



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**NOVIEMBRE 2020 – MAYO 2021**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

**TEMA:**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD EDUCATIVA BABAHOYO**

**EGRESADO:**

**EDWIN DAVID FRANCO CAMPOVERDE**

**TUTORA:**

**ING. GEORGINA ENCALADA TENORIO**

**AÑO 2021**

## INTRODUCCIÓN

La Unidad Educativa Babahoyo es una institución académica que brinda servicios de educación regular de nivel secundario en jornada matutina y vespertina con el propósito de ofrecer una formación integral a los jóvenes, para que sean capaces de desenvolverse en un mundo globalizado. El centro de estudio efectúa un sinnúmero de actividades administrativas obligatorias para una correcta gestión interna de la unidad educativa. Sin embargo, esto muchas veces no se cumple a cabalidad influyendo en el desarrollo normal de las tareas institucionales.

La problemática existente en la Unidad Educativa Babahoyo está relacionada a la gestión administrativa debido a que presenta inconvenientes internos respecto a la sinergia laboral, comunicación institucional, la gestión documental y los procesos administrativos, situaciones que inciden de manera negativa en el desarrollo normal de las actividades de la institución causando retraso en las funciones del talento humano y creando conflictos entre sus miembros por no existir coordinación adecuada entre las diferentes áreas; razones que denotan la inadecuada aplicación de los procesos administrativos como la planificación, organización, dirección y control, limitando el logro de los objetivos e impide el buen funcionamiento de la entidad.

El objetivo del estudio de caso es determinar los procesos administrativos de la Unidad Educativa Babahoyo, con la finalidad de conocer las falencias del personal administrativo en el cumplimiento de las funciones internas, cuales repercuten en el desarrollo general de las actividades institucionales. El trabajo investigativo se relaciona con la línea de investigación “Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control” y la sublínea “Empresas e Instituciones Públicas y Privadas”, debido a que se pretende analizar como la institución académica realiza sus actividades administrativas.

La metodología de investigación aplicada en el estudio de caso es de tipo descriptivo acompañada del método inductivo, cuales permitieron describir los hechos particulares que presenta la institución, para luego generar conclusiones finales respecto al tema estudiado, donde se evidencie las falencias en la aplicación de los procesos administrativos; además se aplicó la técnica de la entrevista a la Directora del colegio y una encuesta al personal administrativo, mediante un cuestionario de preguntas direccionadas a recabar información precisa y coherente que aporte al desarrollo del caso, de tal manera, que se cumpla el objetivo de la investigación.

## DESARROLLO

La Unidad Educativa Babahoyo está ubicada en la parroquia Camilo Ponce, sector El Pireo en la ciudad de Babahoyo. Fue creada en 1961, actualmente continúa brindando actividades de enseñanza general de nivel secundario en jornada matutina y vespertina, con el propósito de formar jóvenes capaces de adaptarse a la vida diaria y académica. El centro educativo es de tipo fiscal y modalidad presencial. Está compuesto por 113 educadores titulares, 1 docente contratado, 23 personas en el Área Administrativa, 2 700 estudiantes y 5 auxiliares de servicio. Sus principales áreas son: Rectorado, Vicerrectorado, Consejo Directivo, Secretaría General, Inspección General y Departamento de Consejería Estudiantil (DECE).

La institución tiene como misión ser una unidad educativa que trabaja en la formación integral de jóvenes a través de una educación personalizada y de calidad, para que sean capaces de desenvolverse en el mundo académico o social, mientras que su visión es ser una organización educativa formadora de líderes que aporten con conocimientos y proyectos a la sociedad para el desarrollo de la comunidad y del país. Sus valores son responsabilidad, respeto, trabajo en equipo y empatía.

La gestión administrativa es uno de los elementos de mayor relevancia en cualquier organización. Los gestores tienen la gran responsabilidad de velar por los intereses de las instituciones que dirigen e impulsar al resto de colaboradores a trabajar de forma sinérgica para el cumplimiento de los objetivos. Los resultados de una adecuada o inadecuada gestión administrativa son evidentes. En el sector público, existen grandes desafíos en este aspecto; por tanto, se necesita mucha preparación y predisposición para tomar las decisiones correctas, las cuales ayuden al desarrollo de la institución. Según Mendoza (2017):

La gestión administrativa tiene una concepción sistémica; es decir, es concebida desde varios aspectos básicos y estructurales que existen dentro de una institución. Su principal misión es el logro de los objetivos a través de sus funciones clásicas encaminadas a potenciar al talento humano y optimización del uso de los recursos disponibles. La innovación es un elemento que debe estar presente en la gestión, para a través de esta impulsar el crecimiento integral de la organización (p.952).

En la presente investigación se analiza la gestión administrativa de la Unidad Educativa Babahoyo para identificar debilidades que necesitan ser tomadas en cuenta, las cuales permitan mejorar el funcionamiento de la institución e implementar una mejora continua que contribuya a que la organización mantenga un estándar de alta calidad en la prestación de los servicios de educación. La forma técnica para analizar la variable gestión administrativa es observando cada componente del proceso administrativo, que es la base o el medidor que determina la eficacia en las funciones administrativas. Para Blandez (2016): “El proceso administrativo incluye una serie de actividades que se realizan de forma ordenada para el cumplimiento de los objetivos. Los cuatro componentes básicos son: planificación, organización, dirección y control” (p 4).

La gestión administrativa aplicada dentro de la Unidad Educativa Babahoyo se ve afectada por el perfil laboral que representa e identifica a cada uno de los docentes de la institución, los cuales, a pesar de contar con las capacidades, conocimientos y competencias relacionadas a la instrucción y formación académica, cuentan con un inadecuado manejo y desarrollo de sus materias. Según Martelo, Villabona, y Jimenez (2017): “El perfil laboral es la capacidad del desarrollo formativo aplicado durante el ejercicio profesional. Permite contar con cualidades y capacidades laborales relacionadas al desempeño y desenvolvimiento en el ambiente de trabajo” (p.16).

La primera función administrativa a analizar de forma detallada en la Unidad Educativa Babahoyo es la planeación, según Mero (2018) “consiste en realizar un diagnóstico y descripción concreta de los recursos disponibles para fijar objetivos medibles y realizables; para esto se debe considerar el planteamiento de estrategias” (p.91). En la investigación realizada se pudo identificar algunas debilidades las cuales se describen a continuación: la planificación del proceso de titulación de los estudiantes que cursan el tercer año de bachillerato no se ha realizado con efectividad. Los problemas comienzan porque no existe un cronograma acorde a la realidad y contexto actual; donde el efecto de la pandemia obliga a que se realice una nueva planificación; aquello no se ha realizado en la institución.

Lo manifestado se sustenta en el testimonio de una estudiante que vivió este contexto, indicó que el cronograma ajustado que tenía para presentar su trabajo de titulación realmente le significó un problema. La situación problemática empieza con la planificación de asignación de tutores, porque esta acción no fue realizada con un tiempo de anterioridad prudencial, la estudiante fue sorprendida con la noticia que debía elegir un tema de investigación y de forma inmediata iniciar con el desarrollo, lo cual le causó gran preocupación y al intentarse comunicar con su tutor, este no le respondía a tiempo.

En escenarios como el descrito, es cuando se tiene que notar la presencia de la gestión administrativa de la institución, porque cuando se planifica el proceso de titulación, se debe analizar cada detalle, de modo que no sucedan estas cosas que puedan perjudicar a los dicentes. Porque además de lo manifestado, se pudo conocer de casos en los cuales previo al día de graduación, aún los estudiantes no tenían certezas de poderse graduar porque no habían cumplido con todos los requisitos habilitantes para dicho efecto, y no necesariamente por irresponsabilidad del alumno, sino porque el personal de secretaría no se abastecía para llenar los datos de cada estudiante inmersos en el proceso.

Lo descrito denota que los gestores de la institución omitieron detalles importantes al realizar la planificación, situación que derivó en los sucesos antes manifestados. Es preciso manifestar que todo proceso planificado siempre tendrá un margen de error o desviación en su cumplimiento; sin embargo, es una responsabilidad de la función administrativa acortar la brecha entre lo planificado y realizado. La planificación debe realizarse considerando varios ejes; por ejemplo: la calidad del servicio y cumplimiento de indicadores de gestión para responder ante los organismos que supervisan el desempeño de la institución; en tal virtud, no debe ser tomado a la ligera, se requiere de procesos debidamente planificados.

En la gestión, la administración de recursos juega un papel fundamental hacia la práctica de la docencia; además de la influencia del perfil laboral, las condiciones del trabajo, valores, infraestructura y actitudes; la administración de los bienes o materiales en la institución también repercuten en el desarrollo y consecución de las actividades relacionadas a la enseñanza. Por lo tanto, la gestión de los recursos empresariales brinda los medios necesarios al talento humano para desempeñarse de forma idónea dentro del ambiente laboral y lograr los objetivos institucionales.

Bajo este contexto, en la unidad educativa existen bancas y pizarras deterioradas donde el escolar y el docente una vez que se realice el retorno progresivo de clases en las aulas, no podrán recibir ni compartir la jornada académica cómodamente. Además, los salones de computación y sus correspondientes máquinas no han tenido el mantenimiento constante desde que surgió la pandemia, esto ocasiona una pérdida significativa en los bienes de la institución; los cuales, al tener mayores daños pueden generar costos y gastos innecesarios que pudieron ser prevenidos y tratados con el respectivo control. Es en ese contexto donde la gestión administrativa es fundamental.

Otro factor de análisis en cuanto a la planificación institucional de la Unidad Educativa Babahoyo es las clases online. Es cierto que a todos tomó por sorpresa esta nueva normalidad a la que las autoridades de gobierno han manifestado que hay que adaptarse, y aunque no es sencillo planificar las actividades de forma efectiva en este contexto, son precisamente este tipo de escenarios los que ponen a prueba la calidad de la gestión de los profesionales del área administrativa en la institución.

Uno de los puntos a analizar, que forma parte esencial de la gestión administrativa es la organización, la cual una vez realizado el proceso de planeación ayuda a las instituciones a realizar y continuar sus actividades internas de una manera efectiva. Mendoza e Intriago (2017) mencionan que la organización, es el segundo componente del proceso administrativo, “la cual a través de una serie de reglas, normas y políticas permite a las entidades contar con parámetros claros y definidos para el desarrollo eficaz de las actividades y además asegurar el comportamiento de sus colaboradores” (p 424). Por tal motivo, la organización se convierte en un eje secuencial fundamental para la consecución de objetivos de una manera óptima y ordenada.

Dentro de la institución analizada se presentan varios inconvenientes relacionados a la organización, puesto que de acuerdo con los instrumentos de investigación se identificó que existe una inadecuada gestión documental, la cual se debe principalmente a las debilidades en los procesos administrativos que realizan los funcionarios del magistrado (docente-secretaria), al momento de registrar y ordenar la información personal y académica del estudiante. En ocasiones se retrasan los procedimientos internos, como es el caso de las pasantías, el cual es un requisito que deben de realizar de manera obligatoria los alumnos próximos a graduarse, con excepción de especialidades unificadas.

Lo antes mencionado, se debe en especial a que dentro de la institución no existe un ordenamiento de la información adecuada; a pesar de que en la actualidad el registro de notas académicas y asistencia se llevan de manera digital, los documentos de respaldo que yacen en los archivos de la institución no cuentan con una nomenclatura que ayude en determinados momentos a encontrarlos con absoluta facilidad y rapidez. Esta situación, es un claro ejemplo de que la organización que existe en la Unidad Educativa Babahoyo es inadecuada y poco eficiente.

Los problemas de organización en las instituciones educativas provocan que algunos procesos se retrasen y por consiguiente no solo causen inconvenientes a las actividades internas sino también insatisfacciones a los estudiantes y padres de familia. Aspecto que sucede en la Unidad Educativa Babahoyo, porque al momento de efectuar los procedimientos de asignación de pasantías, la institución no lo realiza de forma efectiva, esto debido a que, al contactarse con las empresas aliadas para llevar a cabo el proceso de vinculación del alumno por seis meses, se presentan inconvenientes, como doble asignación o enlaces a empresas no relacionadas con la especialidad del estudiante.

La gestión documental, “es el conjunto de políticas y normas establecidas que contribuyen en la administración del flujo documental que poseen las organizaciones, la cual le permite mantener ordenada, almacenada y respaldada la información” (Guerrero, 2017, p. 75). Por tal razón, cuando las instituciones gestionan de forma adecuada sus procedimientos, tienen la capacidad de prevenir problemas, maximizar su desempeño y contribuir a la consecución de los objetivos. Escenario que no se cumple en la institución objeto de estudio, puesto que, por la deficiente organización de la documentación, provoca que exista pérdida y duplicidad de información, que en muchos casos altera el correcto funcionamiento de los procesos.

Además, debido a las situaciones antes mencionadas, cuando el estudiante entrega la documentación pertinente en la institución, esta no se almacena bajo ningún tipo de nomenclatura, lo que genera que cuando la Directora solicita el historial del alumno para examinar su desempeño académico y determinar si es acreedor de algún reconocimiento o ayuda, el proceso se retrasa, puesto que la información no se encuentra de manera inmediata. Lo cual puede ocasionar que cuando una autoridad del Ministerio de Educación visite las instalaciones de la unidad educativa y solicite un expediente específico este demore más de lo esperado.

Otro aspecto relevante que influye en la gestión de la institución es la resistencia al uso de la tecnología, donde la pandemia ocasionó que los estudiantes y docentes desarrollarán sus clases bajo la modalidad online. Esto provocó que algunos docentes tengan complicaciones al tener que presentar sus clases de forma virtual, mediante el manejo y uso de tecnologías de información; sin embargo, debido a la falta de organización no se brindó adecuadamente las charlas y capacitaciones. influyendo al inadecuado uso de las herramientas tecnológicas. Según Barreto y Díaz (2017):

Las herramientas tecnológicas comunicativas son el conjunto de mecanismos, componentes, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios que permiten recolectar, procesar, almacenar y transmitir información a través de voz, datos, textos e imágenes que contextualicen el procesamiento y correcta difusión de la comunicación.

La aplicación de esta nueva modalidad tuvo sus repercusiones en la gestión, debido a que no se desarrolló una organización exhaustiva dirigida a los docentes que se resistían al uso de esta metodología. Los catedráticos con mayor rango de edad se les complicaba el acceso a estos medios; sin embargo, no realizaron controles y capacitaciones constantes por parte de la administración que ayuden al cumplimiento de las funciones educativas eficientemente.

Uno de los factores externos que influyó en la organización de las actividades administrativas y educativas de la Unidad Educativa Babahoyo fue la pandemia del Covid-19. La crisis sanitaria generada por el virus del Sars-Cov-2 ha revelado las debilidades que posee el sistema de educación en cuanto a logística de clases y acceso a internet. Por lo tanto, el contexto descrito representa un gran desafío para la gestión administrativa de la institución, puesto que tiene serios problemas de organización para realizar las actividades académicas, los cuales se mencionan a continuación: programación de la jornada laboral, conformación de la clase virtual con todos los estudiantes y limitado manejo de las herramientas tecnológicas. Es decir, los entornos virtuales de aprendizajes no poseen una adecuada labor organizativa por parte del personal docente de la institución. Según Cedeño (2019):

Los entornos virtuales de aprendizajes están relacionados de forma íntima con las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) los cuales forman parte de nuestra vida social y educativa. Por lo tanto, representan una herramienta principal para la organización, coordinación y cumplimiento de la oferta educativa en el desarrollo de aprendizajes significativos.

Es decir, uno de los principales factores exógenos que influyen en la organización de la Unidad Educativa Babahoyo ha sido la crisis sanitaria, que imposibilitó que la oferta educativa se cumpla de forma satisfactoria. Es importante mencionar que el personal administrativo también se perjudicó por dicho contexto, debido a que el tratamiento de la información generada en las labores de administración y educación, no se encontraba centralizada, lo cual provocaba el retraso de los procedimientos internos en cuanto al manejo del archivo. Aquello demuestra que en la institución objeto de estudio no existen procedimientos automatizados que promuevan celeridad en las competencias institucionales.

La gestión administrativa también se compone de la fase de dirección, competencia principal de la administración de talento humano en la Unidad Educativa Babahoyo, donde una de las debilidades significativas identificadas en la investigación es la ausencia de convenios interinstitucionales para el fomento de procesos formativos y desarrollo del personal. Las necesidades educativas y de formación se presentan tanto en el personal docente y administrativo; este último como se ha mencionado en el desarrollo del caso de estudio, posee importantes inconvenientes en la gestión documental; situación problemática que revela la endeble administración del talento humano para incentivar capacitaciones a los colaboradores con el propósito de mejorar su desempeño laboral. De acuerdo con Parra y Rodríguez (2016):

La capacitación es considerada como una herramienta en la gestión de talento humano de las empresas para lograr que sus colaboradores obtengan habilidades, destrezas y conocimientos, con el propósito de aumentar la productividad individual y colectiva. A través de la capacitación se crea un escenario favorable para aumentar las probabilidades de cumplir con los objetivos planteados.

En la institución analizada no se han implementado charlas de capacitación con respecto al manejo del archivo (métodos, técnicas, sistema de archivo), Tics, liderazgo, entre otros temas de interés. Dicho escenario revela que la gestión de talento humano no cumple eficientemente con una de sus principales funciones; que es la de impulsar la capacitación, debido a que las debilidades identificadas en el proceso investigativo revelan las necesidades de formación y desarrollo en los colaboradores con respecto a la gestión documental. No obstante, las organizaciones que no predestinan esfuerzos para impulsar el desarrollo profesional y personal dentro del entorno laboral, están destinadas a tener un equipo de profesionales sin las habilidades y destrezas necesarias para el cumplimiento de los objetivos.

El capital humano en la actualidad se constituye como uno de los recursos más importantes en las organizaciones. Cada vez existen más instituciones que centran sus esfuerzos en impulsar las competencias laborales de los trabajadores. Por tal razón, la capacitación en la Unidad Educativa Babahoyo, debe ser una constante, que permita mejorar las relaciones laborales y la productividad de las actividades académicas o administrativas. La investigación efectuada también pudo evidenciar que en el área de educación las clases virtuales son realizadas con un elevado nivel de informalismo; por lo general un segmento del personal docente utilizan el WhatsApp como plataforma digital para impartir las actividades académicas; lo cual impide lograr rendimientos académicos adecuados.

Los escenarios identificados con respecto a la informalidad de las clases virtuales denotan las debilidades que posee el personal docente en el manejo de herramientas tecnológicas de información. Mediante la aplicación de los instrumentos de investigación se ha podido establecer que el talento humano del área de educación tiene como insumo el uso de las siguientes plataformas: Microsoft Team y Gestión Escolar; esta última es la que más utilizan, debido a que es la herramienta para automatizar el registro de asistencias, calificaciones e incluso para sus planificaciones curriculares; sin embargo, los problemas se originan cuando no pueden ingresar por un nueva actualización de la plataforma o porque la clave del correo institucional se ha caducado.

Cuando el docente no puede ingresar a la plataforma Gestión Escolar el registro de las actividades educativas se paraliza, aumentando la carga de trabajo del personal educativo. Ante esa situación los docentes emiten un comunicado al departamento de Sistema del Distrito de Educación al cual pertenecen para solucionar dicho inconveniente; aquello puede tardar días; lo cual afecta la productividad laboral. Para Jaimes, Luzardo y Rojas (2018) la productividad laboral debe caracterizarse por la armonía entre la tecnología, organización y talento humano.

No obstante, si no existe armonía entre la tecnología, organización y talento humano en la Unidad Educativa Babahoyo, resulta difícil que la productividad laboral del personal docente se incremente. Por lo tanto, la fase dirección de la gestión administrativa se debe realizar en mejor medida para mitigar las situaciones descritas, debido a que el contexto problemático revela las necesidades de capacitación del personal docente y administrativo. Además, es importante resaltar que la plataforma Microsoft Team promovida por el Ministerio de Educación no tiene un uso adecuado; en ella el docente programa sus actividades, entrega y recibe tareas, salas virtuales con los compañeros de trabajo, padres de familias o estudiantes, e incluso permite a la Directora evaluar el desempeño docente; sin embargo, existe un rechazo por la ausencia de destrezas, conocimientos y habilidades en el uso de la tecnología.

Ante la situación problemática que atraviesa el sistema educativo producto de la pandemia, los medios, las técnicas y los sistemas aplicados a la enseñanza y aprendizaje de los estudiantes es ineficiente, donde solo se dedican a impartir las clases para realizar el debido cumplimiento de su trabajo mas no a enfocarse en buscar y encontrar los métodos y procedimientos necesarios de doctrina que contribuyan a que el escolar aprenda de una forma asertiva. Esto ocasiona que en la institución se de una falta de gestión en la formación y capacitación de la docencia, que promueva profesionales competentes a la educación estudiantil con la finalidad de poder brindar un servicio educacional de calidad.

La Unidad Educativa Babahoyo también presenta una problemática importante que involucra el liderazgo, componente esencial de la fase de dirección. La máxima autoridad no ejerce un liderazgo directivo que delimite el cumplimiento de las actividades de cada área de la institución, lo que ocasiona retrasos en las actividades escolares, debido a que las tareas asignadas no son entregadas en el tiempo establecido, situación que denota irresponsabilidad por parte de los colaboradores y débil dirección por parte de la autoridad del centro de estudio.

Por lo tanto, se manifiesta que, ante los problemas de capacitación, administración de recursos y planificación, el papel de la Directora ejerce gran protagonismo, debido a que debe implementar un liderazgo participativo y transformacional. Para Mendoza y Mendoza (2016): liderazgo se refiere a la capacidad que tiene una persona para influir en los demás dentro del entorno laboral; esta debe poseer características especiales que le permita detectar situaciones internas en la organización y proyectarlas a futuro. Sin embargo, en el liderazgo de la institución no ayuda a solucionar la situación problemática relacionada con la gestión administrativa.

La aplicación de un inadecuado liderazgo indica una gestión deficiente que no solo ocasiona dificultades en el desarrollo de las actividades internas, sino que influye en la cultura organizacional. Un hallazgo identificado es que tanto el personal administrativo como docente no cumple con su jornada laboral, especialmente los educadores que actualmente brindan clases vía online por la pandemia, muchas veces no completan la planificación semanal de manera adecuada, ya que no imparten las clases en las horas habituales, sino que lo realizan en el horario que creen conveniente.

El incumplimiento de la jornada laboral ha generado inconvenientes entre los colaboradores, porque sí existe talento humano que respeta el horario laboral; por tal razón, la comunicación interna se ha visto deteriorada. Para Papic (2019) la comunicación interna es el conjunto de acciones o estrategias que realiza una organización entre sus colaboradores con el propósito de generar y mantener un ambiente de trabajo favorable. Además, la comunicación también se afecta por el retraso de informes, calificaciones y registros de los estudiantes. Todas situaciones descritas denotan una gestión ineficiente y afecta el funcionamiento normal de la institución.

La gestión ineficiente del personal de la unidad educativa incide en el cumplimiento de sus funciones, una de ellas, es comunicarse con los padres de familia para notificar aspectos importantes relacionados a sus representados, sin embargo, esto muchas veces no ocurre en tiempo oportuno, generando malestar en los padres los cuales tienen que modificar sus actividades por cumplir con los requerimientos de la institución, además de influir en las funciones de la Directora, quien debe atender al representante fuera del tiempo estipulado. El contexto descrito indica que el personal no efectúa sus labores de forma correcta sin la aplicación de procedimientos estandarizados en cada área de trabajo. Por lo tanto, se puede decir que el incumplimiento de las funciones afecta a la unidad educativa y a sus miembros.

La desprolijidad de las actividades internas se debe a que parte del personal no realiza sus actividades bajo estándares organizativos y a través de acciones coordinadas entre el personal. Por tal razón, aquello impide crear una cultura orientada hacia el cumplimiento de los objetivos. Aquello, demuestra las debilidades institucionales que afectan la sinergia entre los trabajadores e impide mantener un buen funcionamiento de las áreas y de la unidad educativa en general. Sinergia laboral “es la sincronización de capacidades, actividades y acciones por parte de las diferentes personas o áreas que integran una organización para lograr objetivos comunes, es decir, es la unión de distintas fuerzas de trabajo para alcanzar un beneficio común” (González, 2016, pág. 246).

La aplicación de los instrumentos de investigación permitió identificar que la Unidad Educativa Babahoyo no evalúa el desempeño del talento humano en base a indicadores de desempeño, lo que dificulta conocer cómo se desenvuelve el personal en sus labores y si cumple con los objetivos de su área de manera eficiente y eficaz. Tampoco se realizan capacitaciones que ayuden mejorar las funciones del personal, específicamente en el manejo de informes mediante un sistema avanzado, siendo necesario para el desarrollo correcto de las funciones internas.

El control es la última fase de la gestión administrativa y así como todas, su aplicación es trascendental para corregir los errores que se presentan en el desarrollo de las actividades laborales, tanto en el área de educación como administración. En la institución no existe un control de los bienes y materiales; debido a que no todos las dependencias o salones de clases poseen muebles o equipos tecnológicos en perfecto estado; situación que denota cómo la administración ejecuta sus competencias laborales soslayando la importancia que posee en el desempeño laboral la correcta gestión de los bienes y activos fijos. Para Encalada, Paredes y Gil (2020): El control del activo fijo permite administrar de forma actualizada los bienes y materiales de una empresa, con el objetivo de salvaguardar el activo empresarial.

Es muy probable que la ausencia de actividades de control interno haya influenciado a que la gestión administrativa no ejerza con eficiencia la administración de bienes, materiales e insumos necesarios para el desarrollo de las actividades laborales. Es importante resaltar que otra de las causas de que haya debilidades con respecto al control y dotación de bienes en la institución, se deba a la falta de presupuesto institucional que impida mitigar dicho contexto; no obstante, la gestión interna debe establecer estrategias o acciones que puedan disminuir el impacto de aquellas debilidades en el rendimiento del trabajo. Según Hernández (2017):

El control se concibe como la capacidad que posee una organización para consolidar una armonía en la administración de los bienes, acciones, estrategias y talento humano; así como todo lo que pueda considerarse como un componente que altere o impida el logro de las metas institucionales. Además, el control permite retroalimentar las competencias institucionales que no se estén ejecutando de forma adecuada.

## CONCLUSIONES

La inexistencia de un manejo adecuado a nivel administrativo en la Unidad Educativa Babahoyo es provocada por la ausencia de un flujo de proceso para cada gestión administrativa el mismo que permite tener un adecuado control y administración, generando que la planificación administrativa y educativa no se cumpla de manera óptima y eficaz.

El proceso administrativo de las actividades educativas se realiza a través de la planificación curricular institucional (PCI), donde el docente establece todo el contenido académico a implementar y los medios para lograrlo; su cumplimiento es evaluado por las autoridades de la UEB; no obstante, todas las actividades de la oferta educativa son realizadas de forma virtual lo que dificulta la organización y grado de consecución de la planificación.

La nueva modalidad para impartir las clases modificó la logística de la oferta educativa y condicionó el cumplimiento de la PCI; por lo tanto, resultó un desafío para la gestión administrativa de la UEB establecer indicadores de desempeño tales como: productividad, calidad, conocimiento del trabajo, puntualidad y organización.

La Unidad Educativa no posee un manual de funciones lo que provoca una imparcialidad en la responsabilidad de los mismos, afectando en mayor manera a los estudiantes de la unidad educativa con respecto a la organización de las clases y programas de titulación.

Los procedimientos internos en las labores administrativas y de educación se efectuaron en gran medida de manera online, lo cual ocasionó que la gestión documental se realice de forma digital para luego consolidarse en el archivo físico de la unidad educativa; es decir, no se establece una adecuada organización de la documentación.

Los docentes y personal administrativo tienen la necesidad de procesos de capacitación con respecto al uso de las herramientas tecnológicas; donde existen debilidades en el manejo de plataformas educativas como Microsoft Teams y Gestión Escolar, lo cual condiciona el desarrollo de las actividades relacionadas a la oferta educativa.

La ausencia de competencias y responsabilidades incrementa una deficiencia en la gestión administrativa de la Unidad Educativa debilitando la institución y estancando el desarrollo progresivo de la misma; donde el control de los bienes no cuenta con revisiones periódicas que faciliten el desarrollo normal de las actividades.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Blandez , M. (2016). *Proceso Administrativo*. Ciudad de México: Editorial Digital UNID.
- Mendoza, A. A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las ciencias*, 3(2), 947-964.
- Barreto, C. R., & Díazgranados, F. I. (2017). *Las TIC en la educación superior: experiencias de innovación*. Barranquilla: Universidad del Norte.
- Cedeño, E. (2019). Entornos virtuales de aprendizajes y su rol innovador en el proceso de enseñanza. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 4(1), 119-127.
- Encalada, D., Paredes, J., & Gil, D. (2020). El control interno de los activos fijos y su incidencia en los estados financieros del sector público. *Ciencia y Tecnología*, 20(25), 1-10.  
doi:<https://doi.org/10.47189/rcct.v20i25.274>
- González, J. (2016). *Formación y orientación laboral*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Guerrero, R. (2017). *Sistemas de archivo y clasificación de documentos*. ADGD0208. Málaga: IC Editorial.
- Hernández, M. (2017). Sistemas de Control de Gestión y Medición del Desempeño: conceptos básicos como marco para la investigación. *Ciencia y Sociedad*, 24(1), 111-124.
- Jaimes, L., Luzardo, M., & Rojas, M. (2018). Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información Tecnológica*, 29(5), 175-186.  
doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500175>

- Martelo, R., Villabona, N., & Jimenez, I. (2017). Guía Metodológica para Definir el Perfil Profesional de Programas Académicos Mediante la Herramienta Ábaco de Régnier. *Formación Universitaria*, 10(1), 15-24. doi: 10.4067/S0718-50062017000100003
- Mendoza, E., & Mendoza, J. (2016). *Tres claves de éxito de la familia empresaria: Un camino hacia la profesionalización*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Mendoza, K., & Intriago, D. (2017). La Ciencia de la Administración de empresas. *Revista de Ciencias económicas y empresariales*, 2(4), 421-431.
- Mero, J. M. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *FIPCAEC*, 8(3), 84-102.
- Papic, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 10(1), 1-15.
- Parra, C., & Rodríguez, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Rev.investig.desarro.innov*, 6(2), 131-143. doi:<http://dx.doi.org/10.19053/20278306.4602>

# ANEXOS



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

### FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

**Anexo 1.** Entrevista dirigida a la Directora de la Unidad Educativa Babahoyo

**1. ¿Cómo se planifican las actividades administrativas y educativas?**

-----  
-----  
-----

**2. ¿Cuál es su percepción sobre la importancia de la comunicación?**

-----  
-----  
-----

**3. ¿La institución educativa aplica control en las actividades académicas? ¿Cuáles son?**

-----  
-----  
-----

**4. ¿Cuáles son los principales problemas relacionados a la gestión documental?**

-----  
-----  
-----

**5. ¿Cuáles son los principales inconvenientes en el manejo de las herramientas tecnológicas? Argumente su respuesta**

-----  
-----  
-----

**6. ¿Cuál es el procedimiento para el control de los bienes o activos fijos?**

-----  
-----  
-----



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

### FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

**Anexo 2.** Cuestionario de preguntas dirigido al talento humano de la Unidad Educativa Babahoyo

**1. ¿Cumple con las tareas asignadas por el rectorado en el momento solicitado?**

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

**2. ¿Su área efectúa un control interno recurrente a la jornada laboral de los docentes?**

Si

No

**3. ¿Se planifica de manera oportuna las funciones de su área?**

Si

No

**4. ¿Existe coordinación entre los colaboradores de la institución al efectuar tareas?**

Siempre

Casi siempre

A veces

**5. ¿La institución educativa capacita para fomentar los procesos formativos y desarrollo personal?**

Si

No

**6. ¿La unidad educativa proporciona los materiales y equipos necesarios que facilite el desarrollo de las actividades?**

**Si**

**No**

**Anexo 3.** Indicadores de desempeño

Nombre del funcionario: _____ Fecha _____					
Departamento: _____ Cargo: _____					
<b>Indicador</b>	<b>Óptimo 5</b>	<b>Bueno 4</b>	<b>Regular 3</b>	<b>Mediocre 2</b>	<b>Débil 1</b>
<b>Productividad</b> Cumplimiento de las actividades asignadas	Sobrepasa las exigencias	Con qué frecuencia sobrepasa las exigencias	Sobrepasa las exigencias	A veces está por debajo de las exigencias	Siempre inferior a las exigencias
<b>Calidad</b> Exactitud y esmero en las labores realizadas	Excepcionalmente exacto en el trabajo	Es bastante cuidadoso en el trabajo	Siempre es satisfactorio	A veces comete errores	Permanentemente comete errores
<b>Conocimiento del trabajo</b>	Aumenta siempre sus conocimientos	Tiene suficiente conocimiento sobre el trabajo	Conoce lo necesario del trabajo	Conoce parcialmente el trabajo	Tiene escaso conocimiento del trabajo
<b>Puntualidad</b>	Siempre está a tiempo y cumple sus plazos	La gran mayoría de las veces cumple con los plazos	Con frecuencia cumple con sus plazos	A menudo cumple con sus plazos	Casi siempre incumple con los plazos fijados
<b>Organización</b> Clasifica y ordena los recursos	Siempre están organizados los procesos y recursos asignados	Casi siempre están organizados los procesos y recursos asignados	Frecuentemente están organizados los procesos y recursos asignados	Eventualmente no están organizados los procesos y recursos asignados	La gran mayoría de veces no están organizados los recursos asignados.

Anexo 4. Carta de autorización



**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA**  
**DECANATO**

Babahoyo, enero 08 de 2021  
D-FAFI-UTB-006-UT-2021-2

Msc.  
Patsy Noemi Campuzano Amat  
**RECTORA DE LA UNIDAD EDUCATIVA BABAHOYO**  
Ciudad. -

De mis consideraciones:

La Universidad Técnica de Babahoyo y la Facultad de Administración, Finanzas e Informática (FAFI), con la finalidad de formar profesionales altamente capacitados busca prestigiosas Empresas e Instituciones Públicas y Privadas en las cuales nuestros futuros profesionales tengan la oportunidad de afianzar sus conocimientos.

El Señor **FRANCO CAMPOVERDE EDWIN DAVID**, con cédula de identidad No. 120707291-7, Estudiante de la Carrera de Ingeniería Comercial, matriculado en el proceso de titulación en el periodo Noviembre 2020 – Abril 2021, trabajo de titulación modalidad Estudio de Caso para la obtención del grado académico profesional universitario de tercer nivel como **INGENIERO COMERCIAL**. El Estudio de Caso: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD EDUCATIVA BABAHOYO**.

Es por esta razón, solicito a usted, si es posible se sirva autorizar el permiso respectivo para que el Señor FRANCO pueda desarrollar la investigación en la institución de su acertada dirección.

Por su gentil atención al presente, se extiende el agradecimiento institucional.

Atentamente.

  
Ldo. Eduardo Galeas Guijarro MAE.  
DECANO

c.c Archivo



*Autorizado*  
*Eduardo Galeas Guijarro*  
C.I. 202801690  
Teléfono: 0979758596

*Recibido*  
*14-01-2021*  
*Eduardo Galeas Guijarro*