instituciones, y asumirán los posibles riesgos o incertidumbres que se presenten, puesto que podrá generar soluciones para efectuar una toma de decisiones correcta.

### Proceso Administrativo

El proceso administrativo está compuesto por un conjunto de funciones que son desarrolladas con un orden específico, el propósito de su aplicación es aprovechar de manera efectiva los recursos disponibles; para el autor Osorio (2014):

Se trata de actividades interrelacionadas que realiza el equipo humano con el propósito de alcanzar las metas propuestas, es una de las más importantes herramientas administrativas, en esta se incluye actividades respecto a:

- **Planificación:** Es un procesamiento metódico, que se encuentra diseñado para cumplir objetivos de las instituciones, en un tiempo determinado.
- **Organización:** Se trata de coordinar los recursos disponibles para que la planificación se pueda ejecutar de manera eficaz.

- Dirección: Consiste en dirigir a los colaboradores para la realización de las actividades, en este punto se establecen las pautas necesarias para la eficacia del proceso.
- Control: Es la última etapa del proceso administrativo, se evalúa la efectividad de las actividades realizadas, para realizar las correcciones necesarias. (pág. 8)

En base a la teoría del autor antes mencionado, respecto al proceso administrativo, se puede entender que están constituidos por la planeación donde se establecen objetivos claros y bien estructurados, se analiza el entorno de trabajo, incluye la asignación de tareas, se establecen políticas para desempeñar cada actividad en la institución. En la etapa de organización se determinan todo el conjunto de normas y directrices a seguir por cada uno de los colaboradores en este caso los docentes. Dentro de la dirección, se dirige al equipo de trabajo por medio de la motivación laboral y de esta forma se pueda cumplir eficientemente con los propósitos institucionales. A través del control se comprueba y evalúa todo aquello planeado, verificando todos los progresos para realizar una toma de decisiones óptima.

#### Características de la Administración

La administración presenta importantes características, las cuales hacen resaltar el rol fundamental que cumplen en cada uno de los procesos que los profesionales realizan; el autor Torres (2014) manifiesta que la administración presenta las siguientes características:

- Universalidad: Es decir se presenta en todo lugar donde exista un organismo social puesto que este siempre debe existir una organización sistemática para la realización de las actividades.
- Especificidad: Tiene funciones específicas las cuales son aplicadas de forma general para todo tipo de organizaciones, pero se necesita de competencias plenas para que las actividades administrativas sean efectivas.
- Unidad jerárquica: La administración se practica en los distintos niveles jerárquicos, es decir, en una empresa, desde el gerente general hasta el jefe de operarios forman parte de una sola unidad administrativa, pero se mantiene los niveles de mando. (pág. 11)

En relación con el criterio del autor, las características permiten conocer detalladamente en que está basada la administración, lo cual genera una perspectiva significativa para comprender la forma adecuada de una gestión administrativa, se deben plantear objetivos y conseguirlos a través del esfuerzo de todos los que participan en el interior de una organización, permite formalizar saberes, por lo general los miembros de la institución adquieren destrezas en determinados tipo de tareas ejecutadas, también se deben considerar herramientas como el FODA que permiten diagnosticar situaciones internas y externas en el ambiente educativo.

### Ventajas de la administración

La administración brinda importantes ventajas que son descritas a continuación:

- Claridad en el concepto del trabajo
- Mejora el pensamiento contemporáneo en cuanto a la administración.
- Es flexible, es decir, se adapta a los distintos escenarios en el que las instituciones se encuentran.
- El administrador puede entender los problemas que se presentan y dar oportuna solución.
- Se obtiene un desarrollo organizacional de manera efectiva. (Sánchez, 2014, pág. 116)

Como la autora manifiesta la aplicación de una adecuada gestión administrativa en las instituciones educativas dan como resultados importantes ventajas las cuales benefician a la institución y a los colaboradores del área administrativa, mismas que proporcionan la optimización de los recursos empleados para la ejecución de las metas propuestas en la misión y visión de la institución, mediante la determinación de objetivos estratégicos que permitan aplicar de manera eficaz y eficiente una gestión administrativa en la que se prevengan, corrijan y se reduzcan los errores suscitados.

### Desarrollo Institucional

El desarrollo institucional hace referencia al crecimiento que tiene una institución a través del tiempo, este se ve reflejado en factores intangibles como los administrativos pero también en aspectos tangibles como infraestructura; según la autora Cárdenas (2014) el desarrollo institucional:

Se determinan a todas las actividades que se realizan durante la ejecución de estrategias planteadas por la gerencia, está compuesto por el incremento de los ingresos económicos en base al esfuerzo de todos los colaboradores, interviene el progreso de la infraestructura, todo esto está acompañado del cumplimiento de la misión y visión de la organización. Ayuda a la creación y fortalecimiento de todas las capacidades organizacionales. (pág. 21)

Según lo expuesto por la autora antes mencionado, respecto al desarrollo institucional, se manifiesta que dentro de las instituciones educativas, la gestión administrativa prevé aspectos esenciales para el mejoramiento de la calidad en la educación, uno de los aspectos más importantes que se procura instaurar en el ámbito educativo es la innovación tecnológica, porque mediante esta se considera un progreso significativo para los docentes y las personas que laboran en el área administrativa y de esta forma impulsar el desarrollo organizacional.

### Gestión institucional

La gestión institucional de acuerdo con el autor Vichique (2016) “Consiste en acciones y procesos de tomas de decisiones derivadas de autoridades administrativas y políticas que inciden en el desarrollo de las organizaciones en particular” (p. 29). Por lo general la gestión administrativa de las Unidades Educativas del país poseen una administración empírica presentada por debilidades marcadas por el perfil profesional de los docentes, asistentes o secretarías, lo que condiciona que posea estándares de calidad y una mejor gobernanza de la institución en la resolución de conflictos, por la carencia de competencias relacionadas a la administración, gestión institucional e innovaciones tecnológicas.

## Innovación

La innovación de acuerdo a los autores Conejero & Redondo (2016) “Es un factor que ha estado presente desde la época de la revolución industrial, involucra concepciones de avances que existen en el mercado en conjunto con la tecnología para satisfacer necesidades humanas” (p. 25). En la actualidad se ha convertido en un aspecto indispensable para el mejoramiento de la calidad en diversos ámbitos, por lo cual es necesario la exposición de la tecnología en la educación, para que la gestión administrativa efectuada por los asistentes y dirigentes de la institución procure la instalación y ejecución de herramientas tecnológicas que mejoren los procesos internos.

## Plan de desarrollo institucional

El plan de desarrollo institucional está presente en todas las entidades del estado, este direcciona los objetivos y metas que estas tienen para alcanzar un crecimiento sostenido; la Facultad de Educación (2016) lo define como:

Es una herramienta, que tiene como propósito buscar los medios idóneos de acciones planificadas y específicas con plazos determinados, para identificar problemas y por ende resolverlos, además establece procesos de seguimiento mediante continuas evaluaciones de los objetivos estratégicos que las instituciones se hayan planteado, a través de los resultados esperados. (pág. 5)

En base a la definición del autor antes citado, se puede entender con claridad que el plan de desarrollo institucional sirve de instrumento para las entidades académicas, diseñado con estrategias para efectuar labores que benefician a la comunidad educativa de forma consensuada con misión y visión a largo plazo que garanticen la continuidad de la institución con la implementación de las innovaciones necesarias en las gestiones administrativas brindando seguridad de un trabajo en conjunto y colaborativo hacia la mejora de oportunidades en la administración pública.

## TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

**Tipo de investigación:** Este trabajo presenta un tipo de investigación es descriptiva debido a que a través de esta se detallan las situaciones o características relevantes sobre las unidades de observación, se narra y explica las situaciones detectadas en el proceso investigativo, además, se propone soluciones para mejorar la situación problemática; la particularidad de este tipo de investigación, es que permite el análisis de las causas por las cuales se produce el fenómeno observado, que este caso puntual corresponde a la gestión administrativa y el desarrollo institucional.

**Método de investigación:** El método de investigación que se utilizado es el inductivo porque permite realizar un análisis particular de las problemáticas encontradas en la investigación, para luego llegar a conclusiones generalizadas respecto a la temática presentada. Es decir que permitirá obtener información sobre la incidencia de la gestión administrativas en el desarrollo institucional de la Unidad Educativa Ernesto Albán Mosquera institución objeto de estudio.

**Técnica de entrevista:** Según el autor Folgueiras (2016) “Sirve para recolectar información, cuyo principal objetivo es obtener información de forma oral y personalizada, respecto a acontecimientos experiencias y opiniones de personas involucradas en el proceso investigativo” (p.2). Se ha aplicado esta técnica investigativa puesto que a través de esta se obtendrá la información necesaria acerca de la gestión administrativa y el desarrollo institucional de la Unidad Educativa Ernesto Albán Mosquera.

**Instrumento de investigación:** El instrumento utilizado es el cuestionario de preguntas, la cual permite recoger información manera eficaz acerca de la problemática y en un tiempo respectivamente breve. El cuestionario realizado se direcciono a los colaboradores del área administrativa y a los representantes de los estudiantes, consto de 6 preguntas, las tres primeras enfocadas en la variable independiente y las restantes a la variable dependiente.

## RESULTADOS OBTENIDOS

Para el presente caso de estudio de caso se ha realizado dos entrevistas las cuales se encuentran detalladas de la siguiente manera:

- a) Primera entrevista: Dirigida al personal administrativo de la Unidad Educativa Ernesto Albán Mosquera, es decir: a la rectora, vicerrector, secretaria e inspector general. Consta de 6 preguntas, las tres primeras enfocadas en la variable Gestión Administrativa y las restantes a la variable desarrollo institucional. El objetivo de esta entrevista es obtener información respecto a las gestiones que se realizan en la institución para conocer el impacto en el desarrollo de la misma.
  
- b) Segunda entrevista: Direccionada a los representantes de los estudiantes, de los cuales se ha seleccionado una muestra de 10 personas; el cuestionario tiene seis preguntas las cuales buscan obtener información acerca de la percepción que tienen los representantes de los alumnos respecto a cómo la administración incide en el desarrollo institucional de la Unidad Educativa.

Al comparar los resultados de la aplicación de las dos entrevistas, se puede observar que el personal administrativo indica que la gestión administrativa se realiza de manera aceptable, sin embargo la percepción de los representantes de los estudiantes, es distinta, pues la mayor parte de entrevistados, brinda una respuesta negativa respecto a la gestión en la Unidad Educativa Ernesto Albán Mosquera; esto evidencia que el proceso administrativo no se está realizando de manera efectiva, y por tanto, se requiere realizar importantes cambios para obtener el desarrollo sostenido e integral de la institución.

A continuación se presentan en las siguientes tablas y gráficos, los cuales están seccionados por una pregunta más relevante por cada una de las variables:

## Primera entrevista

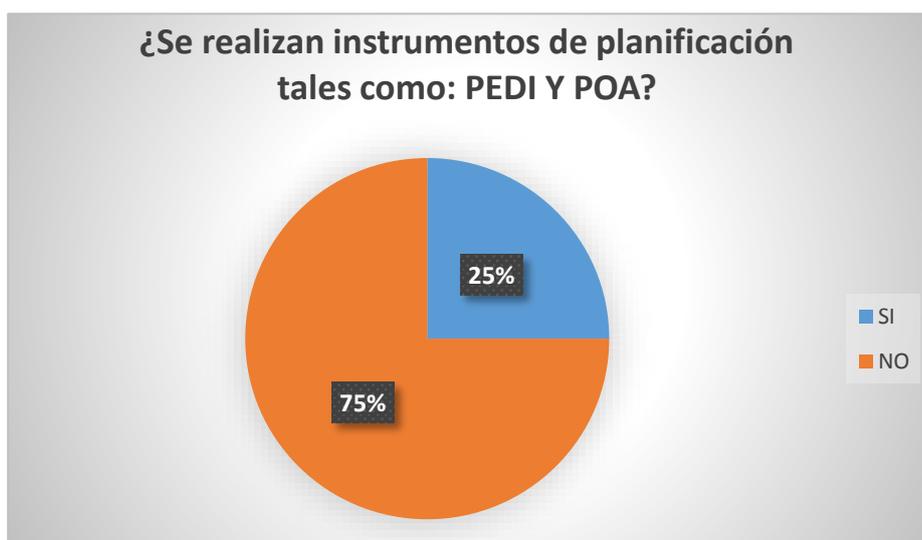
### *Gestión administrativa*

*Tabla 1: Instrumentos de planificación*

¿Se realizan instrumentos de planificación tales como: PEDI y POA?			
Gestión administrativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	1	25%	25%
NO	3	75%	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Entrevista al área administrativa

**Elaborador por:** Adriana Mishelle Gualavisí Farinango



*Gráfico 1: Instrumentos de planificación*

**Análisis:** El 75% de los colaboradores del área administrativa han manifestado que no elaboran los instrumentos de planificación (PEDI y POA), mientras que el 25% han indicado que si se realizan.

## Desarrollo institucional

Tabla 2: Desarrollo institucional sostenido

¿La institución ha tenido un desarrollo sostenido durante los últimos cuatro años?			
Desarrollo institucional	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	2	50%	50%
NO	2	50%	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Entrevista al área administrativa

Elaborador por: Adriana Mishelle Gualavisí Farinango



Gráfico 2: Desarrollo institucional sostenido

**Análisis:** El 50% de los colaboradores del área administrativa consideran que la institución si ha tenido un desarrollo sostenido durante los últimos 4 años, mientras que el 50% restante manifiesta que la entidad no se ha desarrollado de forma sostenida.

## Segunda Entrevista

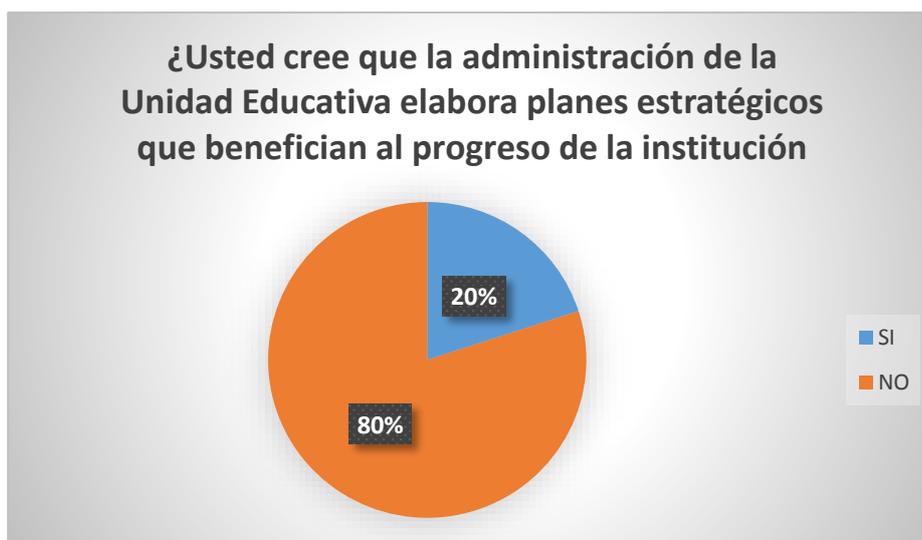
### *Gestión administrativa*

*Tabla 3: Planes estratégicos*

¿Usted cree que la administración de la Unidad Educativa elabora planes estratégicos que benefician al progreso de la institución?			
Gestión administrativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	2	20%	20%
NO	8	80%	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Entrevista a los representantes de los estudiantes

**Elaborador por:** Adriana Mishelle Gualavisí Farinango



*Gráfico 3: Planes estratégicos*

**Análisis:** El 80% de los representantes de los estudiantes que han sido entrevistados manifiestan que la institución no elabora planes estratégicos en beneficio del desarrollo de la institución, mientras que el 20% indica que si se elaboran.

## Desarrollo institucional

Tabla 4: Cambios positivos para el D.I

¿Ha observado algún cambio positivo en cuanto al desarrollo institucional en los últimos cuatro años?			
Gestión administrativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	3	30%	30%
NO	7	70%	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Entrevista a los representantes de los estudiantes

Elaborador por: Adriana Mishelle Gualavisí Farinango

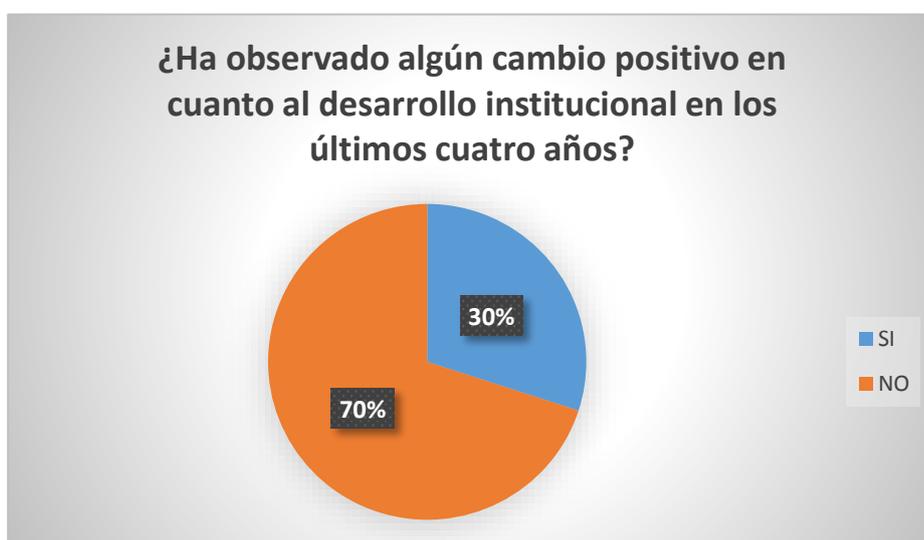


Gráfico 4: Cambios positivos para el D.I

**Análisis:** El 70% de los representantes de los estudiantes considera que no se han observado cambios positivos en beneficio del desarrollo institucional, durante los últimos cuatro años, mientras que el 30% indica que si ha existido cambios positivos.

## SITUACIONES DETECTADAS

En el análisis efectuado al personal administrativo de la Unidad Educativa Ernesto Albán Mosquera se han evidenciado diferentes situaciones que se relacionan con el tema investigativo planteado. Una de las problemáticas detectadas son los periodos de planificación los cuales no son constantes, es decir, la planificación se realiza una vez al año de forma general para desarrollar las actividades de la institución con normalidad, pero no existe la elaboración de proyectos o programas para mejorar o realizar cambios de los procesos ejecutados que deben ser actualizados para impulsar el desarrollo institucional.

Con respecto a las competencias administrativas del personal, los cuales incluye el conocimiento de la correcta aplicación de los pasos para cumplir con un proceso administrativo eficaz, se ha detectado que los colaboradores ejecutan los procesos que requiere la entidad de forma estandarizada, pero que carecen de conocimientos actualizados respecto a las modelos de gestión eficientes que predominan en la gestión pública del mundo contemporáneo.

El personal no cuenta con las capacidades para ejercer sus funciones de forma adecuada, debido a que no realizan un control de los documentos emitidos por el área a las personas que solicitan de información pertinente; la falta de verificación de los informes redactados para posterior entrega, causan molestias y desestabilidad de los procesos para cumplir con un objetivo, lo cual no permite alcanzar un progreso continuo que se refleje en el desarrollo institucional, en el cual los resultados obtenidos favorezcan en el ámbito educacional brindado.

La investigación refleja que los niveles de progreso no son evidentes en el desarrollo institucional, ya que la falta de control o seguimiento por parte de las autoridades, no permite un desarrollo continuo referente a lo académico e institucional. El progreso institucional es una característica de alta consideración que la administración debe alcanzar, por medio del fomento de acciones que conlleven una organización oportuna de las actividades dentro del departamento y la institución en general.

## SOLUCIONES PLANTEADAS

Que los directivos de la Unidad Educativa Ernesto Albán Mosquera realicen planes estratégicos como una herramienta de gestión eficaz y útil, de modo que se pueda llevar de manera sistemática las actividades dentro de la institución, con el objetivo de cumplir las metas a mediano plazo; además este documento debe ser informado a todos los miembros de la entidad mismo que debe ser cumplido con la corresponsabilidad y compromiso de la máxima autoridad y de toda la comunidad del centro educativo, ya que si se aplica de manera adecuada puede ofrecer importantes avances y mejoras.

Seleccionar talento humano especializado para las diferentes áreas que tiene la institución como parte de la administración con el propósito de que desarrollen de manera correcta sus competencias a través de las funciones de la planeación, organización, dirección, control y a la vez mejoren las deficiencias que han dejado personas que han laborado en la unidad educativa en periodos anteriores, además que poseer colaboradores con capacidades idóneas facilitan el servicio a toda la entidad apoyando al quehacer docente e investigativo en las labores de desarrollo y control de los miembros del centro educativo.

Implementar indicadores cada trimestre que permita llevar un control de los procesos que realizan todos los miembros de la Unidad Educativa Ernesto Albán Mosquera, para así valorar el desempeño de la institución frente a sus metas, objetivos y responsabilidades, además generan información que servirá para analizar el cumplimiento de los colaboradores o para detectar desviaciones que luego puedan ser solucionadas con una toma de decisiones acertadas; los indicadores recomendados son de evaluación, cumplimiento y de gestión que aplicados de manera adecuada aportaran al progreso continuo de la entidad.

Que la institución educativa implemente de manera eficiente y eficaz la distribución de los recursos financieros y materiales en función de su proyecto educativo para alcanzar las metas de aprendizaje y desarrollo propuestos por el establecimiento, ya que si estos no son proporcionados no puede potenciar las actividades de enseñanza, los resultados de la

entidad y los aprendizaje de calidad para los estudiantes, por tal razón se recomienda que adecuen la infraestructura de la unidad educativa, equipen todas las áreas con materiales didácticos y renueven los equipos del área de computo, entre otros aspectos.

## **CONCLUSIONES**

En base al estudio realizado, y con la aplicación de la técnica de investigación se ha podido llegar a las siguientes conclusiones:

La Unidad Educativa Ernesto Albán Mosquera presenta importantes falencias administrativas, debido a que algunos de los colaboradores del área administrativa realizan sus actividades de forma empírica, puesto que no emplean de forma efectiva la elaboración de herramientas administrativas esenciales para las actividades de la institución, como el plan operativo anual o plan estratégico de desarrollo institucional también conocido como PEDI, medios necesarios para garantizar el cumplimiento de objetivos internos.

En la institución analizada, el personal encargado de las funciones administrativas de la Unidad Educativa Ernesto Albán Mosquera no cuenta con las competencias necesarias para desempeñar adecuadamente las actividades en el área administrativa, puesto que no conocen la forma técnica aplicar el proceso administrativo, el cual se trata de planear, organizar, dirigir y controlar. Esto, ha causado problemas relacionados con el desarrollo normal de los procesos internos, debido a que un personal no capacitado impide la sinergia interna en la ejecución de las actividades laborales.

La institución no evidencia un progreso continuo en el desarrollo institucional, afirmación que se realiza en virtud de que no existe un mejoramiento en cuanto a la infraestructura, ni se han implementado actividades que fortalezcan el crecimiento sostenido e integral de la entidad; la percepción de los representantes de los estudiantes es que en los últimos 4 años no ha existido cambios positivos en la Unidad Educativa.

Otro de las conclusiones que se evidencian en la Unidad Educativa Ernesto Albán Mosquera, es que no establecen estándares de desempeño, metas, objetivos, así como tampoco indicadores de evaluación que ayuden a mitigar los problemas relacionados en cuanto a las competencias administrativas que tienen que desarrollar cada uno de los miembros de la institución objeto de estudio al momento de ejecutar las actividades asignadas.

## RECOMENDACIONES

Que la Unidad educativa Ernesto Albán Mosquera promueva programas de capacitación para el talento humano encargado de realizar las actividades administrativas de la organización, con el objetivo de fortalecer el desarrollo profesional e impulsar las capacidades institucionales de la misma, a través de la integración de un equipo de trabajo que posea aptitudes y habilidad óptimas para un buen desempeño laboral. Que los encargados de la gestión administrativa de la institución incluyan dentro de la planificación actividades enfocadas en el desarrollo institucional, es decir, que se asigne recursos para mejorar la infraestructura, de modo que se adecue de mejor manera los salones de clase, además, se requiere organización en cuanto a los procesos que se realizan, por ejemplo, en cuanto a los procesos de matriculación, puesto que aunque son regulados por el Ministerio de Educación, presenta falencias en cuanto a este importante aspecto.

## BIBLIOGRAFÍA

- Blandez Ricalde, M. G. (2016). *Proceso Administrativo*. Editorial Digital UNID.
- Cárdenas Roa , C. (2014). *El desarrollo institucional. ¿cuestión externa o de autopoíesis?* Guadalajara : UPN.
- Conejero Paz, E., & Redondo Lebrero, J. (2016). Gestión y análisis de políticas públicas. *Revista GAPP*, 2-3.
- Facultad de Educación. (04 de Noviembre de 2016). *Plan de Desarrollo Institucional*. Obtenido de Educacion Uncuyo: <http://educacion.uncuyo.edu.ar/plan-de-desarrollo-institucional>
- Folgueiras Bertomeu , P. (2016). La entrevista. *Tesis de pregrado*. Universidad de Barcelona, Barcelona.
- Osorio González, I. (2014). El proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos educativos privados en la ciudad de Quetzaltenago. *Tesis de pregrado*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Ramírez Casco, A., Ramírez Garrido, R. G., & Calderón Moran, E. V. (2017). *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial* . Riobanmba: Eumet.
- Sánchez, M. (2014). *Administración I*. México: Grupo Editorial Patria.
- Torres Hernández, Z. (2014). *Teoría General de la Administración, 2a. Ed.* Ciudad de México: Grupo Editorial Patria.
- Vichique, M. (2016). *La gestion Institucional de crisis, estrategia clave en el siglo XXI*. Barcelona: Editorial UOC.

## ANEXOS

### Anexo N° 1

#### Entrevista Dirigida al personal administrativo Gestión administrativa y el desarrollo institucional

1. ¿Se realizan instrumentos de planificación tales como: PEDI Y POA?

SI

NO

2. ¿Cuáles son los principales problemas que se presentan en cuanto a la gestión administrativa?

Falta de presupuesto

Falta de capacitación

3. ¿Todos los colaboradores del área administrativa tienen competencias plenas en cuanto a la administración?

SI

NO

4. ¿La institución ha tenido un desarrollo sostenido durante los últimos 4 años?

SI

NO

5. ¿Se ha realizado evaluaciones con indicadores de gestión que midan el desarrollo institucional?

SI

NO

**6. ¿Se tiene como prioridad la realización de actividades enfocadas en el desarrollo de la institución?**

SI

NO

**ENTREVISTA A LOS REPRESENTANTES DE LOS ESTUDIANTES**  
**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESARROLLO DE LA INSTITUCIÓN**

**1. ¿Considera usted que la institución planifica las actividades de manera constante?**

SI

NO

**2. ¿La administración de la Unidad Educativa elabora planes estratégicos que benefician al progreso de la institución?**

SI

NO

**3. ¿Cómo considera usted la gestión de los recursos en la institución?**

Excelente

Buena

Regular

Malo

**4. ¿Considera que la institución ha tenido un desarrollo durante los últimos cuatro años?**

SI

NO

**5. ¿Ha observado algún cambio positivo en cuanto al desarrollo institucional?**

SI

NO

**6. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto al desarrollo que ha tenido la institución?**

Alto

Medio

Bajo

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Tabulación de la entrevista realizada al personal administrativo de la Unidad Educativa Ernesto Albán Mosquera de la Ciudad de Santo Domingo.

### 1. ¿Cuáles son los principales problemas que se presentan en cuanto a la gestión administrativa?

*Tabla 5: Principales Problemas*

Gestión administrativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falta de presupuesto	2	50%	50%
Falta de capacitación	2	50%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Entrevista al área administrativa

Elaborador por: Adriana Mishelle Gualavisí Farinango



*Gráfico 5: Principales problemas*

**Análisis:** El 50% de los colaboradores del área administrativa consideran que el principal problema que se presenta en cuanto a la gestión administrativa es la falta de presupuesto, mientras que el 50% restante manifiesta que es por falta de capacitaciones.

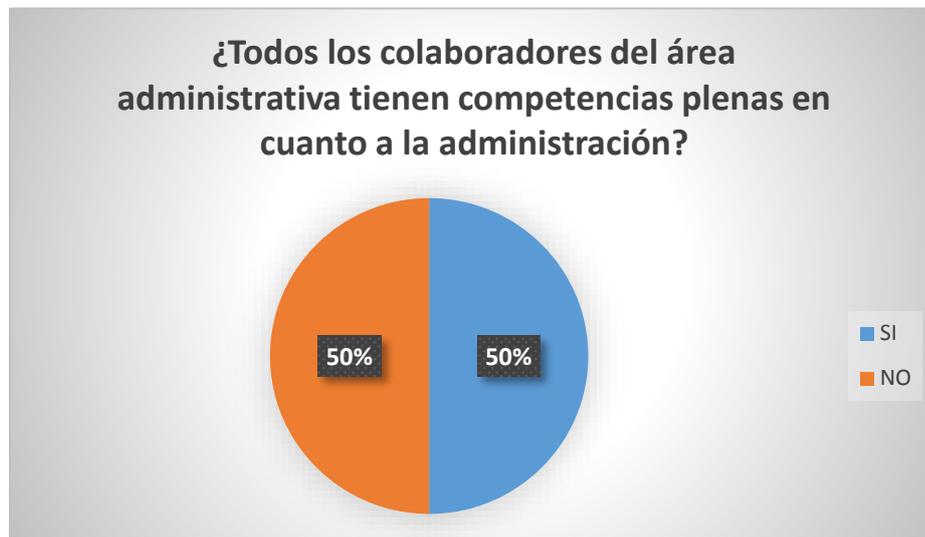
**2. ¿Todos los colaboradores del área administrativa tienen competencias plenas en cuanto a la administración?**

*Tabla 6: Competencias plenas*

<b>Gestión administrativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
SI	2	50%	50%
NO	2	50%	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Entrevista al área administrativa

**Elaborador por:** Adriana Mishelle Gualavisí Farinango



*Gráfico 6: Competencias plenas*

**Análisis:** En base a los datos recolectados de las entrevistas realizadas al personal administrativo, el 50% de ellos manifestaron que si tienen competencias plenas en la administración para realizar sus funciones de la mejor manera posible, mientras que el 50% restante indicaron que no poseen tal competencia.

**3. ¿Se ha realizado evaluaciones con indicadores de gestión que midan el desarrollo institucional?**

*Tabla 7: Evaluaciones*

<b>Desarrollo Institucional</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
SI	2	50%	50%
NO	2	50%	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Entrevista al área administrativa

**Elaborador por:** Adriana Mishelle Gualavisí Farinango



*Gráfico 7: Evaluaciones*

**Análisis:** Con los datos obtenidos, el 50% de los entrevistados manifestaron que no se realizado evaluaciones con los indicadores de gestión que midan el desarrollo organizacional, mientras, que el 50% indico que si se han realizado.

**4. ¿Se tiene como prioridad la realización de actividades enfocadas en el desarrollo de la institución?**

*Tabla 8: Prioridad*

<b>Desarrollo Institucional</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
SI	2	50%	50%
NO	2	50%	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Entrevista al área administrativa

**Elaborador por:** Adriana Mishelle Gualavisí Farinango



*Gráfico 8: Prioridad*

**Análisis:** De acuerdo a los resultados obtenidos, el 50% de los entrevistados indicaron que si existen prioridades en la realización de actividades enfocadas al desarrollo institucional mientras que el 50% restante mencionaron que no existe tal prioridad.

Tabulación de la entrevista realizada a los representantes de los estudiantes de la Unidad Educativa Ernesto Albán Mosquera de la Ciudad de Santo Domingo

**1. ¿Considera usted que la institución planifica las actividades de manera constante?**

*Tabla 9: Planifica actividades*

<b>Gestión Administrativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
SI	2	20%	20%
NO	8	80%	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Entrevista a los representantes de los estudiantes

**Elaborador por:** Adriana Mishelle Gualavisí Farinango



*Gráfico 9: Planifica actividades*

**Análisis:** En base a los datos recolectados de la entrevista realizada, el 80% de los entrevistados mencionaron que la institución no planifica actividades de manera progresiva para desempeñar sus funciones de la mejor manera posible, mientras que el 20% restante manifestaron si existe.

## 2. ¿Cómo considera usted la gestión de los recursos en la institución?

Tabla 10: Gestión de los recursos

Gestión Administrativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
EXCELENTE	2	20%	20%
BUENA	3	30%	50%
REGULAR	5	50%	100%
MALO	0		
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Entrevista a los representantes de los estudiantes

Elaborador por: Adriana Mishelle Gualavisí Farinango

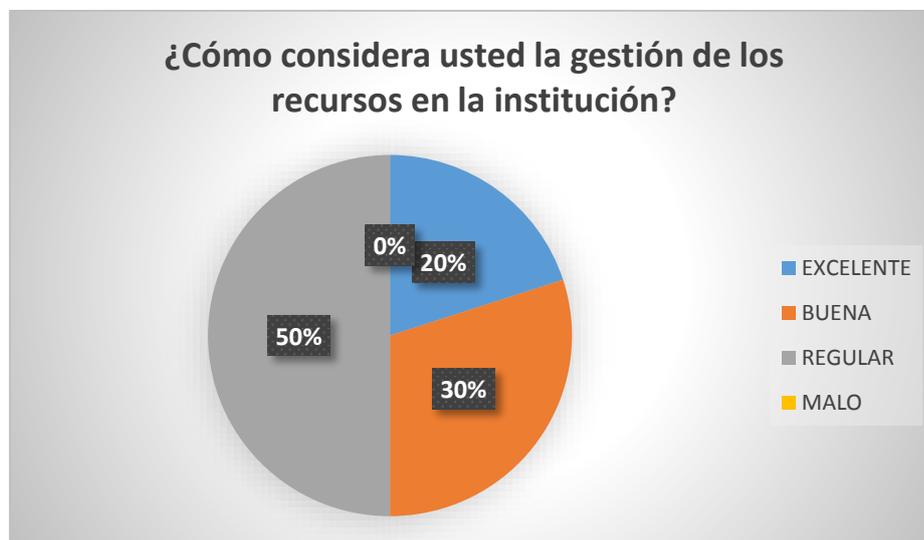


Gráfico 10: Gestión de los recursos

**Análisis:** Con los resultados obtenidos de la entrevista efectuada, el 50% de ellos indicaron que la gestión de recursos es regular, el 30% señaló que es buena, el 20% manifestó que es excelente la gestión de recursos.

3. ¿Considera que la institución ha tenido un desarrollo durante los últimos cuatro años?

*Tabla 11: Desarrollo institucional*

<b>Desarrollo Institucional</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
SI	4	40%	40%
NO	6	60%	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Entrevista a los representantes de los estudiantes

**Elaborador por:** Adriana Mishelle Gualavisí Farinango



*Gráfico 11: Desarrollo institucional*

**Análisis:** De acuerdo a los resultados obtenidos, el 60% de los entrevistados considera que la institución no ha tenido un crecimiento constante durante los últimos años, mientras que 40% menciono que si ha existido un desarrollo a través del tiempo.

#### 4. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto al desarrollo que ha tenido la institución?

*Tabla 12: Nivel de Satisfacción*

Desarrollo Institucional	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
ALTO	2	20%	20%
MEDIO	5	50%	70%
BAJO	3	30%	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Entrevista a los representantes de los estudiantes

**Elaborador por:** Adriana Mishelle Gualavisí Farinango



*Gráfico 12: Nivel de Satisfacción*

**Análisis:** En base a los resultados obtenidos de la aplicación de las entrevistas realizadas, el 50% de los entrevistados mencionan que el nivel de satisfacción en relación al desarrollo institucional es medio, mientras que, el 30% indicó que es bajo y el 20% señaló que el nivel de satisfacción es alto.

## Anexo N° 2

### Evidencias fotográficas



*Foto 1: Unidad Educativa donde se realiza el estudio de caso*



*Foto 2: Tutorías con el Docente Tutor*



*Foto 3: Entrevista a la Rectora de Unidad Educativa Ernesto Albán Mosquera*



*Foto 4: Entrevista a los representantes de los estudiantes de la Unidad Educativa Ernesto Albán Mosquera*

## Anexo N° 3

Oficio para solicitar el permiso



**CARRERA DE SECRETARIADO  
EJECUTIVO BILINGÜE  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**



Babahoyo agosto 01, 2019

Lcda.  
Sabina Nisla Vallejo Villagómez  
**RECTORA DE LA UNIDAD EDUCATIVA "ERNESTO ALBAN MOSQUERA"**  
Coop. De Vivienda Aquepí, calle Juan Domingo Perón y Nicolás Guillen  
Santo Domingo.-

De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **GUALAVISÍ FARINANGO ADRIANA MISHELLE**, con cédula de identidad # **230061097-5**, egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de TITULACIÓN, por tal motivo solicito a Ustedes de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la institución que Ustedes acertadamente dirigen; además que se le brinde información de la institución como son: misión, visión, valores institucionales, número de estudiantes de la institución, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la institución; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva entrevista para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el área administrativa con el tema: **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO INSTITUCIONAL"**.

Por la atención favorable que se sirvan dar a la presente, reciban mis agradecimientos personales e institucionales.

De Ustedes, muy atentamente;

  
Lcda. María Elena Salazar Sánchez. MSc.  
COORDINADORA DE LA CARRERA  
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



*Recibido*  
*2019-08-01*